



epuss
ESCUELA DE
POSGRADO
Universidad Señor de Sipán

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIO
DE SALUD**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL
DE SALUD EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.
HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE LAMBAYEQUE - PERÚ,
2013**

AUTOR

BACH. FLOR DE MARÍA BRAVO BALAREZO

CHICLAYO – PERÚ

2013

RESUMEN

En esta investigación cuantitativa se estudió la calidad de atención del Personal de Salud desde la percepción de los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Referencial Ferreñafe – Lambayeque, durante el período de Agosto a Diciembre del 2013. El objetivo de la investigación fue describir la calidad de atención del Personal de Salud desde la percepción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Referencial Ferreñafe. El marco teórico estuvo sustentado en Márquez, Pariente y Rojas, en su artículo Calidad de Atención en los Servicios de Salud para definir Calidad y sus Dimensiones. El diseño fue descriptivo y para la recolección de datos se utilizó un cuestionario que se aplicó a una muestra de 329 pacientes ingresados durante el periodo de estudio. Al analizar los resultados se encontró que el 55% de los pacientes percibieron que la calidad de atención que le brindó el personal de salud es regular, mientras que el 42.2% de los pacientes percibieron que la calidad de atención que le brindó el personal de salud es buena. El 64.7% de los pacientes está de acuerdo en que el Personal de Salud brindó información clara, precisa y suficiente sobre su problema de salud o resultado de la atención recibida. Un 50.4% consideran que la calidad de atención dentro de la Dimensión Interpersonal es regular y mala, mientras que 49.5% consideran que es buena y muy buena, pero señalaron algunas debilidades como el personal de salud acude en forma inmediata cuando el paciente lo necesita, o se muestra acogedor o comprensivo o mantiene un trato amable, cortés, respetuoso con los pacientes. Además un 66% considero que la calidad de atención dentro de la Dimensión Infraestructura es regular señalando algunas fallas como los ambientes de la sala de pacientes, los servicios higiénicos, la iluminación y ventilación del Servicio de Emergencia. El nivel de confiabilidad de los resultados fue de 95% de confianza. En conclusión los pacientes del Servicio de Emergencia consideraron que recibieron una atención regular. Estos resultados serán utilizados con la finalidad mejorar la calidad de atención brindada y en los aspectos en los cuales se detectaron fallas, proponer estrategias a la Gerencia con un fin común la mejora en la calidad de la atención brindada.

ABSTRACT

This quantitative research quality Personal Health care was studied from the viewpoint of patients in the Emergency Room of Hospital Benchmark Ferreñafe - Lambayeque, during the period August to December 2013. The aim of the research was to describe the quality care of Health Personnel from the perception of patients from the emergency Hospital Ferreñafe Reference. The theoretical framework was supported by Marquez, Pariente and Rojas, in his article on Quality of Care Health Services to define quality and its dimensions. The design was descriptive and data collection a questionnaire applied to a sample of 329 patients admitted during the study period was used. When analyzing the results it was found that 55% of patients perceived the quality of care provided by her health personnel is regular, while 42.2% of patients perceived the quality of care you gave him health personnel is good. 64.7% of patients agree that the Personal Health provided clear, accurate and sufficient information about your condition or result of the care provided. 50.4% believe that the quality of care within the Interpersonal Dimension is fair and poor, while 49.5% think it is good to very good, but noted some weaknesses as health personnel go immediately when the patient needs, or shown or friendly or sympathetic maintains a friendly, cuts, respectful of patients. 66% also believe that the quality of care within the Infrastructure Dimension is regularly pointing out some flaws like environments patient room, toilets, lighting and ventilation of Emergency Services. The level of reliability of the results was 95% confidence level. In conclusion patients considered Emergency Service receiving regular attention. These results will be used in order to improve the quality of care provided and the ways in which failures are detected, propose strategies to management with a common goal to improve the quality of care provided.