



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES  
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS  
Y DESASTRES**

**“CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO QUE ACUDE POR  
EMERGENCIA AL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO  
EN EL 2023”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES**

**AUTOR:**

**LIC. CULQUI CONCHE, NYLA MERCEDES**

**<https://orcid.org/0000-0001-8862-5977>**

**ASESOR:**

**Mg. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR**

**<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>**

**LIMA - PERU**

**2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **NYLA MERCEDES CULQUI CONCHE**, con DNI **46032161**, en mi condición de autor(a) del trabajo académico presentada para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE ENFERMERIA CON ESPECIALIDAD DE EMERGENCIA Y DESASTRES** de título **“CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO QUE ACUDE POR EMERGENCIA AL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO EN EL 2023”**

**AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **16%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 20 días del mes de octubre del año 2023.



---

**FIRMA DEL AUTOR**  
Culqui Conche, Nyla Mercedes  
DNI: 46032161



---

**FIRMA DEL ASESOR**  
Fajardo Canaval, María Del Pilar  
DNI: 25697604

1. Apellidos y Nombres
2. Grado o título profesional
3. Título del trabajo de Investigación
4. Porcentaje de similitud

---

Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174- 2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>16%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>16%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>2%</b> PUBLICACIONES	<b>12%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC</b> Trabajo del estudiante	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.imbiomed.com.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>apps.who.int</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>noticias.medsbla.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>11</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>12</b>	<b>revistas.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## INDICE GENERAL

RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
I. INTRODUCCION .....	3
II. MATERIAL Y METODOS .....	11
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	18
BIBLIOGRAFIA .....	21
ANEXOS .....	24

## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO A:</b> Operacionalización de la variable.....	28
<b>Anexo B.</b> Instrumentos de recolección de datos .....	29
<b>Anexo C.</b> Consentimiento informado .....	32
<b>Anexo D:</b> Informe de originalidad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la calidad de atención que recibe el usuario que acude por el servicio de emergencia al hospital san Juan de Lurigancho. **Materiales y métodos:** El presente estudio es de enfoque cuantitativo, porque analizo una cantidad de casos de los datos de la variable, el diseño es no experimental porque la variable no es manipulada para nada y de cohorte transversal porque la recolección de información se da en un determinado lapso de tiempo. **Como técnica** para recabar información de campo aplicaré la encuesta asimismo como instrumento irá el cuestionario SERVQUAL. Que ha sido validado, modificado y aprobado por el Minsa para medir la calidad de atención en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. **Resultados:** Se presentarán mediante tablas y figuras que representarán las características de la variable en estudio. **Conclusiones:** La información encontrada en la presente investigación será muy relevante para el Hospital San Juan de Lurigancho, sirviendo como referencia para tomar acciones de mejora en beneficio de los usuarios que acuden al servicio de emergencia, ayudando a mejorar el nivel de aceptación de la población.

**Palabras Claves:** Calidad de atención, emergencias, establecimiento de salud.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the quality of care received by the user who comes for the emergency service to the San Juan de Lurigancho hospital. **Materials and methods:** The present study has a quantitative approach, because I analyze a number of cases of the variable data, the design is non-experimental because the variable is not manipulated at all and cross-cohort because the information collection occurs in a certain period of time. As a **technique** to collect field information, I will apply the survey, and the SERVQUAL questionnaire will also be used as an instrument. Which has been validated, modified and approved by the Minsa to measure the quality of care in health establishments and medical support services. **Results:** They will be presented through tables and figures that will represent the characteristics of the variable under study. **Conclusions:** The information found in this research will be very relevant for the San Juan de Lurigancho Hospital, serving as a reference to take improvement actions for the benefit of users who go to the emergency service, helping to improve the level of acceptance of the population.

Keywords: Quality of care, emergencies, health facility.

## I. INTRODUCCION

La calidad de atención en salud y la satisfacción de usuario en salud están relacionados directamente, porque cuando mejor es la calidad de atención, más satisfecho queda del usuario.

En Washington, en el 2018, La Organización Mundial de la Salud (OMS), La organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) y banco, en su último informe, da a conocer que cuando se tiene servicios de salud de baja calidad disminuye las posibilidades de mejoras en dicho sector y esto es en todos los niveles de ingreso en todos los países. Así, por ejemplo, en los países de bajos ingresos, 1 de cada 10 pacientes hospitalizados podría obtener una patología a diferencia de 1 de cada 7 en los países de altos ingresos y además casi el 10% de pacientes se perjudica en el tratamiento médico (1).

Ese mismo año, otro informe de "Delivering Quality Health Services – a Global Imperative for Universal Health Coverage" (Servicios de salud: Un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal) del Banco Mundial publica, que las enfermedades producidas por una baja calidad en la atención en, Así mismo, en los países de altos ingresos el costo innecesario de los errores médicos o el que contrae una infección intrahospitalaria un paciente hospitalizado llega al 15% (2).

En el 2017 en un artículo de la revista Elsevier de España, Teresa Sánchez Sagrado publica acerca de que en Italia no están muy conforme con su sistema sanitario porque para la Atención Primaria se destina el 50% del presupuesto, y con ello el 86% de los médicos automatizan sus atenciones con un ordenador, las recetas electrónicas son el 1% del total y el intercambio de información electrónica entre profesionales es el 3% (3), con ello una ligera mejora administrativa.

Asociando a la calidad de atención, La experta de Harvard señala dos claves de mejora para reorientar los objetivos de salud: "La formación de los profesionales en muchos de estos países sigue un modelo atrasado. Saben hacer muy buenos exámenes, pero no tratar con los pacientes. (4).

Se hizo un estudio a nivel nacional en España sobre los efectos adversos relacionados con la asistencia sanitaria y se encontró casos hasta en un 9,3%. “La incidencia de pacientes con efectos adversos relacionados directamente con la asistencia hospitalaria (excluidos los de atención primaria, consultas externas y los ocasionados en otro hospital) fue del 8,4%” (5).

En México, un artículo de la revista Imbiomed, acerca de los problemas que afectan la calidad de atención médica informa lo siguiente: Faltan recursos físicos 37%, mala organización en los servicios 17%, insuficiente capacidad administrativa, insuficiente personal capacitado 9,8 % y atención médica muy regular 29%. En cuanto a la resolución de los problemas: El 39% mejoró en nivel central un, en forma similar en el Distrito Federal y en los Estados; Un 62% en los estados y de la unidad médica en el 68% de los casos a nivel de los estados con 74% a diferencia del 65% en el D.F. Se mejoró el problema de recursos físicos en un 47%, de organización en los servicios en 69%, de capacitación de personal en 55% y proceso de atención médica en 67% (6).

De acuerdo a la revista cubana de investigaciones médicas, en su publicación de abril del 2019 en Ecuador, acerca de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en un Centro de Salud en el Milagro, se obtuvo como resultado un 48 % en expectativa y 48 % en percepción, identificándose una satisfacción de nivel medio (7).

En setiembre del 2018, un reporte de la revista médica “The Lancet Global Health Commission” acerca de los sistemas de salud de óptima calidad revela que en países de pocos ingresos y medianos ingresos, que en América Latina y el Caribe son mayoritarios, mueren más de 8 millones de personas por enfermedades que son fácilmente tratables por los sistemas de salud y el 60% de las muertes por una mala calidad de atención en salud que se podría evitar con un tratamiento médico. Como implicaciones directas se puede decir el peor obstáculo que se tiene para reducir la mortalidad. Es más, la mala atención de salud que la falta de acceso a los servicios de salud (8).

En una encuesta acerca de programas de salud en América Latina arroja resultados alarmantes, En Colombia por ejemplo la mayor dificultad en cuanto a los accesos a los servicios en salud, es la dificultad para el acceso a ellos seguido de una precaria

organización para coordinar un eficiente servicio al público, La causa fundamental para la existencia de este problema se achaca a poca dotación presupuestaria de parte del estado para dotar de suficiente recurso humano al sistema. Redondeando un poco lo de Colombia, como resultado presentaron que el 53% dice el número de personal asistencial no es suficiente para la demanda de los servicios, Pero todos coinciden en que el personal también tiene necesidades personales (9).

En un artículo de investigación del 2019 en Ecuador, tomando como referencia al Hospital Carlos Andrade Marín relacionando con los servicios de salud, no existe un orden de atención de acuerdo a prioridades por paciente, así, se encontró que el 15% de las atenciones vienen de centros médicos que deberían ser atendidos ahí mismo, quitando la posibilidad de atender a otros pacientes que sí requiere atención por prioridad. Además de se ha identificado pacientes que no les corresponde una atención en este hospital simplemente porque no pertenece a su ubicación geográfica y al momento de no encontrar cita, exigen atención sin haber sido atendidos en un centro de menor nivel de atención. Sin embargo, son los más inconformes por no alcanzar un turno para atención (10).

En el Perú, un artículo titulado “Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora” indica que la baja calidad de la atención en salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito y como resultado más relevante es que más del 57% que no se resolvió a tiempo cuando existió algún problema, fue difícil. Pero el que más insatisfacción generó es la falta de rapidez en la entrega de medicinas en farmacia (11).

En el 2018 La Contraloría General de la República, en su evaluación anual acerca de la calidad de atención en establecimientos de mediano y alto nivel de complejidad encontró muchas deficiencias; entre ellas, no cumple con tener la infraestructura básica para consultorios pues solo cubre el 69%. Además, fuera de casos estructurales se encontró a médicos que no estaban en su turno de rotación en un 31% de los casos. Para atender casos de emergencia, la falta de personal era evidente en el 36% de los

centros de atención del Minsa en general, al 44% le falta equipos adecuados y el 25% tenían infraestructura inadecuada.

Realmente los centros de atención de la salud del Ministerio de Salud del Perú no llegan a los estándares mínimos que se recomienda es servicios de salud, Porque se percibe deficiencias en las áreas con capacidad resolutive y otras de apoyo en criterios de capacitación, equipamiento y sobre todo hay mucha deficiencia en la compra de medicamentos e insumos (12).

La revista cubana en salud pública, en el año 2020 publica sobre los principales problemas identificados por la dirección de los establecimientos de salud en el Perú, y menciona que son: la escasez de recursos humanos con especialidad (34,7%), la falta de insumos y medicamentos, la deficiente infraestructura y el déficit presupuestal (38,2%). Estos resultados son de referencia ineludible para aquellos que forman parte de la toma de decisiones oportunas y adecuadas para hacer eficiente los servicios en salud que ofrecen los centros de atención (13).

Guillermo Alva Burga en noviembre del 2017 en su artículo “los problemas de salud del Perú” de la revista “conexión esan” pone en manifiesto que existen muchos profesionales con la experiencia y capacidad suficiente, lo cual se relaciona con la buena atención del paciente; de todos ellos solo el 10% aproximadamente llega al sector público debido a que ese sector no les brinda las condiciones laborales y económicas que sea interesante y atractivo. Contrariamente, muchas veces, no permite la implementación de cambios necesarios con urgencia de parte de un profesional bien preparado (14).

En el 2018 la revista de la sociedad peruana de medicina interna del Perú pone en conocimiento, un estudio acerca del grado de satisfacción en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte encontrando que el 85% lo cual es diferente al 76% que obtuvo Córdova en el 2007 en el Hospital Grau de Essalud y al trabajo de Cabello y Chirinos en el 2012 en el Hospital Nacional Cayetano Heredia del Minsa (15).

Analizando las citas anteriores, puedo observar que la búsqueda de una atención de calidad en salud es una problemática para los gestores en salud pública mundial, los organismos internacionales como la OMS, la OCDC por ejemplo destaca los avances en las mejoras sobre la atención al usuario de salud, estableciendo la diferencia con el resto del mundo que poco avanza, En américa latina, los estados realizan todos los mejores esfuerzos para mejorar sosteniblemente la satisfacción de la población en las mejoras de atención al paciente y en el Perú, la preocupación por el sistema de salud es que es precario porque existe déficit en infraestructura, en recursos humanos y equipos médicos.

Para la OMS, “la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos” (16).

También se entiende como calidad en la atención, al nivel de percepción por parte del usuario en que se manifiesta la gran posibilidad de mejora sustancial para alcanzar buenos resultados en seguridad, efectividad, oportunidad y acceso equitativo en los centros de atención (17).

En ese mismo contexto el Minsa publica que la calidad de atención al paciente está representada por un grupo de actividades que desarrolla un centro de salud y las atenciones médicas en apoyo al proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, de manera que se pueda alcanzar los efectos deseados en todos los grupos de que participan y como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (18).

Concordante con todo lo anterior la revista Scielo Perú en su vol. 20 del año 2020 afirma que el servicio de emergencia es el área fundamental en el funcionamiento hospitalario cuyo objetivo principal es salvar la vida del paciente o evitar secuelas invalidantes (19).

Así mismo para desarrollar mi investigación he considerado como variable a la “Calidad de atención al usuario que acude por emergencia al hospital san juan de

Lurigancho” y para poder medirlo considero como dimensiones a la fiabilidad que es una probabilidad que el buen funcionamiento del sistema de atención al usuario sea siempre; la capacidad de respuesta definida como aquella que sea la atención correcta en el momento oportuno; Seguridad que es la sensación que siente el paciente de una buena atención y un diagnóstico asertivo; la empatía referida a ponerse en lugar del paciente para que la atención sea humana y los aspectos tangibles referidos a la infraestructura adecuada como mínimo para una buena atención.

La teoría de cuidados culturales de Madeleine Leininger es la que se acomoda más a la calidad de atención al usuario en salud, porque plantea que el conocimiento de la estructura cultural y social de una comunidad, grupo o individuo, puede definir el logro de objetivos en las prácticas asistenciales en enfermería (20).

Existen muchos trabajos que tratan sobre de la calidad de atención al paciente en los centros hospitalarios en el mundo, así por ejemplo un trabajo muy interesante es de Ayoví (21) en el año 2021 en Ecuador quien realizó un estudio cuyo objetivo fue analizar la “calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas”. Para desarrollar su estudio empleó una metodología de tipo cuantitativo, descriptivo, analítico deductivo, de corte transversal. Como técnica uso la encuesta y de instrumento, un cuestionario de 14 pregunta a 436 usuarios de ambos sexos, que asistieron por emergencia. Se obtuvo como resultado que el 58,03% muestran su satisfacción por la atención brindada, el 41,97% mostraron inconformidad. Concluyendo que dicho Hospital si cumple con estándares de calidad para que los usuarios se encuentren satisfechos.

En el 2019 en Nicaragua, Sequeira (22), presentó un trabajo que consistió en evaluar la satisfacción de los usuarios, acerca de la calidad de atención en salud, que ofrecen el consultorio externo de medicina interna del hospital Bautista de Managua. Este estudio fue descriptivo de corte transversal como técnica se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario de SERVQUAL, adaptado a servicios de salud. Los resultados fueron; el 54,6% son mujeres, en cuanto a indicadores, empatía tiene el 95,0%, confiabilidad el 9,49% y percepción con el 74,24%. Como conclusiones tiene

que la mayoría son mujeres, mayor grupo etario es 50-59 años, como expectativas, bienes tangibles tuvo mayor aceptación y menor aceptación fué capacidad de respuesta, índice de calidad menor a 1 y es satisfactorio como servicio recibido.

En Colombia en el año 2019, Pabón y colaboradora (23) En su trabajo “Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019”. su población y la muestra fueron 3185 pacientes que acudieron a dicho establecimiento durante los periodos comprendidos entre 2017-2019. Como resultados se obtuvo: el sexo femenino fue el 59,7% y el masculino el 40,3%; laboratorio clínico con un 83,1% como buena atención, enfermería con el 79,5% luego la atención medica con el 77,7% y al final admisión con el 74%, indicando que la atención que se brinda en este hospital es buena.

Así mismo en el 2021, Santur (24) en su trabajo “Percepción de los familiares sobre el cuidado enfermero del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital de San Juan de Lurigancho – 2021” que su diseño es no experimental, tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo y corte transversal. Concluyó que los enfermeros brindan cuidados de atención de carácter humano y profesional porque el paciente como sufre un choque emocional al encontrarse en un espacio extraño con su vida en peligro necesitando apoyo físico y emocional y sus familiares quienes presentan un conjunto de sentimientos por no saber el estado real de su paciente.

Espinoza y colaboradores (25) en Perú, en el año 2017 presentó su estudio acerca de “la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2017”. El cual fué un trabajo, prospectivo, descriptivo y de corte transversal, como técnica usó la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL adaptado y modificado para emergencia los hallazgos que encontró para fiabilidad es un 71.4% de insatisfacción, capacidad de respuesta el 57,8% están satisfechos, calidad el 64.2% de insatisfacción; para empatía el 75% de insatisfacción

en aspectos tangibles el 68,5% de insatisfacción. Conclusiones: En dicho nosocomio se encuentran insatisfechos en su mayoría.

En el año 2020, Febres-Ramos y colaboradores (26) en Perú en su trabajo “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú”, con metodología de Estudio observacional, descriptivo, de corte transversal. concluyó que la dirección a través del servicio de calidad debe implementar acciones de mejora del servicio de medicina interna del hospital con el fin de mejorar la calidad de atención a los usuarios.

La atención de calidad o la buena atención es uno de los problemas de salud más recurrentes en el sistema de salud actualmente, que afecta a los usuarios de atención en salud cuando les provoca insatisfacción, sino también a los trabajadores de salud puesto que los dos participan en el mismo acto. Por eso es importante analizar desde todos los puntos de vista con el único fin de reducir brechas existentes. Esta investigación es relevante y muy importante porque ayudará a mejorar la relación calidad de atención y satisfacción del usuario de salud en mi comunidad.

La importancia de este trabajo radica en la contribución con aspectos teóricos recopilados, analizados y luego planteados en favor a complementar las teorías ya existentes y que sirvan como referencia a posteriores estudios; como aspecto práctico se busca reducir las dificultades que hubiera para que el usuario tenga una atención oportuna y de calidad evitando algún trámite no adecuado que retrase dicha atención. Socialmente es muy importante que la población usuaria de los servicios de salud se sienta satisfecho con el trato que se tiene que dar en el hospital y además aportaré claridad y rapidez metodológico fiable con instrumentos validados y cuestionario modificados como aspecto metodológico.

Considerando de gran interés esta problemática, teniendo el distrito más populoso y la necesidad de la población usuaria encuentre una adecuada atención, me propongo como objetivo “determinar la calidad de atención al usuario que acude por emergencia al hospital san Juan de Lurigancho”.

## II. MATERIAL Y METODOS

### 2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACION

El presente estudio es de enfoque cuantitativo porque requiere variables numéricas para poder expresar el problema de la investigación (27) en este caso, analizo una cantidad de datos de la variable para explicar algunos patrones de comportamiento de la población, el diseño es no experimental porque se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (28) en mi caso porque la variable no será objeto de experimento y no se manipulará para nada y de corte transversal porque se analiza datos, que se recopila durante un corto período de tiempo (29).

### 2.2 POBLACIÓN

La población está conformada por los pacientes y/o familiares que asisten al servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho que son admitidos como tal en los diferentes servicios. Para saber la cantidad de encuestados aplicamos la sgte. fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

- N = Población total
- Z = 1,96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (0,05)
- q = 1 – p (en este caso 0,95)
- e = precisión (5%)

Considerando una población de 200 usuarios para la primera semana de abril, Resulta como muestra 132 usuarios.

### **Criterios de inclusión**

- ✓ Usuarios de ambos sexos, mayores de 1 años al momento que acuden a una atención al hospital.
- ✓ Familiar u otra persona que acompaña al usuario que acude a una atención al hospital.
- ✓ Usuario que apruebe la encuesta.

### **Criterios de exclusión:**

- ✓ Personas que acompañen a menores y a quienes tengan discapacidad.
- ✓ Pacientes o familiares que quieren participar en el estudio.
- ✓ Pacientes con trastorno mental.
- ✓ Pacientes que llegan inconscientes, pacientes con problemas de comunicación y pacientes con problemas de sensorio.

### **2.3 VARIABLE DE ESTUDIO**

El presente estudio tiene como variable principal la calidad de atención al usuario que acude por emergencia al Hospital San Juan de Lurigancho. De acuerdo a tipo de investigación, es una variable cuantitativa y la manera de medirlo es ordinal.

**Definición conceptual:** Como calidad de atención definimos al grado que se percibe cuando los servicios de salud suben las probabilidades de resultados en salud positivos u óptimos deseados (30); Viene a ser la medición de los servicios de salud del hospital, que a juicio de las personas usuarias aumentan la probabilidad de resultados óptimos en cuanto a la atención en general.

**Definición operacional:** Esta representado por la valoración positiva que los usuarios en salud perciben acerca de las dimensiones de atención que el hospital ofrece como servicios, en este caso en el servicio de emergencia.

Es decir, la valoración positiva está dado por la deferencia positiva o a favor de las percepciones respecto de las expectativas que tiene el paciente que acude al servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

## **2.4 TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICION.**

Voy a usar como técnica para este trabajo de investigación, la encuesta y como instrumento usaré el cuestionario SERVQUAL. que ha sido adecuado y aprobado por el Ministerio de Salud según el D.S. N° 023-2205-SA y el memorándum N° 6293-2010-DGSP/MINSA para cuantificar la calidad en atención sanitaria en los establecimientos de salud de nivel II y III además de servicios médicos de apoyo. Este cuestionario consta de 22 preguntas como expectativa de atención y 22 preguntas como percepción de la atención y la diferencia entre percepción y expectativa me indicará el nivel de atención que brindó el hospital al paciente.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) desarrollada por Parasuraman y colaboradores en Europa, donde dan a conocer que la diferencia entre las expectativas generadas en un usuario y las percepciones de los mismos respecto a un determinado servicio, constituiría una medida de la calidad de dicho servicio. (31)

## **2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para desarrollar mi trabajo en campo, lo planificado es lo sgte.:

Solicitaré una carta de presentación a la dirección de la Universidad María Auxiliadora, luego presentaré a la dirección del Hospital para solicitar permiso para realizar mi encuesta dentro de las instalaciones del Hospital a los usuarios que acuden por emergencia tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

La encuesta llevaré a cabo la primera semana de noviembre del presente año, está calculado durante 7 días consecutivos. Inicialmente a cada paciente o familiar que acude por emergencia, se les explicará los objetivos del estudio para invitarlos a participar, una vez que accede se le presentará un consentimiento informado para participar. Considero que el llenado del cuestionario respecto de las expectativas no tomará más de 15 a 20 minutos. Terminando la emergencia, cuando el paciente se encuentra estable, el paciente o familiar del paciente volverá a llenar el cuestionario

respecto de las percepciones de la atención, Toda la información se llevará a una base de datos para su proceso.

## **2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS**

En el análisis estadístico de la variable para éste estudio investigativo se usará el libro de Excel, en el cual llenaremos la base de datos con la información del cuadro de expectativas del usuario de como desearía que fuera su atención y el cuadro de la percepción de la misma atención, estableciendo así la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los encuestados los cuales nos darán resultados en porcentajes que se enmarcan dentro de los valores que se consideran como positivas o negativas.

## **2.7 ESPECTOS ÉTICOS**

Aplicaré los siguientes principios éticos

**Principio de Autonomía:** Se manifiesta cuando abordamos al participante y el consentimiento informado, será el documento que formalice su participación.

**Principio de beneficencia:** Se les informa a los participantes de los beneficios y mejoras en favor de ellos mismos que se obtendrán como resultado en esta investigación.

**Principio de no maleficencia:** Se le pone en conocimiento del paciente en qué consistirá su participación lo cual no implicará riesgo alguno hacia su salud.

**Principio de justicia:** Los participantes de este estudio serán tratados por igual sin preferencia alguna, con un trato de cordialidad y respeto; manteniendo la ética necesaria.

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022								2023																			
	NOV				DIC				ENE				FEB				MAR				ABR							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Identificación del problema			X	X																								
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X																				
Elaboración de situación problemática, marco teórico.			X	X	X	X	X	X																				
Elaboración de importancia y justificación			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																
Elaboración de objetivos.									X	X	X	X																
Elaboración de material y métodos.									X	X	X	X																
Elaboración de población, muestra y muestreo									X	X	X	X																
Elaboración de técnicas y recolección de datos.													X	X	X													
Elaboración de aspectos bioéticos.													X	X														
Elaboración de aspectos administ.													X	X														
Elaboración de anexos.													X															
Revisión del proyecto.															X	X	X	X	X	X	X	X						
Aprobación del proyecto.																	X	X	X	X	X	X						
Trabajo de campo.																									X	X		

### 3.2 Recursos Financieros

MATERIALES	2022		2023				TOTAL
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	
<b>EQUIPOS</b>							
Laptop	150			150			<b>300</b>
USB	30						<b>30</b>
<b>UTILES DE ESCRITORIO</b>							
Lapiceros	10						<b>10</b>
Lápiz	5						<b>5</b>
Borrador	5						<b>5</b>
Tajador	3						<b>3</b>
Tablero	12						<b>12</b>
Hojas bond	15						<b>15</b>
<b>MATERIAL BIBLIOGRAFICO</b>							
Libros		25					<b>25</b>
Fotocopias		23					<b>23</b>
Impresiones		25					<b>25</b>
Espiralado				5			<b>5</b>
<b>OTROS</b>							
Movilidad	10		10		10	10	<b>40</b>
Alimentos	30	10	30	30	20	10	<b>130</b>
Llamadas	25	5	25	5	25	5	<b>90</b>
Digitador				60	40	20	<b>120</b>
Imprevistos				10		10	<b>20</b>
						<b>s/.</b>	<b>858,00</b>

## BIBLIOGRAFIA

1. Banco Mundial. [Internet].; 2018 [citado 26 de octubre 2022]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>.
2. Informe OCDE, OMS y Banco Mundial. La falta de calidad en los servicios sanitarios afecta negativamente a la salud y dispara sus costos, Portal informativo de la Organización Médica Colegial de España [Internet].; 2018 [citado 26 octubre 2022]. Disponible en: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-falta-de-calidad-en-los-servicios-sanitarios-afecta-negativamente-la-salud-y-dispara-sus>.
3. Sánchez T. Atención primaria en Italia. Elsevier. [revista de internet].; 2018 [citado 25 mayo 2023]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-articulo-la-atencion-primaria-italia-S1138359317301077>.
4. Patricia Peiró. La mala atención sanitaria, mata más que la falta de ella. El planeta futuro, [revista de internet].; 2019 [citado 21 diciembre 2022]. Disponible en: [https://elpais.com/elpais/2018/09/06/planeta\\_futuro/1536248278\\_714564.html](https://elpais.com/elpais/2018/09/06/planeta_futuro/1536248278_714564.html)
5. Gobierno de España. estudio IBEAS: prevalencia de efectos adversos en hospitales de Latinoamérica [Internet]. 2017 [citado 22 diciembre 2022]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2010/INFORME%20GLOBAL%20IBEAS.pdf>
6. Gas HGA. Una mirada prospectiva de la salud; Salud en las Américas [Internet]. 2017 [citado 21 de diciembre 2022]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
7. J.Suárez. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III, Revista cubana de investigaciones medicas [revista de internet].; 2019 [citado 16 diciembre 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=91189>.

8. Calderón AP. La mala calidad de la atención en salud mata. BID Mejorando vidas [Internet].; 2018 [citado 27 octubre 2022]. Disponible en:  
<https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>.
9. Ocampo H. Factores que influyen en la calidad de atención. [Tesis pregrado]. Colombia. Universidad CES. [citado 25 octubre 2022]. Disponible en:  
<https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atenci%F3n.pdf;jsessionid=8BBDD329A4E671104B81C8DECD723971?sequence=1>.
10. Patricia Gómez JR. Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. revista internacional de administración. [revista en internet] 2019; Disponible en:  
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/download/1198/1121?inline=1>
11. Jessica Hanae Zafra-Tanaka. Problemas en la calidad de atención en salud. [internet]. Anales de la facultad de medicina. [citado 23 de diciembre 2022]; 76(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/379/37938589017.pdf>
12. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. [revista en internet]. 2019 [citado 14 diciembre 2022], junio/setiembre; 36(2). Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200020](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020)
13. Elizabeth Espinoza-Portilla. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Revista Cubana de salud pública. [revista en internet] 2020 [citado el 9 de enero 2023], octubre/diciembre; 46(4). Disponible en:  
<https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146>
14. Burga GA. Los problemas de salud del Perú, ¿Cómo curar una enfermedad? Conexión esan [revista en internet].; 2017 [citado 26 octubre 2022]. Disponible en:  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-problemas-de-salud-del-peru-como-curar-una-enfermedad>.

15. Piedra-Valoy. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Revista de la sociedad peruana de medicina interna. [revista en internet], 2018 [citado 5 de diciembre 2022], Julio; 31(4). Disponible en:  
<https://www.medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf>
16. paho.org. Mejorar la calidad de atención en la prestación de los servicios de salud [Internet]. 2021 [citado 25 octubre 2022]. Disponible en:  
<https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica.-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.>
17. OMS servicios sanitarios de salud. [Internet]. 2022 [citado 27 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
18. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [internet]; 2012 [citado 27 octubre 2022]. Disponible en:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
19. Waldo Taype-Huamaní. Saturación y hacinamiento del servicio de emergencia de un hospital urbano. Revista de la facultad de medicina humana. [revista de internet]; 2020 [citado 12 enero 2023], abril/ junio; 20(2). Disponible:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000200216](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200216)
20. Perez Pimentel S. Enfermería transcultural como método para la gestión del cuidado en una comunidad urbana, revista cubana de enfermería [revista en internet].; 2018 [citado 15 marzo 2023]. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192009000200003#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20transculturac](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192009000200003#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20transculturac)

[i%C3%B3n,las%20pr%C3%A1cticas%20asistenciales%20de%20enfermer%C3%ADa.](#)

21. Tamara AVL. Calidad de atención, satisfacción del usuario de servicio. [Tesis especialidad], Ecuador, Universidad PUCESE. [internet] 2021. disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000200216](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200216)
22. Jesus C. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de CE, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, [Tesis maestría], México, UNAN.; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>.
23. Mary L Pabón C Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo, magdalena periodo 2017-2019 [Tesis de grado], Colombia 2020. [citado 15 enero 2023] Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Cabada Santur J. Percepción de los familiares sobre el cuidado enfermero del servicio de la unidad de cuidados intensivos en el hospital de San Juan de Lurigancho – 2020. [Tesis de grado], UMA, Perú. [internet], 2021 [citado 5 de enero 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/538>.
25. Caballero Espinoza HU, Ramon Reynoso JL Satisfacción del usuario frente a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo. [Tesis pregrado] Huancayo, Universidad Nacional del Callao, 2018, [internet], disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3139>.
26. Richard j. febres ramos mr. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo, [Tesis de grado], Perú [Internet] 2018 disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/545>

27. Editorial Etecé; Método cuantitativo [Internet].; 2022 [citado 19 noviembre 2022]. Disponible en: <https://concepto.de/metodo-cuantitativo/#ixzz8Gyi34Uwc>.
28. Bravo P, Acerca de la investigación no experimental, [Internet]; instituto de educación técnica del roldanilo, Colombia 2022 [citado 5 noviembre 2022]. Disponible: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018\\_1/Documentos/INVESTIGACION\\_NO\\_EXPERIMENTAL.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf)
29. Hernandez R, Metodología de la investigación, Tesis y maestrías [internet], 2023; [citado 23 enero 2023]. Disponible en: <https://tesisymasters.cl/estudio-transversal/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20estudio%20transversal,momento%2C%20en%20un%20%C3%BAnico%20tiempo>.
30. Organización Mundial de la salud. [sede web]. Ginebra-Suiza: OMS; 2017 [citado 28 febrero 2023]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
31. Emilio Cabello, Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista médica herediana [revista de internet] ; 2012 [citado 15 febrero 2023]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>.

## **ANEXOS**

**ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

VARIABLE	NATURALEZA Y MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención al usuario que acude por emergencia al Hospital San Juan de Lurigancho en abril del 2023.	Tipo de variable según su naturaleza  <b>Cuantitativa</b>  Escala de medición:  <b>Ordinal</b>	La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados (30)	Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.	Fiabilidad.	-Atención oportuna -Comunicación -Farmacia con medicamentos	(1 - 5)	Valores positivos.  y  Valores negativos.	De acuerdo a SERVQUAL las preguntas una escala de Likert con 7 opciones Las puntuaciones medias de los ítems, se obtienen de la diferencia de la percepción menos la expectativa; siendo aceptable un resultado mayor a 60%.
				Capacidad de respuesta.	-Admisión rápida. -Servicio de apoyo al diagnóstico eficiente.	(6 - 9)		
				Seguridad.	-Tiempo de atención adecuado -Privacidad. -Mejoramiento.	(10 - 13)		
				Empatía.	-Trato amable. -Lenguaje fácil del médico	(14 - 18)		
				Aspectos tangibles	-Señalización clara -Buenos equipos. -Local adecuado	(19 - 22)		

**Anexo B.** Instrumentos de recolección de datos  
PRESENTACIÓN

Buenos días, soy estudiante de la segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y desastres de la Universidad María Auxiliadora, solicito a Ud. su colaboración en facilitarme ciertos datos que permitirán conocer la calidad de atención a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho en abril del 2023.

**INSTRUCCIONES GENERALES**

Por favor, lee cada pregunta con atención. Cuando pienses en tu respuesta, recuerda tu atención en emergencia del hospital como paciente o familiar del paciente. Escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y márcala con (X).

		Nº Encuesta:
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III		
Nombre del encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Paciente (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido:	_____	

**EXPECTATIVAS**

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

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

**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

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

## **Anexo C. Consentimiento informado**

### **PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: " Calidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho "

Nombre del investigador principal: CULQUI CONCHE NYLA MERCEDES.

Propósito del estudio: Determinar La calidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a CULQUI CONCHE NYLA MERCEDES autora del trabajo (teléfono móvil N° 934682635) o al correo electrónico: [nylamercedesc@gmail.com](mailto:nylamercedesc@gmail.com)

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Culqui Conche Nyla Mercedes	
Nº de DNI	
46032161	
Nº teléfono móvil	
934682635	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	

\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....

Firma del participante