

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA



Expectativas y percepción del usuario de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central, junio 2016.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
MÉDICO CIRUJANO

Rojas Espinoza, Violeta Mercedes

Dra. Lucy, Correa López.

Asesora de Tesis

Dr. Jhony A. De La Cruz Vargas. Ph. D. MCR. MD.

Director de Tesis

LIMA – PERÚ

2017

Especial agradecimiento:

- A la memoria del Dr. Justiniano Mendoza, maestro de la FAMURP a quien tuve el honor de conocer.
- A la memoria del Dr. Godofredo Mendoza, Jefe de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Militar por su amistad y sus enseñanzas.
- A los Maestros Médicos y otras especialidades que forman parte del Equipo de docentes de la FAMURP, por su profesionalismo.
- Al personal del Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central y compañeros de trabajo por su apoyo.
- A la MG Dayana Atoche Floreano por brindarme sus conocimientos para abordar este tema.

Dedicatoria:

A Dios por mantener firme mi fe y permitir alcanzar este logro.
A Carlitos mi amado hijo, inspiración y fuerza que me llevó a superar los
obstáculos que se me presentaron.
A mis queridos padres y hermanos por guiar mis pasos y por su
incondicional apoyo.

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar las expectativas y percepción del usuario de la Calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central, Junio 2016.

MATERIAL Y MÉTODOS: Estudio de diseño analítico, cuantitativo, observacional y de corte transversal, realizado en Junio del 2016 en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central. Los usuarios que participaron fueron personas que de manera voluntaria participaron respondiendo las encuestas (SERVQUAL) que nos permitirá conocer sus expectativas y percepción después de ser atendido.

RESULTADOS: Se encuestaron a 326 pacientes en los diferentes horarios del día, se logró observar que las expectativas y percepciones del usuario según la evaluación de las dimensiones de la calidad, aporta que los usuarios de Emergencia del Hospital Militar Central se sienten satisfechos de la calidad de atención recibida en un 67.2% a diferencia de aquellos pacientes que refirieron estar insatisfechos por la calidad de atención.

CONCLUSIONES: El usuario del servicio de Emergencia del Hospital Militar Central se encuentra en un alto porcentaje satisfecho por las dimensiones de la calida evaluadas.

PALABRA CLAVE: Usuario, calidad, expectativa, percepción

SUMMARY

OBJECTIVE: To determine the expectations and perception of the user of the Quality of care in the Emergency Service of the Central Military Hospital, June 2016.

MATERIAL AND METHODS: An analytical, quantitative, observational and cross-sectional study, carried out in June of 2016 in the Emergency Service of the Central Military Hospital. The users who participated were people who voluntarily participated in responding to the surveys (SERVQUAL) that will allow us to know their expectations and perception after being attended.

RESULTS: 326 patients were interviewed at different times of the day, it was observed that the expectations and perceptions of the user according to the evaluation of the dimensions of quality, contributes that the emergency users of the Central Military Hospital feel satisfied with the quality Of care received in 67.2% unlike those patients who reported being dissatisfied with the quality of care.

CONCLUSIONS: The user of the Emergency Service of the Central Military Hospital is in a high percentage satisfied by the dimensions of the quality evaluated.

KEYWORD: User, quality, expectation, perception

ÍNDICE

Agradecimiento.....	I
Dedicatoria.....	II
Resumen.....	III
INTRODUCCIÓN.....	01
CAPITULO I.....	03
1.1 Planteamiento del problema.....	03
1.2 Formulación del Problema.....	07
1.3 Justificación.....	07
1.4 Delimitación del problema.....	09
1.5 Objetivos general.....	09
Objetivos específicos.....	09
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	11
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	11
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	14
2.2 Bases Legales.....	17
2.3 Bases teóricas.....	19
2.3.1 Definición de Calidad.....	19
2.3.2 Calidad máxima y óptima.....	21
2.3.3 Motivaciones para la mejora de la calidad.....	21
2.3.4 Modelo SERVQUAL de calidad de servicio.....	22
2.3.5 Planificación, evaluación y Mejora de la calidad asistencial.....	22
CAPÍTULO III	
3.1 Hipótesis general.....	27
3.2 Hipótesis específicas.....	27

CAPÍTULO IV:	29
4.1 Tipo de investigación	29
4.2 Población de estudio.....	29
4.3 Muestra.....	29
4.4 Selección de la muestra.....	30
4.5 Tamaño de la muestra.....	30
4.6 Tipo de muestra.....	31
4.7 Técnica e Instrumento de recolección de datos.....	31
CAPITULO V:.....	32
5.1 Resultados.....	37
5.2 Discusión.....	44
CAPÍTULO VI.....	47
6.1 Conclusiones.....	47
6.2 Recomendaciones.....	48
ANEXOS.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	55

INTRODUCCIÓN

La valoración de la calidad de atención es importante para argumentar la calidad que se viene dando en Salud. La demanda de hacer estudios sobre calidad evalúa el orden del proceso a seguir para hallar resultados que ayuden a mejorar la organización. La gestión investiga a la calidad aplicando instrumentos para detallar el vigor y/o decadencia en las fases de la atención asistencial, permitiendo discernir entre múltiples opciones argumentos lógicos para reforzar las tácticas y permitir llegar a la meta metas para mejorar la calidad de servicios en salud. La obsesión primordial en salud es ofrecer cuidados con calidad, en busca de aumentar se mejore la vida de las personas. Ésta es una obligación ineludible del Estado, la salud protegida y promovida, garantizando un trato humanizado para cada usuario.

La OMS dentro de sus reglamentos asevera que cada persona debe alcanzar calidad de atención como un derecho que lo llevaría a tener el más alto nivel de salud. Teniendo en cuenta las expectativas con las que llega el usuario a un recinto de salud todos los actores que participan en la prestación de estos servicios en salud deberían buscar mejorar la atención logrando mejorar la percepción del usuario de la atención recibida.¹

Recordar que el usuario es quien determina si la atención recibida logró la excelencia que esperaba, porque es el protagonista principal del servicio recibido y será quien a través de su opinión crítica referirá si recibió una atención oportuna, con calidad y sobre todo si logró satisfacer sus expectativas.²

Satisfacer las expectativas con las que llega el usuario es importante, porque al percibir que recibió una buena atención, existe una alta probabilidad que el usuario siga las recomendaciones otorgadas en cuanto al tratamiento, seguimiento y cambios de estilo de vida, además de continuar haciendo uso de los servicios que se ofrecen en salud. Esto reflejará que no sólo se logró

brindar bienestar de un usuario de manera individual, sino también a nivel familiar y por tanto de la sociedad.²

Una de las principales preocupaciones de aquellas personas que trabajan en salud es mantener la calidad de servicio que ofrecen de esta manera el usuario quedará satisfecho de la atención recibida.²

El Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central es la primera puerta de entrada de los pacientes que acuden por una urgencia o emergencia, sobre todo en aquellas situaciones de violencia interna ocasionada por los remanentes de las huestes narcoterroristas o por la demanda de emergencias médico quirúrgicas que de manera fortuita o imprevista se presentan en el tipo de población con cobertura de seguro en esta institución.

El Hospital Militar Central desde su creación trata de brindar un servicio de calidad, logrando siempre el bienestar de sus usuarios: Personal Militar en situación de actividad y retiro, además de familiares y comunidad civil.

CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La constitución de la OMS afirma: “Las personas tenemos el derecho a acceder a un un alto nivel de salud con calidad dentro del cual se satisfaga las expectativas con las que llega al paciente a la institución de salud que lo va atender de esta manera a través de su percepción referirá si su atención guardo concordancia con lo que esperaba.¹

Hablar de calidad en el ámbito nacional e internacional es un tema trascendental.

En Portugal, la evaluación de la satisfacción de los pacientes a llevado que la calidad este siendo medida para recolectar información de como se está brindando la atención de los servicios que se brinda. La aparición de nuevas facultades y centros de formación de profesionales de la salud, ha llevado que se busquen nuevas estrategias de gestión en salud que mejoren la atención hospitalaria, además que el acceso a más información a través del internet hace que el usuario exija una mejor atención y de alguna manera demuestre intolerancia a situaciones que puedan denotar un mal trato por parte del trabajador de los centros sanitarios. Es por esto necesario, que cada programa de una institución en particular busque mantener actualizado conceptos y procedimientos de mejora de la calidad,

como son: reducción del tiempo de espera, trato amable y empático, entre otros, de esta manera se demostrará la efectividad de la gestión y el aporte al sector Salud del cual es integrante.²

En España, Fornell (1995) aclara que la percepción del usuario sobre la calidad es descrita como la forma que recibió la atención dándole las calificaciones de haber sido atendido con un rendimiento de buen o mal servicio. Así mismo hace la referencia de que el usuario se sentirá satisfecho de haber hecho uso de un buen servicio si comparándola con experiencias pasadas la atención actual la ha logrado superarla, sólo así guardará expectativas de recibir una mejor en calidad de atención para experiencias futuras.³

Acercándose a 1994 los países de América latina tuvieron la visión de mejorar el tema de la calidad de servicios para mejorar los niveles de vida y mejor trato en las instituciones del sector salud. Buscando reformas que reflejen una atención igualitaria y equitativa tanto en el sistema privado como público de salud. Dentro de los puntos que tuvieron a bien considerar no sólo buscó mejorar los procesos o técnicas que brindaban las instituciones prestadoras de servicios, sino también la estructura, equipamiento, preparación y actualización del personal que labora en estos. Sólo así el usuario podría describir la accesibilidad a una atención con calidad.⁴

Un estudio realizado en los servicios públicos de Salud en los distritos Norte e Ichilo (Bolivia), reconoce la percepción de la población respecto a

la calidad recibida en el hospital, enfatizando la relación entre trabajadores de salud y los pacientes.⁵

La revista Costarricense de Salud Pública, volumen 19 del 2010, anota que se han realizado estudios en la evaluación de la Calidad de la Gestión de los servicios brindados a los usuarios del sistema de salud pública, como por ejemplo los servicios de apoyo, laboratorio, rayos X, etc. y se ha determinado que las organizaciones de salud presentan diferentes formas, dimensiones y especializaciones.⁶

En Perú, para el Ministerio de Salud a través de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), considera que acceder a una atención con calidad es un principio y derecho básico. Establece que una atención que reúna preparación técnico científica, humanizada y que eche mano de los materiales con los que lo dota el sector logrará satisfacer las expectativas del usuario. Y esta expectativa se incrementará aún más si la información al usuario se da de manera oportuna y sencilla, además si a través de estudios de seguimiento se dejan evidencias de este trato con Calidad.⁷

El usuario es quien definirá si la atención que recibió alcanzó la excelencia según la expectativa con la que llegó al lugar donde fue atendido.⁸

Si luego de recibir la atención el usuario percibe que recibió una buena calidad de atención, hay una alta certeza que los pacientes satisfechos no sólo recomienden este servicio, sino que por su parte cumplan con el tratamiento y continúen utilizando los servicios de salud. Es por ese motivo

que se concluye que si se logra dar una atención con calidad, no sólo se habrá logrado satisfacer al usuario de calidad, sino también el bienestar de la sociedad.⁸

El Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central es la primera puerta de entrada de los pacientes que acuden por una urgencia o emergencia, sobre todo en aquellas situaciones de violencia interna ocasionada por los remanentes de las huestes terroristas o por la demanda de emergencias médico quirúrgicas que de manera fortuita o imprevista se presentan en el tipo de población con cobertura de seguro en esta institución.

El Hospital Militar Central desde su creación trata de brindar un servicio de calidad, logrando siempre el bienestar de sus usuarios: Personal Militar en situación de actividad y retiro, además de familiares y comunidad civil.

Los problemas hallados en las áreas de Emergencia muchas veces son la fragilidad emocional con la que llegan los usuarios, que hace que muchas veces perciba que el tiempo de espera para la atención se torna prolongado. Además la falta aún de personal que brinde atención oportuna de los procedimientos a seguir una vez que se llega al recinto hospitalario.

Por estas razones pretendemos conocer las expectativas y percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios del servicio de Emergencia a través de una encuesta de salida, herramienta que nos permitirá de forma fácil y rápida contar con información sobre la calidad

del servicio que le ofreció el Hospital Militar Central, identificando oportunamente a los pacientes en riesgo, insatisfechos y de esta manera disminuir riesgos y por consiguiente problemas legales.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

Planteado el problema expuesto surge la siguiente pregunta:

¿Cuál es la expectativa de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central, Junio 2016?

1.3 JUSTIFICACIÓN:

A raíz de las nuevas teorías que existen sobre calidad y nuevas estrategias planteadas por las instituciones que conforman el sector salud hablar sobre este tema es sumergirnos a la búsqueda de aquellos puntos que influyen en el usuario a tener una expectativa buena o mala de la atención que recibirán. El acceso a más información sobre los derechos del usuario, técnicas, procedimientos y/o definiciones de patologías por sintomatología referida, influye también en la percepción como el usuario muchas veces se torna intransigente o intolerante porque tal vez recibe menos de lo que esperaba. Ante esta realidad los servicios de Emergencia han pasado a ser los principales puntos de referencia para definir y detallar cuáles son las expectativas y percepción del usuario en cuanto a la calidad de atención ante una urgencia o emergencia.⁹

Cada evaluación constante que se realiza es con la finalidad de observar cuáles son las falencias y los puntos por mejorar.¹⁰

Las actividades que se realizan dentro de una institución guardan un orden secuencial que permite brindar una atención organizada capaz de ser analizada manteniendo estándares de calidad sugeridos o ya reglamentados por el sector. Este proceso secuencial, ordenado y organizado, parte desde el ingreso del paciente, hasta obtener el resultado a la salida - alta del paciente.¹⁰

Por ello con la finalidad de mejorar los servicios brindados en la prestación de servicios en Emergencia reflejado en la expectativa y percepción de la calidad de atención recibida se pretende realizar el presente trabajo para buscar alternativas de gestión y mejora de la calidad.

La continua utilización del servicio de Emergencia por el personal militar y familiares directos ha aumentado de forma significativa en los últimos años, por la complejidad de patologías que son evaluadas y por la oferta de especialidades que el Hospital Militar Central al ser un hospital nivel III ofrece, como son Emergencias: Quirúrgicas, Traumatológicas, Neuroquirúrgicas, Cardiológicas, Geriátricas, Gineco - Obstétricas, Pediátricas entre otras.

Por ello con la finalidad de mejorar los servicios brindados en la prestación de servicios en Emergencia reflejado en la expectativa y percepción del usuario de la calidad de atención recibida, es que se realiza el presente trabajo de investigación.

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA:

Línea de Investigación: Según el Ministerio de Salud, dentro de las prioridades de Salud para el período 2015 – 2021, indica que el presente trabajo tiene como línea de investigación “POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD” Calidad de las Prestaciones Asistenciales y además para la Facultad de Medicina de la Universidad Ricardo Palma está dentro de las prioridades del INICIB.

Lugar de Ejecución: Servicio de Emergencia del HOSPITAL MILITAR CENTRAL, ubicado la Av. Sánchez Carrión s/n, altura cuadra 27 Av. Brasil en el distrito de Jesús María – Lima – Perú.

1.5 OBJETIVOS:

1.5.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar las expectativas y percepción del usuario de la Calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central, Junio 2016.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Determinar la expectativa y percepción del usuario de la calidad de atención asociado al grupo etéreo en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central en el período Junio 2016.

2. Determinar la expectativa y percepción del usuario de la calidad de atención asociado al género en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central en el período Junio 2016.

3. Determinar la expectativa y percepción del usuario de la calidad de atención asociado al nivel de instrucción en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central en el período Junio 2016.

4. Determinar la expectativa y percepción global del usuario de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central en el período Junio 2016.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

Luego de realizar la revisión de antecedentes se ha encontrado algunos relacionados, así tenemos:

2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL

Correa L, Miranda F. Calidad y satisfacción en el Servicio de Urgencias Hospitalaria: Análisis de un Hospital de la Zona Centro de Portugal. Rev Investigaciones Europeas Vol 16, N° 2, 2010 pp 27- 41.

La trascendencia de este trabajo es que buscó crear una matriz aplicable a los Servicios de Emergencias, identificando las expectativas del usuario que por experiencias previas mantenía lealtad con la institución por servicios anteriormente prestados. Quedando claro que si la atención previa había sido buena, el paciente desde su punto de vista recomendaría el servicio, por la confianza que recibió en cada procedimiento además de observar que por parte de la institución se mantiene la idea del cuidado de imagen institucional.²

Montiel V, Sánchez G. Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario de

Emergencia del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014. San José – Costa Rica 2014.

Este estudio desarrolló un instrumento que permitió medir y evaluar la percepción de la calidad, relacionado con la atención y el trato brindado por el personal médico, enfermería y seguridad del Servicio de Emergencias.

Su objetivo diseñar un instrumento para medir la calidad de atención que permita apoyar la toma de decisiones de la gestión del Servicio, para mejorar la calidad del servicio brindado para los usuarios.⁶

Morales M, Carbajal C. Percepción de la Calidad de Atención por el Usuario de Consulta Externa del Centro de Salud Villa Candelaria trimestre Octubre, Noviembre, Diciembre 2007. Revista Médica Boliviana.

Al tratarse de un estudio descriptivo transversal, cuantitativo, evaluó las percepciones del usuario que fueron atendidos en la consulta externa del Centro de salud Villa Candelaria, de Octubre a Diciembre 2007, considerando como parte de la calidad descrita por el paciente el tiempo de espera que esperó para ser atendido, las comodidades que encontró como parte de la infraestructura, y si existió procedimientos que favorecieron una atención oportuna como una información adecuada de lo que va a recibir.⁸

Urriago M, Viáfara L. Calidad de la atención en salud en el Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”. Percepción de los usuarios. Santiago de Cali, Colombia, diciembre 2010.

Buscando el aseguramiento universal de su población coberturada y queriendo conocer cuál es la percepción de la calidad de sus usuarios, el 2010 aplicaron un primer estudio extramural mediante una encuesta voluntaria.

Utilizaron los enfoques conceptuales de Donabedian(1) y Williams (2), recomendando que las evaluaciones de atención de la calidad deben ser constantes, en busca de lograr asegurar una atención que satisfaga las expectativas con las que llega el usuario y al ser así se corroboraría como un tributo de calidad percibida la atención brindada por la institución.

Esta tesis realizada el 2009 hasta el 2010, realizó un estudio exploratorio-descriptivo, empleando métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas que permitieron identificar las percepciones de una muestra representativa de atendidos en el HUV.

Meléndez C, Garza R, Castañeda H. Percepción del paciente quirúrgico acerca de la seguridad en el ámbito hospitalario. Universidad de Santander Colombia 2015.

Esta investigación determinó que percibir seguridad en su atención es uno de los pilares importantes dentro de la valoración de calidad. Además hizo referencia que la percepción de una atención inadecuada o errada por parte del equipo de salud influía negativamente y acrecentaba la

desconfianza que podría ser expuesta por el paciente, su familia y comunidad.¹²

Campos Soto, R. Calidad de Servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro y su relación con la Satisfacción de los Pacientes, 2008. Rev Enfermería vanguardia 2013; 1 (1): 16 – 20.

Usó el modelo SERVQUAL, realizando un estudio descriptivo, de corte correlacional, transversal que asoció las variables de calidad y satisfacción del paciente. Expuso que las expectativas de calidad que esperaban los usuarios superó a la percepción luego de la atención recibida, encontrando una brecha de 0,67. Logrando demostrar que la atención de calidad que recibieron logró satisfacer sus expectativas catalogándola como buena.¹³

2.1.2 A NIVEL NACIONAL:

Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. Lima - Perú. Septiembre 2003.

Comenta sobre estándares de calidad aplicados por Donabedian para el sector salud, teniendo en cuenta la valoración de esta desde un trato humanizado, preparación técnica y el entorno en el que se brinda la atención. Lograr el equilibrio de estas tres permitirá brindar una calidad de servicio con un alto nivel de salud, que permitan alcanzar las expectativas

con las que llegó el paciente además de influir sobre percepción en cada una de las actividades con la que fue atendido el paciente.⁷

Timaná Yenque, L. Percepción de la Calidad de Atención por el Usuario Externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao – Perú. Publicaciones de Medicina de Portales Médicos.com. Enero febrero 2002.

Estudio realizado en Emergencia del HNDAC, analizó que la calidad de atención es percibida por el paciente de manera total tomando en cuenta desde la forma cómo es atendido en su ingreso por la admisión, su permanencia durante la hospitalización, valorando además el entorno en el cual es atendido “infraestructura”, hasta efectivizarse su alta. El estudio fue observacional, analítico, explicativo, prospectivo de corte transversal; en Febrero y Marzo del 2002. Participaron 314 usuarios, siendo la elección de la muestra, no probabilístico intencional, respetando criterios de inclusión y exclusión puesto que la afluencia de pacientes no se mantiene constante durante las 24 horas del día. Hicieron uso de una encuesta validada, teniendo en cuenta la propuesta de Donabedian registrando la influencia de la infraestructura, proceso de atención y los resultados que llevaron a hacer efectiva el alta del paciente y por lo tanto llevaron al usuario valorar la calidad de atención.¹⁴

Luna Muñoz, C. Percepción de la Calidad de Servicio en la Emergencia Pediátrica. Estudio multicéntrico: Red Asistencial Rebagliatti Es Salud. Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma. Abril – Agosto 2010.

Analizó la percepción de la calidad de servicio que tienen los usuarios en la sala de observación de Emergencia Pediátrica en los hospitales de la red Asistencial Rebagliati (RAR) – EsSalud.

El modelo de estudio fue descriptivo comparativo y transversal. Aplicando un cuestionario tipo Likert a una muestra de 384 usuarios entre 18 y 60 años de edad, para medir la percepción de la calidad de servicio.

La percepción de la calidad fue buena en el 63%, regular en el 21% y mala en el 16% de los usuarios externos.¹⁵

Lupaca Layme, Pedro. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. Escuela de post grado. Lima – Perú 2014.

Tuvo como objetivo determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención del cuidado de Enfermería en el Servicio de emergencia del hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – 2013. Fue a nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformado por 54 usuarios. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificado, aplicado previo consentimiento informado.¹⁶

Reynaga Cespedes, R. Calidad de atención en salud en el Perú: un punto de vista. Rev. Gestión Pública y Desarrollo. Mayo 2011. Lima – Perú.

Hablar de Calidad de atención en el Perú, pretende observar retos propuestos por el Sector Salud y la evaluación de los mecanismos de gestión que mejoren la percepción del usuario. ¹⁷

2.2 BASES LEGALES:

1. Ley N° 26842 – Ley General de Salud: La salud “condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo”.

2. Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud: El Ministerio de Salud es un órgano del Poder Ejecutivo. Es el ente rector del Sector Salud que conduce, regula y promueve la intervención del Sistema Nacional de Salud, con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona, desde su concepción hasta su muerte natural.

4. Artículo 168° Constitución Política del Perú: las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú se rigen por sus propias leyes y reglamentos.

5. Ley N° 29344 – Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud: El aseguramiento universal en salud es un proceso orientado a lograr que toda la población residente en el territorio nacional disponga de un seguro de salud que le permita acceder a un conjunto de prestaciones de salud de carácter preventivo, promocional, recuperativo y de

rehabilitación, en condiciones adecuadas de eficiencia, equidad, oportunidad, calidad y dignidad, sobre la base del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS).

5. Decreto Supremo N° 023-2005-SA, que aprueba el Reglamento de

Organización y Funciones del Ministerio de Salud / Artículo 2°: El

Ministerio de Salud es un órgano del Poder Ejecutivo. Es el ente rector del Sector Salud que conduce, regula y promueve la intervención del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud, con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana, a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona.

6. Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de

Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo: Calidad de la

Atención: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

7. Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, define y establece las Políticas

Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.

8. Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA, aprueba el Plan

Nacional Concertado de Salud

9. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.

2.3 BASES TEÓRICAS:

2.3.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD:

Calidad del latín “qualitas”, significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.¹⁸

Donabedian: “proporciona el máximo y más completo bienestar”.

International Organization for Standardization: "Características de un producto o servicio que atienden los objetivos para los que fue creado".²⁰

Organización Mundial de la Salud: "Apropiado cumplimiento de intervenciones que brindan seguridad, económicamente accesibles al usuario y logran producir un impacto positivo disminuyendo la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición".

Sociedad americana para el control de calidad: "Características de un producto, proceso o servicio que satisface las necesidades del usuario o cliente".

Myers y Slee, 1950: Calidad en atención médica es el cumplimiento de normas en relación con el mejor conocimiento médico, en cada momento, de acuerdo a principios y prácticas aceptadas.²⁰

Philip B. Crosby: "Conformidad con los requerimientos establecidos".

La no conformidad indica ausencia de calidad. Se basa en:

- Cumplir los requisitos.
- Basado en la prevención.
- El estándar es cero defectos.
- Es medible.²¹

W. Edwards Deming: Satisface las necesidades de los usuarios en características medibles, un producto es esquematizado y fabricado para dar satisfacción al cliente.²²

Armand V. Feigenbaum: Características del producto y servicio relacionados directamente con las necesidades del cliente".²³

Kaoru Ishikawa: creador de la espina de pescado, considera que satisfacer al cliente es lo más importante de la organización

Avedis Donabedian "Calidad en Salud": Mide la atención prestada, capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios"

2.3.2 DIMENSIONES DE LA CALIDAD:

- **Técnico:** idóneo para prestar el servicio.
- **Humanístico:** "Calidez" humana.
- **Entorno:** Calidad operativa o funcional.²³

H Palmer incluye: ²⁴

- **Efectividad.**

- **Eficiencia.**

- **Accesibilidad.**

- **Aceptabilidad.**

- **Profesionalismo.**

2.3.3 CALIDAD MAXIMA versus CALIDAD ÓPTIMA:

Calidad máxima es un intento de calidad ideal, hayan o no factores que se opongan a su conseguirla. Representa una utopía, muchas veces inalcanzable, pero que a pesar de ello vale la pena perseguir.

La calidad óptima es la que atiende las circunstancias presentes y es factible de conseguir. Es la adecuación del esfuerzo para conseguir calidad.

2.3.4 MOTIVACIONES PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD:

Estas tienen distinto origen, describen que la mayor calidad está relacionado con los valores éticos. Buscar la acreditación de los centros de atención mejoran la calidad. Por ejemplo: al exigir requisitos mínimos para determinadas actividades, puede generarse un cambio de actitud en los trabajadores de un centro de salud.

2.3.5 PLANIFICACION, EVALUACION Y MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL:

Este enlace conlleva gradualmente a la certeza de que es importante establecer prioridades. Aprovecha experiencias del manejo en situaciones de crisis, aportando nuevos conceptos de calidad en salud.

Juran, propone que la calidad puede evaluarse y mejorarse. La planificación mejorará la calidad, por la organización de los recursos a ser usados y permitan conseguir los objetivos planteados. La calidad debe planificarse, correspondiendo esta máxima responsabilidad a las personas que forman parte de la alta dirección.

2.3.6 OBJETIVOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD:

- Perfeccionar la atención.
- Idear un Sistema Nacional de calidad.
- Crear grupos de calidad en todos los establecimientos de Salud.
- Promover la cultura de calidad en salud.
- Fomentar espacios para una colaboración activa de la comunidad y vigilar la calidad de Salud.²⁴

2.3.7 MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DE SERVICIO:

Realizado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, tiene el objetivo de mejorar la calidad de servicio propuesta por una organización. Evalúa la calidad de servicio, haciendo uso de un cuestionario, teniendo en cuenta: fiabilidad, respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Establece múltiples respuestas, proyectada a identificar las expectativas con las que llega el usuario. Evalúa, compara y mejora el fin que busca la organización.

Establece la brecha entre las expectativas y la percepción del servicio recibido (diferencia entre lo que espera el usuario y lo que percibe). Todo esto ayudará a tomar acciones correctoras que mejoren la calidad.

El enfoque del usuario evalúa la calidad de servicio:

1°. Entre expectativas y percepciones. De esa manera, una elevada calidad percibida del servicio y alta satisfacción, demostraría un balance ventajoso para las percepciones, que superaran a las expectativas.

2. Indica situaciones que influyen en las expectativas.

- La información “boca a boca” de experiencias previas de familiares y conocidos.
- Necesidades individuales y familiares.
- Publicidad sobre prestaciones del servicio que ofrece la institución y que incidan en las expectativas.

3. Identifica criterios de evaluación que valoran la calidad en un servicio.

El cuestionario SERVQUAL evalúa las cinco dimensiones de la calidad de servicio y consta de tres secciones:

1° Se interroga al usuario sobre las expectativas que tiene acerca de un servicio determinado. Se hace mediante 22 declaraciones, en las que el

usuario sitúa en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada declaración.

2° Indaga la percepción del paciente respecto a la atención que recibe.

3° Al final se contabiliza la evaluación de los pacientes, lo cual permitirá adquirir la puntuación obtenida.

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas anteriormente, agrupados de la siguiente manera:

- Fiabilidad: Preguntas 1 al 5.
- Capacidad de respuesta: Preguntas del 6 al 9.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Entonces, SERVQAL faculta puntuaciones sobre percepción y expectativas del servicio a evaluar.

Si los puntajes de las expectativas superan a las percepciones del paciente, esto indicará una falla de la calidad de atención.

Por otra parte, este cuestionario nos permite mejorar la calidad de un servicio buscando reducir deficiencias.

Las primeras deficiencias guardan relación con el mundo interno del paciente, estas condicionan la deficiencia que guarda relación con la percepción del paciente.

Deficiencia 1: *problemas hallados entre las expectativas del usuario y las percepciones de los responsables de la gestión.*

- Deficiencia 2: *Discrepancia entre percepciones de los directivos y las especificaciones y normas de calidad.* Aunque los directivos conozcan claramente las necesidades y expectativas del usuario, su satisfacción no está asegurada.

- Deficiencia 3: *incompatibilidad entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.*

- Deficiencia 4: *Antagonismo entre la prestación del servicio y la comunicación externa de la organización proveedora.*

- Deficiencia 5: *Oposición existente del usuario, entre el **servicio esperado** y el **servicio recibido**.* Esta que define la calidad del servicio.

Entonces, no sólo evalúa, sino que permite un enfoque para mejorar la calidad de servicio.²⁵

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS

3.1 HIPOTESIS GENERAL:

La expectativa y percepción del usuario acerca de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central es satisfactoria.

3.2 HIPOTESIS ESPECÍFICAS:

1. La expectativa y percepción del usuario de la calidad de atención en relación a los diferentes grupos etáreos en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central en el período Junio 2016 es buena.

2. La expectativa y percepción del usuario de la calidad de atención asociado al género femenino en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central en el período Junio 2016 tiene influencia significativa.

3. La expectativa y percepción del usuario de la calidad de atención asociado a la especialidad médica atendida en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central en el período Junio 2016, fue satisfactoria para las especialidades de Pediatría y ginecoobstetricia a diferencia de la especialidad de Medicina y Cirugía cuya percepción fue regular.

5. La percepción global del usuario de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central en el período Junio 2016, fue satisfactoria.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Estudio de diseño analítico, cuantitativo, observacional y de corte transversal.

4.2 POBLACIÓN DE ESTUDIO:

Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Militar Central en los turnos mañana, tarde y noche en el mes de Junio 2016. Población aproximada: 980 personas / mes.

4.3 MUESTRA:

La muestra está formada por aquellos usuarios (aquellos pacientes y/o acompañantes de estos que puedan resolver el cuestionario y cuyas edades fluctúan entre 18 a 60 años) que asistieron al servicio de Emergencia en los turnos de mañana, tarde y noche del Hospital Militar Central durante el mes de Junio de 2016 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

Unidad de análisis: Usuario que asiste al servicio de Emergencia del Hospital Militar Central.

Criterios de inclusión:

- Usuarios que aceptaron participar voluntariamente en el estudio, mayores de 18 años.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que realizaron el cuestionario de manera incompleta o mal llenada.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios menores de edad.

4.4 SELECCIÓN DE LA MUESTRA:

Número de usuarios atendidos en el mes de Junio	980	3
Tamaño de la muestra obtenida	326	

Fórmula: $980/326 = 3$

4.5 TAMAÑO DE LA MUESTRA:

El tamaño de muestra para Emergencia se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 5% $(0.05)^2$ para establecimientos de Salud de categoría II y III, con un nivel de confianza del 95%. Asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$, cuando no se conoce el porcentaje de percepción en estudios previos.

Se añadió un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

La fórmula que se usará para determinar el tamaño de la muestra (n), según la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en

los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (RM N° 527 – 2011MINSA) será:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

4.6 TIPO DE MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple.

4.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Se solicitó permiso al Departamento de Docencia, Capacitación e Investigación (DADCI) y a la dirección del Hospital Militar Central.

Se inició la recolección de datos, utilizando la encuesta SERVQUAL a diversos usuarios que asistieron al Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central.

En caso que una de las preguntas de la encuesta no estén resueltas, este se consignará, como no aplicable.

Se respetará las condiciones de ética y confidencialidad e inicialmente se solicitará la autorización de quienes antes lo recibieron explicándoles que se mantendría su anonimato.

Finalmente toda la información que se obtenga será tabulada a través de una base de datos con la ayuda del programa SPSS y se representará los resultados en gráficos estadísticos, para así analizar e interpretar claramente los resultados obtenidos.

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 RESULTADOS:

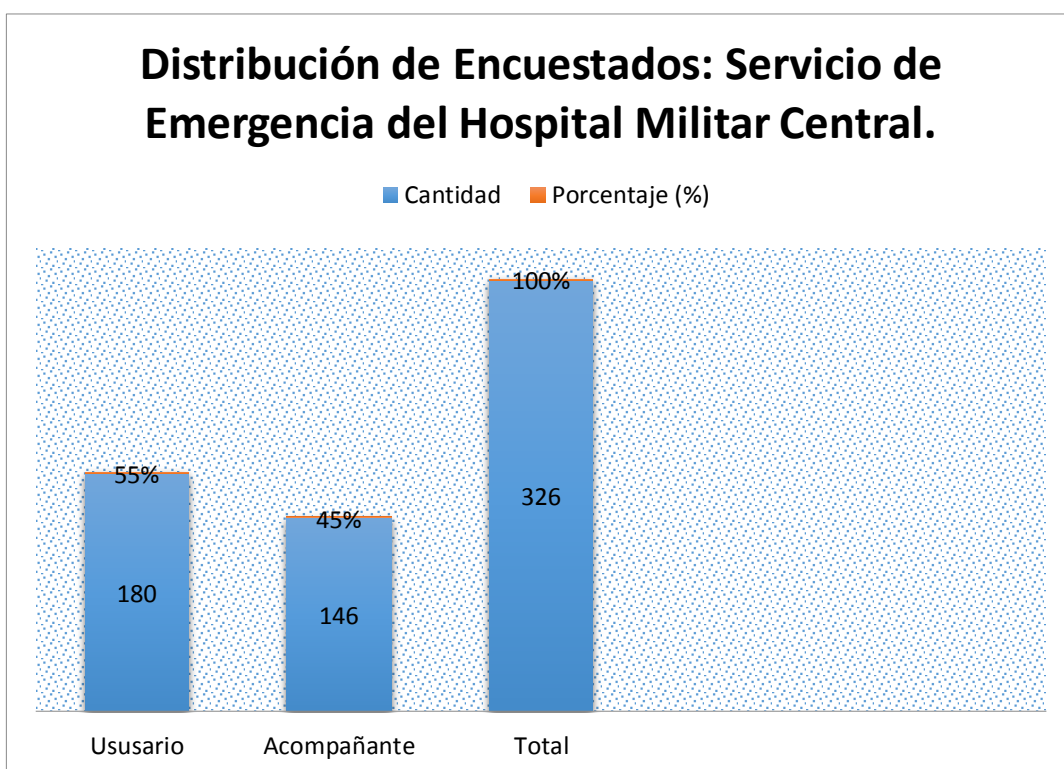
A continuación se presentan los resultados de los estudios realizados en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central durante el mes de Junio del 2016, teniendo como muestra un total de 326 encuestados. Para su desarrollo se utilizó la encuesta SERVQUAL, modificada para establecimientos de salud según RM 52-2011 del Ministerio de Salud.

CONDICION DEL ENCUESTADO: Se estima que el mayor porcentaje de los encuestados fueron usuarios que acudieron al servicio de Emergencia del Hospital Militar Central en calidad de pacientes, pero en algunos casos esta encuesta también se realizó a los acompañantes de los pacientes que fueron atendidos en dicho servicio.

TABLA N° 1 Distribución de Encuestados Servicio de Emergencia Hospital Militar Central Junio 2016.

Encuestados	Cantidad	Porcentaje (%)
Usuario	180	55 %
Acompañante	146	45 %
Total	326	100 %

GRÁFICA N°1 Distribución de Encuestados. Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central.



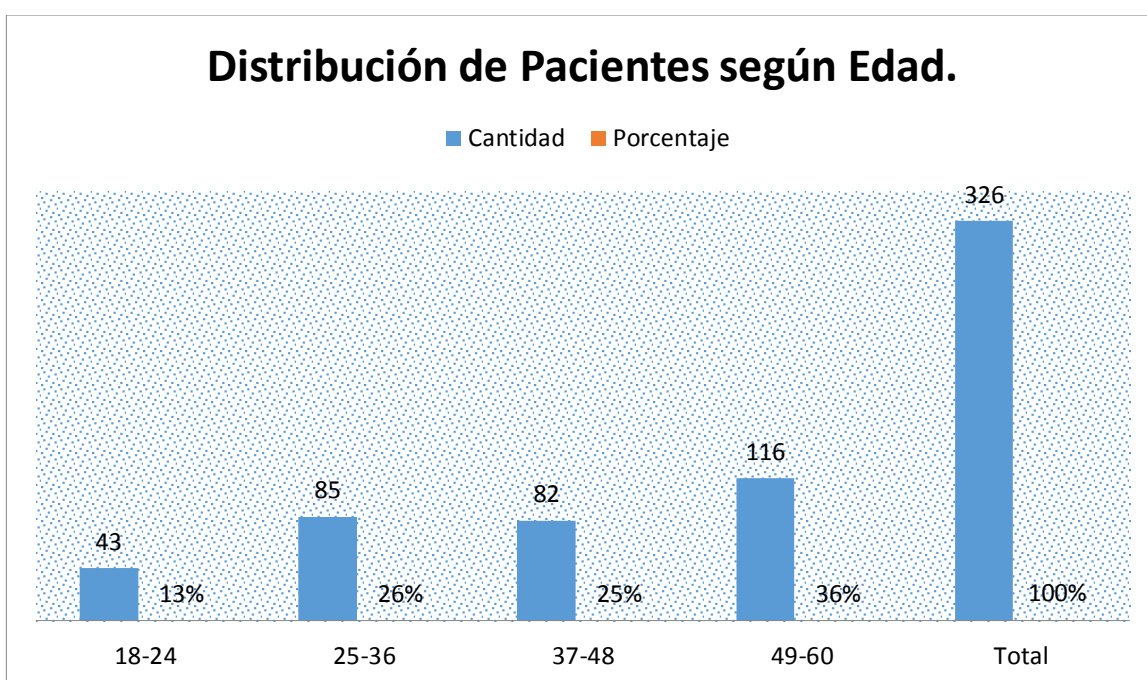
Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el servicio de Emergencia durante el mes de Junio 2016.

En la gráfica N° 1 se muestra que la distribución de los encuestados en su mayoría fueron los usuarios externos, que asistieron en calidad de pacientes siendo esta población un aproximado de 55% y de acompañantes un 45%.

TABLA N° 2: Distribución de usuarios según edad del Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016.

Edad	Cantidad	Porcentaje (%)
18-24	43	13%
25-36	85	26%
37-48	82	25%
49- >60	116	36%
Total	326	100%

GRÁFICO N° 2 Distribución de pacientes según edad. Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016.

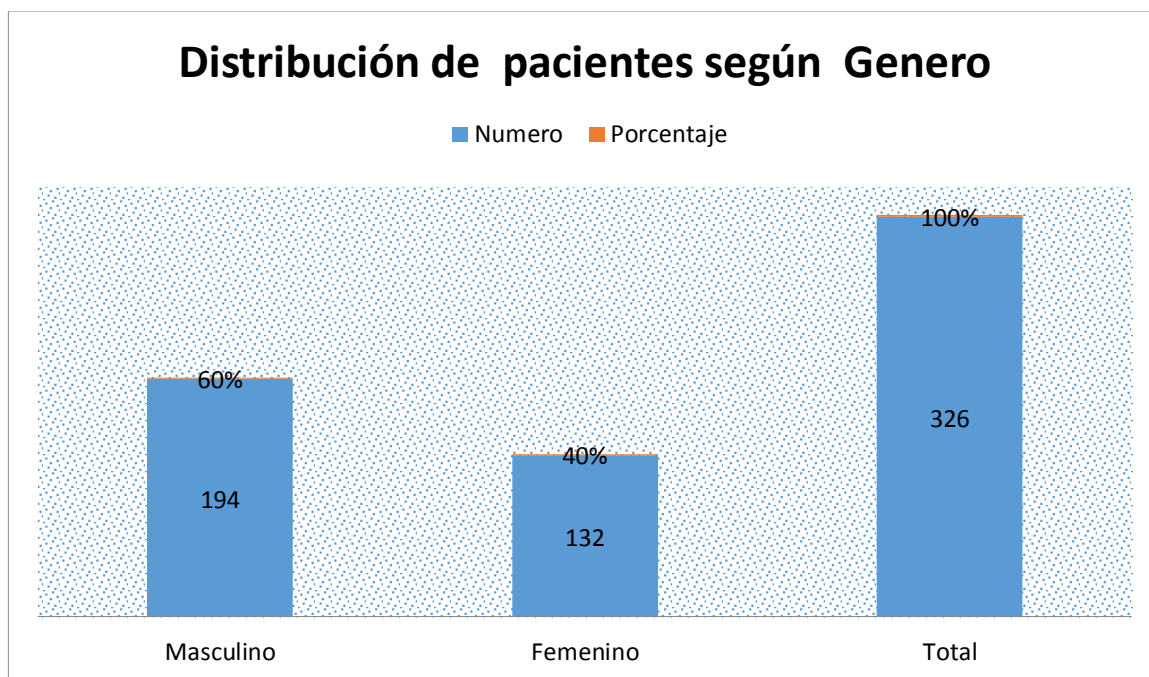


Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el servicio de Emergencia durante el mes de Junio 2106.

TABLA N° 3: Distribución de pacientes según género. Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016.

Genero	Numero	Porcentaje
Masculino	194	60%
Femenino	132	40%
Total	326	100%

GRAFICO N° 3 Distribución de pacientes según Género. Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016.

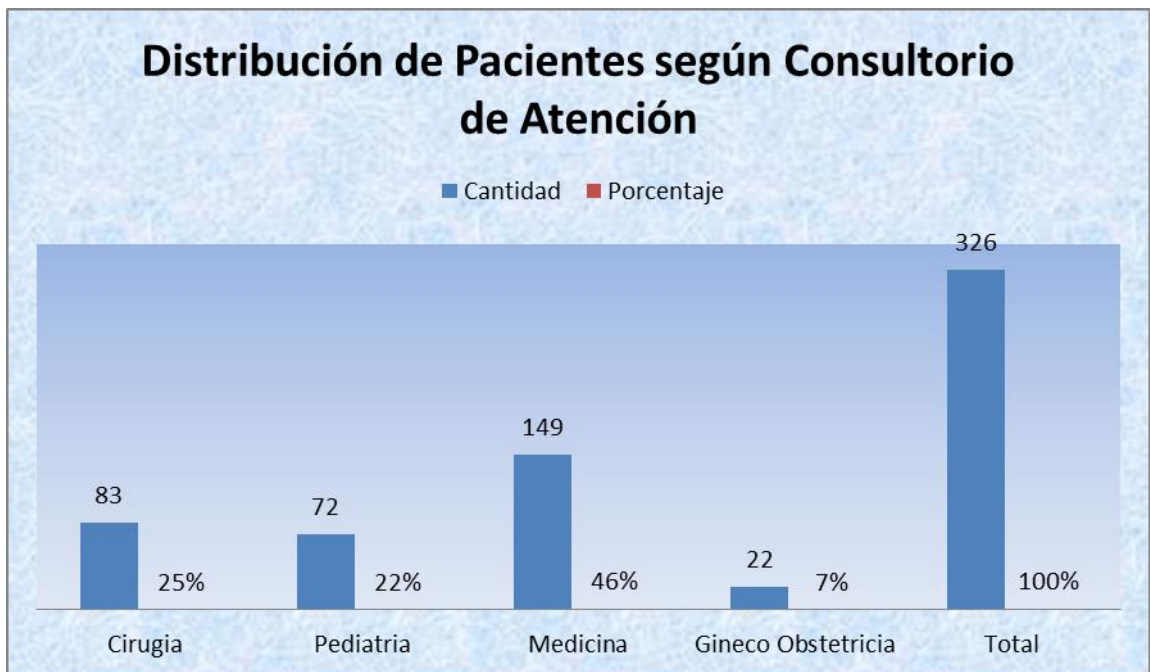


Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el servicio de Emergencia durante el mes de Junio 2106.

Tabla N°4 Distribución de Pacientes según consultorio de Atención.

Consultorio	Cantidad	Porcentaje
Cirugía	83	25%
Pediatría	72	22%
Medicina	149	46%
Gineco Obstetricia	22	7%
Total	326	100%

GRAFICO N°4 Distribución de Pacientes según consultorio de Atención.

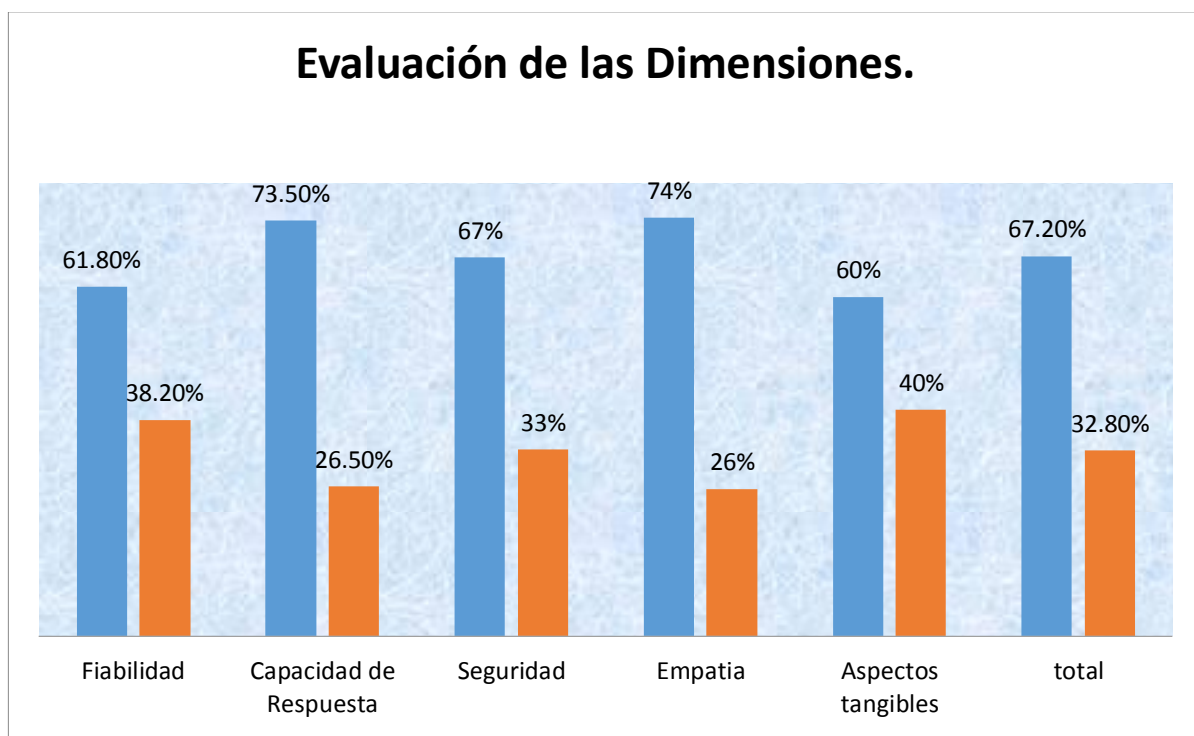


Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL realizada en el servicio de Emergencia durante el mes de Junio 2106.

Tabla N°5 Niveles de Satisfacción según las Dimensiones (Expectativas-Percepción)

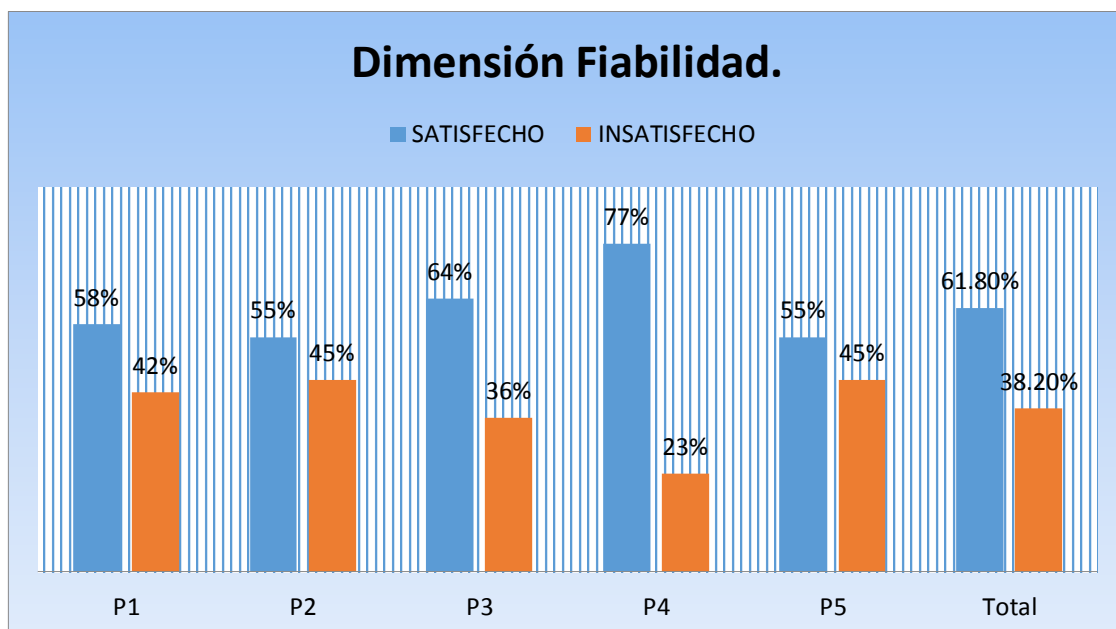
Preguntas/Dimensiones	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N.	%	N.	%	N	%
FIABILIDAD	1020	61.8%	622	38.2%		
P:1	190	58%	136	42%	326	100%
P:2	178	55%	148	45%	326	100%
P:3	210	64%	116	36%	326	100%
P:4	252	77%	74	23%	326	100%
P:5	178	55%	148	45%	326	100%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	958	73.5%	346	26.5%		
P:6	210	64%	116	36%	326	100%
P:7	256	79%	70	21%	326	100%
P:8	294	90%	32	10%	326	100%
P:9	198	61%	128	39%	326	100%
SEGURIDAD	875	67%	429	33%		
P:10	192	59%	134	41%	326	100%
P:11	218	67%	108	33%	326	100%
P:12	278	85%	48	15%	326	100%
P:13	187	57%	139	43%	326	100%
EMPATIA	1208	74%	422	26%		
P:14	258	79%	68	21%	326	100%
P:15	303	93%	23	7%	326	100%
P:16	223	68%	103	32%	326	100%
P:17	228	70%	98	30%	326	100%
P:18	196	60%	130	40%	326	100%
ASPECTOS TANGIBLES	783	60%	541	40%		
P:19	220	67%	126	33%	326	100%
P:20	176	54%	150	46%	326	100%
P:21	164	50%	162	50%	326	100%
P:22	223	68%	103	32%	326	100%
TOTALES	4844	67.2%	2360	32.8%		

GRAFICO N°6 Tabla N.6 Nivel de Satisfacción según las Dimensiones (Expectativas-Percepción)



Fuente: Resultados de la encuesta SERVQUAL, realizada en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016.

GRAFICO N°7 Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016. Dimensión Fiabilidad.

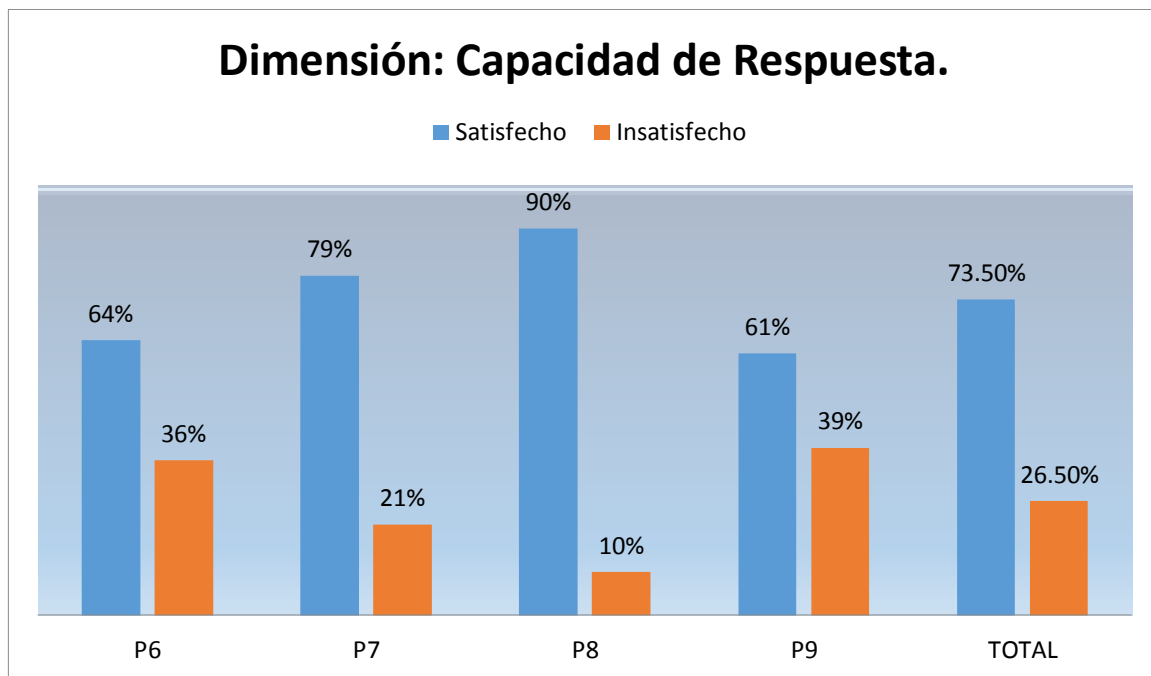


Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL, realizado en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016.

Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016 Dimensión de Fiabilidad.

N. PREGUNTAS
E1. Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia
P1. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?
E2. Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente
P2. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud
E3. Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico
P3. ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?
E4. Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud
P4. ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?
E5. Que la farmacia cuente con los medicamentos que le recetara el medico
P5. ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?

GRAFICO N°8 Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016. Dimensión Capacidad de Respuesta.

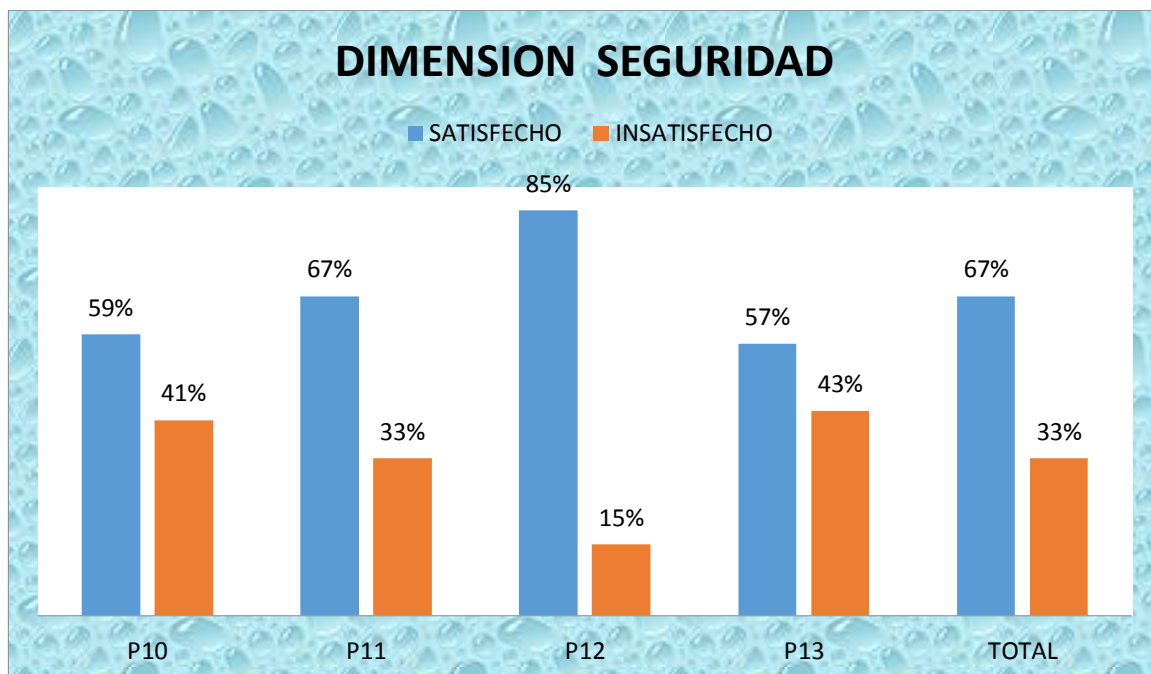


Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL, realizado en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016.

Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016 Dimensión Capacidad de Respuesta.

N. PREGUNTAS
E6 Que la atención en admisión de emergencia sea rápida
P6 ¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?
E7 Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida
P7 ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?
E8 Que la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida
P8 ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
P8 Que la atención en la farmacia de emergencia sea rápida
P9 ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?

GRAFICO N°9 Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016 Dimensión Seguridad.

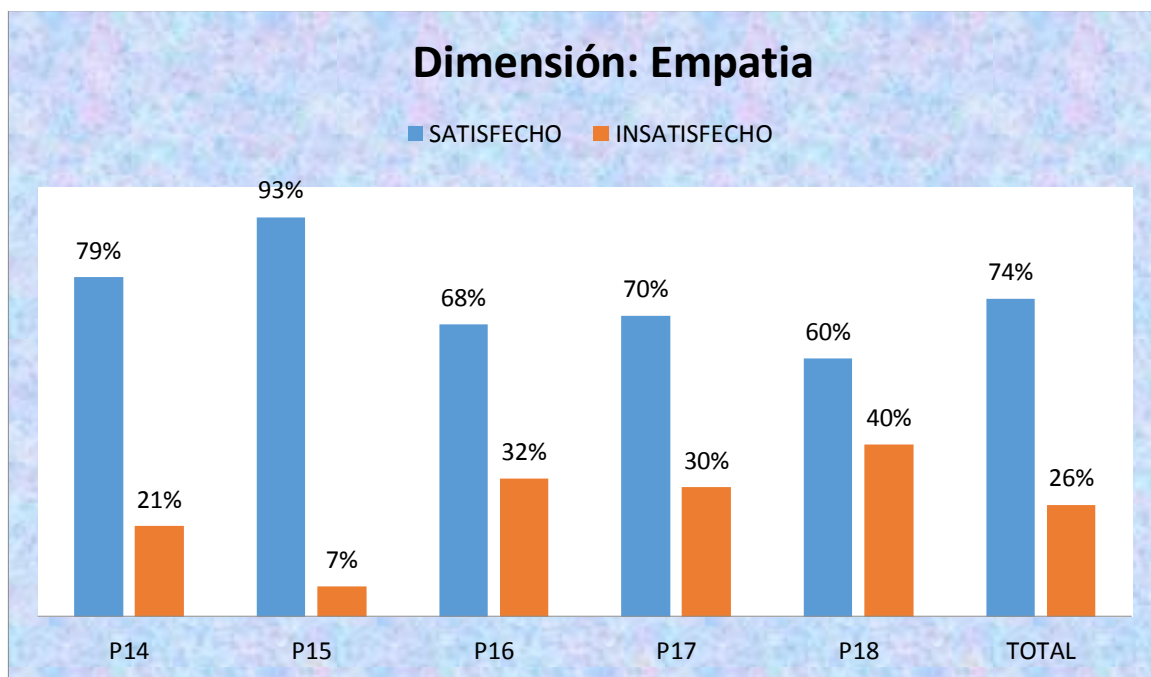


Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL, realizado en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016.

Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016 Dimensión Seguridad.

N. PREGUNTAS
E 10 Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
P 10 ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
E11 Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad
P11 ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?
E12 Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido
P12 ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?
E13 Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore
P13 ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?

GRAFICO N°10 Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016. Dimensión Empatía.

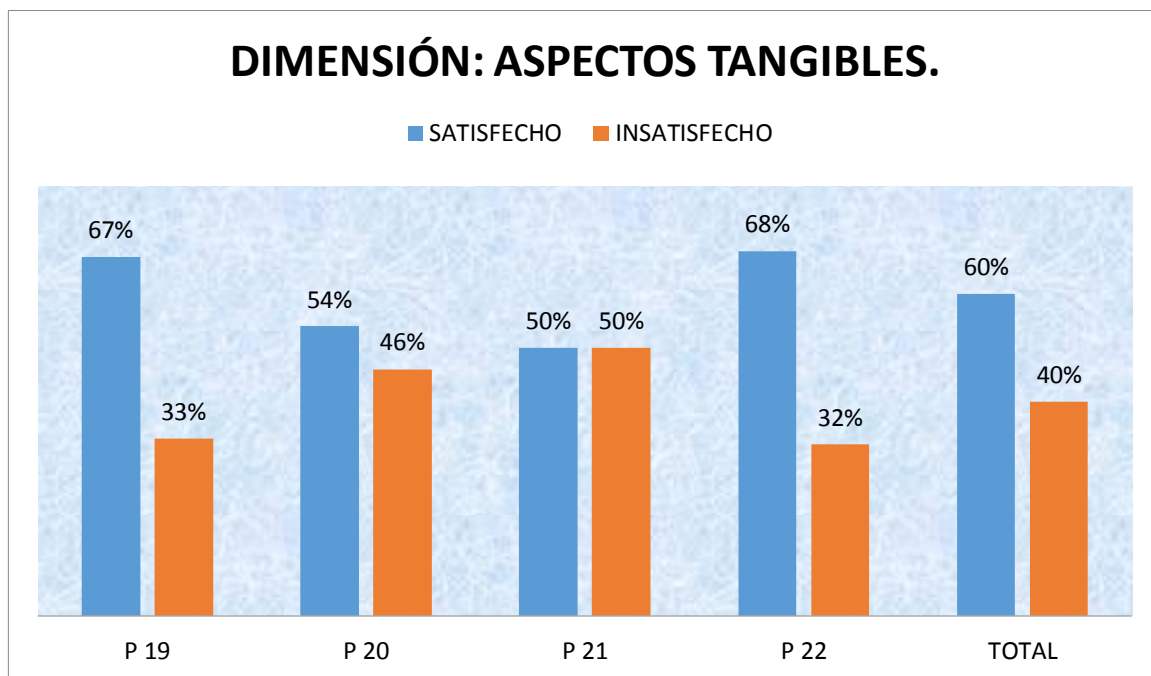


Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL, realizado en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016.

Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016 Dimensión Empatía.

N. PREGUNTAS
E14 Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia
P14 ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?
E15 Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención
P15 ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?
E16 Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención
P16 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?
E17 Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán
P17 Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.
E18 Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efecto adversos
P18 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

Grafico N° 11. Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016. Dimensión Aspectos Tangibles.



Fuente: Fuente: Resultado de la Encuesta SERVQUAL, realizado en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016.

Evaluación de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central Junio 2016 Dimensión Aspectos Tangibles.

N. PREGUNTAS
E 19 Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes
P 19¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
E 20 Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes
P 20¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
E 21 Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
P 21¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
E 22 Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos
P 22¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?

5.2 DISCUSIÓN:

- El Hospital Militar Central del Perú está categorizada en el Nivel III de servicios de salud para el Ministerio de Salud. Brinda atención a Personal Militar en situación de actividad y retiro, además de familiares y comunidad civil en casos de Emergencia. Al realizar el presente trabajo se pretendió dejar evidencia de un estudio que plasme las expectativas y la percepción del Usuario de este servicio para mejorar continuamente la atención que se brinda, además de conocer que no se cuentan con estudios previos similares a presente trabajo.

- La tabla y gráfico N° 1 recogen los datos de la distribución de la condición de usuario que en un 55% se trata de pacientes y 45% son usuarios que se encuentran en condición de acompañantes. Estos fueron encuestados durante los tres diferentes horarios del día durante el mes de junio 2016, previo consentimiento.

- En la tabla y gráfico N° 2 se aprecia la distribución etárea de los pacientes, evidenciándose el mayor flujo de los usuarios cuyas edades oscilan de 49 a mayores de 60 años, lo que nos lleva a pensar que los pacientes llegan por complicaciones de enfermedades crónicas degenerativas como son: diabetes, hipertensión, artrosis, insuficiencia renal, etc. Además de observarse que los usuarios cuyas edades oscilan entre 25 a 36 años son militares en situación de actividad con lesiones osteomusculares por el tipo de actividad física que realizan y la falta de diseños de programas de salud ocupacional.

- La Tabla y Gráfico N°3 muestra la Distribución según género de los participantes de la encuesta, viendo que el 60% de usuarios encuestados eran de género masculino versus el 40% de la población femenina.
- La Tabla y Gráfico N°4 describe la Distribución de Pacientes según consultorio de Atención, donde se aprecia que del total de la población, el 46% está conformado por aquellos pacientes cuya demanda supera a la oferta en el servicio de Medicina, observándose lo contrario en las pacientes que acuden al Servicio de Gineco obstetricia en un 7%.
- La tabla N° 5, que hace referencia de las expectativas y percepciones del usuario según la evaluación de las dimensiones de la calidad, aporta que los usuarios de Emergencia del Hospital Militar Central se sienten satisfechos de la calidad de atención recibida en un 67.2% a diferencia de aquellos pacientes que refirieron estar insatisfechos por la calidad de atención.
- En el gráfico N° 6 observamos que dentro de las dimensiones de la calidad, la empatía fue una característica resaltante de la satisfacción de esta atención.
- En el gráfico N° 7 vemos como la suficiente comunicación otorgada por el médico al usuario, juega un rol importante en la percepción de la calidad en los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central. Este tipo de actividad refuerza la fiabilidad del usuario hacia la entidad prestadora de salud.

- En el gráfico N° 8 vemos como una atención rápida y en el menor tiempo de espera en las áreas de laboratorio y radiografía, influye positivamente en brindar una atención de calidad en salud.

- En el gráfico 9 observamos como la percepción de seguridad por parte del paciente se ve respaldada por la actividad médica de realizar un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido el paciente en Emergencia del Hospital Militar Central.

- En el gráfico 10 se demuestra como la percepción del usuario se ve influenciada positivamente cuando el personal de emergencia le mostró interés para solucionar los problemas que conllevaron su atención.

- En el gráfico 11 vemos como la presentación de los ambientes e infraestructura respaldan una atención con calidad en el servicio de emergencia.

Por todos estos datos recolectados podemos decir que las expectativas y percepción del usuario del servicio de Emergencia del Hospital Militar Central es satisfactoria, no sólo por la participación del personal que brinda la atención sino también por la infraestructura con la que cuenta esta institución.

CAPÍTULO VI:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones:

1. Se concluye que el usuario que recibe atención médica en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central se encuentra en su mayoría satisfecho con la atención recibida 67.2% versus 32.8% de Insatisfacción.
2. Según el grupo etario el grado de satisfacción fue en el grupo masculino ya que ellos hacen un mayor uso del servicio (60%), mientras el grupo etario femenino lo hizo en menor porcentaje (40%).
3. La edad que predominó en la atención del paciente fue de 49-60 años (36%), ya que se trata de pacientes con mayores riesgos de enfermedades por estar asociados con patologías crónicas degenerativas.
4. El servicio de medicina de acuerdo a la encuesta realizada captó la mayor cantidad de los pacientes (46%).
5. En cuanto a las dimensiones se encontró que la Dimensión Empatía fue la que generó mayor satisfacción (74%), mientras que la mayor insatisfacción se ubicó en la dimensión aspectos tangibles (40%), y esto guardaría relación con el no funcionamiento de algunos servicios como son ecografía, tomografía, resonancia o falta de algunos insumos como son reactivos de laboratorio.

6.2 Recomendaciones:

- Es importante la creación de Círculos de Calidad, promovidos por parte de la Dirección Médica.
- Promover estudios sobre calidad que nos permitan identificar las debilidades para poder actuar y alcanzar la Calidad de atención principal oferta que busca el sector salud.
- Recordar que no sólo el desarrollo cognitivo de los profesionales de la salud asegurará una atención con calidad, sino más bien priorizar un trato humanizado.
- La forma y los medios de comunicación oportuna asegurarán que la percepción del usuario sea de máxima calidad.

ANEXOS

ANEXO (1)

ENCUESTA PARA EVALUAR EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL, JUNIO 2016.

Nombre del encuestador:.....

Establecimiento de salud:.....

Fecha de encuesta:

Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre las expectativas y percepción de la calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital Militar Central.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

Condición del encuestado:

- Usuario:.....(1)
- Acompañante:.....(2)

Edad (en años):

- 18 - 24 años:
- 25 - 36 años:
- 37 - 48 años:
- 49 - 60 años:.....

Sexo:

- Masculino:(1)
- Femenino:(2)

Grado de Instrucción:

- Universitario:(1)
- Técnico:(2)
- Secundaria:(3)
- Primaria:(4)

Consultorio / área donde fue atendido:

- Atención en cirugía:(1)
- Atención en pediatría:(2)
- Atención en medicina:(3)
- Atención en gineco – obstetricia:(4)

Percepción global de la atención:

- Mala.
- Regular.
- Buena.

EXPECTATIVAS: se refiere a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N	EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5	6	7
1E	Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a Emergencia							
2E	Que la atención en Emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
3E	Que su atención en Emergencia esté a cargo del médico							
4E	Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
5E	Que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que le recetará el médico							
6E	Que la atención en el módulo de admisión sea rápida							
7E	Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
8E	Que la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros.) sea rápida							
9E	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida							
10E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11E	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12E	Que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13E	Que el problema de salud por el cual usted será atendido se resuelva o mejore							
14E	Que el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15E	Que el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes							
20E	Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21E	Que la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22E	Que los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos							

PERCEPCIÓN: Se refiere a cómo usted ha recibido, la atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central.

Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N	PERCEPCIONES	1	2	3	4	5	6	7
1P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia sin importar su condición socioeconómica?							
2P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
4P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5P	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6P	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?							
7P	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
8P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9P	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12P	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14P	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

"Formamos seres humanos para una cultura de Paz"

Facultad de Medicina Humana

Oficio N° 2065-2016-FMH-D

Lima, 22 de julio de 2016

Señorita
VIOLETA MERCEDES ROJAS ESPINOZA
Presente.-

ASUNTO: Aprobación del Proyecto de Tesis

De mi consideración:

Me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que el Proyecto de Tesis "EXPECTATIVAS Y PERCEPCION DEL USUARIO DE LA CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL, JUNIO 2016", presentando ante la Facultad de Medicina Humana para optar el Título Profesional de Médico Cirujano ha sido aprobado por el Consejo de Facultad en sesión de fecha 21 de julio de 2016.

Por lo tanto queda usted expedita con la finalidad de que prosiga con la ejecución del mismo, teniendo en cuenta el Reglamento de Grados y Títulos.

Sin otro particular,

Atentamente,



Hilda Jurupe Chico
Mg. Hilda Jurupe Chico
Secretaria Académica

c.c.: Oficina de Grados y Títulos.

Jesús María, 8 Noviembre de 2016

Oficio N° ¹¹⁹⁹AA-11/8/HMC/DADCI

Señorita Int de Medicina ROJAS ESPINOZA VIOLETA MERCEDES

Asunto: Autorización para realizar Proyecto de Investigación que se indica

Ref:

- Solicitud del interesado s/n de 14 Ago 2016
- Trabajo de investigación (42 fólíos)
- Oficio N°323 AA-11/5/c/2/05.00 del 7 Nov 2016
- Directiva N° 002/ Y- 6.j.3.c./05.00 "Normas para la realización de trabajos de investigación y ensayos clínicos en el Sistema de Salud Del Ejército".

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para comunicarle que visto el Trabajo de Investigación de la referencia, el Comité de Ética del HMC, aprueba que Ud. Int de Medicina ROJAS ESPINOZA VIOLETA MERCEDES, de la universidad Ricardo Palma realice el trabajo de Investigación: "**EXPECTATIVAS Y PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL**"

Por tal motivo como investigador debe coordinar con el Servicio de Emergencia y Dpto. de Registros Médicos (Historias Clínicas) de nuestro hospital, sin irrogar gastos a la institución, sujetándose a las normas de seguridad existentes a fin de no comprometer a la Institución bajo ninguna circunstancia, asimismo al finalizar el estudio deberá remitir una copia del trabajo en físico y virtual al Departamento de Capacitación del HMC para su conocimiento y difusión.

Es propicia la oportunidad para expresarle nuestra consideración más distinguida.

Dios Guarde a Ud.




O-4028424812-A+
Freddy CRUZ FELIX
Tte San Odon
Jefe accidental del DADCI

DISTRIBUCIÓN:
- Interesado...01
- Serv. Emergencia01 (C, inf)
- Archivo..... 01/04
FCF/eyl

BIBLIOGRAFÍA:

1. Estrategias del informe de la OMS “nuevos conocimientos y nuevas esperanzas” Rev Panam Salud Pública [online]. 2002.ISSN 1020 – 1989.
2. Correa L, Miranda F. Calidad y satisfacción en el Servicio de Urgencias Hospitalaria: Análisis de un Hospital de la Zona Centro de Portugal. Rev Investigaciones Europeas Vol 16, N° 2, 2010 pp 27- 41.
3. Luque Oliveros, M. Análisis de la satisfacción de los pacientes que acuden a un servicio de Urgencias. Hospital Universitario Virgen Macarena. Rev. Médica Electrónica PortalesMédicos.com. 2012
4. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D. Niveles de Insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Lima – Perú, Octubre – Diciembre 2012.
5. Gattinara B, Ibacache J, Puente C. Percepción de la Comunidad acerca de la Calidad de los Servicios de Salud Públicos en los distritos Norte e Ichilo, Bolivia. Cad. Saúde Públ, Río de Janeiro 11 (3): 425 – 438, Julio – Setiembre 1995.
6. Montiel V, Sánchez G. Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014.San José – Costa Rica. Noviembre 2014.
7. Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Ministerio de Salud. Lima – Perú. Setiembre 2003.

8. Morales Rivas M, Carbajal Garcés C. Percepción de la calidad de atención del Usuario de Consulta Externa del Centro de Salud Villa Candelaria. Cochabamba – Bolivia, 2008.
9. Gonzales Burgos J, Quinteros Martínez D. Percepción del Cuidado Humanizado en Pacientes que ingresan al Servicio de Hospitalización de Urgencias de Ginecoobstetricia de una Institución de II y III nivel de atención. Pontificia Universidad Javeriana – Facultad de Enfermería. Bogotá – Colombia. Abril 2009.
10. Llovera Camacho A. Plan de Calidad para la Atención y Servicio al Usuario de la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de Coro Dr. Alfredo Van Grieken. Caracas. Octubre 2007.
11. Urriago M, Viáfara L. Calidad de la atención en salud en el Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”. Percepción de los usuarios. Santiago de Cali, Colombia, diciembre 2010.
12. Meléndez C, Garza R, Castañeda H. Percepción del paciente quirúrgico acerca de la seguridad en el ámbito hospitalario. Universidad de Santander Colombia 2015.
13. Campos Soto, R. Calidad de Servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro y su relación con la Satisfacción de los Pacientes, 2008. Rev Enfermería vanguardia 2013; 1 (1): 16 – 20.
14. Timaná Yenque, L. Percepción de la Calidad de Atención por el Usuario Externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao – Perú. Publicaciones de Medicina de Portales Médicos.com. Enero febrero 2002.

15. Luna Muñoz, C. Percepción de la Calidad de Servicio en la Emergencia Pediátrica. Estudio multicéntrico: Red Asistencial Rebagliatti Es Salud. Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma. Abril – Agosto 2010.
16. Lupaca Layme, Pedro. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. Escuela de post grado. Lima – Perú 2014.
17. Reynaga Cespedes, R. Calidad de atención en salud en el Perú: un punto de vista. Rev. Gestión Pública y Desarrollo. Mayo 2011. Lima – Perú.
18. Chandia Vidal, Y. Introducción a la Calidad en Salud. Clínica Sanatorio Alemán de Concepción. Chile 2006.
19. 1.- Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol.I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan.
20. Hugo Escudero, C. Manual de Auditoría Médica – Asociación Médica Federal. Ed Dunken. Buenos Aires 2013.
21. Crosby Philip "Quality is Free: the art of making quality certain" Ed. Mc Graw Hill. New York, 1979.
22. Deming, Edwards. Calidad, Productividad y Competitividad – Out of the Crisis. Ed. Díaz de Santos. SA. 1989.
23. Feigenbaum, Armand. Control Total de la Calidad. 3rd Ed. Editorial Continental 1999.

24. Roman Cahuina, M. La calidad en salud y el error en Medicina. 2010.
25. Urroz Torres O, Allen Flores P. Introducción a la Calidad en los Servicios de Salud en el Nivel Local. Universidad de Costa Rica – Facultad de Medicina. 2004.
26. The Strategic Planning Group “SERVQUAL Methodology” Julio 2003.

