

Impact of the level of satisfaction of online medical appointment scheduling

Impacto del nivel de satisfacción del agendamiento de citas médicas online

Autores:

Saltos-Sánchez, María Gabriela
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Estudiante de la Maestría Gestión de Proyectos de la Facultad de Posgrado
Portoviejo-Ecuador



msaltos5600@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0004-1319-1974>

Ing. Quimiz-Moreira, Mauricio Alexander
UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI
Docente-Investigador
Portoviejo.Ecuador



mauricio.quimiz@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-5430-0215>

Citación/como citar este artículo: Saltos-Sánchez, María Gabriela., y Quimiz-Moreira, Mauricio Alexander (2023).
Impacto del nivel de satisfacción del agendamiento de citas médicas online.
MQRInvestigar, 7(3), 4134-4151.

<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.3.2023.4134-4151>

Fechas de recepción: 11-AGO-2023 aceptación: 13-SEP-2023 publicación: 15-SEP-2023



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>
<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

Con la digitalización permeando cada faceta de la atención médica, el Hospital de Especialidades Portoviejo ha introducido un sistema innovador para agendar citas en línea. Sin embargo, los estudios empíricos que evalúan la eficacia de tales sistemas siguen siendo escasos. El objetivo primordial de este estudio es determinar el impacto del nuevo sistema de agendamiento en línea en los niveles de satisfacción del paciente en dicho hospital. Se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo descriptivo y seleccionamos una muestra probabilística compuesta por 147 pacientes. Se administró un cuestionario estructurado, validado con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.87, para examinar múltiples facetas de la calidad en la atención médica. Los datos recolectados se procesaron y analizaron mediante software Excel, empleando una escala de Likert para clasificar los niveles de satisfacción de los pacientes. Los hallazgos sugieren que el 69% de los pacientes estaban satisfechos con la atención médica recibida, subrayando la eficacia del sistema de agendamiento en línea. Los datos demográficos revelaron diferencias significativas en la satisfacción según género y grupo de edad, lo cual señala oportunidades para una atención más personalizada. No obstante, existen áreas que requieren mejoras, como tiempos de espera y calidad de la comunicación. Las conclusiones apuntan a la necesidad de orientar los servicios de salud según las diferencias de género y edad y señalan la importancia de centrar los esfuerzos en poblaciones vulnerables y condiciones médicas especializadas. Se recomienda llevar a cabo investigaciones adicionales en diferentes contextos geográficos para validar y extender estos

Palabras clave: Atención médica digitalizada, Satisfacción del paciente, Agendamiento, Calidad de atención.

Abstract

With digitalization permeating every facet of healthcare, the Hospital de Especialidades Portoviejo has introduced an innovative system for scheduling appointments online. However, empirical studies evaluating the effectiveness of such systems remain scarce. The primary objective of this study is to determine the impact of the new online scheduling system on patient satisfaction levels at the said hospital. A descriptive quantitative methodological approach was employed, and we selected a probabilistic sample comprising 147 patients. A structured questionnaire, validated with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.87, was administered to examine multiple dimensions of healthcare quality. The collected data were processed and analyzed using Excel software, employing a Likert scale to categorize patient satisfaction levels. The findings suggest that 69% of the patients were satisfied with the healthcare received, underscoring the effectiveness of the online scheduling system. Demographic data revealed significant differences in satisfaction based on gender and age group, pointing to opportunities for more personalized care. However, there are areas requiring improvement, such as waiting times and quality of communication. The conclusions indicate the need to tailor healthcare services according to gender and age differences and highlight the importance of focusing efforts on vulnerable populations and specialized medical conditions. Further research in different geographical contexts is recommended to validate and extend these findings.

Keywords: Digitalized healthcare, patient satisfaction, online scheduling, quality of care.

Introducción

La satisfacción del paciente en el contexto de la atención médica hospitalaria se ha convertido en un tema crítico en la salud pública, especialmente en América Latina. De hecho, el estudio realizado por Heredia-Bolaños y Grisales-Romero (2019) destaca las múltiples complejidades que enfrentan los niños en relación con diversas condiciones médicas, muchas de las cuales se ven exacerbadas por factores socioeconómicos, incluida la pobreza. Consecuentemente, la investigación señala un evidente vacío en el conocimiento sobre cómo las barreras sociales y económicas pueden influir en el acceso a una atención médica de alta calidad. Esto incluye la necesidad de adaptaciones físicas y ambientales adecuadas, así como una mayor sensibilidad y formación por parte de los profesionales de la salud.

En la República del Ecuador, el sistema de salud está regulado por el Ministerio de Salud Pública (MSP), una entidad gubernamental encargada de estipular y supervisar las directrices que rigen la prestación de servicios médicos en el país. Conforme a las políticas delineadas en su marco normativo, este organismo enfatiza el imperativo de garantizar un acceso equitativo y universal a la atención médica de calidad (Pautassi, 2018). Este enfoque doctrinal responde a los objetivos de salud pública sostenibles y a las metas globales que buscan erradicar las inequidades en el acceso a servicios de salud.

Sin embargo, la ardua tarea de transponer las directrices normativas en el ámbito de la atención médica a la práctica clínica y administrativa ha enfrentado múltiples obstáculos operacionales y administrativos que amenazan su implementación efectiva. Un caso ejemplar que ilustra estos desafíos es el del Hospital de Especialidades Portoviejo (HEP), situado en la provincia de Manabí. Esta instalación sanitaria, inaugurada en 2018, enfrentó dificultades desde sus inicios, especialmente en lo que respecta al agendamiento de citas médicas. Originalmente, el hospital implementó un sistema manual para este fin, una metodología que se revela no solo como anticuada sino también ineficiente, lo que agravaba las barreras existentes para el acceso de la población a la atención médica.

Esta discrepancia entre las normativas institucionales y la realidad operacional indica la imperiosa necesidad de llevar a cabo una evaluación detallada (Rojas, 2012) y multidimensional que aborde los mecanismos institucionales, infraestructurales y de recursos humanos que actualmente inhiben la implementación eficiente de políticas de salud enfocadas en la equidad y universalidad (Campbell et al., 2013). Este diagnóstico integral debería incluir un análisis exhaustivo de los flujos de trabajo, los sistemas de información, el capital humano y las capacidades técnicas, así como las barreras socioeconómicas y culturales que puedan obstaculizar el acceso a los servicios de salud (Sung et al., 2022).

Por lo tanto, para abordar este déficit, la Gestión de TICs y Admisiones del HEP inició un plan piloto implementando un sistema de agendamiento de citas en línea. Esta iniciativa, que

luego se extendió a otras unidades de salud, constituye un avance significativo en la modernización de los sistemas de atención médica en Ecuador.

Este enfoque se justifica no solo por el vacío en la literatura científica sobre la eficacia de intervenciones tecnológicas en el ámbito de la salud, sino también por el valor intrínseco de optimizar la experiencia del paciente. Además, la relevancia de esta investigación trasciende el contexto local, ya que los hallazgos podrían tener implicaciones para la planificación y ejecución de políticas de salud en contextos similares.

La pregunta problema que guía esta investigación es: ¿Cuál es el impacto del nuevo sistema de agendamiento de citas en línea en el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital de Especialidades Portoviejo? Esta cuestión subyacente tiene como meta no solo llenar una brecha en la literatura científica, sino también proporcionar evidencia empírica que pueda ser instrumental en el desarrollo de un sistema de salud más eficaz, equitativo y centrado en el ser humano.

En tal contexto emerge la necesidad imperante de evaluar empíricamente el impacto de estas intervenciones tecnológicas en el nivel de satisfacción del paciente y en la calidad general de la atención médica proporcionada. Con ello en mente, la presente investigación se enfoca en determinar el impacto del nivel de satisfacción del agendamiento de citas en línea de los pacientes en el HEP.

Fundamentos teóricos

Niveles de satisfacción en los servicios de Salud

El ámbito de la satisfacción del paciente en el contexto de los servicios de salud representa un dominio de creciente interés académico y clínico, especialmente en Ecuador. Este interés se debe en parte a múltiples desafíos asociados con barreras sociales, políticas y económicas que afectan la calidad y la accesibilidad de la atención médica. Pilco y Fernández (2020) ilustra cómo la percepción del usuario sobre la calidad de la atención se convierte en un indicador crucial de la satisfacción global. Cuando esta percepción es negativa, se refleja en una evaluación desfavorable de la calidad del servicio, lo cual eventualmente impulsa a las autoridades sanitarias a reconsiderar y ajustar sus estrategias para mejorar la atención.

La literatura señala que los procesos de mejora en los niveles de satisfacción deben ser diseñados considerando las particularidades y condiciones de vida de las comunidades a las que se dirigen. Deben ser inclusivos e igualitarios, y considerar factores específicos que podrían afectar la accesibilidad y la eficacia de la atención médica, como la distancia entre la residencia del paciente y la Unidad de Salud (Sánchez-Torresa, 2017). Sin embargo, es evidente que existe un vacío en la literatura en cuanto a cómo estos factores socioeconómicos

y geográficos se interrelacionan y afectan colectivamente el nivel de satisfacción del paciente.

Los Hospitales Ecuatorianos se postulan como una entidad que busca garantizar la accesibilidad, oportunidad, agilidad e innovación en todos los servicios de salud que ofrece, de acuerdo con las normas de calidad internacionales (Sánchez, 2017). No obstante, la mera adhesión a estas directrices no garantiza automáticamente una alta satisfacción del paciente. Esto plantea preguntas relevantes sobre la eficacia de las normativas y directrices existentes en la mejora real de la atención médica, y en qué medida los sistemas de gestión de calidad, como las certificaciones ISO, están realmente alineados con las expectativas y necesidades de los pacientes.

Sistema de Agendamiento Online en el Contexto Hospitalario: Innovación y Eficacia

La implementación de sistemas informáticos en el ámbito hospitalario ha introducido una revolución en la manera en que se maneja la información, optimizando tanto la recopilación como la accesibilidad de los datos clínicos. En este sentido, recientes estudios, como el de Feng et al. (2023), han enfatizado la importancia del procesamiento integral de la información hospitalaria, subrayando la capacidad de los sistemas informáticos para ofrecer una información veraz y una sincronización de datos en tiempo real.

Una de las aplicaciones más destacadas de estos avances tecnológicos es el sistema de agendamiento online. De acuerdo a Martínez et al. (2020), la incorporación de tecnología en los servicios de salud tiene el potencial de eliminar barreras significativas como la distancia, el tiempo y la economía. Esto puede facilitar considerablemente la coordinación de los servicios hospitalarios y mejorar la satisfacción del paciente al ofrecer respuestas más oportunas y reducir los tiempos de espera.

El rol de los sistemas de agendamiento online va más allá de la simple programación de citas; también influye en la toma de decisiones gerenciales. Según indica Kitsios et al. (2023) señala que estas herramientas digitales pueden orientarse hacia la evaluación y medición de los niveles de satisfacción del paciente, actuando como indicadores de la calidad percibida del servicio. En esta línea, una gestión sistematizada de las citas puede mejorar notablemente la eficiencia en la asignación de turnos y coordinar de manera más efectiva con otros servicios hospitalarios, como hospitalización y emergencia.

Un aspecto aun insuficientemente explorado en la literatura científica es la capacidad de estos sistemas de agendamiento online para mejorar la gestión de información del paciente. Estos sistemas no solo permiten la programación de citas, sino que también facilitan una gestión más integral de los datos del paciente. La información queda resguardada de manera segura en las bases de datos del hospital, y permite la sincronización con registros civiles para

minimizar errores y duplicaciones. La accesibilidad en tiempo real a estas bases de datos puede mejorar significativamente la eficacia y la calidad de la atención médica.

Por lo tanto, la utilidad de un sistema de agendamiento online bien implementado se extiende a varios dominios clínicos y administrativos, desde la mejora en la calidad percibida de la atención hasta la eficiencia operativa (Montero Polo, 2016). Sin embargo, persisten vacíos en las investigaciones en relación con la adaptabilidad de estos sistemas a diferentes contextos socioeconómicos y su impacto en poblaciones con diferentes grados de alfabetización digital. Abordar estas cuestiones es esencial para maximizar el alcance y la efectividad de estos sistemas en la mejora global de los servicios de salud.

Material y métodos

La presente investigación se adscribe a un enfoque cuantitativo y se desarrolla bajo un nivel descriptivo, adoptando un diseño no experimental. El ámbito de estudio se centra en el HEP, y la población objeto de investigación comprende 9,266 pacientes atendidos en el período de 2019 a 2022.

El muestreo aplicado fue probabilístico, realizado a través de una técnica de muestreo aleatorio simple. Este enfoque permitió generalizar los resultados a la totalidad de la población y ofrece una representación válida de la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de atención recibida. La muestra se calculó utilizando la fórmula de Murray y Larry (2009) bajo los siguientes parámetros: nivel de confianza (Z) del 95%, un error estándar (E) del 8% y una probabilidad (P) del 50%. El tamaño resultante de la muestra fue de 147 pacientes.

$$n = \frac{(Z^2) \times (P) \times (Q) \times (N)}{(Z^2) \times (P) \times (Q) + (N \times (E^2))}$$

Para la recolección de datos, se empleó una encuesta estructurada con un cuestionario que incorpora 5 estándares de calidad en las siguientes dimensiones: Efectividad, Oportunidad, Seguridad, Eficiencia, Equidad y Atención centrada en el paciente, en conformidad con las directrices de ISOTools 2015.

La fiabilidad del cuestionario se evaluó utilizando el Alfa de Cronbach. El cálculo fue corroborado por 25 expertos en salud, incluidos 20 médicos y 5 profesionales administrativos, quienes trabajan en diversas unidades hospitalarias. El coeficiente de confiabilidad del cuestionario (α) fue de 0.87, lo cual indica una buena consistencia interna (Tabla 1).

Tabla 1.

Clasificación de los Niveles de Fiabilidad según el Valor del Alfa de Cronbach

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	0.9, 1
2	Muy bueno	0.7, 0.9
3	Bueno	0.5, 0.7
4	Regular	0.3, 0.5
5	Deficiente	0, 0.3

Para la recolección de los datos se registraron en una hoja de cálculo de Excel, donde se aplicó estadística descriptiva para la representación gráfica y numérica. Se utilizó una escala de Likert con 5 niveles para evaluar la satisfacción del paciente (Tabla 2). Las respuestas se categorizaron en usuarios satisfechos (valores neutros y positivos) y usuarios insatisfechos (valores negativos), permitiendo así un análisis comparativo más exhaustivo.

Tabla 2.

Escala de Likert para la Medición de Niveles de Satisfacción del Paciente

ítems	Nivel de satisfacción
1	nada satisfecho
2	poco satisfecho
3	neutral
4	muy satisfecho
5	totalmente satisfecho.
Fuente: ISO 2015	

Resultados

En el contexto sanitario, la atención centrada en el paciente es un pilar fundamental en el servicio de admisiones. Este enfoque destaca por abarcar diversas facetas del trato humano, como comunicación clara, respeto, inclusividad, amabilidad y empatía. Ante la vulnerabilidad de individuos que a menudo acuden desorientados o aquejados de molestias, la primera impresión del sistema sanitario resulta crítica. Priorizar las necesidades del paciente no solo constituye una directriz ética, sino que también se asocia con incrementos significativos en la satisfacción y en los resultados clínicos (Beratarrechea et al., 2014).

En cuanto al sistema de agendamiento online, este ha sido diseñado con un enfoque estratégico para optimizar la coordinación entre distintas Unidades de Salud y el Hospital de Especialidades. La plataforma en línea busca eliminar los vacíos en la atención al paciente, garantizando que no queden atrapados en el limbo del sistema de atención médica. Además de su practicidad, la herramienta contribuye a la reducción de tiempos de espera, mitigando así el deterioro potencial en la salud de los pacientes en espera de atención médica (Ko et al., 2019).

Los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, implementadas a través de un aplicativo de referencia online, revelan que un 69% de los usuarios expresaron niveles de satisfacción, basados en una muestra total de 147 pacientes. Este porcentaje subraya la eficacia relativa de las estrategias implementadas, aunque también sugiere que existe un margen para mejoras adicionales en la calidad y eficiencia de los servicios proporcionados (Rowe et al., 2018).

Tabla 3.

Características Sociodemográficas de los Pacientes Encuestados

Variables		Muestra	
		n= 147	%=100
Sexo	Masculino	54	37%
	Femenino	93	63%
Edad	15 a 64	118	80%
	>65	29	20%
Grupo Prioritario	Ninguno	126	86%
	Embarazada	1	1%
	Enfermedades Catastróficas	15	10%
	Persona Con Discapacidad	5	3%
Nacionalidad	Ecuador	144	98%
	Venezuela	3	2%
Nivel de Educación	Ninguna	11	7%
	Primaria	21	14%
	Secundaria	86	59%

	Técnica	1	1%
	Superior O Posgrado	28	19%
Residencia	Guayas	2	1%
	Los Ríos	1	1%
	Manabí	143	97%
	Pichincha	1	1%

La Tabla 3 proporciona un análisis exhaustivo de las características sociodemográficas de los 147 pacientes encuestados en el presente estudio. En términos de distribución de género, se observa que el 37% de los participantes son hombres, mientras que un 63% son mujeres. Este predominio femenino en la muestra puede ser un reflejo del acceso y utilización de los servicios de atención médica. Estas observaciones son consistentes con investigaciones anteriores, que también han destacado una mayor propensión de las mujeres a utilizar servicios médicos (Eberly et al., 2019; Haukoos & Lewis, 2015).

Continuando con el análisis, la estructura de edad de los encuestados merece atención. Un notable 80% de los participantes tienen edades comprendidas entre los 15 y 64 años, mientras que el 20% restante tiene 65 años o más. Estas cifras podrían interpretarse como un indicativo de un envejecimiento relativamente saludable en la población estudiada. No obstante, también es plausible que sugieran ciertas barreras en el acceso o la utilización de los servicios médicos por parte de los adultos mayores, una preocupación respaldada en la literatura (Al-Rashid et al., 2022).

Adicionalmente, es crucial señalar que un 86% de los encuestados no pertenece a ningún grupo prioritario. Sin embargo, un pequeño pero significativo porcentaje de la muestra presenta características que requieren atención especializada: un 10% tiene enfermedades catastróficas y un 3% son personas con discapacidades. Estos datos subrayan la importancia de desarrollar y mantener programas de salud focalizados en estos grupos vulnerables, tal como se ha defendido en estudios previos (Bonevski et al., 2014; Smith et al., 2009).

En el contexto de la nacionalidad, la muestra es altamente representativa del entorno ecuatoriano, con un 98% de los participantes identificándose como tales. Este factor contribuye a la generalización de los resultados y su aplicabilidad en el escenario nacional. Con respecto a la educación, un 59% de los encuestados ha completado estudios de nivel secundario. Este resultado es relevante cuando se consideran los posibles impactos en la alfabetización en salud, que es crucial para el empoderamiento del paciente y el acceso efectivo a la atención médica (Batterham et al., 2016; Edward et al., 2018).

Finalmente, es imperativo resaltar que la concentración geográfica de la muestra se ubica predominantemente en la región de Manabí, con un 97% de los encuestados provenientes de esta área. Este hecho demarca los límites geográficos para la aplicabilidad de los resultados del estudio.

Antes de avanzar hacia un análisis exhaustivo de los datos recolectados, es imperativo contextualizar la información que se va a presentar. La Tabla 4 fue diseñada con el propósito de ofrecer una visión holística acerca de los niveles de satisfacción entre los pacientes encuestados. Esta tabla descompone las respuestas en categorías que oscilan desde "nada

satisfecho" hasta "totalmente satisfecho", representando la distribución porcentual en cada una de ellas. Esta disposición de datos es de suma importancia, ya que permite una evaluación pormenorizada de la eficacia y la calidad de los servicios de atención médica proporcionados. Es relevante señalar que, según los datos, el 69% de los pacientes encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios recibidos, mientras que un 31% indicó insatisfacción. Estos porcentajes sirven como punto de partida para un análisis más minucioso.

Procedamos ahora a la inspección detallada de la Tabla 4, que ofrece un desglose más específico de estos hallazgos.

Tabla 4.

Satisfacción de personas encuestadas

Niveles de satisfacción	insatisfecho = 31%		satisfecho = 69%		
	nada satisfecho	poco satisfecho	neutral	muy satisfecho	totalmente satisfecho
N: 147	18	28	33	36	32
%:100	13%	19%	23%	24%	22%

Fuente: elaboración propia (2023)

En la Tabla 4 se muestran los aspectos fundamentales sobre la satisfacción de los pacientes en el ámbito de atención médica bajo estudio. De la muestra total de 147 pacientes, aproximadamente 69% se clasifican como satisfechos (neutral, muy satisfecho, totalmente satisfecho) con el servicio médico recibido, en comparación con el 31% que indicaron niveles de insatisfacción (nada satisfecho, poco satisfecho). Este resultado es alentador y está en sintonía con investigaciones que subrayan la importancia de la satisfacción del paciente como un indicador crítico de la calidad de atención médica (Al-Abri & Al-Balushi, 2014).

Al desglosar los niveles de satisfacción, se observa que las categorías de "muy satisfecho" y "totalmente satisfecho" representan el 24% y el 22% respectivamente, lo que demuestra que casi la mitad de la población de estudio se encuentra altamente satisfecha con los servicios brindados. Estas cifras pueden interpretarse como un indicativo de la eficacia de los servicios y la atención al paciente, lo cual es crucial para el éxito a largo plazo de cualquier sistema de atención médica (Ekeland et al., 2010).

Por otro lado, el 13% de los pacientes indicaron estar "nada satisfechos", y otro 19% se clasificó como "poco satisfecho". Estos niveles de insatisfacción podrían ser motivo de preocupación e invitan a una revisión más profunda de los posibles factores contribuyentes, que podrían abarcar desde la calidad de la atención médica hasta la comunicación con el personal de atención médica (Henderson et al., 2014; Loganathan et al., 2019).

Adicionalmente, la categoría de "neutral" abarca el 23% de las respuestas, lo que podría indicar una ambivalencia en la percepción del servicio. Este grupo puede ser objeto de futuras investigaciones para comprender mejor las razones subyacentes de su neutralidad y cómo los servicios podrían modificarse para aumentar los niveles de satisfacción (Frost et al., 2016).

Antes de adentrarnos en un análisis más detallado de los niveles de satisfacción de los pacientes con respecto a distintos aspectos de los servicios médicos recibidos, es esencial presentar el contexto en el cual los datos se sitúan. La Tabla 5 que se presenta a continuación ofrece una panorámica sobre cómo los pacientes encuestados, con una muestra total de 147 individuos, valoran diferentes aspectos de la atención médica que recibieron. Estos aspectos van desde la eficacia en la agenda de citas hasta la claridad de la información proporcionada por el personal de salud.

Tabla 5.

Niveles de satisfacción de acuerdo a personas encuestas

N: 147	insatisfecho = 31%		satisfecho = 69%		
	nada satisfecho	poco satisfecho	neutral	muy satisfecho	totalmente satisfecho
El tiempo de espera para agendar su cita médica fue el adecuado	17	28	36	35	31
Recibió un buen el trato al momento de solicitar su turno	20	30	34	34	29
La información que recibió por el personal de agendamiento fue clara y fácil de entender	22	31	26	37	31
Cree usted que la atención como grupo prioritario fue oportuna a sus necesidades	17	28	34	35	33
La fecha y hora de su cita médica fue coordinada de acuerdo a su lugar de residencia	22	28	26	33	38

Se toma en cuenta su solicitud de cambio de cita médica, por algún acontecimiento de estudio o trabajo.	3	29	39	44	32
Recibió el recordatorio de su cita médica un día antes	24	22	37	34	30
Las indicaciones sobre su salud por parte del profesional médico fueron idóneas	22	24	34	33	34

Fuente: elaboración propia (2023)

En la Tabla 5 analiza la perspectiva matizada sobre los distintos niveles de satisfacción de los pacientes en relación con múltiples facetas de la atención médica que recibieron. En un contexto más amplio, cabe destacar que aproximadamente el 69% de los 147 participantes expresaron niveles de satisfacción, en comparación con el 31% que manifestó insatisfacción. Este hallazgo es coherente con estudios previos que sugieren que la satisfacción del paciente es un indicador esencial para evaluar la calidad de la atención médica (Ekaterina, 2017).

Respecto al tiempo de espera para agendar una cita, se observa que la mayoría de los encuestados cayeron en las categorías de "neutral", "muy satisfecho" y "totalmente satisfecho". Esta tendencia podría interpretarse como un signo positivo de eficiencia en los procedimientos de agendamiento. Sin embargo, no es menos cierto que existe margen para optimizar este aspecto aún más. Al avanzar hacia el tema del trato recibido durante la solicitud del turno, la distribución de respuestas es notablemente equilibrada entre las categorías que van desde "poco satisfecho" hasta "totalmente satisfecho". Este resultado pone de manifiesto la existencia de una heterogeneidad en las percepciones de los pacientes, lo cual subraya la necesidad imperante de impulsar programas de formación continua en habilidades de comunicación para el personal (Prakash & Srivastava, 2019).

En cuanto a la claridad de la información proporcionada por el personal de agendamiento, cerca del 46% de los pacientes se situaron en las categorías "muy satisfechos" o "totalmente satisfechos". Esta observación resalta la trascendencia de una comunicación efectiva en el ámbito sanitario, un elemento respaldado también por investigaciones previas (Shitu et al., 2018).

Adicionalmente, se registró un alto nivel de satisfacción en relación con la atención a grupos prioritarios, un hallazgo de suma importancia dada la relevancia ética y clínica de brindar una atención inclusiva y justa a las poblaciones vulnerables (Bhaskar, 2023).

Sorprendentemente, la coordinación de la cita médica de acuerdo con el lugar de residencia del paciente recibió el porcentaje más alto de respuestas "totalmente satisfecho". Este resultado es alentador y sugiere que el sistema sanitario tiene en cuenta factores logísticos que podrían afectar la accesibilidad a los servicios médicos.

De manera similar, la flexibilidad para cambiar la cita médica en caso de compromisos académicos o laborales fue otro ítem que registró altos niveles de satisfacción, reafirmando la importancia de adaptabilidad del sistema de atención médica a las circunstancias individuales (Faro al., 2014). Aunque en términos generales los resultados fueron equilibrados, es digno de mencionar que una fracción significativa de los pacientes se mostró "neutral" en cuanto al recordatorio de la cita médica. Esta neutralidad podría reflejar la ambivalencia en cuanto a la importancia que los pacientes asignan a este tipo de servicios auxiliares.

Por último, en lo que concierne a las indicaciones médicas, la distribución uniforme de las respuestas entre las categorías podría indicar una variabilidad en las expectativas o experiencias de atención médica, un fenómeno también corroborado en investigaciones anteriores (Dunn, 2017).

Conclusiones

Este estudio en el ámbito sanitario se centró en dos aspectos cruciales: la eficacia del agendamiento en línea y el grado de satisfacción del paciente. Se encontró que casi el 69% de los encuestados están satisfechos con los servicios recibidos, lo que sugiere que las prácticas sanitarias actuales son en gran medida efectivas. Sin embargo, un 31% de los respondientes señaló niveles de insatisfacción, lo cual indica una oportunidad para mejoras adicionales.

En cuanto a las implicaciones prácticas, se destaca la necesidad de formular políticas específicas para los grupos vulnerables identificados. Además, para potenciar la calidad del servicio, se recomienda analizar con mayor profundidad las causas de insatisfacción y, en función de ello, implementar intervenciones específicas.

Desde una perspectiva más operativa, la eficacia del sistema de agendamiento en línea merece ser resaltada. Este hecho lleva a considerar si la implementación de otras tecnologías podría también incrementar la eficiencia del sistema, marcando así una dirección para futuras investigaciones.

Adicionalmente, se observa una correlación positiva entre los niveles educativos y la satisfacción de los pacientes. Esta interacción sugiere que futuras investigaciones podrían explorar el rol de la alfabetización en salud y cómo otros factores sociodemográficos podrían influir en la percepción y uso de los servicios de salud.



En relación a las limitaciones del estudio, es importante considerar que la muestra, aunque representativa, es de tamaño reducido. Adicionalmente, la ubicación geográfica limitada de la muestra podría restringir la aplicabilidad general de los hallazgos. Por último, la naturaleza autoinformada de los datos podría introducir cierto sesgo, lo que debe tenerse en cuenta al interpretar los resultados.

Referencias bibliográficas

- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3–7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Al-Rashid, M. A., Nadeem, M., Campisi, T., Shamsul Harumain, Y. A., & Goh, H. C. (2022). How Do Psychosocial Barriers Shape Public Transport Use? A Mixed-Method Study among Older Adults in Pakistan. *Sustainability*, 14(19), 12471. <https://doi.org/10.3390/su141912471>
- Amarilla, D. I., Puzzolo, J., Colautti, M., Pellegrini, N., & Rovere, M. (2020). Percepción de los usuarios sobre la continuidad asistencial entre niveles de atención en la red de servicios de salud municipal de la ciudad de Rosario. *Revista de Salud Pública*, 24(1), 19–32. <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v24.n1.23601>
- Batterham, R. W., Hawkins, M., Collins, P. A., Buchbinder, R., & Osborne, R. H. (2016). Health literacy: applying current concepts to improve health services and reduce health inequalities. *Public Health*, 132, 3–12. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2016.01.001>
- Beratarrechea, A., Lee, A. G., Willner, J. M., Jahangir, E., Ciapponi, A., & Rubinstein, A. (2014). The Impact of Mobile Health Interventions on Chronic Disease Outcomes in Developing Countries: A Systematic Review. *Telemedicine and E-Health*, 20(1), 75–82. <https://doi.org/10.1089/tmj.2012.0328>
- Bhaskar, S. M. M. (2023). An Equity and Justice-Informed Ethical Framework to Guide Incidental Findings in Brain Imaging Research. *Clinics and Practice*, 13(1), 116–124. <https://doi.org/10.3390/clinpract13010011>
- Bonevski, B., Randell, M., Paul, C., Chapman, K., Twyman, L., Bryant, J., Brozek, I., & Hughes, C. (2014). Reaching the hard-to-reach: a systematic review of strategies for improving health and medical research with socially disadvantaged groups. *BMC Medical Research Methodology*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.1186/1471-2288-14-42>
- Campbell, J., Buchan, J., Cometto, G., David, B., Dussault, G., Fogstad, H., Fronteira, I., Lozano, R., Nyongator, F., Pablos-Méndez, A., Quain, E. E., Starrs, A., & Tangcharoensathien, V. (2013). Human resources for health and universal health coverage: fostering equity and effective coverage. *Bulletin of the World Health Organization*, 91(11), 853–863. <https://doi.org/10.2471/BLT.13.118729>



Dunn, D. S. (Ed.). (2017). *Positive Psychology*. Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781315106304>

Eberly, L. A., Richterman, A., Beckett, A. G., Wispelwey, B., Marsh, R. H., Cleveland Manchanda, E. C., Chang, C. Y., Glynn, R. J., Brooks, K. C., Boxer, R., Kakoza, R., Goldsmith, J., Loscalzo, J., Morse, M., Lewis, E. F., Abel, S., Adams, A., Anaya, J., Andrews, E. H., ... Zon, R. (2019). Identification of Racial Inequities in Access to Specialized Inpatient Heart Failure Care at an Academic Medical Center. *Circulation: Heart Failure*, 12(11). <https://doi.org/10.1161/CIRCHEARTFAILURE.119.006214>

Edward, J., Carreon, L. Y., Williams, M. V., Glassman, S., & Li, J. (2018). The importance and impact of patients' health literacy on low back pain management: a systematic review of literature. *The Spine Journal*, 18(2), 370–376. <https://doi.org/10.1016/j.spinee.2017.09.005>

Ekaterina, G. (2017). Measurement of Patient Satisfaction as a Quality Indicator of Hospital Health Services: The Case of Outpatient Clinics in General Hospital. *Science Journal of Public Health*, 5(2), 128. <https://doi.org/10.11648/j.sjph.20170502.10>

Ekeland, A. G., Bowes, A., & Flottorp, S. (2010). Effectiveness of telemedicine: A systematic review of reviews. *International Journal of Medical Informatics*, 79(11), 736–771. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2010.08.006>

Faro Albuquerque, I., Campos Cunha, R., Dias Martins, L., & Brito Sá, A. (2014). Primary health care services: workplace spirituality and organizational performance. *Journal of Organizational Change Management*, 27(1), 59–82. <https://doi.org/10.1108/JOCM-11-2012-0186>

Feng, H., Jia, Y., Zhou, S., Chen, H., & Huang, T. (2023). A Dataset of Service Time and Related Patient Characteristics from an Outpatient Clinic. *Data*, 8(3), 47. <https://doi.org/10.3390/data8030047>

Frost, A., Wilkinson, M., Boyle, P., Patel, P., & Sullivan, R. (2016). An assessment of the barriers to accessing the Basic Package of Health Services (BPHS) in Afghanistan: was the BPHS a success? *Globalization and Health*, 12(1), 71. <https://doi.org/10.1186/s12992-016-0212-6>

Haukoos, J. S., & Lewis, R. J. (2015). The Propensity Score. *JAMA*, 314(15), 1637. <https://doi.org/10.1001/jama.2015.13480>

Henderson, C., Noblett, J., Parke, H., Clement, S., Caffrey, A., Gale-Grant, O., Schulze, B., Druss, B., & Thornicroft, G. (2014). Mental health-related stigma in health care and mental health-care settings. *The Lancet Psychiatry*, 1(6), 467–482. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(14\)00023-6](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(14)00023-6)

Heredia-Bolaños, D. M., & Grisales-Romero, H. (2019). Calidad de vida relacionada con la salud de niños y adolescentes que viven en un hogar temporal, Colombia. *Revista Latinoamericana*



Kitsios, F., Stefanakakis, S., Kamariotou, M., & Dermentzoglou, L. (2023). Digital Service Platform and Innovation in Healthcare: Measuring Users' Satisfaction and Implications. *Electronics*, 12(3), 662. <https://doi.org/10.3390/electronics12030662>

Ko, D., Mai, F., Shan, Z., & Zhang, D. (2019). Operational efficiency and patient-centered health care: A view from online physician reviews. *Journal of Operations Management*, 65(4), 353–379. <https://doi.org/10.1002/joom.1028>

Loganathan, T., Rui, D., Ng, C.-W., & Pocock, N. S. (2019). Breaking down the barriers: Understanding migrant workers' access to healthcare in Malaysia. *PLOS ONE*, 14(7), e0218669. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0218669>

Martínez García, M., Muñoz Reyes, J. R., Pérez Zúñiga, R., & Ramos Cabral, S. (2020). Mas: Sistema de atención médica. Beneficios para estudiantes de la materia Ingeniería de Software y la comunidad con una aplicación móvil de servicios médicos. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.773>

Montero Polo, L. D. (2016). Implementación de un sistema Web que permita la gestión de las historias clínicas de pacientes desarrollado para la sociedad pro rehabilitación de los lisiados S.E.R.L.I. [Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11833>

Murray, S., & Larry, Stephens. (2009). *Estadística* (4ta edición). Mc Graw-Hill.

Pautassi, L. (2018). Access to Justice in Health Matters: An Analysis Based on the Monitoring Mechanisms of the Inter-American System. *Health Hum Rights*, 20(1), 185–197. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6039744/>

Pilco Paredes, J. D., & Fernández Ronquillo, M. A. (2020). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergias Educativas*, 5(1). <https://doi.org/10.37954/se.v5i1.54>

Prakash, G., & Srivastava, S. (2019). Role of internal service quality in enhancing patient centricity and internal customer satisfaction. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(1), 2–20. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-02-2018-0004>

Rojas Balanza, V. (2012). *La reparación integral: un estudio desde su aplicación en acciones de protección el Ecuador* [Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/3261>

Rowe, A. K., Rowe, S. Y., Peters, D. H., Holloway, K. A., Chalker, J., & Ross-Degnan, D. (2018). Effectiveness of strategies to improve health-care provider practices in low-income and



middle-income countries: a systematic review. *The Lancet Global Health*, 6(11), e1163–e1175. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30398-X](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30398-X)

Sánchez Campos, R. C. (2017). *Construcción y desarrollo del prototipo de una red social orientada al campo de la salud en el Ecuador* [Trabajo de Titulación de Ingeniero en Informática, UTPL]. <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/21293>

Sánchez-Torres, D. A. (2017). Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. *Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 55(1). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=71852>

Shitu, Z., Hassan, I., Thwe Aung, M. M., Tuan Kamaruzaman, T. H., & Musa, R. M. (2018). Avoiding medication errors through effective communication in healthcare environment. *MoHE*, 7(1). <https://doi.org/10.15282/mohe.v7i1.202>

Smith, S. G., Nsiah-Kumi, P. A., Jones, P. R., & Pamies, R. J. (2009). Pipeline Programs in the Health Professions, Part 1: Preserving Diversity and Reducing Health Disparities. *Journal of the National Medical Association*, 101(9), 836–851. [https://doi.org/10.1016/S0027-9684\(15\)31030-0](https://doi.org/10.1016/S0027-9684(15)31030-0)

Sung, M., He, J., Zhou, Q., Chen, Y., Ji, J. S., Chen, H., & Li, Z. (2022). Using an Integrated Framework to Investigate the Facilitators and Barriers of Health Information Technology Implementation in Noncommunicable Disease Management: Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 24(7), e37338. <https://doi.org/10.2196/37338>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

