

Gestión de la Calidad en la Seguridad del Paciente en la Atención Prehospitalaria

Quality Management in Patient Safety in Prehospital Care

Tlga. Fernanda Elizabeth Rosas Báez

Instituto Superior Tecnológico Portoviejo

fernanda.rosas@itsup.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-3867-7124>

Pichincha – Ecuador

Dra. Yelenis Galardi Dominguez

Instituto Superior Tecnológico Portoviejo

Yelennis.galardi@itsup.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-6394-5584>.

Portoviejo– Ecuador

Formato de citación APA

Rosas, F. & Galardi, Y. (2026). Gestión de la Calidad en la Seguridad del Paciente en la Atención Prehospitalaria. Revista REG, Vol. 5 (Nº. 3), p. 4642 – 4661.

CONOCIMIENTO SIN FRONTERAS

Vol. 5 (Nº. 3). julio – septiembre 2026.

ISSN: 3073-1259

Fecha de recepción: 20-08-2026

Fecha de aceptación :25-08-2026

Fecha de publicación:30-09-2026



RESUMEN

La atención prehospitalaria es el primer eslabón en la cadena de salud, desempeña un papel fundamental en la respuesta ante emergencias y urgencias médicas por lo que garantizar procesos seguros y de calidad es indispensable para reducir riesgos y mejorar los resultados en pacientes. Este estudio tuvo como objetivo determinar los estándares de gestión de calidad orientados a la seguridad del paciente aplicables a la atención prehospitalaria, enfocándose en las unidades operativas del Servicio de Salud Móvil de las provincias de Tungurahua y Bolívar. La investigación surgió ante la necesidad de fortalecer la gestión de calidad ante la ausencia de un sistema definido para la atención prehospitalaria, situación que genera variabilidad en los procesos, dificultades en la evaluación del desempeño y limitaciones para identificar oportunidades de mejora, población de estudio conformada por 80 profesionales paramédicos, de los cuales 57 participaron voluntariamente y la recolección de datos se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia mediante una encuesta en Google Forms, distribuida con recursos tecnológicos y un enlace restringido a personal autorizado. La información recolectada se analizó estadísticamente para identificar conocimientos, percepciones y prácticas sobre la gestión de calidad y la seguridad del paciente. Como resultado relevante, se determinó que la gestión de calidad es fundamental para garantizar una atención segura, evidenciando la necesidad de fortalecer procedimientos, protocolos y estrategias de mejora continua. En conclusión, los datos de los 57 participantes respaldan la importancia de implementar y fortalecer un sistema de gestión de calidad específico para la atención prehospitalaria.

PALABRAS CLAVE: calidad, atención prehospitalaria, seguridad del paciente, emergencias



ABSTRACT

Prehospital care serves as the initial link in the healthcare chain and plays a fundamental role in the response to medical emergencies and urgencies; therefore, ensuring safe, high-quality processes is essential for minimizing risks and improving patient outcomes. This study aimed to identify quality management standards focused on patient safety applicable to prehospital care, specifically within the Mobile Health Service operational units in the provinces of Tungurahua and Bolívar. The research was prompted by the need to strengthen quality management in the absence of a defined system for prehospital care—a situation that leads to process variability, difficulties in performance assessment, and limitations in identifying opportunities for improvement. The study population consisted of 80 paramedics, 57 of whom participated voluntarily; data collection utilized non-probability convenience sampling via a Google Forms survey distributed digitally with access restricted to authorized personnel. The collected data underwent statistical analysis to identify knowledge, perceptions, and practices regarding quality management and patient safety. A key finding was that quality management is fundamental to ensuring safe care, highlighting the need to strengthen procedures, protocols, and continuous improvement strategies. In conclusion, the data from the 57 participants underscore the importance of implementing and strengthening a quality management system specifically tailored to prehospital care.

KEYWORDS: quality, prehospital care, patient safety, emergencies.

INTRODUCCIÓN

La salud constituye un derecho fundamental e inalienable de la población ecuatoriana, garantizado por el Estado a través del Ministerio de Salud Pública (MSP), entidad responsable de promover el acceso universal, equitativo y oportuno a los servicios de salud en todos los niveles de atención (1). En este contexto, la atención prehospitalaria representa un componente esencial del sistema sanitario, ya que constituye el primer contacto asistencial para pacientes que requieren atención inmediata ante situaciones de emergencia y urgencia.

Con el objetivo de fortalecer la capacidad de respuesta del sistema nacional de salud, en el año 2013 el Gobierno del Ecuador impulsó el proyecto “Mi Emergencia”, iniciativa que permitió consolidar y ampliar los servicios de atención prehospitalaria a nivel nacional. Este fortalecimiento se materializó mediante el reconocimiento formal de la atención prehospitalaria como un nivel de atención dentro de la Red Pública Integral de Salud, así como con la creación de una unidad administrativa encargada de su gestión dentro de la estructura orgánica del Ministerio de Salud Pública (2).

Al formar parte integral del sistema nacional de salud, la atención prehospitalaria debe alinearse con los mismos principios, estándares y lineamientos de calidad que rigen a los demás servicios sanitarios, especialmente aquellos relacionados con la seguridad del paciente. En este sentido, la calidad asistencial no debe limitarse únicamente al ámbito hospitalario, sino que debe extenderse a todas las etapas del proceso de atención, incluyendo la valoración inicial, el diagnóstico presuntivo, el tratamiento oportuno y el traslado seguro de los pacientes (3).

La relevancia de esta temática se refuerza a partir de la aprobación del Plan de Acción Mundial para la Seguridad del Paciente 2021-2030 durante la 74.ª Asamblea Mundial de la Salud, instrumento que establece estrategias orientadas a reducir los daños evitables asociados a la atención sanitaria y a fortalecer la cultura de seguridad en todos los entornos asistenciales. Dicho plan reconoce que la seguridad del paciente debe garantizarse en cada interacción con los servicios de salud, independientemente del nivel de atención o del lugar donde se preste el servicio (4).

Bajo esta perspectiva, la atención prehospitalaria no puede permanecer al margen de los procesos de gestión de calidad y seguridad del paciente. Por el contrario, debido a la complejidad de las intervenciones realizadas en escenarios dinámicos y de alto riesgo, resulta indispensable implementar mecanismos de gestión que permitan estandarizar procesos, minimizar eventos adversos y garantizar una atención segura, eficaz y centrada en el paciente. Por ello, analizar la importancia de la gestión de calidad en la seguridad del paciente dentro de la atención prehospitalaria

constituye un aspecto fundamental para fortalecer los servicios de emergencia y contribuir a mejores resultados en salud para la población.

MÉTODOS MATERIALES

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional y de corte transversal. El diseño fue no experimental, observando las variables en su contexto natural sin manipulación directa, debido a que permitió recopilar, medir y analizar datos relacionados con la gestión de calidad y seguridad del paciente y su relación con la calidad de la atención prehospitalaria, mediante la aplicación de un instrumento estructurado dirigido al personal paramédico de las unidades de salud móvil de las provincias de Tungurahua y Bolívar.

La población estuvo conformada por 80 profesionales paramédicos del Servicio de Salud Móvil de las provincias de Tungurahua y Bolívar. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, obteniendo una muestra final de 57 paramédicos que cumplieron los criterios de inclusión y aceptaron participar mediante la firma del consentimiento informado.

Según el alcance, el estudio se determinó de tipo descriptivo-correlacional, ya que inicialmente permitió describir la percepción de los paramédicos respecto a los procesos de gestión de calidad y seguridad del paciente en la atención prehospitalaria, así como las características relacionadas con la calidad de la atención brindada. Posteriormente, se analizó la relación existente entre la gestión de calidad y seguridad del paciente (variable independiente) y la calidad de la atención prehospitalaria (variable dependiente).

La fuente de obtención de la información, corresponde a una investigación de campo, puesto que los datos fueron recolectados directamente de los participantes en su entorno laboral mediante la aplicación de encuestas estructuradas.

El estudio fue no experimental, debido a que las variables fueron observadas y analizadas en su contexto natural sin intervención o modificación por parte de la investigadora, el enfoque fue cuantitativo con un método descriptivo-correlacional

Para la ejecución de la presente investigación se estableció contacto directo con los participantes, conformados por los profesionales paramédicos que laboran en el servicio de atención prehospitalaria móvil de las provincias descritas. La coordinación y acercamiento inicial se estableció como responsabilidad del investigador principal, con el apoyo de los coordinadores provinciales de cada servicio de salud móvil provincial.

La presente investigación empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia. La población de estudio fue constituida por 80 paramédicos que laboran en el servicio de atención prehospitalaria móvil.

La muestra fue integrada por todos los paramédicos que, cumpliendo los criterios de inclusión establecidos, aceptaron participar de manera voluntaria mediante la firma del consentimiento informado. El final de la muestra se definió a 57 paramédicos siendo el número de participantes que otorgaron su consentimiento y completaron la encuesta.

Este tipo de muestreo se justifica por la accesibilidad de los participantes y por el interés de obtener información directamente de los profesionales involucrados en la atención prehospitalaria, permitiendo una caracterización amplia de las percepciones relacionadas con la gestión de calidad y la seguridad del paciente.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados de la encuesta evidencian una percepción predominantemente favorable respecto a la gestión de la calidad y la seguridad del paciente en la atención prehospitalaria. Se observa una aceptación general de los procedimientos y protocolos estandarizados, así como el reconocimiento de la seguridad del paciente como una prioridad dentro de las unidades. El personal encuestado valora positivamente la aplicación de prácticas seguras, la identificación de riesgos, la implementación de acciones correctivas, la notificación de incidentes, la comunicación y el trabajo en equipo como elementos que contribuyen a mejorar la calidad de la atención.

No obstante, se identifican percepciones neutrales y desfavorables en menor proporción, principalmente relacionadas con el seguimiento y evaluación de los protocolos, la comunicación, el reporte de errores y la aplicación de acciones de mejora. En este sentido, los resultados reflejan una gestión de calidad favorable, aunque con oportunidades de fortalecimiento y mejora continua para consolidar una cultura institucional orientada a la seguridad del paciente y a la calidad de la atención prehospitalaria.

Misma información se muestra en el análisis individualizado para cada pregunta encuestada.

Tabla 1.

Procedimientos estandarizados y protocolos para la atención

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	9	15,79%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8,77%

De acuerdo	22	38,60%
Totalmente de acuerdo	21	36,84%

Los resultados evidencian una percepción favorable del 75,44% respecto a la existencia de procedimientos estandarizados para la atención prehospitalaria. Sin embargo, el 24,56% presenta una percepción desfavorable, lo que indica la necesidad de fortalecer la estandarización y difusión de los procedimientos para garantizar una atención segura y de calidad.

Tabla 2.

Evaluación, mejora continua y seguridad del paciente

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	9	15,79%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	12,28%
De acuerdo	23	40,35%
Totalmente de acuerdo	18	31,58%

Los resultados muestran que el 71,93% del personal considera que los protocolos de atención son conocidos por todo el personal operativo, mientras que el 28,07% presenta una percepción desfavorable. Esto evidencia un nivel de conocimiento mayoritariamente positivo, aunque persiste una proporción importante de personal que requiere reforzamiento en la difusión y capacitación sobre los protocolos de atención.

Tabla 3.

Procesos establecidos contribuyen a mejorar la calidad de la atención brindada

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	6	10,53%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	7,02%
De acuerdo	24	42,11%
Totalmente de acuerdo	23	40,35%

Mediante los resultados se determina una percepción favorable, ya que el 82,46% considera que los procesos establecidos contribuyen a mejorar la calidad de la atención. Sin embargo, el 17,55% presenta una percepción desfavorable, lo que indica la necesidad de fortalecer y optimizar los procesos establecidos para garantizar una atención de mayor calidad.

Tabla 4.

Seguimiento al cumplimiento de los protocolos institucionales

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	8	14,04%

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10,53%
De acuerdo	26	45,61%
Totalmente de acuerdo	17	29,82%

Los resultados indican una percepción favorable del 75,43% respecto al seguimiento del cumplimiento de los protocolos institucionales. Sin embargo, el 24,57% mantiene una percepción desfavorable, evidenciando la necesidad de fortalecer el monitoreo y seguimiento de los protocolos para asegurar su aplicación adecuada.

Tabla 5.

Evaluaciones periódicas de los procesos asistenciales.

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	9	15,79%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8,77%
De acuerdo	30	52,63%
Totalmente de acuerdo	13	22,81%

Los resultados evidencian una percepción favorable del 75,44% respecto a la realización de evaluaciones periódicas de los procesos asistenciales. Sin embargo, el 24,56% presenta una percepción desfavorable, lo que señala la necesidad de fortalecer la evaluación continua para identificar oportunidades de mejora y garantizar la calidad de la atención.

Tabla 6.

Oportunidades de mejora a partir de las actividades diarias.

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	7	12,28%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	15,79%
De acuerdo	26	45,61%
Totalmente de acuerdo	15	26,32%

Los resultados obtenidos muestran una percepción favorable del 71,93% respecto a la identificación de oportunidades de mejora a partir de las actividades diarias. Sin embargo, el 28,07% presenta una percepción desfavorable, lo que indica la necesidad de fortalecer la identificación y gestión de oportunidades de mejora en las actividades asistenciales.

Tabla 7. Las observaciones del personal son consideradas para mejorar los procesos.

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	9	15,79%

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,51%
De acuerdo	25	43,86%
Totalmente de acuerdo	21	36,84%

De acuerdo con los resultados se tiene una percepción favorable del 80,70% respecto a que las observaciones del personal son consideradas para mejorar los procesos. Sin embargo, el 19,30% presenta una percepción desfavorable, evidenciando la necesidad de fortalecer la participación y retroalimentación del personal en la mejora de los procesos.

Tabla 8.

Implementa acciones correctivas cuando se identifican problemas en la atención

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	7	12,28%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	14,04%
De acuerdo	24	42,11%
Totalmente de acuerdo	18	31,58%

Del análisis de la table se evidencia una percepción favorable del 73,69% respecto a la implementación de acciones correctivas ante problemas en la atención. Sin embargo, el 26,32% presenta una percepción desfavorable, lo que indica la necesidad de fortalecer la respuesta y seguimiento de las acciones correctivas para mejorar la calidad de la atención.

Tabla 9.

Seguridad del paciente es considerada una prioridad dentro de la unidad

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	6	10,53%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,75%
De acuerdo	19	33,33%
Totalmente de acuerdo	31	54,39%

Los resultados indican una percepción favorable del 87,72% respecto a que la seguridad del paciente es considerada una prioridad dentro de la unidad. Solo el 12,28% presenta una percepción desfavorable, lo que refleja un alto compromiso institucional con la seguridad del paciente, aunque es importante mantener y fortalecer esta prioridad.

Tabla 10.

En la atención se aplican prácticas orientadas a prevenir daños al paciente.

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	5	8,77%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,75%
De acuerdo	23	40,35%
Totalmente de acuerdo	28	49,12%

En los resultados se evidencia una percepción favorable del 89,47% respecto a la aplicación de prácticas orientadas a prevenir daños al paciente durante la atención. Solo el 10,52% presenta una percepción desfavorable, lo que refleja un alto nivel de compromiso con la seguridad del paciente, aunque se recomienda mantener y fortalecer estas prácticas preventivas.

Tabla11.

Personal conoce las medidas de seguridad aplicables a la atención prehospitalaria.

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	6	10,53%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	7,02%
De acuerdo	21	36,84%
Totalmente de acuerdo	26	45,61%

Se evidencia una percepción favorable del 82,45% respecto al conocimiento de las medidas de seguridad aplicables a la atención prehospitalaria. Sin embargo, el 17,55% presenta una percepción desfavorable, lo que indica la necesidad de reforzar la capacitación y actualización del personal en medidas de seguridad.

Tabla 12.

Promueve el cumplimiento de prácticas seguras durante la atención.

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	7	12,28%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	25	43,86%
Totalmente de acuerdo	25	43,86%

Los resultados muestran una percepción favorable del 87,72% respecto a la promoción de prácticas seguras durante la atención. El 12,28% presenta una percepción desfavorable, lo que

evidencia una aplicación mayoritariamente positiva, aunque es necesario mantener y fortalecer las prácticas de seguridad del paciente.

Tabla 13.

Identifican los riesgos asociados a la atención prehospitalaria.

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	9	15,79%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,75%
De acuerdo	28	49,12%
Totalmente de acuerdo	19	33,33%

Los resultados obtenidos indican una percepción favorable del 82,45% respecto a la identificación de los riesgos asociados a la atención prehospitalaria. Sin embargo, el 17,54% presenta una percepción desfavorable, lo que indica la necesidad de fortalecer la identificación y gestión de riesgos para mejorar la seguridad del paciente.

Tabla 14.-

Mecanismos para reportar incidentes o eventos adversos.

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	6	10,53%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,26%
De acuerdo	24	42,11%
Totalmente de acuerdo	24	42,11%

Los resultados evidencian una percepción favorable del 84,22% respecto a la existencia de mecanismos para reportar incidentes o eventos adversos. El 15,79% presenta una percepción desfavorable, lo que indica que, aunque existen mecanismos adecuados, es necesario fortalecer su difusión y accesibilidad para garantizar una notificación oportuna.

Tabla 15.

Conoce los procedimientos para notificar incidentes relacionados con la seguridad del paciente.

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	7	12,28%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	7,02%
De acuerdo	25	43,86%
Totalmente de acuerdo	21	36,84%

Los datos reflejan una percepción favorable del 80,70% (suma de acuerdo con 43,86% y Totalmente de acuerdo con 36,84%) respecto al conocimiento de los procedimientos para notificar incidentes de seguridad por parte del personal.

Por otro lado, existe una percepción desfavorable del 19,30% (suma de *En desacuerdo* con 12,28% y *Totalmente en desacuerdo* con 7,02%), lo que indica la necesidad de reforzar la capacitación y socialización de dichos protocolos para asegurar que el 100% de los colaboradores esté en capacidad de notificar adecuadamente.

Tabla 16.

Acciones para prevenir la repetición de errores o incidentes.

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	7	12,28%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,26%
De acuerdo	29	50,88%
Totalmente de acuerdo	18	31,58%

Los resultados muestran una percepción favorable del 82,46% (suma de *acuerdo* con 50,88% y *Totalmente de acuerdo* con 31,58%) respecto a la implementación de acciones para prevenir la repetición de errores o incidentes.

Por su parte, se registra una percepción desfavorable del 17,54% (suma de *En desacuerdo* con 12,28% y *Totalmente en desacuerdo* con 5,26%), lo que evidencia la oportunidad de fortalecer los planes de mejora continua y el seguimiento de las medidas correctivas para asegurar su efectividad.

Tabla 17.

Reportar errores sin temor a represalias.

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	9	15,79%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	15,79%
De acuerdo	22	38,60%
Totalmente de acuerdo	17	29,82%

Los resultados evidencian una percepción favorable del 68,42% respecto a la posibilidad de reportar errores sin temor a represalias. Sin embargo, el 31,58% presenta una percepción desfavorable, evidenciando la necesidad de fortalecer un entorno de confianza, comunicación abierta y cultura de seguridad para facilitar la notificación de errores.

Tabla 18.

Comunicación efectiva entre los integrantes del equipo de atención

TABLA 18	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	10	17,54%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	15,79%
De acuerdo	19	33,33%
Totalmente de acuerdo	19	33,33%

Acorde al resultado se muestra una percepción favorable del 66,66% respecto a la existencia de una comunicación efectiva entre los integrantes del equipo de atención. Sin embargo, el 33,33% presenta una percepción desfavorable, lo que indica la necesidad de fortalecer la comunicación y coordinación del equipo para garantizar una atención segura y de calidad.

Tabla 19.

El equipo contribuye a mejorar la seguridad del paciente

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	6	10,53%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,75%
De acuerdo	23	40,35%
Totalmente de acuerdo	27	47,37%

Los datos muestran una amplia percepción favorable del 87,72% (suma de *De acuerdo* con 40,35% y *Totalmente de acuerdo* con 47,37%) sobre el impacto positivo del trabajo en equipo en la mejora de la seguridad del paciente.

Por el contrario, solo un 12,28% presenta una percepción desfavorable (suma de *En desacuerdo* con 10,53% y *Totalmente en desacuerdo* con 1,75%), lo que ratifica que la mayoría de los colaboradores reconoce el trabajo colaborativo como un pilar fundamental, requiriendo únicamente reforzar el compromiso en los sectores minoritarios para consolidar una cultura de trabajo unificada.

Tabla 20.

Se fomenta una cultura de aprendizaje a partir de los incidentes reportados.

	TOTAL, DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo /desacuerdo	10	17,54%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10,53%
De acuerdo	22	38,60%

Totalmente de acuerdo	19	33,33%
-----------------------	----	--------

Los resultados evidencian una percepción favorable del 71,93% respecto a que la institución fomenta una cultura de aprendizaje a partir de los incidentes reportados. Sin embargo, el 28,07% presenta una percepción desfavorable, lo que señala la necesidad de fortalecer el análisis de incidentes y utilizar sus resultados para implementar mejoras continuas.

DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación evidencian la necesidad de fortalecer la gestión de la calidad y la seguridad del paciente en el ámbito de la atención prehospitalaria en Ecuador. Esta necesidad adquiere especial relevancia debido a las características propias de este servicio, que se desarrolla en escenarios dinámicos, variables y, en ocasiones, impredecibles, donde el personal debe tomar decisiones en tiempos reducidos, con recursos limitados y fuera de las condiciones controladas de un establecimiento de salud. En consecuencia, disponer de procesos estandarizados, protocolos, mecanismos de monitoreo e indicadores de calidad constituye un elemento fundamental para disminuir los riesgos asociados a la atención y favorecer la seguridad del paciente.

Estos resultados presentan concordancia con lo señalado por O'Connor et al. en el artículo Measurement and monitoring patient safety in prehospital care: a systematic review, publicado el 18 de enero de 2021. Los autores señalan que la atención prehospitalaria es potencialmente peligrosa y que, en comparación con la atención secundaria, existe un conocimiento limitado acerca de cómo se gestiona la seguridad del paciente en estos escenarios. La revisión sistemática incluyó 52 estudios y encontró 67 métodos diferentes para medir y monitorizar la seguridad del paciente. Además, identificó una concentración importante de las mediciones en daños ocurridos previamente, mientras que otros componentes relacionados con la confiabilidad de los procesos críticos, la sensibilidad a las operaciones, la anticipación y preparación, así como la integración y el aprendizaje, fueron evaluados con menor frecuencia. Los autores concluyeron que no existe un único método establecido para medir y monitorizar la seguridad en la atención prehospitalaria y que esta situación puede generar vacíos de información o "puntos ciegos" de seguridad.

En correlación con el estudio *"Percepción de la calidad y conocimiento de los usuarios de la atención prehospitalaria en las emergencias de los servicios de ambulancia, Lima 2026"* aporta una perspectiva relevante al analizar la calidad desde la percepción y conocimiento de los usuarios atendidos en los servicios de ambulancia. En contraste, la presente investigación aborda la gestión de calidad en la seguridad del paciente desde una perspectiva orientada a los procesos, protocolos y estándares aplicables a la atención prehospitalaria. Mientras el estudio de Lima permite valorar la

calidad percibida por el usuario, esta investigación considera que la gestión de calidad implica organizar, planificar, ejecutar, monitorear y mejorar continuamente los procesos asistenciales para garantizar una atención segura y de calidad. Ambos enfoques son complementarios, puesto que una percepción favorable del usuario constituye un indicador importante, pero no garantiza por sí misma el cumplimiento sistemático de los estándares de seguridad. Por ello, la calidad de la atención prehospitalaria requiere integrar la percepción del usuario con mecanismos de gestión, aplicación de protocolos, identificación de riesgos, seguimiento y mejora continua, fortaleciendo así la seguridad del paciente y la calidad de los servicios de ambulancia.

El estudio sobre la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en los servicios de atención prehospitalaria, del artículo Calidad de atención y la satisfacción del usuario en la atención prehospitalaria – SAMU MINSA, Lima Metropolitana, 2024, coincide con la presente investigación en reconocer la calidad como un componente fundamental para garantizar resultados de salud seguros y favorables. Sin embargo, mientras dicho estudio analiza la calidad desde la percepción y satisfacción del usuario, la presente investigación la aborda desde la gestión de los procesos asistenciales mediante protocolos y estándares. En este sentido, la satisfacción constituye un indicador relevante de la calidad percibida, pero requiere complementarse con mecanismos institucionales que permitan organizar, planificar, ejecutar, monitorear y mejorar continuamente la atención. Por ello, la implementación de protocolos estandarizados, identificación de riesgos, seguimiento y mejora continua resulta fundamental para garantizar la seguridad del paciente y fortalecer la calidad de los servicios de atención prehospitalaria.

La evidencia internacional descrita permite establecer un punto de comparación con la realidad ecuatoriana. En Ecuador sí existe un marco normativo relacionado con la gestión de la calidad. Específicamente, mediante el Acuerdo Ministerial N.º 00031-2021, el Ministerio de Salud Pública aprobó el Manual de Gestión de la Calidad de la Atención en los Establecimientos de Salud, cuyo objetivo es establecer lineamientos técnicos y metodológicos para la implementación de la gestión de la calidad en los establecimientos de salud y en los diferentes niveles territoriales desconcentrados. El documento plantea la planificación, ejecución, verificación, toma de decisiones y mejoramiento continuo de la calidad, además de incorporar aspectos relacionados con auditoría, información, monitoreo e indicadores de gestión.

Por lo tanto, desde una perspectiva académica, no sería adecuado afirmar que Ecuador carece de documentos o normativa relacionada con la gestión de la calidad en los servicios de salud. Por el contrario, existe un instrumento oficial que establece un marco general para gestionar y mejorar la

calidad de la atención. El aspecto que emerge de la presente investigación es diferente y más específico: existe la necesidad de fortalecer la aplicación y operacionalización de dicho marco mediante procesos, protocolos, indicadores y mecanismos de seguimiento específicamente adaptados a las particularidades de la atención prehospitalaria.

Esta diferenciación resulta importante porque el Manual de Gestión de la Calidad de la Atención en los Establecimientos de Salud constituye un marco general para la gestión de la calidad y fue validado institucionalmente con participación de la Dirección Nacional de Atención Prehospitalaria y Unidades Móviles. Sin embargo, la existencia de este marco general no significa necesariamente que todas las dimensiones de la calidad y seguridad del paciente propias del escenario prehospitalario se encuentren desarrolladas con el mismo nivel de especificidad que requieren las operaciones de las unidades móviles. El propio propósito del manual está orientado a establecer lineamientos generales de gestión de calidad, planificación, monitoreo y mejoramiento continuo en los establecimientos y niveles territoriales del sistema de salud.

Esta situación guarda relación con los hallazgos de O'Connor et al., quienes evidenciaron que, incluso a nivel internacional, la medición y monitorización de la seguridad en atención prehospitalaria se encuentra fragmentada. De los 52 estudios incluidos en su revisión, el 73 % evaluó daños ocurridos previamente, el 25 % analizó la confiabilidad de procesos críticos de seguridad, el 38,5 % abordó anticipación y preparación y únicamente el 5,8 % consideró aspectos de integración y aprendizaje. Estos resultados demuestran que la seguridad prehospitalaria requiere un enfoque integral que no se limite a identificar eventos adversos una vez ocurridos, sino que permita anticipar riesgos, evaluar procesos críticos, fortalecer la preparación de los equipos y utilizar los resultados para generar aprendizaje y mejoramiento continuo.

En este contexto, los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada al personal que trabaja en atención prehospitalaria adquieren especial relevancia. La percepción favorable de los participantes respecto a la importancia de disponer de un sistema de gestión de calidad evidencia que existe reconocimiento, desde el ámbito operativo, de la necesidad de contar con mecanismos organizados que permitan orientar y estandarizar las prácticas relacionadas con la calidad y la seguridad del paciente. Este resultado complementa la evidencia científica internacional, puesto que la literatura identifica vacíos en los mecanismos de medición y monitorización de la seguridad, mientras que los profesionales participantes en la presente investigación reconocen la utilidad de contar con un sistema que permita estructurar y orientar dichos procesos.

Desde esta perspectiva, la necesidad identificada por los participantes no debe interpretarse necesariamente como la creación de un sistema independiente o desvinculado de la normativa vigente, sino como la oportunidad de desarrollar un modelo específico de gestión de calidad para la atención prehospitalaria, articulado con el marco general establecido por el Ministerio de Salud Pública. Este modelo podría traducir los principios generales de gestión de calidad establecidos en el Manual de 2021 a procedimientos concretos aplicables al entorno móvil, considerando las particularidades de la atención en escena, la estabilización del paciente, el traslado, la comunicación con el establecimiento receptor y la transferencia de la responsabilidad asistencial.

En consecuencia, un sistema de gestión de calidad orientado a la atención prehospitalaria debería contemplar, entre otros elementos, la definición y estandarización de procesos asistenciales y administrativos, protocolos de actuación, identificación y gestión de riesgos, indicadores de calidad y seguridad, mecanismos de notificación de incidentes y cuasi incidentes, auditoría de los procesos, evaluación del cumplimiento de protocolos y estrategias de retroalimentación y aprendizaje institucional. De esta manera, la calidad podría ser gestionada como un proceso continuo de planificación, ejecución, evaluación y mejora, en concordancia con los principios establecidos en el Manual de Gestión de la Calidad del MSP.

Por tanto, la comparación entre los artículos de evidencia internacional, el marco normativo ecuatoriano y los resultados obtenidos en esta investigación permite identificar una brecha de especificidad y operacionalización, más que una ausencia absoluta de normativa. A nivel internacional, se reconoce que existen limitaciones en la medición y monitorización de la seguridad en la atención prehospitalaria; en Ecuador existe un marco general de gestión de la calidad establecido por el Ministerio de Salud Pública, pero persiste la necesidad de fortalecer su aplicación mediante instrumentos específicamente adaptados a las características del servicio prehospitalario; y, desde la perspectiva del personal encuestado, existe una valoración favorable sobre la importancia de disponer de un sistema organizado que permita orientar los procesos de calidad y seguridad.

En conclusión, la necesidad identificada en esta investigación se sustenta tanto en la evidencia científica internacional como en la realidad institucional ecuatoriana y en la percepción del personal prehospitalario. La literatura científica demuestra que la medición y monitorización de la seguridad en la atención prehospitalaria todavía presenta vacíos importantes, mientras que Ecuador dispone de un marco general de gestión de calidad que constituye una base normativa para avanzar hacia una mayor especificidad. Por ello, el principal aporte de esta investigación radica en evidenciar la necesidad de adaptar, desarrollar y operacionalizar mecanismos de gestión de calidad y seguridad del

paciente específicamente orientados a la atención prehospitalaria, de manera articulada con el marco establecido por el Ministerio de Salud Pública. Esta aproximación permite sustentar que el fortalecimiento de la gestión de calidad en el ámbito prehospitalario constituye una necesidad institucional y asistencial orientada a garantizar procesos seguros, estandarizados, evaluables y sujetos a mejoramiento continuo

CONCLUSIONES

La gestión de calidad y seguridad del paciente en la atención prehospitalaria de las provincias de Tungurahua y Bolívar presenta un nivel predominantemente favorable, sustentado en la existencia y aplicación de estándares, protocolos y prácticas orientadas a garantizar una atención segura, estandarizada y de calidad.

Los procesos asistenciales evidencian fortalezas en la identificación de riesgos, prevención de daños, acciones correctivas, notificación de incidentes y trabajo en equipo; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora relacionadas principalmente con el seguimiento y evaluación de protocolos, la comunicación efectiva y el reporte de errores.

El fortalecimiento de la gestión de calidad requiere la implementación de lineamientos estandarizados, articulados con los estándares del Ministerio de Salud Pública y las recomendaciones internacionales, que promuevan la capacitación continua, supervisión, comunicación, notificación de incidentes y mejora continua, consolidando una cultura institucional de seguridad del paciente en la atención prehospitalaria

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador: Marco Legal Sanitario. Quito: MSP; 2018.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Modelo de Gestión del Servicio de Salud Móvil. Quito: Dirección Nacional de Atención Prehospitalaria y Unidades Móviles; 2016.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Manual de Seguridad del Paciente-Usuario para el Sistema Nacional de Salud. Quito: MSP; 2016.
- Organización Mundial de la Salud. Plan de Acción Mundial para la Seguridad del Paciente 2021-2030: Hacia la eliminación de los daños evitables en la atención de salud. Ginebra: OMS; 2021.
- O'Connor P, O'Malley R, Oglesby AM, Lydon S, Byrne D, Conn R. Measurement and monitoring patient safety in prehospital care: a systematic review. *Int J Qual Health Care*. 2021;33(1):mzab013.
- O'Connor P, O'Malley R, Lambe KA, Lydon S. How safe is prehospital care? A systematic review. *Int J Qual Health Care*. 2021;33(4):mzab138.
- Nafea AH, Alsaifi BAO, Alzahrni BAS. A systematic review of prehospital emergency care quality indicators and their impact on patient outcomes. *J Int Crisis Risk Commun Res*. 2024;7(1):45-58.
- Cárdenas Gutiérrez SM. Percepción de la calidad y conocimiento de los usuarios de la atención prehospitalaria en las emergencias de los servicios de ambulancia, Lima 2023 [tesis de grado]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2023.
- Hinojo Vilcapoma M. Calidad de atención y la satisfacción del usuario en la atención prehospitalaria – SAMU MINSA, Lima Metropolitana, 2024 [tesis de grado]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2024.
- Aguilar Zúñiga JB, Espinoza ML. Impacto de la implementación de los protocolos de atención prehospitalaria en la calidad de atención médica de emergencia. *Cienc Lat Rev Multidiscip*. 2025;9(1):12172-88.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Manual de Gestión de la Calidad de la Atención en los Establecimientos de Salud. Acuerdo Ministerial N.º 00031-2021. Quito: MSP; 2021.

CONFLICTO DE INTERÉS:

Los autores declaran que no existen conflicto de interés posibles

FINANCIAMIENTO

No existió asistencia de financiamiento de parte de pares externos al presente artículo.

NOTA:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

