

Anexos

Anexo 1: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD DE CUENCA COMITÉ DE BIOÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL ÁREA DE LA SALUD

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS BASADOS EN EL MODELO SERVQUAL EN EL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO DE LA CIUDAD DE AZOGUES.

Datos del equipo de Investigación: *(puede agregar las filas necesarias)*

	Nombres completos	# de cédula	Institución a la que pertenece
Investigador Principal	Rocio Isabel Carabajo Sinchi	0107217481	UNIVERSIDAD DE CUENCA
Investigador Principal	Cintha Pamela Ocampo Chacha	01065550445	UNIVERSIDAD DE CUENCA

¿De qué se trata este documento? *(Realice una breve presentación y explique el contenido del consentimiento informado). Se incluye un ejemplo que puede modificar*

Usted está invitado(a) a participar en este estudio que se realizará en el Hospital Homero Castanier Crespo. En este documento llamado "consentimiento informado" se explica las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación y si acepta la invitación. También se explica los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio.

Introducción

La encuesta pretende analizar la calidad de servicio que presta el Hospital Homero Castanier Crespo, basado en la metodología SERVQUAL, que tiene por objetivo identificar cuáles son las expectativas y percepciones del paciente antes y después del servicio prestado por parte del equipo médico y personal en general.

Objetivo del estudio

Analizar en nivel de calidad de los servicios hospitalarios que brinda el Hospital a los pacientes.

Descripción de los procedimientos

Se va a utilizar la metodología SERVQUAL que analiza cinco dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Riesgos y beneficios

Los riesgos que conlleva esta investigación serán mínimos ya que esta información será confidencial y de uso únicamente por la Universidad de Cuenca y el Hospital Homero Castanier Crespo, los beneficios serán buscar una mejor atención por parte del Hospital a los pacientes y sociedad en general en caso de existir alguna falencia por parte del mismo.



3



UNIVERSIDAD DE CUENCA
COMITÉ DE BIOÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL ÁREA DE LA SALUD

Derechos de los participantes *(debe leerse todos los derechos a los participantes)*

Usted tiene derecho a:

- 1) Recibir la información del estudio de forma clara;
- 2) Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas;
- 3) Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio;
- 4) Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted;
- 5) Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento;
- 6) El respeto de su anonimato (confidencialidad);
- 7) Que se respete su intimidad (privacidad);
- 8) Tener libertad para no responder preguntas que le molesten;
- 9) Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

Información de contacto

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor contactarse con los Investigadores principales.

Consentimiento informado

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Nombres completos del/a participante	Firma del/a participante	Fecha
Nombres completos del/a investigador/a	Firma del/a investigador/a	Fecha
Nombres completos del/a investigador/a	Firma del/a investigador/a	Fecha

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. José Ortiz Segara, Presidente del Comité de Bioética de la Universidad de Cuenca, al siguiente correo electrónico: jose.ortiz@ucuenca.edu.ec



Anexo 2: Encuesta (Expectativa)



UNIVERSIDAD DE CUENCA									
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD									
"Análisis de la calidad en los servicios de Hospitalización del Hospital Homero Castanier Crespo de la Ciudad de Azogues".									
Genero	Nivel de Estudios	Ocupación		ESCALA LIKER					
Masculino	Escuela	Empleado	Desempleado	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Femenino	Colegio	Empleador	Ama de Casa						
	Universidad	Estudiante	Informal						
Edad	Ninguno	Jubilado							
Ítems de Evaluación por Dimensión (EXPECTATIVA)									
Elementos Tangibles- ET					1	2	3	4	5
1.Usted piensa que los equipos del hospital tendrán una apariencia moderna									
2.Usted piensa que las instalaciones físicas del Hospital tendrán una apariencia moderna									
2. Usted piensa que los empleados del hospital cumplirán las normas de higiene.									
4. Usted piensa que los elementos materiales y equipos médicos dentro del hospital serán visualmente atractivos.									
Fiabilidad- F					1	2	3	4	5
5. Usted piensa que si el personal médico prometiera hacer algo en cierto tiempo, lo haría.									
6. Usted piensa que el personal de salud mostraría interés si usted tuviera algún problema, y ayudaría a solucionarlo.									
7. Usted piensa que el personal de salud brindara un correcto servicio desde la primera vez.									
8.Usted piensa que el personal de salud es muy cuidadoso con los registros de sus pacientes									
9.Usted piensa que el personal de salud concluirá el servicio en el tiempo estipulado									
Capacidad de Respuesta- CR					1	2	3	4	5
10.Usted piensa que el personal de salud comunicará a sus pacientes cuando concluirá el servicio									
11. Usted piensa que el personal de salud ofrece un servicio rápido.									
12. Usted piensa que el personal de salud está dispuesto a ayudar a sus pacientes.									
13. Usted piensa que el personal de salud responde correctamente las inquietudes de sus pacientes.									
Seguridad- S					1	2	3	4	5
14. Usted piensa que el comportamiento del personal de salud transmite confianza.									
15.Usted se sentiría seguro con el servicio que presta el personal medico									
16. Usted piensa que el personal de salud es amable.									
17. Usted piensa que el personal de la salud está capacitado para despejar las dudas de sus pacientes.									
Empatía - E					1	2	3	4	5
18. Usted piensa que el personal da a los pacientes una atención individualizada.									
19. Usted piensa que el personal de la salud tiene horarios acorde al de sus pacientes.									
20.Usted piensa que el hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a su paciente									
21. Usted piensa que el hospital se preocupa por los mejores intereses de sus pacientes.									
22. Usted piensa que el personal de salud comprende las necesidades específicas de sus pacientes.									



Anexo 3: Encuesta (Percepción)



UNIVERSIDAD DE CUENCA										
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD										
"Análisis de la calidad en los servicios de Hospitalización del Hospital Homero Castañer Crespo de la Ciudad de Azogues".										
Genero		Nivel de Estudios		Ocupación		ESCALA LIKER				
Masculino	Femenino	Escuela	Colegio	Empleado	Desempleado	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		Universidad		Empleado	Arma de Casa					
Edad		Ninguno		Jubilado						
Ítems de Evaluación por Dimensión (PERCEPCIÓN)										
Elementos Tangibles- ET						1	2	3	4	5
1. Durante su hospitalización los instrumentos del personal médico y equipos en la habitación se observaron modernos.										
2. Durante su hospitalización observó que las instalaciones físicas del Hospital tuvieron una apariencia moderna.										
2. Durante su hospitalización los empleados del hospital mantuvieron buenas medidas de higiene.										
4. Durante su hospitalización observó que los materiales y equipos médicos eran visualmente atractivos.										
Fiabilidad- F						1	2	3	4	5
5. Durante su hospitalización el personal médico cumplió todo lo prometido al paciente.										
6. Durante su hospitalización el personal de salud le mostró interés y le ayudó a resolver algún problema.										
7. El personal de salud le brindó un correcto servicio desde la primera vez que ingreso al hospital.										
8. El personal de salud fue muy cuidadoso con sus registros de ingreso.										
9. El personal de salud concluyó el servicio en el tiempo estipulado.										
Capacidad de Respuesta- CR						1	2	3	4	5
10. El personal de salud comunicó al paciente cuando concluiría el servicio.										
11. Durante su hospitalización el personal de salud le ofreció un servicio rápido.										
12. Durante su hospitalización el personal de salud estuvo dispuesto a ayudarlo.										
13. Durante su hospitalización el personal de salud respondió correctamente todas sus inquietudes.										
Seguridad- S						1	2	3	4	5
14. Durante su hospitalización el comportamiento del personal de salud le transmitió confianza.										
15. Durante su hospitalización se sintió seguro con el servicio que prestó el personal médico										
16. Durante su hospitalización el personal de salud fue amable con usted.										
17. Durante su hospitalización usted noto que el personal de salud estaba capacitado para despejar las dudas de sus pacientes.										
Empatía - E						1	2	3	4	5
18. Durante su hospitalización el personal de salud le brindo una atención individualizada.										
19. Usted piensa que el personal de salud tuvo un horario acorde a su disponibilidad.										
20. Durante su hospitalización el hospital tuvo empleados que le ofrecieron una atención personalizada.										
21. Durante su hospitalización el hospital se preocupó por sus intereses.										
22. Durante su hospitalización el personal de salud comprendía sus necesidades específicas.										



Anexo 4: Encuesta dirigida a la persona responsable del departamento de calidad

UNIVERSIDAD DE CUENCA									
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD									
"Análisis de la calidad en los servicios de Hospitalización del Hospital Homero Castañer Crespo de la Ciudad de Azogues".									
Género		Nivel de Estudios		Edad		Cargo		ESCALA LIKER	
Masculino								Nunca	Siempre
Femenino								Muy pocas veces	Algunas veces
								Casi siempre	
Ítems de Evaluación por Dimensión (EXPECTATIVA)									
Como directivos del hospital que opinan ustedes sobre la expectativa que tienen los usuarios frente a los servicios que ofrece el hospital.									
Elementos Tangibles- ET									
1. Los instrumentos del personal médico y equipos en la habitación se visualizaran modernos.									
								1	2
2. Las instalaciones físicas del Hospital tendrán una apariencia moderna.									
3. Los empleados del hospital mantendrán buenas medidas de higiene.									
4. Los materiales y equipos médicos serán visualmente atractivos.									
Fiabilidad- F									
5. El personal médico cumplirá todo lo prometido al paciente.									
								1	2
6. El personal de salud le mostrara interés y ayuda al paciente a resolver algún problema.									
7. El personal de salud brindara un correcto servicio desde la primera vez que un paciente ingresa al hospital.									
								1	
8. El personal de salud será cuidadoso con los registros de ingreso de los pacientes									
9. El personal de salud concluirá el servicio en el tiempo estipulado.									
Capacidad de Respuesta- CR									
10. El personal de salud comunicará al paciente cuando concluiría el servicio.									
								1	2
11. El personal de salud ofrecerá un servicio rápido.									
12. El personal de salud estará dispuesto a ayudar a los pacientes.									
13. El personal de salud responderá correctamente todas las inquietudes de sus pacientes									
Seguridad- S									
14. El comportamiento del personal de salud transmitirá confianza al paciente.									
								1	2
15. El paciente se sentirá seguro con el servicio que presta el personal médico									
16. El personal de salud será amable con el paciente.									
17. Usted nota que el personal de salud estará capacitado para despejar las dudas de sus pacientes.									
Empatía – E									
18. El personal de salud brindará una atención individualizada al paciente.									
								1	2
19. El personal de salud tendrá un horario acorde a la disponibilidad del paciente.									
20. EL hospital tendrá empleados que ofrecen una atención personalizada.									
21. El hospital se preocupará por los intereses de sus pacientes.									



UNIVERSIDAD DE CUENCA									
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD									
"Análisis de la calidad en los servicios de Hospitalización del Hospital Homero Castañer Crespo de la Ciudad de Azogues".									
Género		Nivel de Estudios	Edad	Cargo	ESCALA LIKER				
Masculino					Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Femenino									
Ítems de Evaluación por Dimensión (PERCEPCIÓN)									
Como directivos del hospital que opinan ustedes sobre la percepción que tiene su servicio frente a los usuarios.									
Elementos Tangibles- ET									
1. Los instrumentos del personal médico y equipos en la habitación se visualizan modernos.					1	2	3	4	5
2. Las instalaciones físicas del Hospital tienen una apariencia moderna.									
3. Los empleados del hospital mantienen buenas medidas de higiene.									
4. Los materiales y equipos médicos son visualmente atractivos.									
Fiabilidad- F									
5. El personal médico cumple todo lo prometido al paciente.					1	2	3	4	5
6. El personal de salud le muestra interés y ayuda al paciente a resolver algún problema.									
7. El personal de salud brinda un correcto servicio desde la primera vez que un paciente ingresa al hospital.									
8. El personal de salud es cuidadoso con los registros de ingreso de los pacientes									
9. El personal de salud concluye el servicio en el tiempo estipulado.									
Capacidad de Respuesta- CR									
10. El personal de salud comunica al paciente cuando concluiría el servicio.					1	2	3	4	5
11. El personal de salud ofrece un servicio rápido.									
12. El personal de salud está dispuesto a ayudar a los pacientes.									
13. El personal de salud responde correctamente todas las inquietudes de sus pacientes									
Seguridad- S									
14. El comportamiento del personal de salud transmite confianza al paciente.					1	2	3	4	5
15. El paciente se siente seguro con el servicio que presta el personal médico									
16. El personal de salud es amable con el paciente.									
17. Usted nota que el personal de salud está capacitado para despejar las dudas de sus pacientes.									
Empatía - E									
18. El personal de salud brinda una atención individualizada al paciente.					1	2	3	4	5
19. El personal de salud tiene un horario acorde a la disponibilidad del paciente.									
20. EL hospital tiene empleados que ofrecen una atención personalizada.									
21. El hospital se preocupa por los intereses de sus pacientes.									
22. El personal de salud comprende las necesidades específicas de sus pacientes.									



22. El personal de salud comprenderá las necesidades específicas de sus pacientes.					
PREGUNTAS SOBRE LAS BRECHAS	1	2	3	4	5
1. Usted estima que el hospital aplica normas de control de calidad, las mismas contribuyen a que la percepción de los usuarios sea de una buena imagen.					
2. Considera usted que el hospital aplica las normas de calidad al servicio ofrecido.					
3. El hospital comunica de forma eficiente al usuario sobre el servicio ofrecido.					



Anexo 5: Fotografías del trabajo de campo realizadas por las autoras

Encuestas realizadas a los familiares de los pacientes del hospital







Anexo 6: Encuesta realizada a la Dr. Verónica León responsable del departamento de calidad

