

Facultad de Ciencias de la Salud

Licenciatura en Radiología e Imágenes Diagnósticas

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL
DEPARTAMENTO DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL MANUEL
AMADOR GUERRERO DE PANAMÁ, 2024.**

Trabajo de Grado para Optar por el Título de Licenciatura en Radiología e Imágenes
Diagnósticas

AUTOR/ES:

Felix Franco

Astrid Herrera

Ashley Zúñiga

Katleen Reefer

Joel Díaz

Director del trabajo:

Johana Gutiérrez Zehr.

Asesor Metodológico:

Johana Gutiérrez Zehr.

Panamá, 30 de abril de 2025

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a los autores de mis días, mis padres; asimismo, a toda mi familia; cuyo amor, esfuerzo y sacrificio han sido un pilar fundamental en mi vida. Gracias a su apoyo constante, su confianza inquebrantable y su inalcanzable deseo de verme alcanzar mis metas, hoy puedo celebrar este logro. Cada palabra de aliento, cada gesto de apoyo y cada sacrificio realizado en el camino me han dado la fuerza y la motivación para seguir adelante. Este trabajo es tanto mío como de ellos; porque sin su presencia y dedicación, no habría sido posible llegar hasta aquí.

Felix Franco

Primeramente, a Dios, mi guía en todo momento de mi vida, él es la base de todo y sin él no hubiese logrado nada de lo que me he propuesto a lo largo de mi vida.

De igual manera, a los personajes de mis días, mis padres, señora Hortencia Waterman y señor Rigoberto Reefer; los cuales, son mi impulso diario y orgullo para seguir adelante, su amor, apoyo incondicional, sus consejos, regaños, experiencias y sacrificios me han hecho la persona que soy hoy día. Sé que pronto podre retribuirles todo lo que han hecho por mí. Este trabajo representa mi esfuerzo de muchos años, noches de estrés y días de risa, cada uno de ellos valió la pena; ya que me han llevado hasta donde estoy actualmente y sé que me llevará aún más lejos; porque rendirme nunca ha estado en mis planes.

Por último, pero no menos importante, a mis compañeros que marcaron de forma positiva mi vida y los llevo en el corazón; igualmente, todas las demás personas que me ayudaron en el momento en que los necesité.

Katleen Reefer

Le dedico este esfuerzo a mi padre, señor Christian Herrera; quien se ha encargado de brindarme las oportunidades que abrirán grandes puertas en mi futuro, por confiar en mis capacidades y sobre todo en apoyarme. También hago mención a una persona que ya no está en este plano terrenal, mi madre, señora Geneva Torres; quien se encargó de mi educación durante un tiempo determinado y fue pieza fundamental en este nuevo logro. Sin dejar de lado a aquellos familiares y personas que estuvieron para mí en el transcurso de esta etapa. Este es un peldaño más que conservaré como de los más importante y una demostración para aquellos que no se rinden. Por último, también hago mención a mi hermano menor; para que este logro sea de impulso y superación para él.

Astrid Herrera

Primero siempre darle gracias a Dios por bendecirme porque sin él, nada de esto fuera posible, agradecerles a los autores de mis días, mis padres, señora Aracelma Ariano y señor Samuel Zúñiga; porque sin su esfuerzo, dedicación, apoyo, regaños y cada palabra de amor, esto no lo hubiera logrado.

De igual forma, a mis compañeros; en vista de que, a pesar de cada pelea, siempre nos mantuvimos unidos y lo logramos, estoy muy orgullosa y agradecida con cada persona a mi alrededor que siempre me dieron una palabra de aliento para lograr este trabajo.

Este trabajo también es dedicado para mi tía Jessica, recuerdo como siempre me decías “sobrina tú puedes, respira y sigue adelante”, sé que desde allá arriba estás muy orgullosa de mí.

¡Gracias a todos!

Ashley Zúñiga

Con profunda gratitud y emoción, dedico este trabajo a quienes han sido pilares fundamentales en mi vida y en mi formación académica.

A mis padres, señora Enelva, Joellys y Elva, que han sido mi motivación desde el día 1 en este camino; donde cuyo amor y sacrificio me impulsaron a alcanzar esta meta. A mi familia, por su apoyo incondicional y sus palabras de aliento en cada desafío.

Por otro lado, a mis amigos, compañeros de estudio y confidentes, por las incontables horas de apoyo y risas compartidas. Su amistad hizo este camino más llevadero e inolvidable.

A mis profesores y mentores; cuya dedicación y sabiduría han sido clave en mi desarrollo profesional. Gracias por compartir su conocimiento, guiarme en el camino del aprendizaje y motivarme a alcanzar nuevas metas.

Por último, pero con igual importancia, a todos aquellos que han creído en mí, gracias por su confianza y apoyo. Este logro no es solo mío, sino de todos aquellos que, de una u otra forma, han dejado huella en mi vida.

Con amor y gratitud,

Joel Díaz

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental de la realización de esta tesis. En primer lugar, damos la gracia a Dios por darnos la luz de la sabiduría para llevar a feliz término este trabajo de graduación; sin su luminosidad no hubiese sido posible nada, que sin importar los momentos difíciles que pasamos él siempre fue el centro de todo.

Igualmente, queremos reconocer y expresar nuestra gratitud a nuestra asesora y directora del proyecto; cuyo apoyo incondicional, orientación y dedicación han sido clave para el desarrollo de este trabajo. Su constante compromiso con nuestra formación; así como sus valiosos consejos y sugerencias, nos han permitido superar los retos que surgieron a lo largo del proceso.

Deferencia igual a todos aquellos que de una u otra manera contribuyeron a que este proyecto fuera posible: familiares, amigos, compañeros y todos quienes nos brindaron su tiempo, conocimientos y aliento. Sin su colaboración y confianza, este logro no habría sido posible.

Autores

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado "Análisis de la calidad de atención en el departamento de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá, 2024", tiene como objetivo evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en el departamento mencionado.

La indagación surge ante la necesidad de mejorar la calidad del servicio de salud, que impacta directamente en la satisfacción del paciente. A pesar de que otros estudios han mostrado altos niveles de satisfacción en instituciones similares, se han identificado áreas críticas como tiempos de espera prolongados y deficiencias en la atención al paciente. El Hospital Manuel Amador Guerrero ha experimentado mejoras significativas en su infraestructura y tecnología; por tal motivo, justifica un análisis exhaustivo para determinar si estas inversiones han mejorado la calidad del servicio.

Se utilizó metodología descriptiva con enfoque cuantitativo de corte transversal; la cual, permitió la aplicación de una encuesta basada en el modelo ServQual, a los usuarios del servicio mediante Google Forms. Esto permitirá obtener datos relevantes sobre la percepción de calidad y satisfacción.

El estudio se fundamenta en investigaciones previas que destacan la importancia de la calidad en los servicios de salud. Se mencionan modelos como ServQual, que analizan dimensiones clave como confiabilidad y empatía esenciales; para mejorar la experiencia del paciente.

Los resultados proporcionados a través de una encuesta dictaminan que la atención de calidad es precaria; por ende, es importante replantear las actuales condiciones que presentan para que la atención de calidad sea de dicha satisfacción.

Al realizar los cálculos correspondientes para cada una de nuestras dimensiones, se determinó que la satisfacción de los pacientes alcanza un 52%, en relación con el servicio de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero.

Palabras Clave:

Calidad de Atención, Satisfacción del paciente, Radiología, Percepción y Servicios.

ABSTRACT

The research protocol entitled "Analysis of the quality of care in the radiology department of the Manuel Amador Guerrero Hospital in Panama, 2024" aims to evaluate the perception of users about the quality of service in the aforementioned department.

The research arises from the need to improve the quality of the health service, which directly impacts patient satisfaction. Although other studies have shown high levels of satisfaction in similar institutions, critical areas such as long waiting times and deficiencies in patient care have been identified. The Manuel Amador Guerrero Hospital has experienced significant improvements in its infrastructure and technology, which justifies a thorough analysis to determine whether these investments have improved the quality of the service.

Surveys based on the ServQual model will be used, applied to users of the service through Google Forms. This will allow obtaining relevant data on the perception of quality and satisfaction.

The study is based on previous research that highlights the importance of quality in health services. Models such as ServQual are mentioned, which analyze key dimensions such as reliability and empathy, essential to improve the patient experience.

The results of a survey indicate that quality care is precarious; therefore, it is important to reconsider the current conditions to ensure quality care meets this standard.

By performing the corresponding calculations for each of our dimensions, the goal is for patient satisfaction to reach 52% in relation to the radiology service at Manuel Amador Guerrero Hospital.

Keywords:

Quality of Care, Patient Satisfaction, Radiology, Perception, Services.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	14
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Descripción del problema de indagación.....	17
1.1.1. Planteamiento del problema o pregunta de investigación	18
1.2. Justificación	18
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Delimitación de la línea y Sublínea de investigación	20
2. Marco Teórico	22
2.1. Marco Histórico	22
2.2. Marco Referencial	23
2.3. Marco Legal.....	27
2.4. Marco contextual.....	29
3. Marco metodológico	32
3.1. Tipo y diseño de investigación	32
3.2. Unidades de análisis	32
3.2.1. Población	32
3.2.2. Muestra	33
3.2.3. Criterios de Inclusión y Exclusión	33
3.3. Variables.....	33
3.4. Consideraciones éticas.....	37

3.5. Métodos para la recolección de los datos	39
3.6. Procedimiento	39
4.1 Presentación de los resultados	42
4.2 Discusión de los resultados.....	54
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Encuesta con variables basadas en el SERVQUAL	34
---	----

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1 Género.....	42
Figura 2 Recuento de edad de los participantes	43
Figura 3 Nivel de escolaridad de los usuarios participantes en la encuesta	43
Figura 4 Residencia de los usuarios participantes en la encuesta	44
Figura 5 Nivel de satisfacción que tienen los usuarios.....	45
Figura 6 Dimensión de tangibilidad	46
Figura 7 Dimensión de fiabilidad.....	47
Figura 8 Dimensión de capacidad de respuesta	48
Figura 9 Dimensión de seguridad.....	49
Figura 10 Dimensión de empatía	50

ÍNDICES DE ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades	66
Anexo 2. Presupuesto.....	67
Anexo 3. Inscripción proyecto.....	68
Anexo 4. Carta de aval o de no objeción.....	69
Anexo 5. Registro Resegis	71
Anexo 6. Consentimiento informado e Instrumento	72
Anexo 7. Carta de aprobación Comité Bioética	80
Anexo 8. Carta de Profesor Español y Diploma	82

INTRODUCCIÓN

Luego de una experiencia educativa como fue realizar estudios superiores especializados en la carrera de Radiologías e Imágenes Diagnósticas y de habernos acercado a tantas fuentes bibliográficas; finalmente, elegimos como trabajo final el tema “Análisis de la Calidad de Atención en el Departamento de Radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá, 2024.

La calidad en la atención de la salud se ha convertido en un tema crucial que impacta directamente la satisfacción del paciente y su percepción sobre las instituciones sanitarias. En este contexto, el presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de la calidad de atención en el departamento de Radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero en Panamá, a lo largo de los meses de noviembre y diciembre de 2024.

Esta investigación surge de la necesidad de evaluar y mejorar la calidad del servicio de salud ofrecido en esta área crucial, considerando las mejoras significativas en infraestructura y tecnología que ha experimentado el hospital. A pesar de que estudios previos en otras instituciones de salud brindan porcentajes de pacientes que manifiestan satisfacción con la atención recibida, destacando aspectos como la competencia profesional del personal técnico; también se han identificado áreas críticas que requieren atención; por ejemplo, las largas esperas, el trato recibido por el personal, la claridad en las explicaciones sobre los procedimientos realizados y condiciones inadecuadas en las instalaciones que pueden afectar negativamente la percepción general de calidad.

Para llevar a cabo este análisis, se utilizará una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo de corte transversal, aplicando encuestas basadas en el modelo ServQual.

Se espera que los hallazgos de esta investigación sean de utilidad para los residentes del Barrio Sur y para la comunidad académica. Los resultados serán divulgados a través del repositorio

de tesis de la Universidad Santander y presentados a la dirección del hospital, con el firme propósito de fortalecer la calidad del servicio, mejorar la experiencia del paciente y contribuir a la mejora continua de los servicios de radiología. En última instancia, este estudio busca generar un impacto positivo en la salud y el bienestar de la comunidad a la que sirve el Hospital Manuel Amador Guerrero.

En el capítulo I se encuentra el Problema de Investigación, donde se hallará Descripción del problema de investigación, Planteamiento del problema o pregunta de indagación, Justificación y Objetivos (general y específicos)

Seguidamente en el capítulo II se hallará el Marco Teórico con sus Antecedentes de la investigación, Fundamentación teórica (teorías y conceptos clave), Definición de términos básicos, Modelos de calidad en salud (incluye el modelo ServQual) y Revisión de estudios previos relacionados

En el tercer capítulo III se detalla la Metodología, a partir de Tipo y enfoque de investigación, Diseño de la indagación, Población y muestra, Instrumentos de recolección de datos (encuesta ServQual), Procedimiento para la aplicación de la encuesta y Análisis de datos

Por último, en el capítulo IV se hallan los Resultados con la Presentación de los datos obtenidos en la investigación, Análisis de los resultados por dimensiones evaluadas (confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles) y la Interpretación de los hallazgos principales

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema de indagación

La calidad del servicio en el ámbito de la salud es un tema crucial que impacta directamente en la satisfacción del paciente y en la percepción que este tiene sobre la institución. En el caso específico del departamento de Radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero, se busca analizar cómo los usuarios perciben la calidad de atención que reciben. La investigación se centra en identificar las áreas de mejora y establecer un diagnóstico claro sobre la situación actual.

Estudios previos en otras instituciones de salud, brindan un alto porcentaje de pacientes que manifiestan satisfacción con la atención recibida, destacando aspectos como la competencia profesional del personal técnico. Sin embargo, también se han identificado áreas críticas que requieren atención; por ejemplo, las largas esperas, el trato recibido por el personal, la claridad en las explicaciones sobre los procedimientos realizados y condiciones inadecuadas en las instalaciones pueden afectar negativamente la percepción general de calidad.

Este análisis es esencial no solo para mejorar la experiencia del paciente; sino también para fortalecer la imagen institucional del hospital. Al atender las inquietudes y necesidades de los usuarios, se busca fomentar una cultura organizacional centrada en el paciente; situación que es fundamental para garantizar una atención médica efectiva.

A nivel internacional, entidades como la Organización Mundial de la Salud (OMS), han identificado desafíos similares en otros países, como la necesidad de mejorar la coordinación entre los diferentes actores del sistema de salud y garantizar el acceso equitativo a servicios de calidad, incluyendo los relacionados a laboratorios clínicos (González Salas, 2021). De este modo, se valida ser un problema recurrente en los sistemas de salud; exclusivamente, en países en desarrollo,

obteniendo los usuarios servicios deficientes que no responder a sus necesidades o requerimientos específicos. Así, se confirma que este es un problema persistente en los sistemas de salud.

En virtud de ello, que se justifica realizar esta investigación con el fin de identificar durante los meses de noviembre a diciembre 2024, el nivel de calidad ofrecida por el servicio de radiología.

1.1.1. Planteamiento del problema o pregunta de investigación

¿Cómo perciben los usuarios la calidad de atención en el departamento de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá, en el transcurso de los meses de noviembre a diciembre de 2024?

1.2. Justificación

Desde el punto de vista teórico esta investigación se está realizando; porque a pesar de que ya existen otros estudios de calidad de atención radiológica, no se ha encontrado alguno relacionado con el Hospital Manuel Amador Guerrero. Se ha generado la necesidad de establecer un centro hospitalario que brinde servicios de salud accesibles a los residentes locales en Barrio Sur donde actualmente existen en un promedio 13.356 habitantes, según proyección de la población de la provincia de Colón, por grupo de edad, según distrito, corregimiento y sexo (MINSA, 2023); los cuales, son posibles pacientes del Hospital Manuel Amador Guerrero. Entre estos servicios esenciales, el área de radiología destaca por su importancia en casos de emergencia, diagnóstico y tratamiento. La eficacia no solo radica en la calidad de las instalaciones y equipos; sino también en la diversidad de servicios que ofrecen, dada las distintas áreas de especialización con las que cuenta. La realización de esta investigación surge como respuesta a la urgencia de comprender el estado actual de la calidad del servicio que se ofrece en el departamento de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero. Este conocimiento es esencial para comprender la calidad de la atención que ofrecen, considerando que un amplio sector de la población depende directamente de este

hospital. Se busca dar a conocer la perspectiva del paciente, y emplearemos encuestas basadas en el modelo ServQual que será aplicadas en Google forms, por medio de código QR, a lo largo de los meses de noviembre a diciembre de 2024.

En caso de no llevar a efecto esta investigación, la situación del Hospital Manuel Amador Guerrero en el área de radiología podría permanecer sin cambios significativos durante un período considerable. Esta investigación surge de una necesidad de identificar si existen deficiencias y oportunidades de mejora, que puedan generar insatisfacción de los pacientes y trabajadores, limitando el acceso a servicios de radiología de alta calidad. La información obtenida por medio de este estudio se espera que sea fundamental para impulsar acciones sustanciales en la calidad de atención. Realizamos este análisis con el compromiso de suministrar información verídica y beneficiosa, sugiriendo acciones estratégicas que sean adaptables a su entorno.

Se prevé una divulgación efectiva de los resultados a través del repositorio de tesis o portal web de la universidad Santander; donde se expondrán los resultados de manera clara y accesible para todo público. De igual forma, se espera presentar los resultados a la dirección de la institución con el fin de motivar a la implementación de las estrategias de mejora de la calidad propuestas como resultado de la investigación.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Identificar la calidad de atención en el departamento de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá en el transcurso de los meses de noviembre y diciembre de 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Registrar la caracterización de los usuarios que acuden al servicio del departamento de radiología y participan en estudio con el fin de expresar ideas
- Calcular el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del servicio del Departamento de Radiología
- Determinar la calidad en el Departamento de Radiología a partir del análisis de las dimensiones del instrumento ServQual
- Describir acciones estratégicas para fortalecer la calidad del servicio a partir de los resultados que arroje el instrumento ServQual

1.4. Delimitación de la línea y Sublínea de investigación

Línea de investigación: Gestión de la calidad y seguridad de paciente

Sublínea: Gestión por procesos de atención

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2. Marco Teórico

2.1. Marco Histórico

Los siguientes antecedentes pueden denotar que la atención de calidad en los servicios de salud es esencial para garantizar el bienestar de la población y la eficacia del personal sanitario. Refiriéndonos a la capacidad de los servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, asegurando que reciban atención adecuada y segura.

En la investigación de Wendy Magi (2018), realizada en Ecuador con título “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”, se plantea la importancia de la atención al paciente y la relación que esta presenta con la satisfacción; desde una perspectiva individual y como estos dos grandes puntos, influyen en ciertos factores; tales como el económico en la población y la comunicación por parte del personal sanitario, creando una descompensación en el proceso de atención en los servicios de emergencia pediátrica. (Magi, 2018)

De acuerdo con Carlos Álvarez (2020), en su investigación titulada “Análisis de la calidad de atención en hospitales públicos: un estudio en la región andina”, efectuada en Perú, se examinan diversos indicadores de calidad, como la eficiencia, la efectividad y la satisfacción del paciente, concluyendo que una atención de calidad no solo mejora la experiencia del paciente; sino que también optimiza los recursos hospitalarios. (Álvarez, 2020)

Tal como expresa Erick Mojica y sus colaboradores (2024), en su proyecto de investigación titulado “Factores que influyen en la calidad de atención del paciente en el departamento de radiología”, analizan la perspectiva del paciente y también como identificar la relevancia de esta, denotando a su vez que se reconocen algunos puntos de mejora en el servicio de radiología en base a la información recolectada. (Mojica, 2024)

Como señala José López (2021), en su indagación titulada “Evaluación de la calidad en servicios de salud: un enfoque desde la percepción de los pacientes en hospitales de referencia”, realizada en Colombia, se destaca la importancia de la empatía y la atención personalizada en la mejora de la calidad percibida por los pacientes; por tal razón, impacta directamente en su satisfacción y bienestar. (López, 2021)

En el trabajo de Ana Fernández (2022), titulado “La relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el contexto hospitalario”, realizado en España, se identifican los aspectos críticos que afectan la percepción de los pacientes sobre la atención recibida, sugiriendo que la capacitación continua del personal es esencial para mantener estándares de calidad. (Fernández, 2022)

2.2. Marco Referencial

Calidad

Según la Norma Técnica Colombiana – NTC 8402, la “calidad se define como la totalidad de las características de una entidad que le otorgan su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas e implícitas” (Icontec, 1999).

La Calidad en Salud

La Calidad de Atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos, paciente, prestador, asegurador o entidad rectora tiene una percepción diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora (De la Fuente y col., 2010).

La calidad en los servicios de salud ha sido objeto de estudio en múltiples investigaciones, que destacan su impacto en los resultados clínicos y la satisfacción del paciente. Modelos como el SERVQUAL, han sido utilizados para evaluar la calidad percibida en servicios médicos, considerando dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles

Existe otro modelo para medir la calidad de servicio percibida por los pacientes en diferentes sectores. Este modelo es el SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, es un enfoque de investigación y evaluación desarrollado en la década de 1980. SERVQUAL, se utiliza principalmente para medir la calidad de servicios percibida por los pacientes en diferentes sectores y proporcionar información valiosa para mejorar la satisfacción del estos.

Se utiliza mediante encuestas o cuestionarios en los que se pide a los pacientes que evalúen la calidad del servicio en relación con cinco dimensiones. Se les presenta una serie de afirmaciones relacionadas con cada dimensión y se les pide que indiquen su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una. Los resultados se analizan para identificar brechas entre las expectativas de los pacientes y la percepción real del servicio; por tal circunstancia, proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora.

Como mencionamos, el modelo SERVQUAL, se basa en la premisa de que la calidad del servicio se compone de cinco dimensiones principales, que son:

- **Confiabilidad:** se refiere a la capacidad de la institución para proporcionar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Esto incluye aspectos como cumplir con los plazos acordados, entregar un servicio sin errores y cumplir con las expectativas del paciente.

- **Capacidad de respuesta:** se refiere a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los pacientes y brindar un servicio oportuno. Implica la capacidad del personal para responder rápidamente a las necesidades del paciente, brindar asistencia y mostrar una actitud proactiva.

- **Competencia:** se refiere al conocimiento y habilidades del personal para realizar el servicio de manera efectiva. Esto implica contar con profesionales capacitados y bien informados, que puedan abordar las preguntas y preocupaciones de los pacientes de manera adecuada y eficiente.

- **Empatía:** La empatía en la calidad de atención al paciente se refiere a la capacidad de la institución para comprender las necesidades y expectativas del paciente y suministrar un servicio personalizado. Esto inserta mostrar interés genuino en los pacientes, escuchar sus inquietudes y tratarlos de manera individualizada.

- **Tangibles:** se refiere a los elementos físicos y visibles asociados con el servicio, como las instalaciones, el equipo utilizado, la apariencia del personal y los materiales promocionales. Los tangibles pueden influir en la percepción general de calidad del servicio por parte del paciente.

○ **Variables sobre la calidad de atención al paciente según las dimensiones del modelo SERVQUAL:**

Dimensión: confiabilidad

Variables:

- Cumplimiento de citas: puntualidad por parte del personal médico y administrativo, respetar el tiempo del paciente.
- Precisión en la información: brindar información clara, precisa y actualizada sobre el estado de salud, los procedimientos y los tratamientos.

Dimensión: capacidad de respuesta

Variables:

- Disponibilidad del personal: facilidad para contactar con el médico o con el personal de atención al paciente, ser razonable con los tiempos de espera.
- Atención a las necesidades del paciente: mostrar interés por las necesidades del paciente, escucharlo con atención y responder a sus preguntas de manera clara y comprensible.

Dimensión: competencia

Variables:

- Personal certificado: que tengan conocimiento total sobre su área de aplicación y que sepan abordar todo tipo de preguntas referentes a su trabajo de manera certera.
- Manejo de herramientas: todo el personal, no solo el personal médico, debe dar las soluciones básicas a las incógnitas de los pacientes; por

ejemplo, donde llevar las ordenes medicas o indicaciones referentes a sectores del hospital.

Dimensión: empatía

Variables:

- Amabilidad y cortesía: tratar al paciente con respecto, resolver sus dudas y ser consciente de su condición manteniendo la calma y buen trato hacia el mismo.
- Comprensión y atención individualizada: Mostrar interés por las emociones y preocupaciones del paciente, brindar un trato personalizado.

Dimensión: tangibles

Variables:

- Instalaciones y equipamiento: Consultorios modernos y limpios, equipos médicos actualizados y en buen estado, tecnología de fácil uso para los pacientes.
- Aspecto físico del personal: Uniforme limpio y presentable, buena higiene personal, actitud profesional.

2.3. Marco Legal

Norma ISO 7101:2023 sobre la calidad de atención hacia los pacientes

Esta es la primera norma a nivel internacional que trata sobre la gestión de la calidad de atención sanitaria. Nos brinda información sobre los requisitos para tener un planteamiento

sistemático que cumpla con la función de obtener un sistema sanitario sostenible y de alta calidad. Con esto se abre el compás a que organizaciones de cualquier tamaño, estructura o región pongan en práctica esta norma.

Algunos requisitos para un sistema sanitario sostenible:

- Crear una cultura de la calidad, empezando por una alta dirección sólida.
- Adoptar un sistema sanitario basado en la atención, el respeto, la compasión, la coproducción, la equidad y la dignidad de las personas.
- Supervisar y evaluar el desempeño clínico y no clínico.
- Mejorar de forma continua sus procesos y resultados.

Norma UNE 179003 hacia la seguridad en la atención sanitaria:

La progresiva complejidad y especialización de los procesos en el sector Sanitario ha generado un incremento considerable de los riesgos asociados a los procesos de atención sanitaria.

En virtud de ello, por lo que se hace cada vez más necesario considerar una metodología de Gestión de riesgos específica para este sector; como ya se utiliza en otros sectores considerados de alto riesgo como el transporte aéreo, ferroviario o de mercancías peligrosas.

La Norma UNE 179003, es una herramienta para reducir los riesgos a los que están sometidos los pacientes a su paso por el sistema sanitario.

Directrices de la OMS sobre la Calidad de la Atención de Salud

La OMS, certifica que para mejorar o llegar a los niveles de calidad deseados es necesario un alto nivel de atención en salud hacia los pacientes.

Gracias a que los países se comprometen cada día más en hacer llegar la salud a todos, es necesario ser cuidadosos en cuanto a la calidad de servicios en salud que se ofrecen. En fin, para

obtener una atención de calidad en el área sanitaria se debe cumplir una serie de objetivos para su constante mejoramiento; los cuales, son: ser eficaces, seguros y centrados hacia la persona atendida.

Que modifica la ley 42 de 1980 y la ley 4 DE 1981 y regula el ejercicio de la profesión de tecnólogo en radiología e imágenes.

Esta ley norma la profesión de técnicos y licenciados en radiología y manda las directrices que se deben cumplir; para poder ejercer en el campo cumpliendo con documentación académica y también con facultades legales dadas por el estado.

MINSA-oficinas de asesoría legal

Se encargan de asesorar la revisión y actualización permanentemente de las disposiciones legales reglamentarias vigentes en materia sanitaria y administrativa.

Asesorar en la formulación y aplicación de nuevas legislaciones que faciliten la implementación de los roles de provisión de servicios, regulación y financiamiento de la salud, en el marco de la rectoría y autoridad sanitaria del Ministerio de Salud.

2.4. Marco contextual

El **Hospital Manuel Amador Guerrero**, ubicado en Colón, Panamá, es un centro de salud que ha experimentado significativas transformaciones en los últimos años, especialmente en el área de radiología. En 2024, este hospital fue elevado a la categoría de **tercer nivel**; por tal motivo, implica una mejora notable en la calidad y diversidad de los servicios médicos ofrecidos, beneficiando a más de 300,000 habitantes de la región.

El hospital ha implementado modernos equipos y ha incorporado nuevos especialistas en diversas áreas, incluyendo radiología intervencionista; por tal razón, permite realizar procedimientos avanzados como arteriografías y ultrasonidos. Las mejoras no solo abarcan la tecnología médica; también se han realizado adecuaciones estructurales en áreas críticas como urgencias y radiología, lo que contribuye a un ambiente más eficiente y seguro para los pacientes

La investigación se sitúa en el año 2024, un período marcado por la culminación de obras significativas, como la construcción del nuevo hospital Manuel Amador Guerrero, que se espera esté operativo a finales de este año. Este nuevo establecimiento promete ofrecer un rango aún más amplio de servicios médicos, incluyendo un departamento de imagenología mejorado. Históricamente, el Hospital Manuel Amador Guerrero ha sido un pilar en la atención médica de Colón. No obstante, enfrentó desafíos relacionados con la infraestructura y la disponibilidad de personal especializado. La reciente inversión en equipos y la contratación de nuevos profesionales son parte de un esfuerzo por mejorar la atención médica y adaptarse a las necesidades crecientes de la población

El análisis de la calidad de atención en el departamento de radiología es vital para evaluar si las inversiones **efectuadas** han tenido un impacto positivo en la satisfacción del paciente. Considerando la importancia del hospital como un centro médico regional y su reciente clasificación como tercer nivel, este estudio tiene como objetivo ofrecer información valiosa que pueda orientar futuras decisiones administrativas y clínicas, contribuyendo así a la mejora continua de los estándares de atención.

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3. Marco metodológico

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se realizó un estudio de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo de corte transversal sobre la calidad de la atención en el área de radiología en el Hospital Manuel Amador Guerrero.

La investigación es de corte transversal, dado que durante el período de noviembre y diciembre de 2024, se realizó una recolección de datos en un momento de terminado del tiempo, no se dará seguimiento a los pacientes a lo largo del tiempo y no se evaluarán cambios en la satisfacción del paciente en el futuro.

Fue de tipo no experimental; en vista de que no se manipularán las variables, se medirán las variables en su forma natural sin ningún tipo de control sobre estas. Además, es de enfoque cuantitativo; a causa de que las variables se medirán de forma numérica utilizando la escala de Likert para determinar la satisfacción del paciente lo que nos permitió realizar análisis estadísticos sobre estas variables y encontrar tendencias o patrones en las mismas. El propósito de la investigación fue analizar el grado de satisfacción por parte de los pacientes que acuden al servicio de radiología.

3.2. Unidades de análisis

3.2.1. Población

La población del estudio son los pacientes que utilicen los servicios del departamento de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero durante los meses de noviembre a diciembre del año 2024.

3.2.2. Muestra

En la encuesta participaron de manera voluntaria 202 pacientes que acudieron al servicio en los dos meses de estudio; los cuales, diligenciaron la encuesta digital en el horario de atención Matutino en el transcurso de los meses de noviembre y diciembre de 2024, por ser la jornada de mayor asistencia de usuarios del servicio de radiología.

3.2.3. Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de Inclusión

- Acepta participar y firmar el consentimiento informado
- Pacientes que hubiesen utilizado solamente el servicio de Radiología al momento de la encuesta
- Pacientes mayores de dieciocho (18) años.
- Poseer celular para escanear código QR y tener acceso a encuesta

Criterios de Exclusión

- Usuarios que no cuenten con pleno uso de sus capacidades mentales o se encuentren bajo aparente influencia de sustancias.

3.3. Variables.

Para realizar este estudio se harán encuestas basadas en el SERVQUAL; donde se busca determinar la calidad en la atención del paciente en el área de radiología mediante las 5 dimensiones presentadas por el SERVQUAL. Para lograr esto se realizan preguntas las cuales harán referencia a las variables (Dimensiones), que se presentan a continuación:

Tabla 1*Encuesta con variables basadas en el SERVQUAL*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Genero	Se entiende que las características asociadas a lo "masculino" o "femenino" no son inherentes ni biológicas; sino construcciones sociales que varían según la época y la cultura.	<input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Masculino
Edad	Es una medida del tiempo transcurrido desde el nacimiento de una persona hasta el momento actual, expresada en años o en otras unidades de tiempo.	<input type="radio"/> De 18 a 25 <input type="radio"/> De 26 a 35 <input type="radio"/> De 36 a 45 <input type="radio"/> De 46 a 55 <input type="radio"/> Más de 55 años
Nivel de escolaridad	Es un concepto que se refiere al grado o etapa de educación formal alcanzada por una persona dentro de un sistema educativo.	<input type="radio"/> Sin escolaridad formal <input type="radio"/> Primaria <input type="radio"/> Secundaria <input type="radio"/> Técnico <input type="radio"/> Licenciado <input type="radio"/> Posgrado

Procedencia	Lugar de donde procede el usuario – Distrito	<input type="radio"/> Distrito de Colón <input type="radio"/> Distrito de Chagres <input type="radio"/> Distrito de Donoso <input type="radio"/> Distrito de Portobelo <input type="radio"/> Distrito de Santa Isabel <input type="radio"/> Distrito de Omar Torrijos
--------------------	---	--

Elementos	Se refiere a los elementos físicos y visibles	Preguntas
tangibles	asociados con el servicio; como las instalaciones, el equipo utilizado, la apariencia del personal y los materiales promocionales. Los tangibles pueden influir en la percepción general de calidad del servicio por parte del paciente.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> Escala Likert de 5 ítems

Fiabilidad	La confianza del paciente en la precisión de los resultados de los exámenes radiológicos.	Preguntas	
		<input type="radio"/>	8
		<input type="radio"/>	9
		<input type="radio"/>	10
		<input type="radio"/>	11
		<input type="radio"/>	12
		<input type="radio"/>	13
		<input type="radio"/>	14
		<input type="radio"/>	15
		<input type="radio"/>	16
		<input type="radio"/>	17
		<input type="radio"/>	Escala Likert de 5 items
Capacidad de Respuesta	Se refiere a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los pacientes y brindar un servicio oportuno. Implica la capacidad del personal para responder rápidamente a las necesidades del paciente, brindar asistencia y mostrar una actitud proactiva.	Preguntas	
		<input type="radio"/>	18
		<input type="radio"/>	19
		<input type="radio"/>	20
		<input type="radio"/>	21
		<input type="radio"/>	22
		<input type="radio"/>	Escala Likert de 5 items

Seguridad	La sensación del paciente de estar seguro durante los procedimientos radiológicos.	Preguntas	
		<input type="radio"/>	23
		<input type="radio"/>	24
		<input type="radio"/>	25
		<input type="radio"/>	26
		<input type="radio"/>	27
		<input type="radio"/>	28
		<input type="radio"/>	29
		<input type="radio"/>	Escala Likert de 5 items
Empatía	La empatía en la calidad de atención al paciente se refiere a la capacidad de la institución para comprender las necesidades y expectativas del paciente; en esa misma línea, proporcionar un servicio personalizado. Esto incluye mostrar interés genuino en los pacientes, escuchar sus inquietudes y tratarlos de manera individualizada.	Preguntas	
		<input type="radio"/>	30
		<input type="radio"/>	31
		<input type="radio"/>	32
		<input type="radio"/>	33
		<input type="radio"/>	34
		<input type="radio"/>	35
		<input type="radio"/>	Escala Likert de 5 items

Fuente: Elaboración propia

3.4. Consideraciones éticas

La investigación sobre Análisis de la calidad de atención en el departamento de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá en 2024, fue inscrita en el ministerio de salud y luego evaluada por el comité de Bioética de la Universidad Santander.

Señalamos que, para la realización de nuestra investigación, se contó con un consentimiento informado de manera digital, colocado directamente en la encuesta en donde el paciente respondía con Sí o No ante la voluntad de participar, antes de empezar a responder las preguntas. Los participantes tuvieron la libertad de no participar del estudio o de retirarse en cualquier momento en caso de que no lo desearan. Esta investigación no representa ningún riesgo para los pacientes y podemos destacar que la participación de esta indagación es de forma voluntaria. El archivo al ser formato digital (Google forms), se guardará en una memoria USB, por un periodo de 5 años para luego ser destruido.

Esta investigación cumple con los principios éticos de acuerdo con los reglamentos internacionales requeridos que involucra sujetos humanos y son fundamentales por varias razones:

a) **Protección de los Derechos de los Participantes:** La Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial (1964, 2013), el Belmont Report (1979)

b) **2.Pautas Éticas:** Como las de CIOMS (2016) y la Guía Tripartita para las Buenas Prácticas Clínicas (BPC), de la ICH (1996).

c) **Confidencialidad y Seguridad de Datos:** La Ley 81 de 2019 de protección de datos personales, la Ley 68/2003 de deberes y derechos de los pacientes y su reglamentación, la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos de la UNESCO (2005).

d) **Consentimiento Informado.**

e) **Evaluación por el Comité de Bioética.**

3.5. Métodos para la recolección de los datos

Se solicitó permiso al Hospital y jefe de departamento de Radiología para fijar un código QR correspondiente a la encuesta digital en Google Forms, distribuidas en cada servicio del departamento de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero; además, se le invitó al paciente a participar de manera voluntaria en el diligenciamiento de la encuesta después de haber sido atendido.

3.5.1. Validez o confiabilidad del o los instrumentos

Este instrumento ha sido validado previamente por otros autores; los cuales, se declararon en los antecedentes de esta investigación.

El instrumento SERVQUAL, ha sido utilizados para evaluar la calidad percibida en servicios médicos, considerando dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (Ver Anexo 6)

3.6. Procedimiento

Para el alcance de la investigación se generó secuencia de un conjunto de actividades y recursos especializados, que facilitaron el alcance de los datos desde una percepción sistémica, asimilándose que se genera trascendencia a la utilidad de recursos pertinentes para tratar la realidad y ulteriormente producir conocimiento.

Se notificó del objeto de investigación y las razones que se vinculan a pacientes con el estudio y la población escogida, con efecto de que puedan intervenir y complementar de forma pertinente aspectos informacionales que suelen colaborar en la distensión significativa del objeto de estudio.

Se les dio el consentimiento informado a los pacientes asistidos; los cuales, se orientaban ante la encuesta y se vinculaban a la investigación.

Se tuvieron en cuenta los criterios de inclusión y exclusión y se fueron tabulando automáticamente los resultados en la Nube, bajo estadísticas descriptivas por Google forms.

Se actuó con un equipo portátil, que facilitó la recopilación, resguardó y usó de la información, con el fin de consolidar la producción del estudio dentro de un entramado de secuencia digital, que contribuye a soportar la data con amplia profundidad en el orden respectivo.

CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

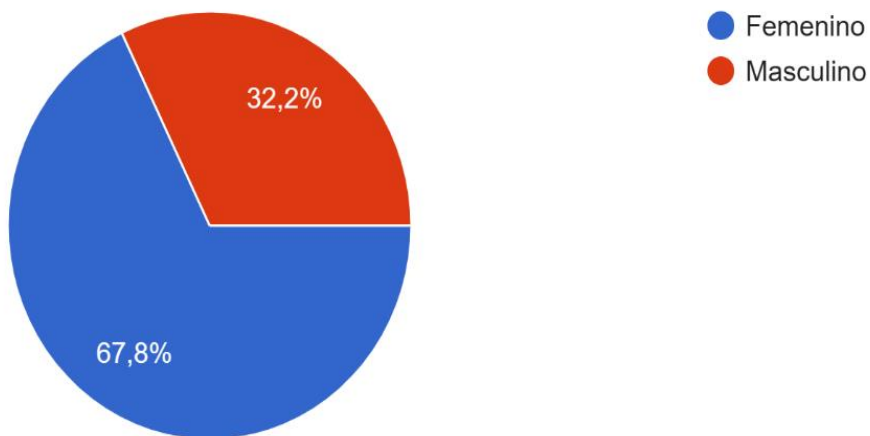
4.1 Presentación de los resultados

Una vez creado el formulario y que los participantes diligenciaron la encuesta, las respuestas se recopilaron automáticamente en la plataforma de Google Forms, permitiendo un monitoreo en tiempo real del progreso de la encuesta. Google Forms, genera automáticamente gráficos y resúmenes estadísticos lo que permite interpretar los resultados de manera rápida y efectiva, permitiéndonos realizar un análisis cuantitativo detallado.

Desarrollo objetivo 1. Registrar la caracterización de los usuarios que acuden al servicio del departamento de radiología y participan en estudio.

Figura 1

Género

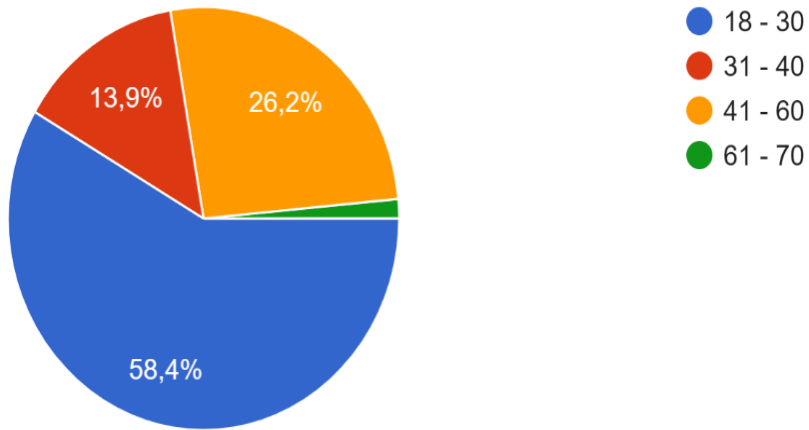


Nota. Elaboración propia

Total, de mujeres y hombres que fueron encuestados en el departamento de radiología en el Hospital Manuel Amador Guerrero. En donde el 67,8% 137, fueron mujeres y el 32,5%, fueron 65 hombres.

Figura 2

Recuento de edad de los participantes

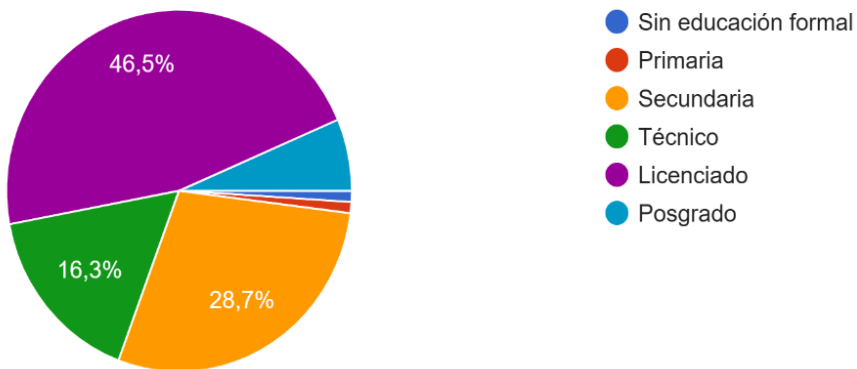


Nota. Elaboración propia

En donde el 58,4%, equivale a 118 usuarios con rango de edad de 18 a 30 años, el 13,9%, equivale a 28 usuarios con rango de edad de 31 a 40 años, el 26,2%, equivale a 53 usuarios con rango de edad de 41 a 60 años y por último el 1,5%, equivale a 3 usuarios con rango de edad de 61 a 70 años.

Figura 3

Nivel de escolaridad de los usuarios participantes en la encuesta

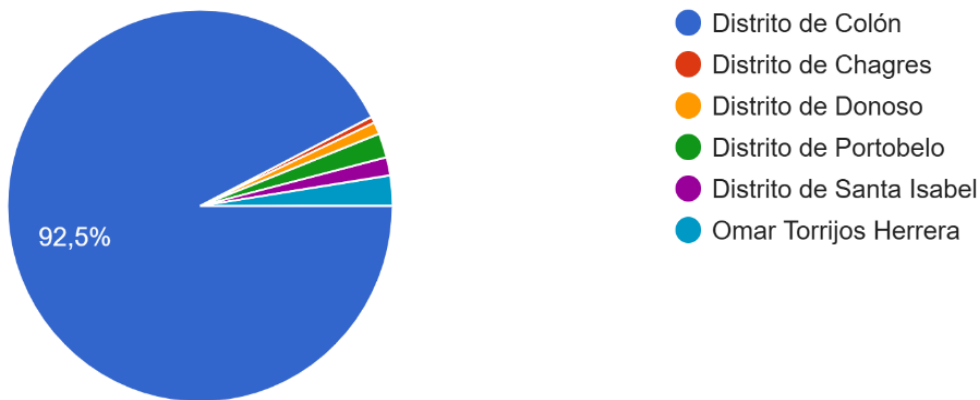


Nota. Elaboración propia

En donde el 1%, equivale a 2 usuarios sin educación formal, el 1% equivale a 2 usuarios con educación primaria, el 28,7%, equivale a 58 usuarios con educación secundaria, el 16,3%, equivale a 33 usuarios con educación técnica, el 46,5%, equivale a 94 usuarios Licenciados y por último el 6,4%, equivale a 13 usuarios con postgrado.

Figura 4

Residencia de los usuarios participantes en la encuesta



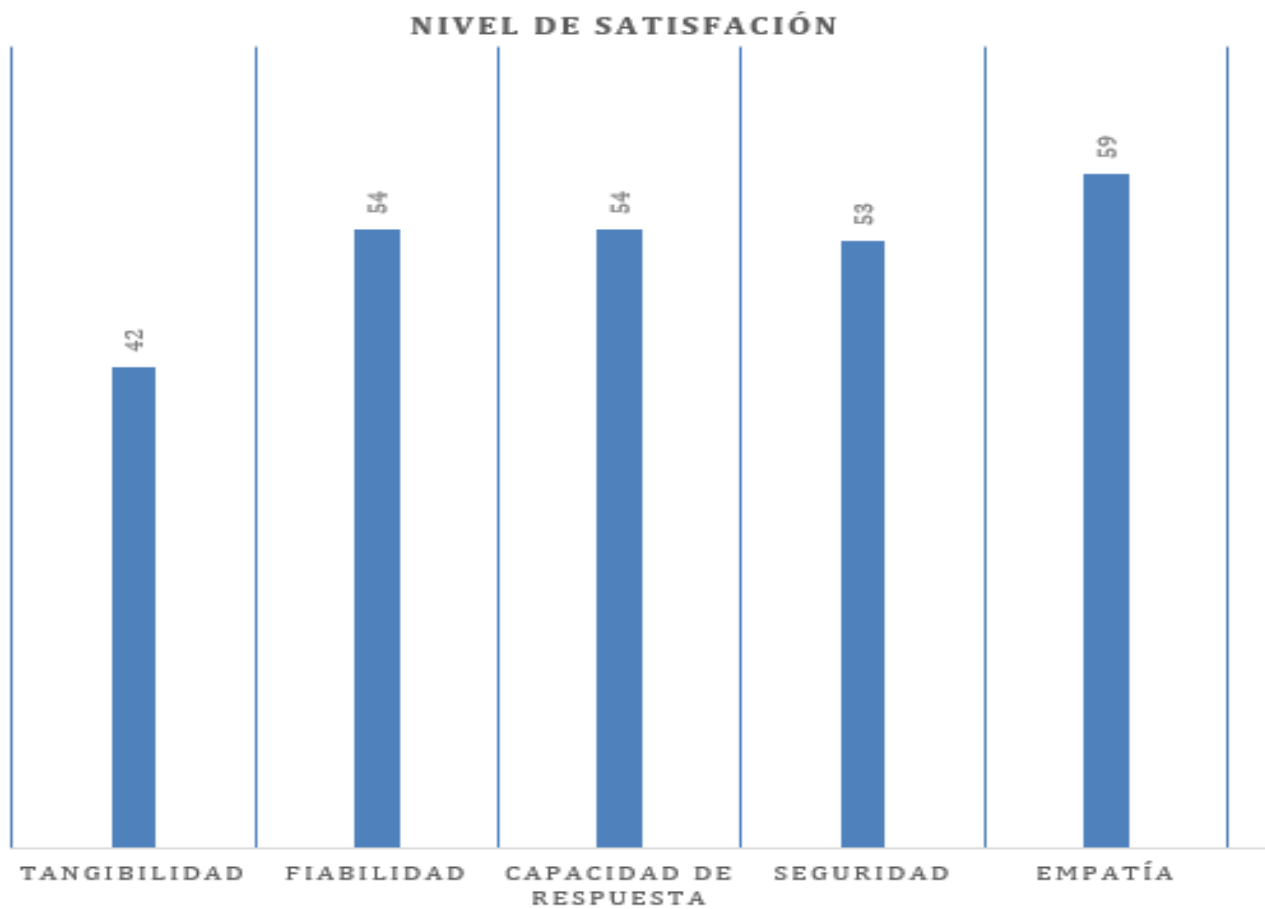
Nota. Elaboración propia

En donde el 92,5%, equivale a 185 usuarios procedentes en el Distrito de Colón, el 0,5%, equivale a 1 usuario procedentes en el Distrito de Chagres, el 1%, equivale a 2 usuarios procedentes en el Distrito de Donoso, el 2%, equivale a 4 usuarios procedentes en el Distrito de Portobelo, el 1,5%, equivale a 3 usuarios procedentes en el Distrito de Santa Isabel y por último el 2,5%, equivale a 5 usuarios procedentes en el Distrito de Omar Torrijos Herrera.

Desarrollo Objetivo 2. Calcular el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del servicio del Departamento de Radiología

Figura 5

Nivel de satisfacción que tienen los usuarios



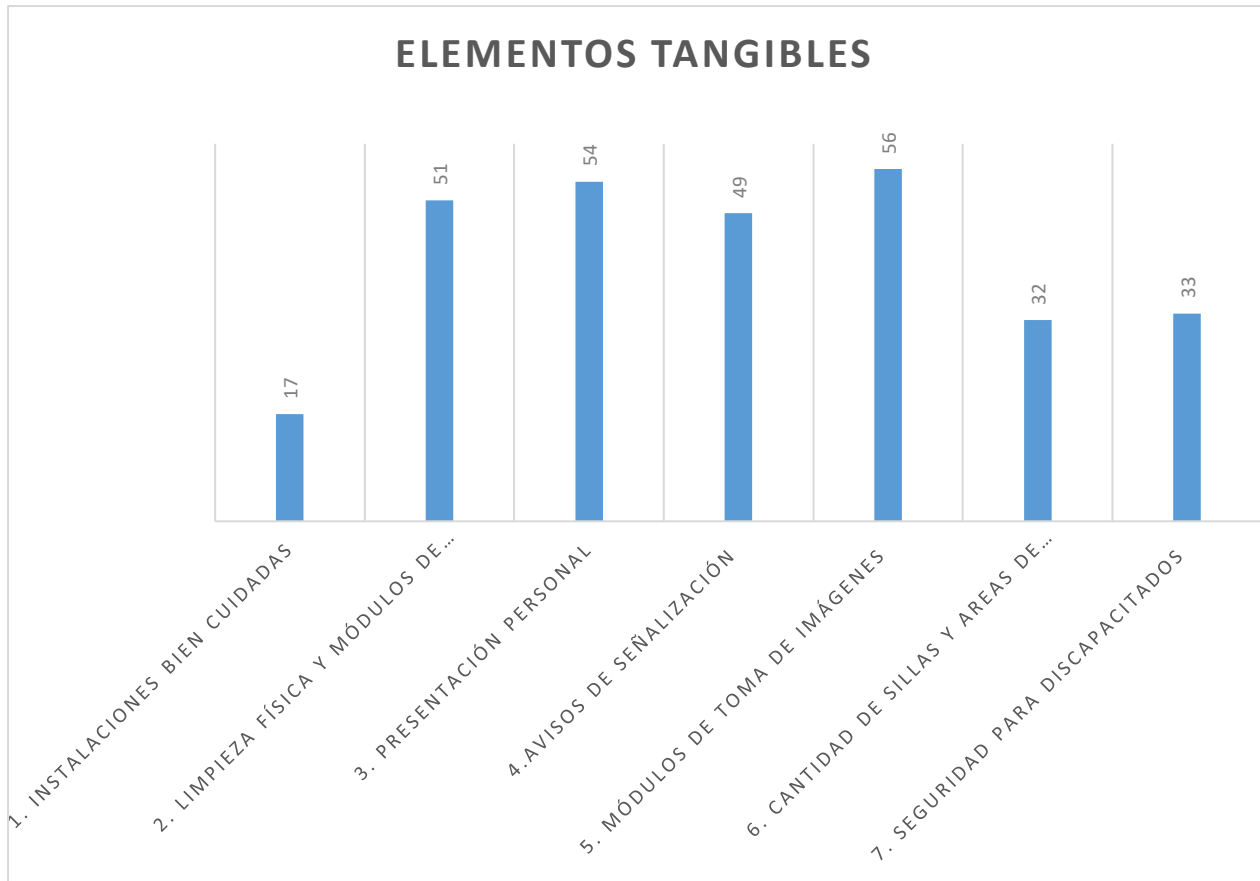
Nota. Elaboración propia

Al realizar los cálculos correspondientes para cada una de nuestras dimensiones, se determinó que la satisfacción de los pacientes alcanza un 52%, en relación con el servicio de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero.

Desarrollo objetivo 3. Determinar la calidad en el Departamento de Radiología a partir del análisis de las dimensiones del instrumento ServQual.

Figura 6

Dimensión de tangibilidad

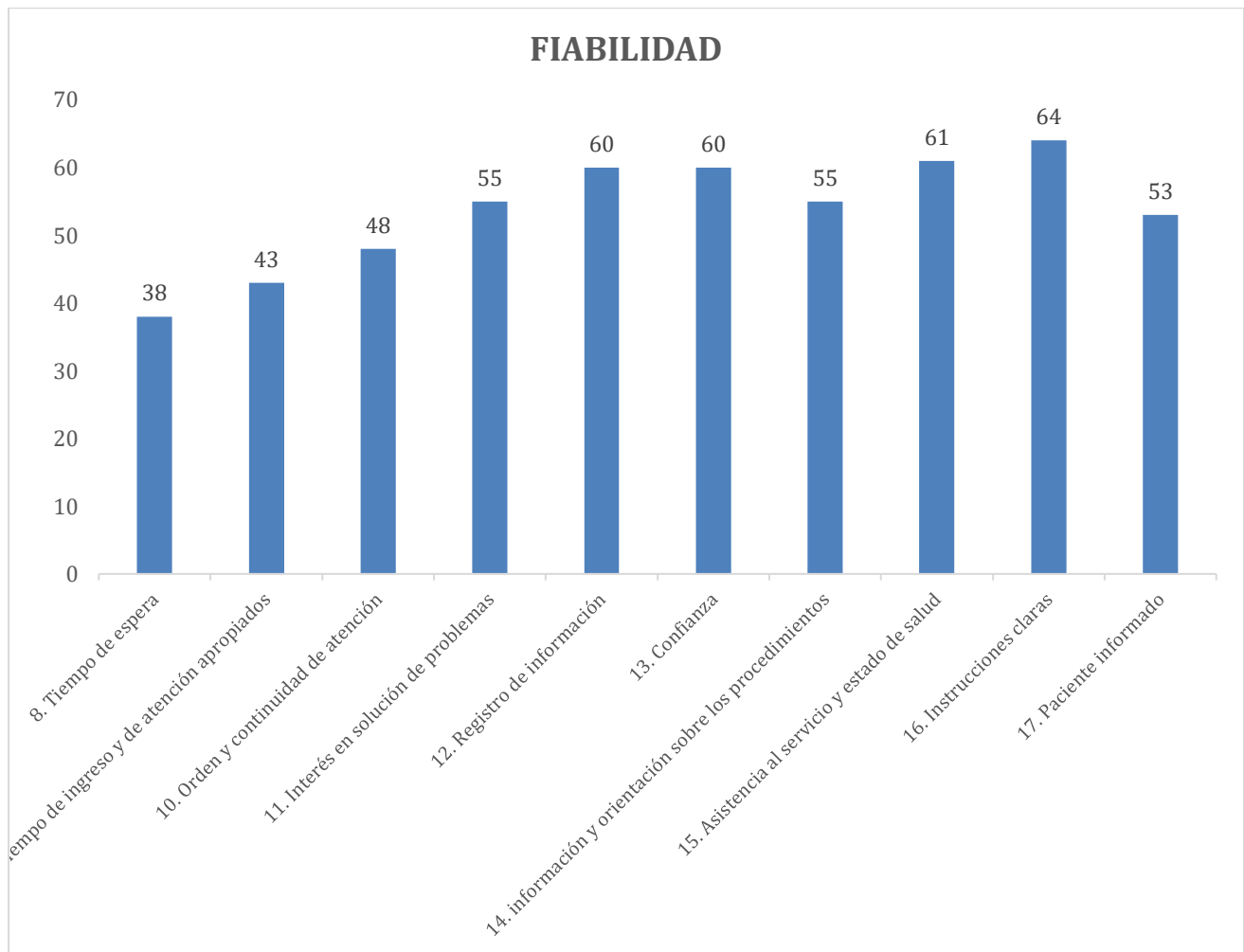


Nota. Elaboración propia

Luego de realizar los análisis pertinentes, en totalidad el 42%, de las personas están satisfechas/muy satisfechas con la dimensión de elementos tangibles del personal de radiología.

Figura 7

Dimensión de fiabilidad

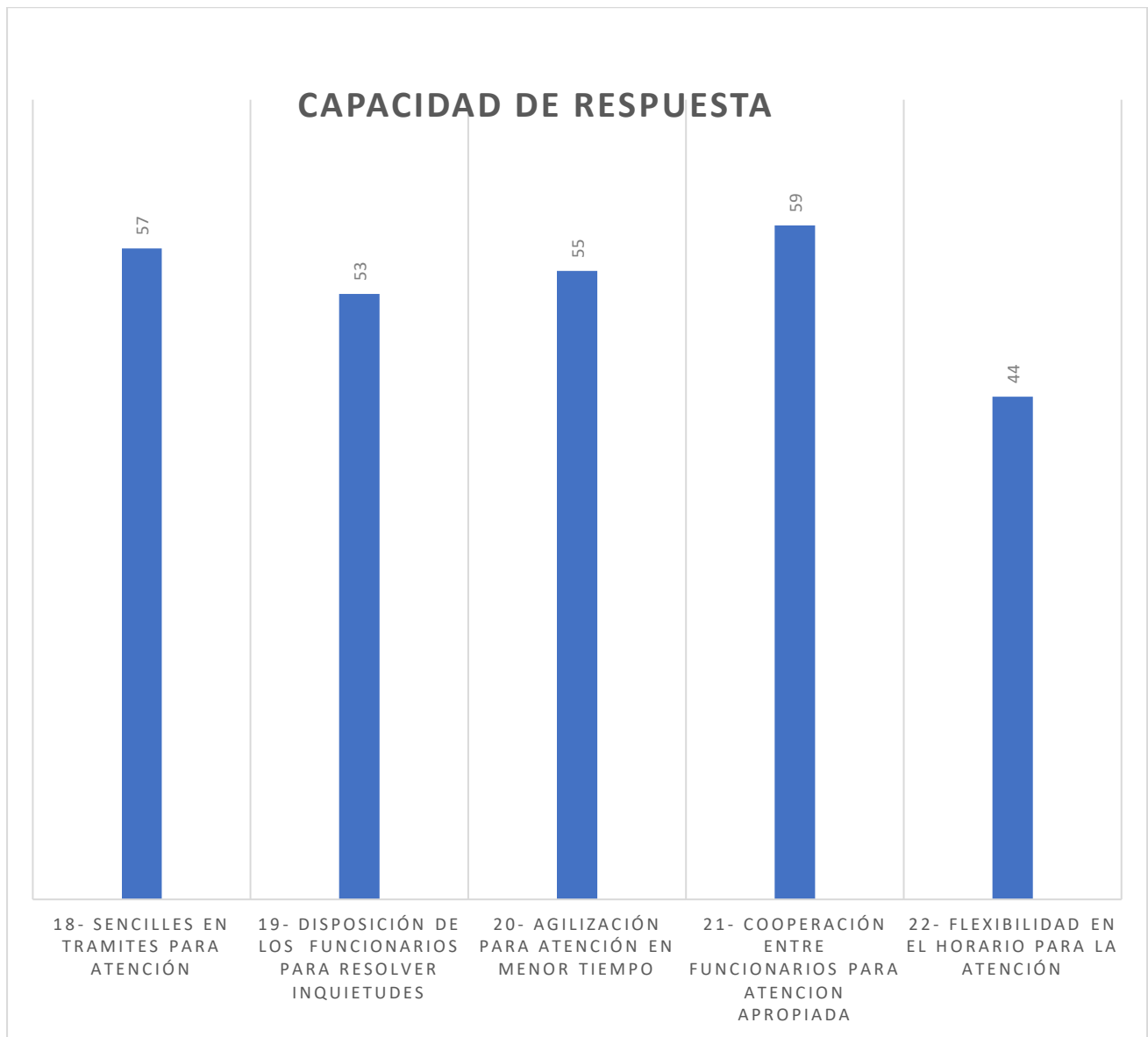


Nota. Elaboración propia

Con base al análisis realizado, podemos determinar que en totalidad el 54%, de las personas están satisfechas/muy satisfechas con la fiabilidad del personal de radiología

Figura 8

Dimensión de capacidad de respuesta

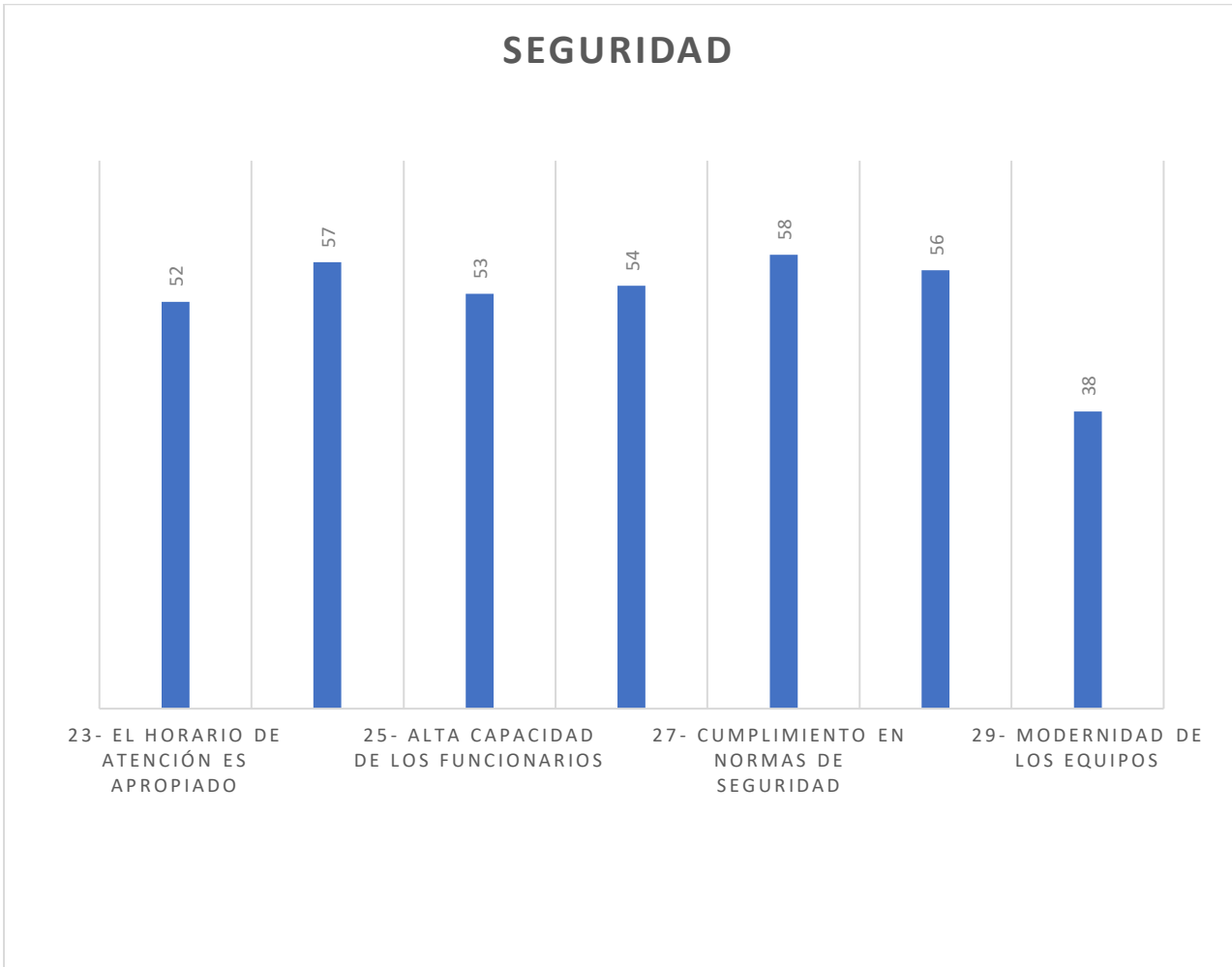


Nota. Elaboración propia

Haciendo las evaluaciones pertinentes en totalidad el 54%, de las personas están satisfechas/muy satisfechas con la capacidad de respuesta del personal de radiología.

Figura 9

Dimensión de seguridad

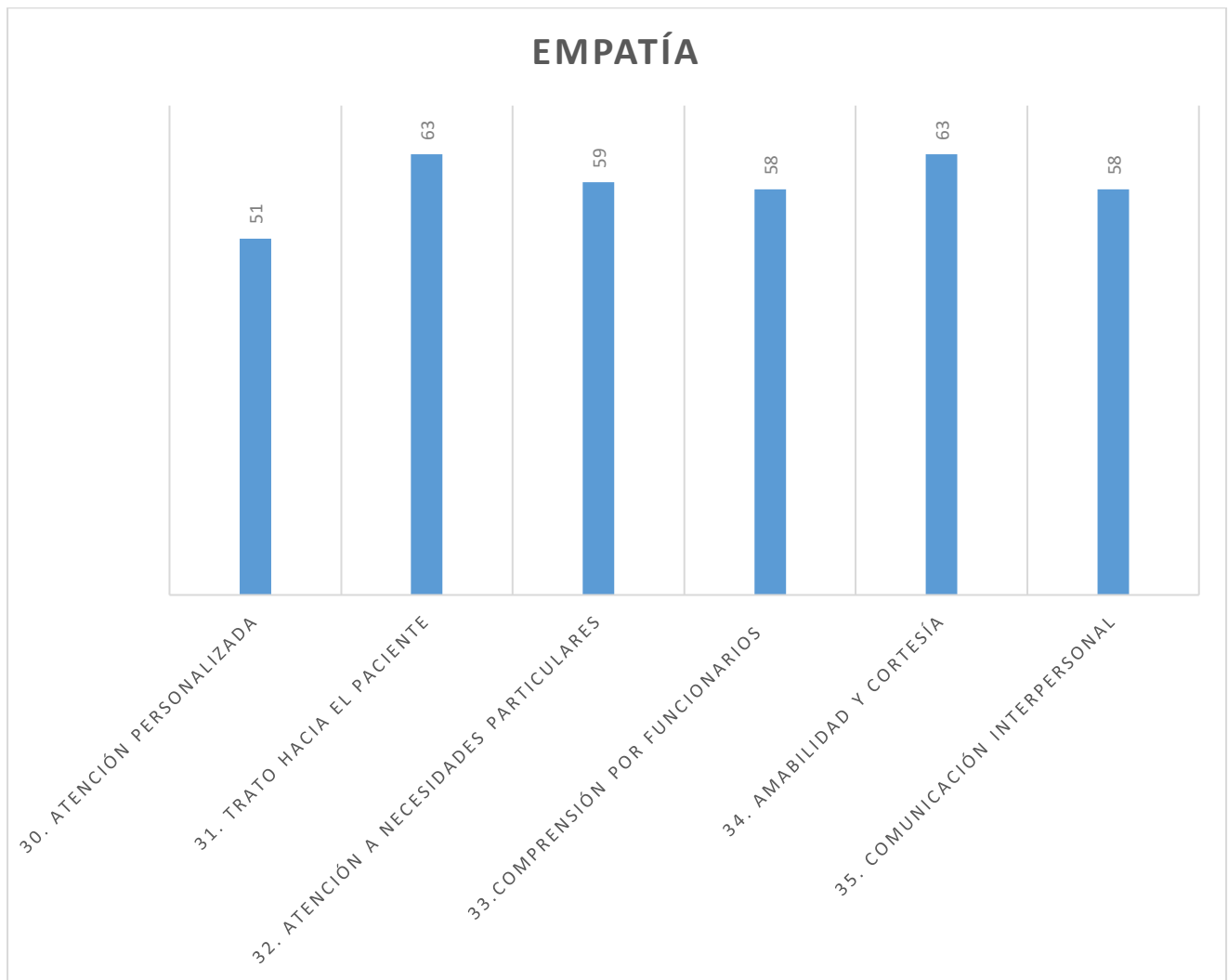


Nota. Elaboración propia

Como total tenemos que un 53% de las personas están satisfechas/muy satisfechas de la seguridad brindada por el servicio de radiología.

Figura 10

Dimensión de empatía



Nota. Elaboración propia

Las evaluaciones pertinentes nos informan que en totalidad el 59%, de las personas están satisfechas/muy satisfechas con la capacidad de respuesta del personal de radiología.

Desarrollo objetivo 4. Describir acciones estratégicas para fortalecer la calidad del servicio a partir de los resultados que arroje el instrumento ServQual.

Con base al análisis detallado de la encuesta de satisfacción y al modelo SERVQUAL aplicado, se pudieron identificar las áreas de mejoras que se pueden seguir potenciando con la finalidad de elevar la calidad de atención en el servicio de radiología en el Hospital Manuel Amador Guerrero. Contemplando qué sean orientadas a brindar una experiencia más segura, confiable y centrada en las necesidades del paciente.

Seguidamente, se proponen en acciones estratégicas agrupadas por dimensión, empezando por la dimensión con menor porcentaje de satisfacción hasta llegar a la de mayor porcentaje de satisfacción:

Dimensión tangible:

El análisis de la dimensión tangible reveló áreas críticas que requieren una intervención oportuna para elevar la calidad del entorno físico del servicio de radiología. Los resultados evidencian que ciertos aspectos; como la adecuación del mobiliario y la organización de los espacios, necesitan ser renovados y optimizados para brindar una experiencia más confortable y eficiente.

Se recomienda invertir en la infraestructura y el mantenimiento periódico de las instalaciones, con especial atención en la renovación del mobiliario, garantizando que cada elemento contribuya a un ambiente moderno y funcional. Agregando a lo anterior, es imprescindible revisar y mejorar la señalización interna, mediante la implementación de carteleras,

folletos y avisos claros que faciliten la orientación de los pacientes y la circulación dentro del servicio.

Por otro lado, se debe readecuar la distribución de los espacios para asegurar la máxima comodidad, prestando especial atención a la accesibilidad para personas con discapacidad. Todas las áreas deben cumplir con las normativas vigentes y ofrecer un acceso sencillo y seguro; por tal razón, redundará en una mejora sustancial en la percepción general del entorno físico por parte de los usuarios.

Dimensión fiabilidad:

En el marco de la dimensión de fiabilidad, se recomienda establecer y fortalecer protocolos estandarizados que aseguren la consistencia en cada etapa del servicio. Es imprescindible revisar y actualizar los procedimientos internos relacionados con el registro de información, la atención al paciente y el manejo de incidencias, con el objetivo de garantizar una presentación uniforme y precisa en el servicio de radiología. La estandarización de estos procesos contribuirá a minimizar errores y a mejorar la calidad global de la atención.

Adicionalmente, se sugiere implementar programas de capacitación continua y talleres de actualización dirigidos al personal. Estos espacios formativos deben orientarse a reforzar los conocimientos técnicos y operativos necesarios para la correcta aplicación de los protocolos establecidos. Con ello, se busca no solo optimizar la ejecución de las tareas diarias; sino también fomentar la confianza de los pacientes al percibir un servicio que resulta seguro, predecible y profesional, en línea con los estándares de calidad propuestos en la tesis.

Dimensión seguridad:

Para la dimensión de seguridad, se recomienda reforzar y sistematizar el cumplimiento de los protocolos de protección para garantizar un entorno seguro tanto para el paciente como para el personal. Es esencial establecer auditorías y capacitaciones periódicas que permitan detectar y corregir cualquier desviación o percance, asegurando que las medidas de seguridad se implementen de manera consistente y rigurosa en todas las etapas del servicio.

Por otra parte, se sugiere la implementación de un sistema de monitoreo continuo que facilite la verificación de las prácticas de seguridad en el área de atención, permitiendo mantener y actualizar los estándares establecidos. La comunicación transparente de estas medidas a los pacientes resulta fundamental para fortalecer su percepción de seguridad y generar confianza en el servicio de radiología. Con estas acciones, se busca no solo cumplir con los parámetros de seguridad esperados; sino también elevar el nivel de profesionalismo y fiabilidad del servicio, en consonancia con los resultados observados en el informe.

Dimensión capacidad de respuesta:

Principalmente, se recomienda optimizar los procesos operativos para garantizar una adecuada atención que sea rápida y eficaz; donde se pueda implementar un sistema de gestión de citas para minimizar el tiempo de espera y de esta forma facilitar una coordinación entre las diferentes áreas del servicio de radiología.

Establecer protocolos específicos para la identificación y resolución inmediata de inconvenientes se puede categorizar como una sugerencia estratégica; puesto que contemplaría el hecho de que aquel imprevisto sea atendido con prontitud.

La capacitación continua del personal en técnicas de atención y comunicación también son piezas claves para responder con eficacia las necesidades de los pacientes, de manera que se obtenga una agilidad en el servicio y así elevar la satisfacción y confianza de este.

Dimensión empatía:

Se sugiere que sigan potenciando las habilidades blandas, donde se puedan capacitar de manera continua al personal y estos obtengan mejores habilidades de comunicación, actitud proactiva y capacidad de resolución de problemas. Es fundamental que se fomente una cultura organizacional centrada en el paciente; donde se promueva la sensibilidad de sus necesidades individuales y garantizar un trato cordial y respetuoso en cada interacción.

Adecuar una retroalimentación directa al personal puede maximizar una buena calidad de atención; por ejemplo, donde se busque realizar una encuesta para reconocer los puntos a mejorar, y no solamente de manera negativa, sino también siendo esta capaz de brindar la capacidad para identificar las oportunidades de mejora y ajustar las prácticas de atención. Por intermedio de esta recomendación se podrá asegurar que el servicio este alineado con las expectativas del paciente y contribuir a una atención más calidad y comprometida.

4.2 Discusión de los resultados

En relación a lo expuesto anteriormente se realizó una comparación de los resultados obtenidos. En cuanto a la dimensión tangible los resultados indican que el 42% de las personas están satisfechas; por tal circunstancia, quiere alegar que el 58% de las personas, están insatisfecha con la calidad del departamento de radiología, hay áreas críticas que requieren de una intervención para mejorar la calidad del entorno físico del área de radiología; de igual modo, se encuentran

ciertos espacios; los cuales, deben ser mejorados para brindar una mejor experiencia y eficiencia al paciente.

Similar a lo encontrado por Wendy Magi (2018), utilizaron la dimensión tangible y les dio como resultados que existe insatisfacción respecto a la infraestructuras y equipos en los hospitales.

Una posible explicación de estos resultados, es el aumento de malas prácticas e insatisfacción que llevan los pacientes en los hospitales, por el descuido a las estructuras y el equipamiento de los hospitales.

En relación a la fiabilidad los resultados nos comunican que el 54% de las personas están completamente satisfecha a la fiabilidad del personal. De igual manera, se recomienda establecer protocolos para asegurar el funcionamiento en cada etapa del servicio. Con el objetivo de garantizar una mejor atención en el servicio de radiología.

Difiere con los resultados de Brake Ladera (2019); el cual, el 70.64% de las personas están completamente satisfechas.

Con respecto a la dimensión de seguridad un 53% de las personas están satisfecha con la seguridad brindada en el departamento; pero se recomienda reforzar y sistematizar el cumplimiento de los protocolos para conseguir un entorno seguro y confiable para el paciente; al igual para el personal.

Otro factor de riesgo estudiado en cuanto a la calidad de atención fue la capacidad de respuesta, en este estudio se llegó a la conclusión que el 54% de las personas están satisfecha ante dicha situación; pero de igual forma hay recomendaciones para este. Es similar a los resultados del estudio de Ojeda (2021); a consecuencia de que nos manifiestan que el 44.4% de las personas están satisfechas ante esta dimensión. Lo cual para ambos estudios es un porcentaje bajo de satisfacción para las personas; dado que no se están respondiendo las solicitudes como debería.

Por último, la dimensión empatía, sugiere que el 59% de las personas han tenido una completa satisfacción en el departamento de radiología, ha sido el porcentaje más alto demostrado en este estudio.

CONCLUSIONES

Al finalizar nuestro trabajo de graduación sentimos la satisfacción de haber cumplido un proceso de consolidación académico. El trabajo que llevamos a cabo ha sido una experiencia gratificante y muy productiva que nos fortalece para emprender la grata tarea de enseñar todo el proceso de la carrera de Radiología e Imágenes Diagnósticas.

- Se registró la caracterización de los usuarios que acuden al servicio del departamento de radiología y participan en estudio, destacando qué en relación con las características demográficas de los participantes, la muestra estuvo compuesta mayoritariamente por mujeres (67.8%), con un 32.5% de hombres. Predominaron los usuarios jóvenes, con un 58.4%, en el rango de edad de 18 a 30 años, seguidos por un 26.2%, entre 41 y 60 años. En cuanto al nivel educativo, la mayoría de los encuestados poseían estudios de licenciatura (46.5%), o secundaria (28.7%); aunque también se incluyeron participantes con formación técnica y de postgrado. La gran mayoría de los usuarios (92.5%), procedían del Distrito de Colón; por tal circunstancia, refleja la cobertura geográfica del Hospital Manuel Amador Guerrero en esta área
- Se calculó el nivel de satisfacción que tenían los usuarios del servicio del Departamento de Radiología. El cual alcanza un 52%, en relación con el servicio de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero.
- Se determinó la calidad en el Departamento de Radiología a partir del análisis de las dimensiones del instrumento ServQual dando como resultado en cada una así:

- Dimensión Tangibilidad 42%, de satisfacción por parte de los usuarios.
 - Dimensión Fiabilidad 54%, de satisfacción por parte de los usuarios.
 - Dimensión Capacidad de Respuesta 54%, de satisfacción por parte de los usuarios.
 - Dimensión Seguridad 53%, de satisfacción por parte de los usuarios.
 - Dimensión Empatía 59%, de satisfacción por parte de los usuarios.
-
- Se describieron 5 acciones estratégicas para fortalecer la calidad del servicio a partir de los resultados que arrojó el instrumento ServQual.

 - Existe una necesidad clara de evaluar la calidad de la atención en el departamento de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero debido a la importancia de este servicio para la comunidad y a las mejoras recientes en infraestructura y tecnología del hospital.

 - Es fundamental comprender la perspectiva de los pacientes sobre la calidad del servicio; en vista de que la satisfacción del paciente impacta directamente en la percepción general del hospital y en la efectividad de la atención médica, se espera que los resultados de la investigación sean útiles para la comunidad, la universidad y el hospital que conduzcan a mejoras en la calidad del servicio y la satisfacción del paciente.

RECOMENDACIONES

El estudio realizado en el departamento de Radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá (noviembre-diciembre 2024), permite formular recomendaciones estratégicas basadas en el modelo ServQual y los hallazgos reportados. Seguidamente, se presentan acciones concretas para la institución y la alta gerencia:

Recomendaciones Institucionales

Luego de un pormenorizado trajo final y de haber profundizado en su estilo, no queda más que incluir algunas recomendaciones positivas para la orientación de aquellas personas que de alguna manera, se interesen por el trabajo realizado.

1. Optimización de tiempos de espera

Implementar sistemas de triage digital y programación inteligente de citas mediante software especializado, considerando la saturación reportada en estudios similares. Esto reduciría la percepción negativa asociada a demoras.

2. Capacitación continua en comunicación

Desarrollar programas semestrales para el personal técnico y administrativo enfocados en:

- Técnicas de comunicación asertiva
- Manejo de expectativas de pacientes
- Explicación clara de procedimientos

3. Modernización de infraestructura

Priorizar la renovación de áreas de espera y unidades de diagnóstico con lo que podría ser señalizaciones intuitivas.

Consideraciones para la Alta Gerencia

1. Sistema de monitoreo continuo

Implementar un tablero interactivo que integre:

- Indicadores ServQual en tiempo real
- Quejas recurrentes categorizadas
- Cumplimiento de estándares internacionales

2. Presupuesto participativo

Invertir en ideas de la gente: Usar entre el 15% y el 20%, del dinero destinado a mejorar el hospital para financiar proyectos que propongan:

- Pacientes frecuentes: Personas que usan seguido los servicios del hospital.
- Personal de primera línea: Los que están en contacto directo con los pacientes (enfermeras, técnicos, etc.).
- Comités técnicos: Grupos de expertos en diferentes áreas del hospital.

Así, se asegura que las mejoras responden a las necesidades reales y se aprovechen las ideas de todos.

Comentarios hacia el Jefe del Departamento de Radiología

La evidencia recopilada sugiere que los mayores desafíos se concentran en la gestión emocional del paciente durante procesos de diagnóstico complejos. Se propone:

- Acompañamiento en estudios difíciles: Crear reglas claras para ayudar y apoyar a los pacientes durante exámenes médicos que puedan ser molestos o invasivos. Esto asegura que se sientan más seguros y cómodos.
- Equipo interno de calidad: Formar un grupo de trabajo dentro del hospital con personas de diferentes áreas (médicos, enfermeras, administrativos); para que juntos revisen y mejoren la calidad de los servicios.

- Encuestas rápidas: Preguntar a los pacientes qué tal les pareció la atención justo después de recibirla; ya sea por medio de un formulario en línea o en papel. Esto permite conocer su opinión de inmediato y hacer mejoras rápidas.

La combinación de tecnología, formación humana y mejora continua permitirá posicionar al Departamento como Referente Regional en Radiología centrada en el paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, C. (2020). Análisis de la calidad de atención en hospitales públicos: un estudio en la región andina. [Tesis de maestría, Universidad de Perú]. Repositorio Institucional.

Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá, 6(1).
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>

Brake Ladera, B. B. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue-2019.

Delfia Cortez (2015, 20 enero). Hospital Amador Guerrero necesita ser reemplazado. Panamá América. <https://www.panamaamerica.com.pa/provincias/hospital-amador-guerrero-necesita-ser-reemplazado-960861>

Guía Teórica- Modelo Servqual. (2020, mayo 20). <https://youtu.be/JJJeK71zanU?si=qi-uXttF-lntkS8M>

Hospital Amador Guerrero datos Históricos. (2024, 14 abril). Detalles de Panamá. <https://detallesdepanama.com/2017/08/15/hospital-amador-guerrero-datos-historicos/>

ISO 7101:2023. (s. f.). ISO.

<https://www.iso.org/es/contents/data/standard/08/16/81647.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20ISO%207101?,continua%20sus%20procesos%20y%20resultados>.

Lau, J. (2024, 9 enero). Google Forms: A guide for how to create Google Form surveys. Zapier. https://zapier.com/blog/how-to-use-google-forms/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=gaw-row-nua-evr-search_nb_desktop_blog_prospecting_developing1_developing2-ads&utm_term=&utm_content=9069744&utm_ads_campaign_id=19622168382&utm_ads_adset_id=157760468828&utm_ads_ad_id=659058345728&gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA57G5BhDUARIsACgCYnytB7Du5o0MMLigJ21GI-dAOBPOAzMOc4ixshC IZtEnZUSvsQBpDcaAvE7EALw_wcB

León, G. (2024, 27 enero). Modernos equipos y nuevos especialistas en el hospital Manuel Amador Guerrero. Destino Panamá. <https://destinopanama.com.pa/2024/01/modernos-equipos-y-nuevos-especialistas-en-el-hospital-manuel-amador-guerrero/>

Lezcano, A., & Cardona, A. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. Archivos de Medicina, 14(4), 4. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6804255.pdf>

López, J. (2021). Evaluación de la calidad en servicios de salud: un enfoque desde la percepción de los pacientes en hospitales de referencia. [Tesis de maestría, Universidad de Colombia]. Repositorio Institucional.

Marcelo, O. F. F., & Ruth, Z. B. E. (2018, 2 febrero). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Masters, T. y. (2020, December 30). Te explicamos la definición del Marco Teórico. Tesis Y Masters Argentina. <https://tesisymasters.com.ar/marco-teorico-definicion/>

Pérez-Romero, S., Gascón-Cánovas, J. J., Salmerón-Martínez, D., Parra-Hidalgo, P., & Monteagudo-Piqueras, O. (2016). Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria. *Revista de Calidad Asistencial*, 31(5), 300–308. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2016.01.004>

Riveros, M. I. (2024). Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables. *Cuadernos Médico Sociales*, 47(1), 5–17. <https://cuadernosms.cl/index.php/cms/article/view/661>

Sanchez, J. E. (2022b, mayo 6). Inversión de B/. 1.5 millón en radiología del hospital de Colón – CSS Noticias. <https://prensa.css.gob.pa/2022/05/06/inversion-por-mas-de-b-1-5-millones-en-radiologia-en-colon/>

Sanchez, J. E. (2024, 20 abril). Colón ya cuenta con un hospital de la CSS de tercer nivel – CSS Noticias. <https://prensa.css.gob.pa/2024/04/20/colon-ya-cuenta-con-un-hospital-de-la-css-de-tercer-nivel/>

Servicios sanitarios de calidad. (2024.). Wwww.who.int. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III

World Health Organization: WHO. (2020, 21 julio). Calidad de la atención. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

Nº	ACTIVIDADES	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7																				
		Semanas:				Semanas:				Semanas:																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	Revisión Bibliográfica	■																										
2	Solicitar aval institucional	■	■	■																								
3	Inscribir investigación en la universidad				■	■																						
4	Presentación y aprobación del Protocolo					■	■	■																				
5	Registro Resegis								■	■	■																	
6	Presentación Comité Bioética											■	■	■	■													
7	Recolección de datos															■	■	■	■									
8	Análisis de datos																			■	■	■						
9	Elaboración Informe																					■	■	■	■			
10	Presentación y Sustentación																									■	■	


Nota: Elaboración propia

Anexo 2. Presupuesto



No.	Concepto	Cantidad o Unidad	Valor (B/.)
	Personal: [Profesor de español]	1	100
	Costos de oficina: Internet, papelería, transporte de oficina o sitio de estudio, USB	1	100
	Inversión: computador	1	650
	Transporte	90	300
	Comité de ética	0	0
	Subtotal		1250
	Imprevistos y gastos administrativos: 10%	1	125
	Valor total en balboas (B/.):		B/: 1375

Nota: Elaboración propia

Anexo 3. Inscripción proyecto

	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN	
	FR-VIE-05 Inscripción propuesta trabajo de grado	Fecha: 13-Ene-2022
	Versión:0.1	Página 1 de 1

INSCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN COMO OPCIÓN A TRABAJO DE GRADO

1. Título del Proyecto:	Análisis de la calidad de atención en el departamento de radiología en el hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá en 2024
2. Facultad	Ciencias de la Salud
3. Programa o carrera:	Licenciatura en Radiología e Imágenes Diagnósticas
4. Unidad Ejecutora:	Universidad de Santander
5. Director Técnico del Estudio:	Johana Gutiérrez Zehr
6. Asesor Metodológico del Estudio:	Johana Gutiérrez Zehr
7. Investigador (es):	Astrid Herrera, Kathleen Reefer, Ashley Zufiga y Félix Franco y Joel Díaz
7.1. Nombre:	Kathleen Reefer
7.2. Correo Electrónico:	reeferkathleen9535@gmail.com
7.3. Número de teléfono:	6820-0418
7.4. Nombre:	Ashley Zufiga
7.5. Correo Electrónico:	zashley787@gmail.com
7.6. Número telefónico:	6913-5299
7.7. Nombre:	Astrid Herrera
7.8. Correo Electrónico:	astridherera21@gmail.com
7.9. Número telefónico:	6765-0018
7.10. Nombre:	Félix Franco
7.11. Correo Electrónico:	felixfranco2512@gmail.com
7.12. Número telefónico:	6153-5157
7.13. Nombre:	Joel Díaz
7.14. Correo Electrónico:	Joeldm1305@gmail.com
7.15. Número telefónico:	6231-8329
8. Duración del Proyecto:	4 meses
9. Fecha Probable de Inicio:	1 de agosto de 2024
10. Fecha Probable de Terminación:	30 de noviembre de 2024
11. Fecha de Aprobación de la Coordinación de Investigación:	Octubre 2024
12. Código del Proyecto:	LRID-2024-10-88
13. Firma del Decano o Coordinador Académico del Programa	
14. Firma del Coordinador o Vicerrector de Investigación	



Anexo 4. Carta de aval o de no objeción



DENSYPS-DENADOI- N-1525-2024
Panamá, 26 de noviembre de 2024

Estudiante
Astrid Herrera
Investigadora principal
E. S. M.

Respetada estudiante Herrera:

Hemos recibido solicitud de **Certificación de no Objeción** para el desarrollo del estudio: **Análisis de la calidad de atención en el Departamento de Radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá, 2024.**, por parte de los estudiantes, Astrid Herrera, Joel Díaz, Félix Franco, Kallieen Reefer, Ashley Zúñiga optando por la Licenciatura en Radiología, Universidad Santander.

La solicitud se hace como parte de los requisitos exigidos por los Comités de Bioética de la investigación, para la evaluación del protocolo.

El objetivo general es identificar la calidad de atención en el departamento de Radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá durante los meses de noviembre- diciembre 2024.

Por lo anterior y toda vez que los resultados pueden ser un gran apoyo para el desarrollo de la investigación y de este análisis, otorgamos **Certificación de no Objeción** para desarrollar el estudio en el departamento de Radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero.

A su vez, se le indica al investigador principal su responsabilidad con el cumplimiento de las cualificaciones de su equipo interno y externo de apoyo requeridas para el desarrollo de la investigación, con los lineamientos bioéticos, de seguridad del paciente, de seguridad y confiabilidad de datos, de declaración de conflictos de interés y en general con las buenas prácticas clínicas.

2024 Caja de Seguro Social @csspanama



-2-

DENSYPS-DENADCI-N-1525-2024
Panamá, 25 de noviembre de 2024

Instruimos al investigador principal que, al recibir la aprobación del Comité de Bioética, favor presenten la versión aprobada del protocolo junto con la resolución del comité, así como el registro y aval sanitario correspondiente (si aplica) al correo investigacionescss@gmail.com para la autorización definitiva, sin la cual no podrá iniciar el estudio.

Atentamente,

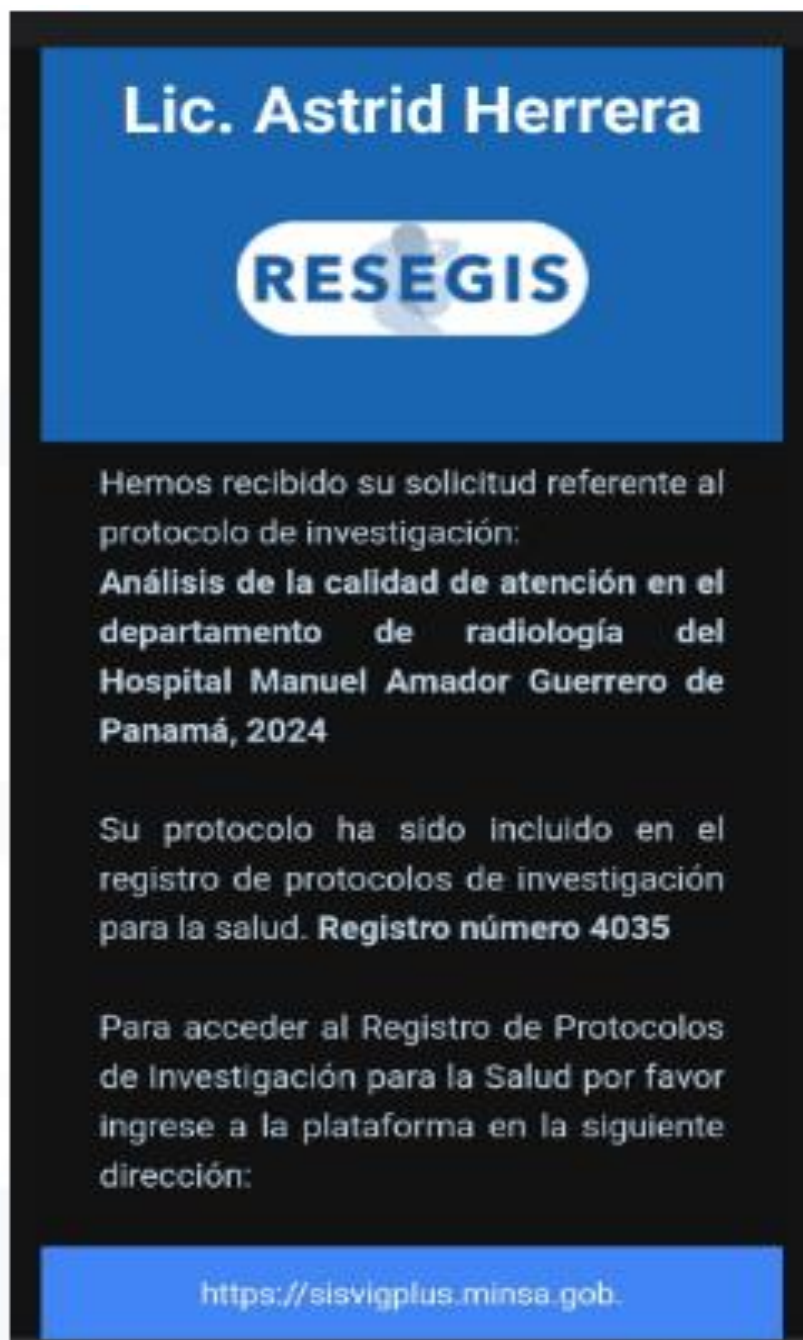


Dr. Paulina Vigil De Gracia*
Jefe del Departamento Nacional de Docencia
e Investigación

*Fundamento legal: Delegación del Director General
Resolución N°ED10- 2024 - C.G.
De 25 de octubre de 2024.

PVDG/Infchial

Anexo 5. Registro Resegis



Lic. Astrid Herrera

RESEGIS

Hemos recibido su solicitud referente al protocolo de investigación:

Análisis de la calidad de atención en el departamento de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá, 2024

Su protocolo ha sido incluido en el registro de protocolos de investigación para la salud. **Registro número 4035**

Para acceder al Registro de Protocolos de Investigación para la Salud por favor ingrese a la plataforma en la siguiente dirección:

<https://sisvigplus.minsa.gob>

Anexo 6. Consentimiento informado e Instrumento

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Análisis de la calidad de atención en el departamento de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá, 2024.

Investigador Principal: Felix Franco. Correo Electrónico: ffranco@mail.usantander.edu.pa
o comite.etica@usantander.edu.pa

Co-Investigadores: Astrid Herrera, Ashley Zúñiga, Katleen Reefer, Joel Díaz.

Objetivo: Identificar la calidad de atención en el departamento de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá en 2024.

A través de esta encuesta, buscamos obtener una visión detallada sobre diversos aspectos de la atención; como el trato recibido, la claridad en la información proporcionada y la eficiencia del servicio. Sus respuestas serán completamente confidenciales y se utilizarán únicamente para mejorar los estándares de atención y satisfacer mejor las necesidades de los pacientes ante el servicio del departamento de Radiología

La participación es completamente voluntaria y el participante puede retirarse en cualquier momento sin consecuencias; al aceptar iniciar la misma se le solicitarán ciertos datos demográficos.

Completar el cuestionario toma aproximadamente unos 15 minutos.

Al iniciar la encuesta, se le solicitará su número de identificación; el cual, posteriormente se codificará por cada participante manteniendo la confidencialidad de lo mismo.

Toda la información será manejada de forma correcta con estricta confidencialidad y solo se utilizará para fines de investigación. Al diligenciar la encuesta el paciente, confirma su

aceptación en el estudio, habiendo sido informado sobre su propósito y condiciones. De tener alguna duda referente al cuestionario puede hacerlas al momento de la aplicación de la misma.

¿Desea diligenciar esta encuesta?

- Si
- No

ENCUESTA: ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL MANUEL AMADOR GUERRERO DE PANAMÁ, 2024.

Número identificación: _____

Genero:

- Femenino
- Masculino

Edad:

- De 18 a 25
- De 26 a 35
- De 36 a 45
- De 46 a 55
- Más de 55 años

Nivel de escolaridad

- Analfabeta
- Primaria

- Secundaria
- Técnico
- Licenciado
- Posgrado

Jornada de atención:

- Matutina

Procedencia

- Distrito de Colón
- Distrito de Chagres
- Distrito de Donoso
- Distrito de Portobelo
- Distrito de Santa Isabel
- Distrito de Omar Torrijos

○ Tome en consideración que se tiene una escala de Likert en la cual un valor de 1 corresponde a totalmente en desacuerdo y valor 5 corresponde a totalmente de acuerdo; por lo cual se realizará únicamente a su criterio la puntuación.

Escala Likert

1. Totalmente en Desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Dimensión	Pregunta	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	1. ¿Considera usted que las instalaciones del departamento de radiología están bien cuidadas?					
	2. ¿Considera usted que la limpieza de las instalaciones físicas, módulos de toma de imágenes, es adecuada?					
	3. ¿La presentación personal del departamento de radiología es excelente?					
	4. ¿Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas son agradable?					
	5. ¿Considera usted que los módulos de toma de imágenes diagnósticas son cómodas?					
	6. ¿La cantidad de sillas y áreas para toma de exámenes diagnósticos son suficientes?					
	7. ¿Considera usted que las instalaciones de radiología cuentan con buena seguridad; para personas con discapacidad?					
	8. ¿Cuándo asistió al departamento de radiología, el tiempo de espera desde que llega; hasta que lo atienden? ¿fue corto?					
	9. ¿El tiempo que tuvo que esperar; desde su ingreso hasta que le					

Fiabilidad	brindaron la atención fue apropiado?					
	10. ¿La secuencia (orden); y continuidad con la que le prestaron la atención, fue apropiada?					
	11. ¿Cuándo usted tuvo algún problema ante la toma de su examen, los funcionarios se mostraron muy interesados en solucionarlo?					
	12. ¿El registro de su información en el servicio como usuario fue apropiado?					
	13. ¿La confianza que le transmitieron a usted, de parte del personal del servicio de radiología fue alta?					
	14. ¿La información y orientación que le dieron los funcionarios del servicio de radiología, en cuanto a los procedimientos y trámites necesarios, ¿fue suficiente?					
	15. ¿El asistir al servicio de radiología para la toma de su examen, usted sintió que lo ayudó con su estado de salud?					
	16. ¿Las instrucciones proporcionadas por el personal de radiología antes de un procedimiento considera usted que son claras?					
17. ¿Se siente informado sobre los						

	posibles riesgos asociados con los procedimientos radiológicos que se le realizan?					
Capacidad de Respuesta	18. ¿Los trámites que tuvo que efectuar en el departamento de radiología para ser atendido, fueron sencillos?					
	19. ¿La disposición de los funcionarios del servicio de radiología; para resolver sus preguntas o inquietudes, ¿fue apropiada?					
	20. ¿Usted percibió que los funcionarios del servicio de radiología siempre agilizaron su trabajo; para atenderle en el menor tiempo posible?					
	21. ¿La cooperación entre funcionarios del servicio de radiología; para responder a su necesidad de atención fue apropiada?					
	22. ¿El horario de atención del departamento de radiología es flexible para adaptarse a sus necesidades?					
	23. ¿Los horarios de atención del servicio de radiología fueron apropiados?					
	24. ¿La atención dada por el personal del servicio de radiología satisfizo sus necesidades de este servicio en particular?					

Seguridad	25. ¿La capacidad de los funcionarios del servicio de radiología; para solucionar sus necesidades de este servicio fue alta?					
	26. ¿Las respuestas del personal del servicio de radiología ante sus inquietudes o preguntas fueron adecuada?					
	27. ¿Usted percibió que el personal del servicio cumplió siempre con medidas que garantizan su seguridad (Uso de guantes, tapabocas, entre otros)?					
	28. ¿Las expresiones dadas por el personal del servicio sobre los procedimientos a realizar y cuidados posteriores, ¿fueron suficientes?					
	29. ¿Considera usted que los equipos de radiología del hospital son modernos y actualizados?					
Empatía	30. ¿El personal del servicio de radiología le prestó atención personalizada?					
	31. ¿El trato recibido por parte del personal del servicio de radiología fue adecuado?					
	32. ¿La atención a sus necesidades particulares en el servicio de radiología fue excelente?					

33. ¿La comprensión de los funcionarios del servicio de radiología frente a sus necesidades fue excelente?					
34. ¿Desde su perspectiva el personal de radiología es amable y cortés al tratar con los pacientes?					
35. ¿Considera usted que el nivel de comunicación interpersonal que experimenta durante su visita al área de radiología es satisfactorio?					

Nota: Elaboración propia

Anexo 7. Carta de aprobación Comité Bioética



CBI-USantander-M- 146- 2024

Panamá, 19 de diciembre de 2024.

MEMORANDO

Para: Astrid Herrera.
Ashley Zúñiga.
Félix Franco.
Katleen Reefer.
Joel Díaz.
Investigadores Principales.


De: Dra. Nydia Flores Chiari
Presidenta del Comité de Bioética de la Investigación



Asunto: Consideraciones sobre protocolo revisado

En reunión ordinaria del 09 de diciembre 2024 del Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad Santander Panamá se discutieron, los documentos del protocolo: "Análisis de la calidad de atención en el departamento de radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá, 2025". Y se decide aprobar con correcciones menores, mismas que se completaron el 19 de diciembre de 2024.

Los Miembros del Comité de Bioética de la Investigación deciden entonces:

<input checked="" type="checkbox"/> Aprobar	<input type="checkbox"/> Solicitud de Modificaciones
<input type="checkbox"/> Suspender para correcciones	<input type="checkbox"/> Denegar

Se revisaron los siguientes documentos:

Documentos	Versión
Protocolo de investigación	4
Instrumento de recolección de datos	4
Consentimiento informado	4
Flyer de reclutamiento	4

Los miembros del Comité que participaron en la revisión de los documentos mencionados fueron:

Nombre	Profesión	Cargo
Nydia Flores Chlari	Médica	Presidenta
Priscilla Jiménez	Tecnóloga Médica	Miembro
Nitza Caballero	Odontóloga	Miembro
Dora Sánchez Poña	Abogada	Miembro
Santiago Rodríguez	Abogado/enfermero	Miembro
Derek Liao	Medico	Miembro
Iliana Ceballos	Pediatra	Miembro

Como parte del seguimiento que este Comité dará a su investigación, deberá presentar lo siguiente:

- Fecha de inicio y culminación del estudio
- Reportar el status de su investigación cada dos meses.
- Reportar de inmediato cualquier adenda/enmienda a la investigación y solicitar aprobación en caso de ser necesario
- Reportar en un plazo menor de 24 horas cualquier efecto adverso serio, cuando aplique
- Describir los riesgos potenciales de las terapias experimentales de la medicación a utilizar en su investigación e informar aquellos que se presentan a lo largo de su investigación, cuando aplique
- La aprobación ética tiene duración de un (01) año calendario, si supera ese plazo, se debe solicitar renovación de la aprobación ética por lo menos 1 mes previo a cumplido dicho periodo.
- Presentar copia digitalizada de su informe final y/o publicación, tan pronto finalice la investigación.

Saludos y éxitos,
c. archivos del Comité



Anexo 8. Carta de Profesor Español y Diploma

Panamá, 24 de abril de 2025.

Señores
Comisión de Trabajo de Grado
Universidad Santander
Facultad de Ciencia de la Salud

Respetada comisión:

Reciban un saludo cordial de quien suscribe esta nota, augurándoles éxitos en sus funciones administrativas. Me permito informales que el trabajo de grado de los estudiantes: Félix Franco con cédula de identidad personal 3-751,1564, Astrid Herrera con documento de identificación 8-977-1583, Ashley Zúñiga con cédula de identidad personal 3-750-2091, Katleen Reefer con documento de identificación 3-750-601, Joel Díaz con cédula de identidad personal 3-742-2237, ha sido revisada y corregida; cuyo título " Análisis de la Calidad de Atención en el Departamento de Radiología del Hospital Manuel Amador Guerrero de Panamá, 2024"; por ende, se le aplicaron las reglas de redacción, gramática y ortografía necesarias.

Aprovecho para despedirme atentamente,

Prof. 
Roberto A. Hernández A.

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

LA FACULTAD DE

Humanidades

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO,
HACE CONSTAR QUE

Roberto Alexis Hernández Alabarcá

PANAMÁ

HÁ TERMINADO LOS ESTUDIOS Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEADOR AL TÍTULO DE:

*Licenciado en Humanidades
con Especialización en Español*

Y EN CONSECUENCIA, SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE PANAMÁ, A LOS **cuatro**
DÍAS DEL MES DE **junio** DEL AÑO DOS MIL **catorce**.

Diploma **215922**
Identificación Personal
3-716-170


Secretaría General

Antonio J. Jirón
Decano

Fulgencia de Mesa
Rector

REPÚBLICA DE PANAMÁ
TRIBUNAL ELECTORAL

**Roberto Alexis
Hernandez Alabarca**



NOMBRE USUAL:
FECHA DE NACIMIENTO: 15-MAY-1985
LUGAR DE NACIMIENTO: COLÓN, COLÓN
SEXO: M TIPO DE SANGRE:
EXPEDIDA: 27-ENE-2022 EXPIRA: 27-ENE-2037

3-716-170



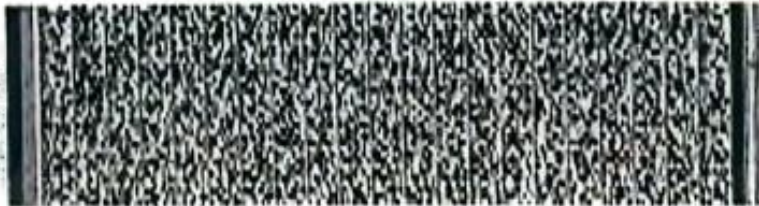
Roberto A. Hernández A.

**TE TRIBUNAL
ELECTORAL**
LA VAYA LA VAYA LOS TOBOS

[Signature]
DIRECTOR NACIONAL DE REGULACIÓN



3-716-170



A6616N10109