

RESUMEN

Actualmente, el Ministerio de Salud Pública, mediante las instituciones de servicios públicos, realiza la entrega gratuita de medicamentos de todo índole, en especial, medicamentos contra el cáncer, donde los usuarios de estos medicamentos son parte de la cadena de suministro, el cual empieza desde el marco legal hasta la entrega directa al usuario de la salud. Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), el cáncer es una de las primeras causas de muerte en el mundo y considera que la salud de los habitantes de una nación constituye el factor principal sustantivo en el desarrollo armónico y permanente, es por esto que el gobierno ecuatoriano considera a la salud un bien público y de inversión prioritaria de alta rentabilidad económica. La presente investigación tiene el propósito de evaluar la satisfacción que tienen los pacientes que acceden a la medicación gratuita contra el cáncer en el sector público, mediante la aplicación de una encuesta a una muestra representativa, donde se evaluarán aspectos para conocer el tipo de medicación a ser entregado, nivel de servicio, tiempos de espera y la calidad del servicio al cliente en dos instituciones de Quito especializadas en oncología que son el Hospital Eugenio Espejo y la institución referida Solca. Así mismo, se tomará como marco referencial estudios realizados respecto al sistema de salud y el acceso a medicación gratuita contra el cáncer en los países de Chile, Nicaragua y Perú. Finalmente, se proponen un conjunto de hipótesis, las cuales serán validadas, por tal razón esta investigación pertenece al tipo de estudio empírico que comprobará o refutará dichas hipótesis.

Palabras clave:

- **SERVICIO AL CLIENTE**
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
- **CÁNCER**
- **MEDICACIÓN GRATUITA**

ABSTRACT

Currently, the Ministry of Public Health, through public service institutions, provides free delivery of all types of medication, especially anti-cancer medicaments. The users who are on those medicines are part of the supply chain, which starts from the legal framework and ends up in the direct delivery to the health user. According to WHO (World Health Organization), cancer is one of the leading causes of death in the world and considers the health of the inhabitants of a nation to be the main factor in its harmonious and permanent development. It is the reason why the Ecuadorian government considers health as a public good and a priority investment of high profitability. The present research has the purpose of evaluating the satisfaction of patients that have access to free anti-cancer medication in the public health sector. All of this is done through a survey to a representative sample in order to know the type of medication to be delivered, service level, waiting times and the quality of the customer service in two institutions in Quito specialized in oncology that are Hospital Eugenio Espejo and Solca. The latter is a private institution related with the public service. Likewise, studies carried out on the health system and on the access to free anti-cancer medication in Chile, Nicaragua and Peru are referred. Finally, a set of hypotheses are proposed and validated. For this reason, this research belongs to the type of empirical studies that will prove or refute those hypotheses.

Key Words:

- **CUSTOMER SERVICE**
- **CUSTOMER SATISFACTION**
- **CANCER**
- **FREE MEDICATION**