

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DIRECCION DEL PROGRAMA DE SEGUNDA
ESPECIALIZACIÓN



“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN LA
EMERGENCIA TRAUMATOLOGICA DEL HOSPITAL
CARLOS LANFRANCO LA HOZ EN EL PERIODO
FEBRERO - AGOSTO DEL 2018.”

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título Profesional en la especialidad de Ortopedia y
Traumatología

AUTOR: Dr. Willy M. Dueñas Delgado

INDICE

CAPITULO I: PRESENTACION DEL PROBLEMA

1.1 Exposición del Problema	3
1.2 Objetivos.....	3
1.3 Justificación del problema.....	4
1.4 Delimitación de estudio.....	4
1.5 Limitación de la investigación	4

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Base Teórica.....	7

CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis primaria	12
3.2 Hipótesis secundaria.....	12
3.3 Variables.....	12

CAPITULO IV METODOLOGIA

4.1 Tipo de estudio	13
4.2 Método de la investigación.....	13
4.3 Población y muestra	13
4.4 Técnica de recopilación de datos.....	14
4.5 Técnica de proceso de datos	14
4.6 Evaluación de resultados	14

CAPITULO V: SUMINISTRO DE LA INVESTIGACION

5.1 Recurso humano	15
5.2 Recurso tangible.....	15
5.3 Estimación de costos	16
5.4 Agenda de actividades.....	17

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

Matriz de consistencia	22
Operacionalización de variables	24
Instrumento de recolección de datos	28

CAPITULO I: PRESENTACION DEL PROBLEMA

No se conoce el grado satisfactorio de los pacientes que se atienden en la emergencia traumatológica del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Recientemente se vienen reportando quejas.

Por lo tanto, consideramos importante comprender las necesidades y expectativas de los pacientes con respecto a los servicios médicos, así como la brecha en las expectativas de los pacientes y la sensación de recibir un trato humano y altruista.

1.1 Exposición del Problema:

¿Cuál es el grado satisfactorio del paciente en la emergencia traumatológica del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz en el periodo febrero – Agosto del 2018?

1.2 Objetivos:

1.2.1 Objetivo:

Determinar el grado de aceptación del paciente en la emergencia traumatológica del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz en el periodo febrero – agosto del año 2018.

1.2.2 Objetivos derivados:

Determinar el grado de aceptación para la fiabilidad en la población descrita.

Hallar el grado de aceptación para la capacidad en la población descrita.

Identificar el grado de aceptación para la seguridad en la población descrita.

Determinar el grado de aceptación para la empatía en la población descrita.

Determinar el grado de aceptación para aspectos tangibles en la población analizada.

1.3 Justificación del Problema:

El grado de aceptación del paciente ha tomado gran importancia a nivel mundial desde hace años ya que se buscan estándares de calidad cada vez más altos.

No hay muchos estudios acerca del grado de aceptación de pacientes en la emergencia traumatológica en los hospitales, es por ello que crece como la marea las ganas de abordar este tema que cada vez cobra mayor relevancia en las agendas de salud a nivel global. ¹¹

En el Perú como en el resto de países en vías de desarrollo, los pacientes critican duramente el servicio que vienen recibiendo en los nosocomios. En la actualidad se recopilan múltiples quejas con respecto a la atención en la emergencia traumatológica de este hospital.

Es por ello que es justo y necesario identificar el origen del problema para encontrar una pronta solución y alcanzar la tan ansiada atención que reúna todas las características para hacerla digna, segura, con enfoque social y global. De esta manera enriqueceremos el servicio que brindamos a beneficio de los pacientes. ^{9, 4}

1.4 Delimitación del Estudio:

Pacientes que se atienden en la emergencia traumatológica del HCLLH en el periodo febrero – Agosto del 2018.

1.5 Limitaciones de La Investigación:

No existen limitaciones importantes para el estudio a realizar.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

En el año 2009 se realizó un estudio científico en el tópico de emergencia traumatológica en el Hospital colombiano Ristrato Mirasalva. Se evidencio que la mayoría de encuestados se sentían complacidos con la atención brindada en los aspectos de accesibilidad, empatía y comunicación resaltando un adecuado vinculo de confianza con el personal médico. ¹

En el año 2013 desarrollaron un estudio científico en el Hospital Mexicano Fidel Velásquez, donde analizaron la satisfacción de los pacientes que se atendían en el tópico de emergencia traumatológica. Para ello se realizó un estudio prospectivo y longitudinal dando como resultado un grado de satisfacción de 96%. Se observó también que este estaba atribuido al buen nivel de comunicación que mantenía el equipo de emergencia con el paciente y sus familiares. ²

En el año 2009 se efectuó un estudio en el tópico de emergencia de traumatología del Centro de diagnóstico integral Venezolano “Los arales”, para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos Se desarrolló un estudio descriptivo y transversal dando como resultado que cerca del 20% se mostraba insatisfecho con algún componente de la atención que recibió, haciendo mayor énfasis en la falta de comunicación con el paciente. ^{3,2}

En el año 2009 desarrollaron una investigación científica en el Hospital de la solidaridad en comas, en el tópico de emergencia de traumatología. Se desarrolló un estudio transversal dando como resultado un grado insatisfacción fue del 23% y se atribuía al tiempo de espera para la atención médica y a la falta de comunicación por parte del personal médico.⁴

Se desarrolló un estudio analítico transversal en España a inicios del 2012 en varias emergencias públicas. Se evidencio un 20% de insatisfacción en los encuestados, la cual estaba relacionada con el tiempo de demora para la atención y también al equipamiento tecnológico. ^{5,4}

2.2 Base Teórica

La satisfacción de un paciente es el eje central de la atención ya que de esta forma podemos juzgarla y saber que estamos brindando. La Salud Pública ha evolucionado en la última década considerando como fin supremo al paciente y es allí en donde nace la iniciativa de mejorar cada vez más el sistema de salud. ⁶

Eventualmente satisfacer las necesidades de los pacientes y alcanzar todas sus expectativas origina un círculo cerrado en donde nos daremos cuenta que a medida que se alcanzan cubrir sus expectativas, ellos nunca estarán satisfechos y es en ese momento en donde crecen más las expectativas y aumentan los estándares de calidad. ⁶

Es importante conocer las áreas debilitadas en todos los hospitales, eso nos permitirá comprender mejor la experiencia del usuario en la consulta médica, a pesar de existir adversidades. ⁷

La percepción de satisfacción de un paciente es subjetiva y esto podría ocasionar un mal análisis de la calidad de una atención.⁶ Brindar un servicio de calidad implica dar una atención que cumpla

Exactamente las necesidades del paciente y que al mismo tiempo supere sus expectativas. Si seguimos este sistema estaremos acercándonos a los estándares de calidad.

El instrumento más usado y con mayor significancia para medir la calidad de un servicio es el grado de satisfacción de los usuarios.^{8, 9, 10}

El principal problema de definir de manera exacta atención de calidad es que este tiene un significado objetivo y concreto. Esto se convierte en un conflicto de intereses con la naturaleza subjetiva de lo que significa la satisfacción para las personas, la misma que suele variar según el contexto, nivel económico, social y educativo.

Carr-Hill, conocedor de la materia, demostró que la atención médica y la satisfacción de las personas está influenciada por los actores de la salud, más que por la expectativa del paciente. Además afirma que el principal generador de la dinámica perceptiva se debe a fenómenos ambientales vagos.^{12, 10}

Menciona también que son tres las columnas básicas para calificar la calidad de una atención. Estos tienen que ver con el bagaje teórico, la capacidad resolutiva del profesional frente a problemas. El componente afectivo y expresivo es el tercer pilar básico que involucra a la capacidad de comunicación y relación interpersonal.¹²

Existen modelos internacionales que norman los procesos de gestión de la calidad con un enfoque sistémico. Estas normas se rigen amoldadas en el modelo de la “Fundación Europea de Calidad”.¹³

Para asegurar una mayor aceptación por parte de los pacientes al sistema medico tenemos que medir de manera proporcional el grado de simpatía para con la prestación brindada a fin de encontrar las carencias del servicio ofrecido y realizar las correcciones y conseguir resultados más óptimos.¹⁴

Los tópicos de emergencia de cualquier hospital son la primera puerta de acceso al sistema de salud, la que más demanda presenta y eso la hace la forma más representativa de obtener datos más exactos respecto al tipo de aprehensión en relación a la atención por parte de los pacientes.¹⁵

Para poder brindar una atención armónica debe existir la interacción dinámica de tres componentes independiente del nivel de complejidad. Ellos son: el paciente, la familia y el profesional de la salud.¹⁶

En el Perú se intentó seguir algunos modelos internacionales, acordes a nuestra diversa realidad, sin embargo dichos proyectos fracasaron por razones que desconocemos y fue imposible amoldarlo a nuestro sistema sanitario.¹⁰

Las encuestas constituyen una herramienta sencilla para medir la aceptación del usuario al servicio sanitario. Esta nos permite obtener las percepciones en base a sus requerimientos y sus ideales.^{8, 19, 20}

El modelo SERVPERF de Taylor y Croning, es una encuesta basada solo en el desempeño del proveedor, lo cual mide de manera más objetiva la calidad del servicio; a diferencia del instrumento PECASUSS, (Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud) la cual se centra únicamente en la subjetividad del usuario. ^{14, 21, 22,}

Existe otro tipo de evaluación, es el instrumento SERVQUAL ideado por Parasuraman, Berry y Zeithaml, basado en el 'modelo de las discrepancias'; en donde conjugan la objetividad de una buena atención con las percepciones de la misma siendo el ente evaluador y único protagonista los pacientes. ^{23, 24, 25}

En el año 1992 Cronin y Taylor replantearon y modificaron su encuesta haciéndola más digerible. El inconveniente es que esta nueva escala está basada solo en las percepciones de la atención y nos puede hacer fallar para obtener datos reales.

Los ítems que evalúan las competencias de una atención son:

- I. Fiable (01 - 05): Brindar perfectamente el servicio realizado.
- II. Capacidad de Respuesta (06 - 09): Facilidad para servir a los usuarios y solucionar oportunamente su malestar en un tiempo dado.
- III. Seguridad (10 - 13): Actitud de confianza, amabilidad, cortesía que ofrece el personal de salud en toda la atención.
- IV. Empatía (14 - 18): Es la capacidad del personal de salud para ponerse en la misma situación del paciente y comprender sus necesidades.
- V. Aspectos Tangibles (19 - 22): Percepción del usuario respecto a las instalaciones del lugar y bienes físicos indispensables para su atención.

CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis primaria:

Diferido

3.2 Hipótesis secundaria:

No tiene.

3.3 Variables:

1. Fiable: Probabilidad de que se ejecute una determinada acción bajo ciertas circunstancias en una línea de tiempo.
2. Capacidad de respuesta: Habilidad para enfrentar problemas y solucionarlos.
3. Seguridad: Ausencia de peligro o riesgo.
4. Empatía: Capacidad para participar de manera afectiva en otra realidad lejana.
5. Aspecto tangible: Elemento que puede tocarse y percibir de manera precisa.
6. Condición encuestado: Usuario al cual se le ha realizado la encuesta.
7. Edad: Medida en años de edad el tiempo de vida de una persona.
8. Género: Condición orgánica que distingue un varón de una dama.
9. Escolaridad: Tiempo de estudio de una persona.
10. Tipo de seguro: Seguro con el que cuenta cada persona para su atención médica.
11. Satisfacción: Sensación de bienestar o plenitud cuando se a solucionado un problema o situación.
12. Calidad: Conjunto de propiedades que permite catalogar a un objeto o servicio con superioridad y resaltarlo del resto.
13. Emergencia: Situación inesperada que necesita una atención rápida y debe solucionarse pronto.
14. Paciente: Persona que acude a un hospital en busca de ayuda médica.

CAPITULO IV METODOLOGIA

4.1 Tipo De Estudio

Estudio cualitativo descriptivo, observacional, transversal.

4.2 Métodos De Investigación

Estudio de método deductivo por ser de enfoque cuantitativo.

4.3 Población y muestra

La población estará constituida por los pacientes que se atiendan en la emergencia traumatológica del HCLLH en el periodo febrero – agosto del año 2018. Los criterios de selección son los siguientes:

Criterios para la inclusión

- Pacientes atendidos en la emergencia traumatológica del HCLLH de diferente sexo en el periodo febrero – Agosto del 2018.
- Personas que acompañen al paciente a la atención.
- Mayoría de edad igual a 18 años.
- Pacientes o personas que los acompañen que firmen la hoja de consentimiento.

Criterios para la exclusión

- Presentar algún tipo de limitación que dificulte manifestarse libremente.
- Pacientes atendidos fuera del tiempo de estudio.
- Pacientes o personas que los acompañen que tengan vínculo con empleados del hospital.
- Pacientes o personas que los acompañen que no firmen la hoja de consentimiento.

4.4 Técnica de recopilación de los datos

Se aplica la encuesta de SERQUAL de tipo auto suministrado.

4.5 Proceso de los datos

La información se ingresara al Excel conforme al instrumento SERVPERF con casilleros del 1 al 7, además de 22 preguntas distribuidas en cinco dimensiones, las mismas que serán respondidas conforme a la tabla de evaluación.

4.6 Evaluación de los resultados

Utilizaremos el Excel, en donde el puntaje de calificación de las preguntas se llevara a las tablas del programa en porcentajes. Realizaremos una sumatoria total de las dimensiones obteniendo así el promedio de todas las encuestas, la misma que será comparada para determinar la aceptación general.

GRADO DE SATISFACCION	PUNTAJE
Extremadamente muy bueno	6 - 7
Muy bueno	5
Regular	4
Muy malo	3
Extremadamente muy malo	2 -1

CAPITULO V: SUMINISTRO DE LA INVESTIGACION

5.1 Recurso humano

Personal	Nro. Personas
Encuestadores	4
Procesadores de la información	2
Chofer	1
Administrador de investigación	1

5.2 Recurso tangible

Materiales	Cantidad
Papel	2 millares
Impresora	1
Lapiceros	50
Laptop	2
Gasolina	64 galones
Refrigerio de encuestadores	560 refrigerios

5.3 Estimación de costos

Insumos	Gasto en soles
Papel	200
Impresora	1500
Lapiceros	50
Laptop	2000
Gasolina	500
Encuestadores	4000
Procesadores de la información	1500
Refrigerio de encuestadores	400
Dueño del administrador de investigación	1500

5.4 Agenda de actividades

AGENDA	MES										
	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
Culminación del proyecto de investigación	X										
Solicitar permiso a la Dirección del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz para ejecutar proyecto.		X									
Solicitar permiso al comité de ética del HCLLH.		X									
Aprobación de la investigación en el Hospital CLLH		X									
Solicitar autorización a la dirección del Hospital.		X									
Aplicación de la encuesta SERVPERF			X	X	X	X	X	X	X		
Recopilación base de datos										X	
Procesamiento de datos										X	
Elaboración resultados											X
Presentación de conclusiones al comité de docencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz											X

BIBLIOGRAFIA

1. Velasco Z. Estudio de satisfacción de pacientes en el tópico de emergencia del servicio de traumatología en el hospital Colombiano de Ristrato Mirasalva – 2009.
2. Mota M. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el tópico de emergencia del servicio de traumatología en el Hospital Fidel Velásquez. México - 2013.
3. Khan C. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de emergencia en el Hospital “Los arales”. Venezuela 2009. Universidad Nacional de Caracas. 177(1)
4. Faustino M. Grado de satisfacción de los pacientes que acuden al tópico de emergencia del servicio de traumatología Hospital de la Solidaridad. Lima, Comas – 2009. Universidad Cayetano Heredia.
5. Red de salud español. Satisfacción de la atención de pacientes en el tópico de emergencia en hospitales públicos del sistema sanitario español. España – 2011. Universidad Autónoma de Barcelona.
6. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *An Fac Med Lima*. 2005; 66(2): 127-141.
7. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria en los servicios de emergencia. *Medicina Clínica*. 2000; 114: 26-33.
8. Cabrero J, Richart M. Satisfacción del paciente hospitalizado y recién dado de alta. *Enfermería Clínica*. 5(5): 190-8.
9. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario en los servicios de emergencias. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2011. 58p.
10. Celis J. Evaluación de la calidad de servicio en emergencia desde la percepción del usuario en el tópico de emergencia del servicio de traumatología del Hospital I Naylamp ESSALUD, Chiclayo 2004. Tesis para optar la Maestría en Gerencia de Salud. Lima, Perú, UPCH. 2004.

11. Huerta E. Estudio de nivel de satisfacción de la atención en el tópico de emergencia del servicio de traumatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2015. Para optar el título de médico cirujano. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú. 2015.
12. Cabello Morales E. Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en el topico de emergencia y desempeño del personal en el Hospital Nacional Cayetano Heredia. Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2010.
13. Acuña Z, Adrianzen R, Almeyda A, Carhuacho JR. Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la atención en emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. *Rev Horiz Med.* 2012; 12(3): 22-26.
14. Gamella C, Sanchez J, Gonzáles JJ, Fernández C. Impacto de una unidad de atención e información a la familia y los acompañantes del paciente en los servicios de emergencia hospitalarios en la mejora del grado de satisfacción. *Emergencias.* 2014; 26: 114-120.
15. Quiroz L, Cabello E. Herramientas y técnicas de evaluación de la calidad de los servicios. Diplomado virtual de calidad y seguridad de la atención. Colegio Médico del Perú. 2013.
16. Guillen L, Cantuarias N. Vivencias del paciente adulto hospitalizado en el Servicio de Emergencia del área de traumatología del Hospital Regional Eleazar Guzman Barrón. *IN CRESCENDO.* 2011; 2(1): 97-106.
17. Bustamante P, Avendano D, Camacho Martin B, Ochoa E, Alemany F, Asenjo M. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de emergencia y sus factores asociados. *Emergencias* 2013; 25: 171-176.
18. Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico – Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. www.minsalud.gob.pe/hospcarlfranhhoz146/estrplaneam07633.
19. Reátegui L. *Calidad del servicio de emergencia desde la percepción del usuario que acude a la emergencia del Hospital Sergio Bernales*

- Collique*. Tesis de Maestría. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2008.
20. Oficina de Estadística e Informática del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. . Perú. 2018.
 21. Soleimanpour H, Gholipouri Ch, Salarilak S, Raoufi P, Gholi R, Jafari A, et al. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. *Int J Emerg Med*. 2011; 4(2): 1-7.
 22. PROYECTO 2000. Satisfacción del Usuario. Estudio en tres Hospitales de Trujillo y Arequipa. Lima, 2002
 23. Vilcarromero S. Evaluación de la calidad de la atención médica del Departamento de Emergencia de Adultos de Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la percepción del paciente. Tesis para optar el título de Médico Cirujano. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2003
 24. Timaná L. Percepción de la calidad de atención por el usuario que acude al servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2002. Publicaciones de Medicina en Portales Médicos.com.
https://www.portalesmedicos.com/monografias/calidad_atencion_usuario/
 25. Córdova V. Satisfacción del usuario que acude a la emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis Magistral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
 26. Quinta Encuesta de Satisfacción del Usuario del Servicio de Emergencia del Hospital General de Huacho, Abril – Mayo 2010. Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital de Huacho y Red Salud Huaura Oyón. 2010.
 27. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *An Fac Med Lima*. 2005; 66(2): 127-141
 28. Izaguirre M, Reategui L, Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima, Julio 2014.
 29. Tsuchida M, Bandres M, Guevara X. Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en

entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. *Rev Med Hered.* 2003; 14(4): 175-80.

30. Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2004. 57p.
31. Cabello E, Jesús L. Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered.* 2012; 23(2):88-95.
32. Estudio de la Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL en el Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima. Unidad de Gestión de la Calidad. 2013.
33. Salvador FJ, Millán J, Téllez CJ, Pérez C, Oliver C. Implantación de un plan de calidad en un servicio de emergencia y su impacto en la satisfacción del paciente. *Emergencias.* 2013; 25:163-170.
34. Duque EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de gestión. *INNOVAR.* Universidad Nacional de Colombia. 2005.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

PREGUNTA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	POBLACION	TIPO DE ESTUDIO
¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente atendido en la emergencia traumatológica del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz en el periodo 2017 – 2018?	Determinar el grado de satisfacción del paciente atendido en la emergencia traumatológica del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz en el periodo 2017 – 2018.	No es necesaria la formulación de una hipótesis como en un estudio analítico.	1 - Fiable. 6 - Capacidad de respuesta. 7 – Seguridad. 8 – Empatía. 9 – Aspectos tangibles. 10 – Condición encuestado. 11 – Edad. 12 – Genero. 13 – Nivel de estudio. 14 – Tipo de seguro. 15 – Tipo de estudio.	Pacientes atendidos en la emergencia traumatológica del Hospital Carlos Lanfranco la hoz de ambos sexos.	Estudio cualitativo descriptivo, observacional, prospectivo, transversal.
	ESPECIFICOS			Muestra	
	Determinar el grado de aceptación para la fiabilidad del paciente en la población estudiada.				

	Determinar el grado de aceptación para la capacidad de respuesta del paciente en la población estudiada.				
	Determinar el grado de satisfacción para la seguridad del paciente en la población de estudio. Determinar el grado de aceptación para la empatía del paciente en la población estudiada.				
	Determinar el grado de satisfacción para los aspectos tangibles del paciente en la población estudiada.				
	Determinar el grado de satisfacción del paciente en la población estudiada según edad, género y grado de instrucción.				

ANEXO 2: Tabla 1: Operacionalización de variables sociodemográficas

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	CRITERIO DE MEDICION
CONDICION ENCUESTADO	Usuario o acompañante del usuario seleccionado a quien se le realizó la encuesta	Social	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Acompañante
EDAD	Número de años cumplidos por el paciente, agrupados por etapas del ciclo vital.	Social	Cuantitativa	Razón	<ul style="list-style-type: none"> • 18 – 35 años • 36 - 64 años • ≥ 65 años
SEXO	Condición orgánica que distingue a la persona, determinada según características fenotípicas externas	Social	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino
NIVEL DE ESTUDIO	Nivel de estudios alcanzados por el encuestado	Social	Cualitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Analfabeto • Primaria • Secundaria • Superior técnico • Superior universitario
TIPO DE SEGURO	Tipo de seguro del paciente con el cual es atendido.	Social	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • SIS • SOAT • Ninguno • Otro
TIPO DE USUARIO	Usuario atendido en el Tópico de Medicina del HNAL por primera vez o atendido en más de 1 oportunidad.	Social	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo • Continuador

Tabla 2: Operacionalización de Variables: Encuesta SERVQUAL – Percepciones

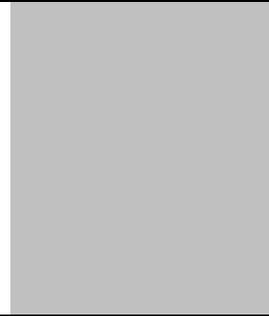
VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICION	TIPO DE VARIABLE Y ESCALA
FIABILIDAD	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	El paciente fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica.	Extremadamente muy satisfecho Muy satisfecho Satisfecho Muy insatisfecho Extremadamente muy insatisfecho	Cualitativa y ORDINAL
		La atención en emergencia se realizó considerando la gravedad del problema de salud del paciente.		
		Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico.		
		El médico mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.	La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico.		
		La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.		
		La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.		
		La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida.		
SEGURIDAD	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando	La atención en Farmacia de emergencia fue rápida.		
		El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.		
		Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.		

conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	<p>El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.</p> <p>El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o se mejoró.</p>	
--	---	--

DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICION	MEDI CION
EMPATIA	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	<p>El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>El personal de emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.</p> <p>El médico le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.</p> <p>El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.</p> <p>El médico le explico a usted a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.</p>	<p>Extremadamente muy satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy insatisfecho</p>	ORDINAL
ASPECTOS TANGIBLES	Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de	<p>Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuadas para orientar a los pacientes y acompañantes.</p> <hr/> <p>El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.</p> <hr/> <p>El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención.</p>	<p>Extremadamente muy insatisfecho</p>	

comunicación,
limpieza y comodidad.

Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron
limpios, cómodos y acogedores.



ANEXO 3. ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TOPICO DE EMERGENCIA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

		Nº Encuesta:
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TOPICO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ		
Nombre del encuestador		
Establecimiento de Salud		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (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 :		

ANEXO 3 (CONTINUACIÓN)

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 4: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DEL PROYECTO: Satisfacción del usuario atendido en tópico de emergencia del servicio de traumatología en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz en el periodo febrero – Agosto del 2018.

INVESTIGADOR Y RESPONSABLE DEL ESTUDIO:

Dr. Willy Martin Dueñas Delgado

¿Para qué se firma este documento?

Es necesario para que pueda participar en el estudio.

¿Por qué se está haciendo este trabajo de investigación?

Queremos conocer el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida en el Tópico de emergencia del servicio de traumatología en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz

¿Qué pasa si digo “sí, quiero participar en el estudio”?

Si acepta se le realizara una entrevista que consta de 44 preguntas. Esta encuesta no tiene respuestas correctas o incorrectas.

¿Cuánto tiempo tomará la entrevista?

La entrevista tomará alrededor de 15 minutos de su tiempo.

¿Qué pasa si digo “no quiero participar en el estudio”?

No le pasará nada a usted. La atención que recibirá no se verá alterada.

¿Qué pasa si digo que sí, pero cambio de opinión más tarde?

Usted puede dejar de participar en el estudio en cualquier momento. La atención que recibirá no se vera afectada.

¿Quién verá mis respuestas?

Las únicas personas autorizadas para ver sus respuestas son las que trabajan en el estudio. Cuando se publiquen los resultados no se vera su nombre en el.

¿Me costará algo participar en el estudio?

No.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas?

Ud. puede realizar cualquier pregunta en cualquier momento a la persona que le realice la entrevista.

¿Tengo que firmar este documento?

Fírmelo solamente si desea participar en el estudio.

Al firmar este documento está diciendo que:

- Está de acuerdo con participar en el estudio.
- Le hemos explicado la información que contiene este documento y hemos contestado todas sus preguntas.

Usted sabe que:

- No tiene que contestar preguntas que no quiera contestar.
- En cualquier momento, puede dejar de contestar nuestras preguntas y no le pasará nada a usted.
- Puede llamar al responsable de la investigación al 959 995 269 si tiene alguna pregunta sobre el estudio o sobre sus derechos.

HE LEÍDO Y COMPRENDIDO. HE QUEDADO SATISFECHO. MIS PREGUNTAS HAN SIDO RESPONDIDAS.

YO, VOLUNTARIAMENTE ACEPTO LA PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO.

Fecha:.....

.....

Firma del Usuario/Acompañante
Apellidos y Nombres

DNI:

.....

Firma del Responsable del estudio

REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO INFORMAD

Yo, con
DNI:....., revoco el consentimiento informado por la(s)
siguiente(s) razón(es):

.....
.....
.....
.....
.....

Firma del participante: