

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación permite conocer la satisfacción de los pacientes y acompañantes que asisten a las casas de salud del cantón santo domingo de los colorados está sujeta a la deshumanización de la atención prestada por los médicos y enfermeras, que, a pesar de que cuentan con los conocimientos, habilidades y capacidades que le permiten proporcionar atención médica de calidad, carecen de las habilidades para construir relaciones personales con los pacientes y acompañantes sobre la base del respeto a los principios, atención a quejas y sugerencias, y sin explicar detalladamente el estado de salud del paciente, el tratamiento y la posibilidad de terapias alternativas, esta situación afecta negativamente el nivel de satisfacción de los pacientes y sus acompañante. la metodología utilizada en el estudio utilizó un enfoque cuantitativo, desarrollando la correlación, ya que une las variables se aplicó el método servqual a 351 pacientes de las diversas casas de salud que funcionan en el cantón. los resultados mostraron que el personal médico y las enfermeras no brindan información oportuna a los pacientes y sus acompañantes sobre aspectos tales como el estado de salud, las reacciones ante las quejas, sugerencias y comentarios, por lo que se crearon estrategias que permitirán solucionar los problemas encontrados.

PALABRAS CLAVE:

- **SATISFACCIÓN**
- **CASAS DE SALUD**
- **SERVICIO DE SALUD**
- **CALIDAD**
- **SERVQUAL.**

ABSTRACT

This research work allows us to know the satisfaction of the patients and companions who attend the health houses of the Santo Domingo de los Colorados Canton is subject to the dehumanization of the care provided by the doctors and nurses, who, despite having the knowledge, skills and abilities that allow you to provide quality medical care, lack the skills to build personal relationships with patients and companions based on respect for the principles, attention to complaints and suggestions, and without explaining in detail the state of health of the patient, the treatment and the possibility of alternative therapies, this situation negatively affects the level of satisfaction of patients and their companions. The methodology used in the study used a quantitative approach, developing the correlation, since it unites the variables the Servqual method was applied to 351 patients from the different health houses that work in the canton. The results showed that medical personnel and nurses do not provide timely information to patients and their companions about aspects such as health status, reactions to complaints, suggestions and comments, so strategies were created to solve problems Found

KEYWORDS:

- **SATISFACTION**
- **HOUSES OF HEALTH**
- **HEALTH SERVICE**
- **QUALITY**
- **SERVQUAL.**