

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación consistió en realizar un análisis de la calidad y seguridad de la atención médica en el Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la ciudad de Quito-Ecuador en el servicio de Medicina Interna, a través de un proceso de comparación entre la realidad evidenciada en el servicio objeto de estudio y estándares de calidad nacionales e internacionales de estructura, proceso y resultados, para el efecto de utilizaron tres instrumentos metodológico como son la observación directa, la evaluación a historias clínicas y la entrevista no estructurada a usuarios internos y externos. Para evaluación de calidad en el presente proyecto de investigación se tomaron como base los estándares establecidos por la Accreditation Canada International (ACI) para evaluar proceso, y los estándares de la OPS y la normativa peruana para evaluar estructura y resultados. Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal durante los meses de enero a junio de 2015, encontrando que al realizar una comparación con los estándares de la Accreditation Canada International el servicio acredita en nivel Oro, sin embargo, al evaluar mediante otros estándares propuestos por organizaciones internacionales prestigiosas el servicio no cumple con criterios específicos en los referente a estructura y resultados. Con este antecedente se propuso un plan de mejora que pretende contribuir al fortalecimiento de una cultura de calidad dentro del servicio mediante el cumplimiento de estándares de calidad y la óptima distribución de los recursos asignados para satisfacer las expectativas de los usuarios que acuden al servicio de Medicina Interna.

PALABRAS CLAVE:

- **CALIDAD**
- **ACREDITACIÓN**
- **SEGURIDAD**
- **ESTÁNDARES**
- **EVALUACIÓN**

ABSTRACT

The objective of this research was to conduct an analysis of the quality and safety of care in the Specialty Hospital Eugenio Espejo of Quito-Ecuador in Internal Medicine, through a process of comparison reality evidenced in the service under study and standards of national and international quality of structure, process and results for the effect used three methodological tools: direct observation, evaluation and medical records unstructured interview and internal users external. For quality assessment in this research project they were based standards set by the Accreditation Canada International (ACI) to evaluate process, and the standards of PAHO and the Peruvian legislation to evaluate structure and results. An observational, descriptive, cross-sectional study was conducted during the months of January to June 2015, found that when making a comparison with the standards of Accreditation Canada International service credited to Gold level, however, to be evaluated by other standards proposed by prestigious international organizations the service does not meet the specific criteria concerning structure and results. With this background an improvement plan that aims to help strengthen a culture of quality within the service by meeting quality standards and optimal distribution of resources allocated to meet the expectations of users who come to the proposed Internal Medicine.

KEYWORDS:

- **QUALITY**
- **ACCREDITATION**
- **SAFETY**
- **STANDARDS**
- **EVALUATION**