

ENSAYO ARGUMENTATIVO:

**FACTORES DETERMINANTES EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA.**

PRESENTADO POR:

LUISA FERNANDA SIR MENDOZA

THIANY CRESPO ALTAHONA

DOCENTE:

KEIDYS ZULAY RUYDIAZ GOMEZ

UNIVERSIDAD DEL SINU ELIAS BECHARA ZAINUM

DIPLOMADO EN SIG CALIDAD

PROGRAMA DE ENFERMERIA

IX SEMESTRE

CARTAGENA D.T&C

2023

FACTORES DETERMINANTES EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA.

En el contexto actual de los servicios de salud, la evaluación de la calidad de la atención al usuario en los servicios de consulta externa se presenta como un tema de vital importancia, ya que la calidad no se limita únicamente a la eficacia de los tratamientos médicos, sino que abarca un espectro más amplio que involucra la accesibilidad, la equidad y la satisfacción del usuario. (1) En este sentido, la esencia de la calidad de atención reside en la capacidad de proporcionar servicios de manera accesible e igualitaria, garantizando una experiencia que equilibre de manera óptima beneficios, riesgos y costos, por lo que este equilibrio es esencial para lograr la plena satisfacción de quienes buscan atención médica en los servicios de consulta externa. (2) Para alcanzar estos estándares, se requiere no solo una sólida base técnica y científica por parte de los proveedores de atención de salud, sino también condiciones que aseguren la idoneidad y suficiencia de cada servicio prestado (3); es por ello que en el siguiente ensayo exploraremos los factores determinantes de la evaluación de la calidad en los servicios de consulta externa, analizando cómo este proceso evaluativo actúa como un motor para la mejora continua, impulsando la evolución constante de los servicios médicos de consulta externa (3). En cuanto al argumento central de este ensayo, se destaca que existen tres factores determinante de la evaluación de la calidad de la atención al usuario en consulta externa, en donde la humanización es la principal, ya que la interacción médico-paciente no puede limitarse exclusivamente a un mero intercambio de información clínica; pues esta debe expandirse hacia un vínculo empático que considere las dimensiones emocionales del paciente, de la misma manera, también es posible decir que, el enfoque a la eficiencia de los procesos administrativos es otro aspecto supremamente

fundamental, ya que la agilidad en el registro, la atención oportuna y la disponibilidad de recursos son aspectos críticos para evaluar la calidad de los servicios, es decir, la optimización de estos procesos para la satisfacción del usuario contribuye a una utilización más efectiva de los recursos del sistema de salud, por lo que da acceso al tercer factor el cual destaca la importancia de garantizar la accesibilidad a información clara y comprensible, así como fomentar la participación activa del paciente en su propio cuidado, ya que la calidad de la atención no solo se vincula a la competencia clínica, sino también a la capacidad del paciente para comprender y gestionar su salud, por lo que empoderar al paciente no solo mejora la calidad de la atención, sino que también establece las bases para una gestión de la salud más efectiva y sostenible. (4)

En primera instancia, uno de los principales factores de la evaluación de la atención al usuario de consulta externa, es la humanización en la atención médica, ya que esta se acentúa con la teoría de que existe una conexión altamente positiva, entre la atención basada en la calidez humana y la calidad de la atención, yendo más allá de los aspectos puramente clínicos y extendiéndose proporcionalmente hacia la experiencia completa del paciente durante la consulta externa. (5) En este mismo sentido, en el contexto de la evaluación de la calidad, la humanización actúa como un elemento transformador, ya que la creación de vínculos empáticos se convierte en un indicador vital de la calidad percibida de la atención al usuario, pues la interacción médico-paciente, impregnada de empatía y comprensión, no solo afecta la satisfacción del usuario, sino que también influye en su percepción global sobre la calidad de los servicios de consulta externa. (5) Por otra parte, la humanización y la evaluación de la calidad se articula en varios niveles, en donde en primer lugar, la construcción de una relación de confianza impulsada por la empatía, se convierte en un

fundamento esencial para una comunicación abierta y efectiva, ya que esta comunicación, facilita la comprensión mutua de las condiciones médicas, y también permite al paciente participar activamente en su propio cuidado. (6) Asimismo, la humanización se vincula directamente con la percepción subjetiva del usuario sobre la calidad de la atención, ya que, la sensación de ser tratado como un individuo único, con necesidades emocionales reconocidas, se traduce en una experiencia más positiva durante la consulta externa, por lo que este aspecto emocional afecta la satisfacción inmediata del usuario (7), y también puede tener implicaciones a largo plazo en la adherencia a las indicaciones médicas y en la percepción de la calidad a lo largo de todo el proceso de atención, pues, en términos de resultados clínicos, la conexión empática facilita una comunicación más completa y abierta sobre la salud del paciente, influyendo en la toma de decisiones médicas y en la efectividad del tratamiento, por lo que se puede decir que, la humanización en la atención médica, al ser integrada en el marco de la evaluación de la calidad en los servicios de consulta externa, destaca la importancia de considerar las dimensiones emocionales y relacionales como componentes esenciales de la atención al usuario, ya que esta conexión empática no solo mejora la percepción de la calidad de la atención, sino que también contribuye a una experiencia más integral y satisfactoria para el usuario, posicionándose como un elemento fundamental en la mejora continua de los servicios de consulta externa. (8)

Seguidamente, en cuanto a la eficiencia administrativa en el contexto de la atención médica, es un factor que se integra intrínsecamente en la temática central relacionada con la administración y la salud, aportando una perspectiva fundamental sobre cómo la optimización de procesos y la gestión eficiente de recursos impactan directamente en la calidad de la atención experimentada por los usuarios en los servicios de consulta externa.

(9) Paralelamente, la optimización de procesos, se presenta como un aspecto clave para mejorar la experiencia del usuario durante la consulta externa, ya que la agilidad en el registro, la atención oportuna y la eliminación de barreras burocráticas se traducen en una atención más eficiente y orientada a las necesidades del paciente. (10) Por lo que esta eficiencia administrativa no solo incide en la percepción inmediata de calidad por parte del usuario, sino que también contribuye a un entorno que favorece la comunicación efectiva y la participación activa del paciente en su propio cuidado. (11)

De la misma manera, la gestión eficiente de recursos, constituye el segundo pilar articulado en esta temática, ya que, en el ámbito de los servicios de consulta externa la disponibilidad adecuada de personal, equipos y suministros se convierte en un factor determinante para la calidad de la atención (12), ya que cuando los recursos se distribuyen eficientemente, se garantiza no solo una atención más efectiva, sino también una experiencia integral para el usuario, respaldando así la evaluación positiva de la calidad de la atención. (13) De la misma forma, en cuanto a la relación entre la eficiencia administrativa y la evaluación de la calidad, se manifiesta en la mejora de la satisfacción del usuario, ya que la optimización de procesos reduce tiempos de espera y proporciona un servicio más centrado en las necesidades individuales del paciente, aspectos esenciales para una evaluación positiva de la calidad de la atención en los servicios de consulta externa.

Por su parte, en cuanto a la accesibilidad a la información y la participación activa del paciente, conforman otros dos factores fundamentales en la evaluación de la calidad de la atención en los servicios de consulta externa, ya que de acuerdo con un estudio, centrado en el paciente, se demostró que el empoderamiento del usuario mediante la información y su

participación activa no solo elevan la calidad percibida de la atención, sino que también contribuyen a una gestión de la salud más efectiva y sostenible. (14)

Igualmente, el papel de la información en el empoderamiento del paciente es esencial, por lo que la accesibilidad a información clara y comprensible se presenta como un componente clave para que el usuario tome decisiones informadas sobre su salud. (15) De la misma forma, la capacidad de comprender su condición médica, tratamientos propuestos y opciones disponibles permite al paciente asumir un papel más activo en su propio cuidado, pues este acceso a la información se encarga de mejorar la comprensión del paciente sobre su salud, sino que también fomenta una relación de colaboración con el equipo médico, fortaleciendo así la calidad de la atención. (16)

Por otro lado, en cuanto al impacto de la participación activa del paciente en la gestión de la salud, no solo como receptor de cuidados, sino como un socio activo en la toma de decisiones relacionadas con su bienestar, pues la participación del paciente implica la inclusión en discusiones sobre opciones de tratamiento, la comprensión de su plan de cuidados y la toma activa de medidas preventivas, destacando cómo esta participación directa contribuye a una mayor adherencia a las indicaciones médicas y promueve un sentido de responsabilidad en la gestión de la salud, impactando positivamente en la calidad de la atención. (17) En este mismo sentido, la interconexión entre la accesibilidad a la información y la participación activa del paciente se revela en su impacto conjunto en la calidad de la atención, ya que cuando el paciente tiene acceso a información clara y comprensible, se siente más capacitado para participar activamente en su cuidado, pues, esta sinergia se traduce en una mayor comprensión de la situación de salud, lo que, a su vez, facilita una toma de

decisiones más informada y una participación más significativa en el proceso de atención.

(18)

En este aspecto, es posible afirmar que la accesibilidad a la información y la participación activa del paciente, mejoran la percepción individual de la calidad, y también contribuyen a una gestión de la salud más efectiva y sostenible a nivel sistémico, ya que el acceso a la información empodera al paciente, permitiéndole participar de manera interpersonal en su cuidado, y esta participación directa se traduce en una atención más integral y en la promoción de prácticas saludables que benefician tanto al usuario como al sistema de salud en su conjunto. (17, 18)

Además de los factores determinantes mencionados (humanización, eficiencia administrativa, accesibilidad a la información y participación del paciente), se pueden considerar otras variables factoriales que también contribuyen de manera significativa a la evaluación de la calidad en los servicios de consulta externa: comunicación interdisciplinaria, tecnología aplicada a la atención médica, continuidad de la atención y personalización de los cuidados. (19)

En consecuencia la variable factorial es la comunicación interdisciplinaria en el ámbito de la atención médica, ya que esta se revela como una herramienta esencial para la garantía de una atención completa y coordinada, ya que enfatiza la importancia de esta comunicación efectiva entre médicos, enfermeros, especialistas y otros profesionales de la salud. (20) De la misma manera, en cuanto a las situaciones donde las condiciones de los pacientes involucran diferentes aspectos de la salud, como factores físicos, emocionales y sociales, la colaboración interdisciplinaria se presenta como la clave para abordar de manera integral cada dimensión de la atención. (21)

Seguido a otra variable factorial es la gestión de casos complejos, ya que, en la evaluación de la calidad de la atención al usuario en los servicios de consulta externa, implica la coordinación de diversas áreas de especialización, potencializando significativamente la comunicación interdisciplinaria efectiva (22), no solo permitiendo una evaluación más completa y holística del paciente, sino que también facilitando la implementación de planes de tratamiento que aborden de manera integral las necesidades específicas de cada individuo. (23) Por ejemplo, en el caso de este estudio de un paciente con una enfermedad crónica, la colaboración entre un médico, un nutricionista y un psicólogo puede garantizar un enfoque global que aborde no solo la condición física, sino también los aspectos emocionales y nutricionales, impactando la calidad percibida por el usuario y reflejándose en resultados de atención más positivos, es decir, la comunicación interdisciplinaria es un pilar fundamental en la evaluación de la calidad de la atención médica en los servicios de consulta externa, porque destaca cómo esta colaboración efectiva entre profesionales de la salud no solo aborda la complejidad de los casos médicos, sino que también mejora la percepción del usuario y contribuye a resultados de atención más positivos. (18, 23)

Conseguido a la incorporación de tecnología en la atención médica, también surge como una dimensión crítica en la evaluación de la calidad de los servicios de consulta externa, ya que la rápida evolución de las innovaciones tecnológicas ha transformado significativamente la forma en que se brinda atención médica, impactando tanto en la accesibilidad como en la eficiencia de los servicios y, pues bien, en la percepción de calidad por parte del usuario (19, 24), ya que el impacto positivo de las innovaciones tecnológicas, como la telemedicina y los sistemas de gestión de historias clínicas electrónicas, han mejorado significativamente la accesibilidad al eliminar barreras geográficas, y también

ofreciendo una alternativa eficiente para la atención de enfermedades menos urgentes, por lo que, los sistemas de gestión de historias clínicas electrónicas optimizan el almacenamiento y la accesibilidad de la información del paciente, facilitando una atención más coordinada y coherente. (25)

De esta misma forma, para profundizar la temática de cómo estas innovaciones tecnológicas mejoran la evaluación de la calidad, se debe tener en cuenta que agilizan procesos y reducen errores, ya que en el contexto específico de la implementación de tecnología en la gestión administrativa de los servicios de consulta externa, como la agilización de registros y programaciones de citas, contribuye directamente a la eficiencia del sistema, por lo que la reducción de tiempos de espera y la optimización de procesos administrativos se traducen en una atención más oportuna y centrada en las necesidades del usuario. (26) asimismo, la calidad percibida por el usuario se beneficia significativamente puesto que la comodidad de acceder a la atención desde casa a través de la telemedicina, la reducción de tiempos de espera y la confianza en la precisión de los registros médicos electrónicos son aspectos que influyen directamente en la percepción de calidad. (27)

El último factor a considerar como determinante de la evaluación de la calidad es la llamada personalización que a su vez se interrelaciona con la humanización, un concepto que se centra en la adaptación de la atención médica a las necesidades específicas y preferencias individuales de cada paciente, reconociendo la diversidad de usuarios y buscando proporcionar una atención más centrada en la persona. (28) De igual forma para este factor se destaca la influencia positiva de la atención personalizada en la satisfacción del usuario, ya que cuando los cuidados se ajustan a las características únicas de cada individuo, se crea una experiencia más significativa y satisfactoria, por lo que este enfoque considera no solo

los aspectos físicos de la salud, sino también las dimensiones emocionales y psicológicas del paciente, pues la conexión entre el profesional de la salud y el usuario se fortalece, generando un ambiente de confianza y colaboración que impacta positivamente en la percepción general de la calidad de la atención. (29)

En este sentido, cabe mencionar que la influencia de la personalización en la adherencia a tratamientos y recomendaciones médicas también se adapta a las preferencias y necesidades específicas de un paciente, por lo que es más probable que este siga las indicaciones médicas de manera más diligente, ya que al colocar en consideración las particularidades individuales, ya sean culturales, sociales o personales, puede ser determinante para superar barreras que podrían obstaculizar la adherencia a los tratamientos. (30) Además, la atención personalizada puede contribuir a una mayor comprensión por parte del paciente sobre su propia salud, facilitando la toma de decisiones informadas y fomentando un papel activo en su propio cuidado (31). Seguidamente, en la evaluación de la calidad, la perspectiva de considerar las preferencias individuales como un elemento clave para una atención respetuosa y centrada en el paciente, al reconocer y respetar las preferencias del usuario, ya que se establece un ambiente de atención que valora la autonomía y la participación activa del paciente en las decisiones sobre su salud, contribuyendo a desmitificar la relación médico-paciente, fomentando una comunicación más abierta y colaborativa. (32)

En conclusión, es importante mencionar que la evaluación de la calidad en los servicios de consulta externa se enfrenta a la complejidad inherente de un sistema de atención médica que abarca diversas dimensiones, en donde el primer factor determinante es la

humanización en la atención al usuario, reconociendo la necesidad de ir más allá de la simple transmisión de información clínica, abogando por un vínculo empático que contemple las dimensiones emocionales del paciente, redefiniendo la relación médico-paciente como un elemento clave para la percepción de calidad.

Un segundo punto de importancia fundamental, se centra en la eficiencia de los procesos administrativos, tal como la agilidad en el registro, la atención oportuna y la disponibilidad de recursos emergen como aspectos críticos. Este enfoque no solo busca la satisfacción del usuario, sino que también contribuye a una utilización más efectiva de los recursos del sistema de salud, por lo que la optimización de estos procesos no solo agiliza la atención, sino que también asegura una distribución equitativa de los recursos, fundamental para garantizar una atención óptima y equitativa para todos los usuarios.

En este sentido, la interconexión de estos dos puntos clave resalta la necesidad de un abordaje holístico en la evaluación de la calidad en los servicios de consulta externa, pues la humanización y la eficiencia administrativa no son elementos aislados, sino componentes interdependientes que influyen directamente en la experiencia del usuario y en la efectividad del sistema de salud, pues, el desafío reside en encontrar el equilibrio adecuado entre la atención centrada en el paciente y la gestión eficiente de los recursos, ya que la calidad en los servicios de consulta externa no puede lograrse de manera óptima sin un reconocimiento de las dimensiones emocionales del usuario y sin una administración eficaz de los procesos, por lo que el abordaje de las complejidades inherentes a la atención médica, contribuye para avanzar hacia sistemas de salud más efectivos y centrados en las necesidades individuales de los usuarios.

En el tercer nivel de relevancia, se destaca la garantía de accesibilidad a información clara y comprensible, así como la promoción de la participación activa del paciente en su propio cuidado, ya que se vincula no solo a la competencia clínica, sino también a la capacidad del paciente para comprender y gestionar su salud. Empoderar al paciente, por lo tanto, no solo mejora la calidad de la atención, sino que también establece las bases para una gestión de la salud más efectiva y sostenible.

En el cuarto aspecto, abordado, se concluyó que la infraestructura de la tecnología desempeña un papel altamente fundamental en respaldar la calidad de los servicios de consulta externa, ya que la presencia de una infraestructura bien diseñada entrelazada con la funcionalidad de la tecnología son un conjunto de pilares esenciales para garantizar la seguridad y efectividad en la atención al usuario lo que posteriormente en la evaluación de la calidad sobre todo en consulta externa, se presentan como componentes críticos que contribuyen de manera significativa a una experiencia global positiva para los pacientes.

No obstante, al considerar la calidad de los servicios de consulta externa, es imperativo ir más allá de la simple evaluación de la infraestructura de la tecnología, ya que existen otros factores que complementan y enriquecen dicha evaluación, ampliando así la comprensión integral de lo que constituye un servicio de calidad en el ámbito de la salud, entre estos factores, la comunicación interdisciplinaria entre profesionales de la salud ocupa un lugar destacado. Por su parte, la comunicación efectiva y colaborativa entre los diversos actores en el campo de la salud es supremamente fundamental para garantizar una atención integral y coordinada, ya que la interconexión entre médicos, enfermeros y otros profesionales de la salud permite proporcionar un cuidado holístico y abordar de manera eficaz las necesidades individuales de los pacientes, lo que teniendo en cuenta la temática, se

puede afirmar que la comunicación interdisciplinaria no solo mejora la calidad de la atención, sino que también contribuye a la construcción de un sistema de salud más eficiente y centrado en el paciente.

Además de la comunicación interdisciplinaria, la tecnología aplicada a la atención médica juega un papel cada vez más relevante en la mejora de la calidad de los servicios de consulta externa, ya que la implementación de tecnologías innovadoras, como sistemas de información médica electrónica, telemedicina y herramientas de apoyo a la toma de decisiones, puede optimizar los procesos clínicos y contribuir a una atención más eficiente y personalizada, permitiendo así la continuidad de la atención, que también se concluye, es otro factor crucial a tener en cuenta al evaluar la calidad de los servicios de consulta externa, ya que a través de él se puede garantizar que los pacientes reciban un seguimiento adecuado y consistente a lo largo del tiempo, siendo importante para el manejo efectivo de las condiciones de salud y la prevención de complicaciones, por lo que su aporte a la evaluación de la calidad, se abarca desde la primera consulta hasta el seguimiento a largo plazo, mejorando la experiencia del paciente y contribuyendo a resultados de salud más positivos.

Por otra parte, en cuanto a la personalización de los cuidados se puede concluir que a pesar de que es un aspecto adicional, este merece especial atención en la evaluación de la calidad de los servicios de consulta externa, ya que es imperativa tener en cuenta que paciente o usuario es único, con necesidades y circunstancias individuales, y adaptar la atención a estas características específicas es esencial para proporcionar un servicio de calidad, es decir, la personalización de los cuidados implica tener en cuenta no solo los aspectos clínicos de la atención, sino también las preferencias y valores individuales de cada paciente.

En última instancia, esta reflexión argumentativa destaca la necesidad de abordar la calidad en los servicios de consulta externa desde una perspectiva multidimensional, al considerar la interacción entre diversas variables, no solo se configura la experiencia del usuario, sino que también se ejerce un impacto directo en la efectividad y sostenibilidad del sistema de salud en su conjunto, por lo que este escenario representa un entramado complejo donde la calidad no es un atributo aislado, sino más bien un tejido intrincado de factores interdependientes que requieren una comprensión profunda y una consideración integral. En cuanto a la multidimensionalidad de la atención médica se evidencia en la interacción dinámica entre elementos como la humanización en la atención al usuario, la eficiencia de los procesos administrativos, la garantía de accesibilidad a información clara, la participación activa del paciente, la infraestructura y tecnología, entre otros. Cada uno de estos aspectos no solo despliega su influencia de manera individual, sino que también se entrelaza con otros, creando un panorama complejo que moldea la calidad percibida por los usuarios y, a su vez, impacta en la operatividad global del sistema de salud.

Igualmente, la experiencia del usuario, como eje central, se construye a través de la atención personalizada que refleje una comprensión profunda de las necesidades individuales, en medida de la humanización en la atención, subrayada en la reflexión, va más allá de la mera transmisión de información clínica, ya que implica el establecimiento de un vínculo empático que considere las dimensiones emocionales del paciente, resaltando la importancia de no ver la atención médica como una serie de procedimientos mecánicos, sino como un acto humanitario que reconoce la singularidad y vulnerabilidad de cada individuo, en este sentido, la agilidad en el registro, la atención oportuna y la gestión eficaz de los

recursos no solo contribuyen a la satisfacción del usuario, sino que también son elementos esenciales para una distribución equitativa de los recursos del sistema de salud, no solo beneficiando al usuario individual, sino que también asegura una utilización más efectiva y equitativa de los recursos disponibles para el bienestar general de la comunidad.

En síntesis, del ensayo anterior se plantea la noción de que la calidad en los servicios de consulta externa es un constructo multidimensional que debe ser abordado de manera holística, por lo que la comprensión y consideración de la interdependencia entre diversos factores no solo enriquece la experiencia del usuario, sino que también fortalece la efectividad y sostenibilidad del sistema de salud en su totalidad, es a través de este enfoque integral que se pueden sentar las bases para una atención médica excepcional y centrada en el paciente, avanzando hacia la construcción de sistemas de salud más efectivos y orientados a las necesidades individuales de los usuarios.

Referencias

1. Gerónimo-Carrillo R, Guzmán-Cejas L, Magaña-Olán L, Ramos-Rendón KC. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Salud quintana roo. 2022;9(35):11-5. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
2. Chacón Paja J, Noguera Velasco LF, Bedoya Florez CX. Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horisoos del municipio de Florencia-Caquetá en el último trimestre de 2018 (Bachelor's thesis, Universidad EAN).2020. disponible en <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/9629/NogueraLuisa2019?sequence=1&isAllowed=y>
3. García-Galicia A, Díaz-Díaz JF, Montiel-Jarquín AJ, González-López AM, Vázquez-Cruz E, Morales-Flores CF. Validez y consistencia de una escala rápida de

- satisfacción del paciente de consulta externa. Gaceta médica de México. 2020 Feb;156(1):47-52. Disponible en https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0016-38132020000100047&script=sci_arttext
4. Sevilla-Fuentes S, Hernández-Medel ML. Telemedicina y humanización de la atención médica en la pandemia Covid-19. salud pública de méxico. 2020 Oct;62(5):460-1. Disponible en https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342020000500460
 5. Franco-Aguilar A. Humanización de la atención en la unidad de terapia intermedia del servicio de neumología. Cuadernos Hospital de Clínicas. 2020 Jul;61(1):27-51. Disponible en http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1652-67762020000100003&script=sci_arttext
 6. Leguia LA, Trujillo SS, García ES, Romero RS, Cerda VV, Ospino CV. Humanización en los servicios de urgencia: Revisión narrativa. Horizonte de Enfermería. 2022 Apr 29;33(1):83-95. Disponible en <https://analesdearquitectura.uc.cl/index.php/RHE/article/view/41153/39749>
 7. Barragán-Ochoa F, Salazar E, Benavidez-Silva C, Bastidas GA, Jaramillo S, Ordóñez J, García C. Territorios y la COVID-19 en Ecuador: regiones funcionales como respuesta a la crisis sanitaria. Investigaciones geográficas. 2022(108). Disponible en https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-46112022000200107
 8. Hernández Valdés E. Sistematización de competencias gerenciales de directivos de enfermería en el contexto hospitalario. Revista cubana de Enfermería. 2020 Dec;36(4). Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192020000400018&script=sci_arttext
 9. Marcillo Vera GA. Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49061/MARCILLO_VGA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

10. Parra Rodríguez AE, Bell Heredia RE. Cronología de la gestión del talento humano para el mejoramiento de la atención de salud en hospitales de segundo nivel en el Ecuador. Caribeña de Ciencias Sociales. 2019 Jul 15(julio). Disponible en <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/07/mejoramiento-atencion-hospitales.html>
11. Arguello Zambrano WI. Análisis y diseño del sistema para gestión administrativa de la Clínica Veterinaria " Dr. Bonilla" de la ciudad de Montalvo (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2022). Disponible en <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12619/E-UTB-FAFI-SIST.INF-000042.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Compte-Pujol M, Marca-Francès G, Menéndez-Signorini J, Frigola-Reig J. Necesidades de información en pacientes con enfermedades crónicas.¿ Cómo evitar el ruido en la relación médico-paciente?. Revista Latina de Comunicación Social. 2020 Feb 26(75):207-23. Disponible en <https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/28/32>
13. Aldea Casanova AL. Implementación de manuales administrativos para una empresa prestadora de servicios de salud del sector privado.2021. Disponible en <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/62ea2774-1016-464a-8f66-4aaed454aee1/content>
14. García D, de Seguros NC. Atención centrada en la persona: Humanización de los cuidados intensivo. Noble, Compañía de seguros. 2019. Disponible en <http://asegurados.descargas.nobleseguros.com/download/posts/January2019/2cfbONXw83XHhBA3TjhN.pdf>
15. Rain Levicán CJ. Integración de visualización de datos de adherencia a tratamiento farmacológico a través de ficha clínica.2023. disponible en <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/11381/1/Rain%20Levic%c3%a1n%20Claudio%20Tesis.pdf>
16. Rosa GM. Experiencia de enfermería en la atención de pacientes con COVID-19 en primer nivel de atención. Peruvian Journal of Health Care and Global Health. 2020

Jun 27;4(1):37-42. Disponible en

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/579/5792494008/>

17. Sevilla-Fuentes S, Hernández-Medel ML. Telemedicina y humanización de la atención médica en la pandemia Covid-19. salud pública de méxico. 2020

Oct;62(5):460-1. Disponible en

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342020000500460

18. Luis Toste A, Pérez Pérez F. Accesibilidad comunicativa: Protocolo de evaluación de necesidades comunicativas centrado en la discapacidad intelectual. Disponible en

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/24007/Accesibilidad%20comunicativa%20Protocolo%20de%20evaluacion%20de%20necesidades%20comunicativas%20centrado%20en%20la%20discapacidad%20intelectual.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Hernández-Rincón EH, Leño-Ramírez C, Fuentes-Barreiro YV, Barrera-Orduz MF, Blanco-Mejía JA. Telemedicina en procesos de rehabilitación en pacientes con paraplejía bajo el contexto de Atención Primaria de Salud. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud. 2019 Sep;30(3). Disponible en

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2307-21132019000300006&script=sci_arttext

20. Bascones Serrano LM, Martorell Martínez V, Turrero Martín M. Accesibilidad en las aplicaciones y dispositivos de telemonitorización de la salud. Un acercamiento a la realidad. Disponible en

<https://biblioteca.fundaciononce.es/descargas/doc/437b1710549ee7e895e0757512a66933>

21. Gorriti VD, Rodríguez RM, da Costa Dutra SC, Sánchez LN. Discursos sobre la participación activa del paciente en el sistema sanitario. Editado por Luis Gómez Encinas. 2020:44. Disponible en

<http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/diazgorriti.pdf>

22. Estrada-Gómez CG, Camacho CG, Sánchez IS, Ochoa LP. Conocimiento y percepciones médicas sobre la fisioterapia y el trabajo interdisciplinario. Investigación en educación médica. 2020 Jun 10;8(31):38-47. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/invedumed/iem-2019/iem1931e.pdf>
23. Diaz CI, Polanco GA, Calero AE, Sánchez SG, Guachón GE, Fonseca MA. Importancia del abordaje interdisciplinario en el tratamiento de la diabetes mellitus. Diabetes Internacional. 2019;11(1):22-5. Disponible en <https://www.proquest.com/openview/cb7343382f8f59aadfdd9b06448359ed/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1216406>
24. Giordano SS. La comunicación interna en una clínica de salud mental. Caso Sanatorio Morra (Bachelor's thesis).2022. Disponible en <https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/20006/GIORDANO%20Silvia-%20entrega%20TFG%20-%20Silvia%20Agramun.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Baquero Úbeda JL, Zamora A, Santiago BJ, Pedro J. El paciente experto: un aliado en la relación médico-paciente. El paciente experto: un aliado en la relación médico-paciente. 2019:151-61. Disponible en <https://www.torrossa.com/en/resources/an/4526091>
26. Robledo-Madrid P. Impacto de la aplicación de las Tecnologías de la Información (TICs) en un modelo de atención médica. Revista de Sanidad Militar. 2019 Mar 10;73(2):96-104. Disponible en <https://revistasanidadmilitar.org/index.php/rsm/article/view/17/18>
27. Lizcano-Jaramillo PA, Camacho-Cogollo JE. Evaluación de Tecnologías en Salud: Un enfoque hospitalario para la incorporación de dispositivos médicos. Revista mexicana de ingeniería biomédica. 2019 Dec;40(3). Disponible en https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322019000300010

28. Ríos Medina ÁM, Franco Guío MF. El papel de las Tecnologías móviles de la Información y Comunicación (TIC), en la educación médica. 2021. Disponible en [http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10666/Art%
dculo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10666/Art%c3%a%20dculo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

29. Zamora-Martínez I, Hernández-Alonso L, Sánchez-Arenas MC, Rodríguez-García M, Murcia-Zaragoza J. Reingreso hospitalario en pacientes pluripatológicos. La importancia de elaborar un plan de acción personalizado y mejorar la continuidad asistencial. Revista Española de Casos Clínicos en Medicina Interna. 2020 Mar 31;5:17-9. Disponible en <https://www.reccmi.com/RECCMI/article/view/511/379>

30. Arroyo MC. La relación médico-paciente a la luz de la telemedicina. In Anales de la Real Academia Nacional de Medicina 2021 (Vol. 138, No. 02, p. 143). Real Academia Nacional de Medicina. Disponible en [https://analesranm.es/wp-
content/uploads/2021/numero_138_02/pdfs/anranm-138-02.pdf#page=39](https://analesranm.es/wp-content/uploads/2021/numero_138_02/pdfs/anranm-138-02.pdf#page=39)

31. Loor Nieto AM, Mosquera Rivas CA. Influencia de la educación que brinda el médico familiar y el apoyo de la familia en la adherencia al tratamiento no farmacológico en pacientes con hipertensión arterial, en el Centro de Salud Tipo C “Andrés de Vera”, Portoviejo. 2019. Disponible en [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16856/angelica%20-
%20charito%20puce.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16856/angelica%20-%20charito%20puce.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

32. Pareja Martínez E. Influencia de la adherencia al tratamiento antihipertensivo en el control de la presión arterial en farmacia comunitaria. Estudio ADH-PA. 2023. Disponible en <https://digibug.ugr.es/handle/10481/81214>



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Eliás Bechara Zainúm

Seccional Cartagena