



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Calidad de atención percibida por los pacientes  
hospitalizados en el Servicio de Emergencia del  
Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2011**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Salud

**AUTOR**

María Luz MAMANI MACEDO

**ASESOR**

Miguel Angel OLIVEROS DONOHUE

Lima, Perú

2012

## RESUMEN

### **Calidad de Atención Percibida por los Pacientes Hospitalizados en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara – 2011.**

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo: Determinar la calidad de atención percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2011.

El diseño fue cuantitativo de tipo descriptivo y de corte transversal. La medición de la calidad de atención fue realizada usando el instrumento SERVQUAL modificado con 17 ítems, que mide el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados mediante la diferencia de las percepciones menos las expectativas en cinco dimensiones de la calidad de atención: elementos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía. El diseño, planificación, ejecución y análisis de la investigación se realizó del 2010 al 2011.

La aplicación de la encuesta a 202 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia se realizó en el periodo de agosto a octubre 2011 en los días seleccionado aleatoriamente por muestreo sistemático de días a encuestar. En los días seleccionados se aplicó la encuesta a los pacientes que cumplieron con los criterios de selección.

Resultados: fueron el 52% mujeres, 39% amas de casa, 47% con instrucción secundaria, 83 % procedían de Lima, el 87% vive en zonas urbanas, y de edad promedio de 58 años. El tiempo de demora en llegar a la emergencia fue en promedio de 58 minutos y 22 minutos e promedio para ser atendidos, de los cuales el 56.4% de los pacientes hospitalizados lo hicieron por tópico de medicina.

El 83.6% de los pacientes manifestó insatisfacción global, con predominio insatisfacción leve-moderado y solo el 16.4% mostró satisfacción. De las cinco dimensiones de la calidad, la de mayor grado de insatisfacción fue confiabilidad (85.2%), seguida de aspectos tangibles (84.3%). La satisfacción fue mayor en la dimensión seguridad y empatía. De los 17 ítems (preguntas) del SERVQUAL la que presenta el mayor grado de insatisfacción fue los trabajadores de un buen servicio de

emergencia deben “auxiliar y atender al paciente cuando lo necesita” (89%), seguido “el personal informa a los pacientes y familiares a qué hora van a ser atendidos” (87.2%) “el servicio de emergencia debe ser agradable limpio y ordenado” (87.1%), “un buen servicio de emergencia debe cumplir con lo que promete” (86.6%). Y la mayor satisfacción “los trabajadores deben ser amables y atentos” 23%, seguido por “debe contar con medicamentos y materiales necesarios” (20.3%). Las brechas, (diferencias) de las percepciones menos expectativas, muestran mayor grado de insatisfacción en aspectos tangibles, seguida de respuesta rápida, y confiabilidad. La de mayor satisfacción fue empatía y seguridad.

En la priorización de las dimensiones consideraron más importante a la dimensión respuesta rápida, ( $\bar{X}= 1.62$ ) confiabilidad ( $\bar{X} = 2.01$ ), seguridad ( $\bar{X} = 3.27$ ) y las de menor importancia empatía( $\bar{X}= 4.05$ ) y aspectos tangibles ( $\bar{X}= 4.03$ ).

En conclusión la calidad de atención es deficiente, la insatisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en emergencia del HNGAI fue muy alta.

**Palabras Claves: Calidad de Atención, Satisfacción, Usuario Externo, Emergencia.**

## ABSTRACT

### **Care Quality Perceived by patients hospitalized in the Emergency Service Nacional Guillermo Almenara Hospital - 2011.**

This study aimed to determine the quality of care received by patients hospitalized in the Emergency Department of Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2011. Quantitative design was descriptive and cross section.

The design was quantitative, descriptive and cross section. Measuring quality of care was performed using the modified SERVQUAL instrument with 17 items, which measures the level of satisfaction of hospitalized patients by the difference of perceptions minus expectations in five dimensions of service quality: tangibles, reliability, rapid response, security and empathy. The design, planning, execution and analysis of the research was conducted from 2010 to 2011.

The application of the survey to 202 patients hospitalized in the emergency service was held in the period from August to October 2011 in the days randomly selected by systematic sampling of days to be surveyed. On selected days the survey was applied to patients who met the selection criteria.

Results: 52% were women, 39% housewives, 47% with secondary education, 83% came from Lima, and 87% live in urban areas, average age 58 years. The time delay in reaching the emergency was on average 58 minutes and 22 minutes and average to be served, of which 56.4% of hospitalized patients did so topical medicine.

83.6% of patients report overall dissatisfaction, dissatisfaction predominantly mild to moderate and only 16.4% showed satisfaction.

Of the five dimensions of satisfaction was greater reliability (85.2%), followed by tangibles (84.3%). satisfaction was higher in the security dimension and empathy. Of the 17 items (questions) of SERVQUAL which has the highest

degree of dissatisfaction was the work of a good emergency services must "auxiliary patient care when you need it" followed "the staff informs patients and families do hours will be served "(87.2%" emergency service must be nice clean and tidy "(87.1%)," A good emergency service must comply with the promises "(86.6%), and the most rewarding workers should be friendly and helpful 23% followed must have necessary drugs and materials (20.3%).

The gaps between expectations and perceptions result, show a greater degree of dissatisfaction with tangible aspects, followed by rapid response and reliability, and satisfaction was more empathy and safety.

In prioritizing the most important dimensions considered rapid response dimension, ( $\bar{X} = 1.62$ ) reliability ( $\bar{X} = 2.01$ ), security ( $\bar{X} = 3.27$ ) and empathy minor ( $\bar{X} = 4.05$ ) and tangibles ( $\bar{X} = 4.3$ ).

In conclusion, the quality of care is deficient; the dissatisfaction felt by the patients hospitalized in emergency HNGAI was very high.

**Keywords: Quality of Care, Satisfaction, User External Emergency.**