

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFRESIONAL DE MEDICINA HUMANA



**EL PROCESO DE ATENCIÓN Y EL MANEJO DEL DOLOR, Y SU
INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE EMERGENCIA
DE LA CLÍNICA VESALIO, LIMA 2022**

TESIS

PRESENTADO POR BACHILLER

SEMINARIO NAVARRO MARÍA JOSÉ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONALDE

MÉDICO CIRUJANO

LIMA – PERÚ

2022

ASESOR

Dr. Roy Martin Angulo Reyes

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fuerza necesaria para seguir adelante con el objetivo de volverme un gran profesional de la salud.

DEDICATORIA

Mis padres que con mucho esfuerzo ayudaron a que todo sea posible, y a mi compañero de vida por brindarme su apoyo incondicional.

RESUMEN

Objetivo: Conocer la influencia del proceso de atención y el manejo del dolor en la satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio Lima 2022. **Metodología:** Presenta una naturaleza no experimental, retrospectivo, transversal, descriptivo. La población estuvo conformada por 745 pacientes atendidos en el servicio de emergencia en la Clínica Vesalio, periodo Enero a Octubre del 2021. **Resultados:** Se obtuvo un promedio de satisfacción e insatisfacción del proceso de atención en el manejo del dolor, y su influencia de los pacientes de emergencia. Empleando el instrumento SERVQUAL con las dimensiones de fiabilidad se obtuvo un 75,7% de satisfacción y un 24,3% de insatisfacción, en la capacidad de respuesta 69,9% de usuarios satisfechos a comparación del 30,1% insatisfechos, en el tema de seguridad se tiene un 70,6% de satisfacción y 29,4% insatisfacción, en relación a la empatía percibida 75,4% los usuarios o pacientes expresaron satisfacción y un 24,6% insatisfacción, y por último en aspectos tangibles 77,1% satisfechos y 22,9% insatisfechos. **Conclusión:** El proceso y el manejo del dolor, se encontró relacionado con la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, esto se puede reflejar ya que existe un promedio de 72,6% del total de entrevistados, quienes manifiestan estar satisfechos con la atención del servicio de emergencia, caso contrario existe un 27,4% de pacientes que en su totalidad no se encontraron satisfechos esto incluye las atenciones que se brindó hacia ellos y/o familiares.

Palabras Clave: Satisfacción, Dolor, SERVQUAL, Proceso de atención

ABSTRACT

Objective: To determine the influence of the care process and pain management on patient satisfaction in the emergency department of Clínica Vesalio Lima 2022. **Methodology:** This is a non-experimental, retrospective, cross-sectional, descriptive study. The population will consist of 745 patients attended in the emergency department of the Vesalio Clinic, from January to October 2021. **Results:** An average of satisfaction and dissatisfaction with the process of care in pain management and its influence on emergency patients was obtained. Using the SERVQUAL instrument with the dimensions of reliability, 75.7% satisfaction and 24.3% dissatisfaction were obtained, in responsiveness 69.9% of users were satisfied compared to 30.1% dissatisfied, in the area of safety 70.6% satisfaction and 29.4% dissatisfaction, in relation to perceived empathy 75.4% of users or patients expressed satisfaction and 24.6% dissatisfaction, and finally in tangible aspects 77.1% satisfied and 22.9% dissatisfied. **Conclusion:** The process and management of pain are related to the satisfaction of the emergency patients of the Vesalio Clinic, this can be reflected in the fact that an average of 72.6% of the total number of patients interviewed were satisfied with the attention of the emergency service, while 27.4% of patients were not satisfied with the attention given to them and/or their family members.

Key words: Satisfaction, Pain, SERVQUAL, Care process.

INTRODUCCIÓN

En nuestro país los pacientes en algún momento de su etapa de vida sufren algún tipo de dolencia y tiene la necesidad de acudir a un centro de salud para los cuidados correspondientes con el objetivo de que su atención sea de manera eficaz y oportuna, cumpliendo con todas sus expectativas en el servicio de emergencia. Actualmente nuestra realidad nacional es que los pacientes sufren mucho con la problemática de la insatisfacción en el proceso de atención teniendo como resultados múltiples reclamos en especial del área de emergencia, siendo este el servicio de mayor importancia y la que debe tener mayor capacidad de respuesta.

Por este motivo en la presente investigación se enfoca en conocer la relación y su influencia en la satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.

Capítulo I: Engloba el problema que comprendió el planteamiento, formulación de problema del estudio; justificación del estudio, delimitaciones y limitaciones en el campo de estudio, y finalmente el objetivo con su propósito de la investigación.

Capítulo II: Estuvo constituido por un marco teórico que englobó los antecedentes, bases teóricas así como las variables de estudio.

Capítulo III: Se dio a conocer la metodología de investigación en el que se constituyó el diseño metodológico, población, muestra y técnica de procesamiento de los datos.

Capítulo IV: Se examinarán los resultados arrojados mediante de manera estadística con sus interpretaciones.

Capítulo V: Al término de la investigación se proporcionaron las conclusiones y recomendaciones de dicho estudio.

ÍNDICE

CARATULA	I
ASESOR	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
INTRODUCCION	VII
INDICE	VIII
LISTA DE TABLAS	X
LISTA DE GRÁFICOS	XI
LISTA DE ANEXOS	XII
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1. GENERAL	2
1.2.2. ESPECIFICOS	2
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
1.4. DELIMITACIÓN DEL ÀREA DE ESTUDIO	5
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.6. OBJETIVOS	6
1.6.1. GENERAL	6
1.6.2. ESPECIFICOS	6
1.7. PROPÓSITO	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS	8
2.2. BASE TEORICA	14
2.3. MARCO CONCEPTUAL	17
2.4. HIPÓTESIS	18

2.5. VARIABLES	18
2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO	22
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	22
3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	22
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	22
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	24
3.4. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	25
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	26
3.6. ASPECTOS ÉTICOS	26
CAPÍTULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. RESULTADOS	28
4.2. DISCUSIÓN	39
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. CONCLUSIONES	44
5.2. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	55

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Promedio de valores descriptivos desagregados durante el proceso de atención y manejo del dolor de acuerdo a las frecuencias y porcentajes en la satisfacción e insatisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022	28
Tabla 2	Valores descriptivos desagregados del proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión fiabilidad en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022	29
Tabla 3	Valores descriptivos desagregados del proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.	31
Tabla 4	Valores descriptivos desagregados del proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión seguridad en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022	33
Tabla 5	Valores descriptivos desagregados del proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión empatía en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022	35
Tabla 6	Valores descriptivos desagregados del proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión aspectos tangibles en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022	37

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión fiabilidad en la satisfacción de los pacientes de emergencia	30
Gráfico 2	Proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes de emergencia.	32
Gráfico 3	Proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión seguridad en la satisfacción de los pacientes de emergencia.	34
Gráfico 4	Proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión empatía en la satisfacción de los pacientes de emergencia	36
Gráfico 5	Proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión aspectos tangibles en la satisfacción de los pacientes de emergencia	38

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1	Cuestionario SERVQUAL.	55
Anexo 2	Autorización de recolección de datos	59
Anexo 3	Consentimiento informado verbal	60
Anexo 4	Tabla de operacionalización de variables	61
Anexo 5	Matriz de consistencia	63
Anexo 6	Validación por expertos	67
Anexo 7	Aprobación del Proyecto de tesis por Comité de Ética	71

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

En la Organización Mundial de la Salud, según su actualización reciente del año 2017. Se concentra en eludir el aletargamiento de los diversos sistemas de salud con el objetivo de mantener los servicios más delicados para las personas desamparadas ayudando a restaurar sistemas de salud más flexibles, por lo tanto, la prioridad de la OMS es hacer intervenciones más eficientes y efectivas mejorando la evaluación temprana, y priorizando el manejo y tratamiento de los pacientes que lo requieran acudir a dicho servicio de salud. Estos aspectos son de suma importancia para lograr el objetivo de obtener buenos resultados y mayor satisfacción del usuario. ⁽¹⁾

El Perú es considerado uno de los países que se encuentran en condiciones críticas con relación a sus procesos de atención en las emergencias ya que de alguna manera influye la clasificación y priorización de los diagnósticos por el personal sanitario en donde su generalidad se halla el dolor como una de las consultas más frecuentes con presencia de signos y síntomas. Es importante saber quién haga uso de los servicios en especial el de emergencia en los diferentes hospitales y a su vez clínicas privadas en donde se encuentra afrontando una gran demanda de manera acelerada por parte de pacientes que acuden para que puedan resolver las diferentes condiciones de salud, esto repercute ocasionando que el servicio de atención inmediata en la UPSS de emergencia no se la óptima y oportuna para todos.

La aglomeración de pacientes en el servicio de la emergencia es de una real existencia que supera la oferta de atención de la Clínica Vesalio, actualmente en la situación del contexto covid-19 las emergencias colapsan por la poca oferta de atención hacia la gran demanda de

pacientes. Muchas de estas atenciones son aquellas con patologías de las cuales produce dolor agudo.

La priorización del problema del área de emergencia de la Clínica Vesalio, es deno contar con estudios de la calidad en salud, relacionados al manejo del dolor agudo de los pacientes que asisten por la entidad de emergencia. Como parte de su verificación según encuesta SERVQUAL modificada que deseamos realizar, la encuesta va a permitir medir las percepciones y expectativas de los usuarios externos o pacientes de los servicios de salud sobre todo evaluando 5 criterios (confiabilidad, amplitud de respuesta, la seguridad, su empatía e incluyendo sus aspectos tangibles) y verificar una correlación con las otras variables del estudio. ⁽²⁷⁾

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. GENERAL

¿Cuál es el grado de la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia durante su proceso de atención y manejo del dolor en la Clínica Vesalio, Lima 2022?

1.2.2. ESPECÍFICOS

PE1.- ¿Cuáles son las dimensiones con mayor satisfacción en el proceso de atención y manejo del dolor en los pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022?

PE2.- ¿Cuáles son las dimensiones con menor satisfacción en el proceso de atención y manejo del dolor en los pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La motivación para realizar el presente trabajo de investigación es para conocer como es el proceso en el manejo de pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio, ya que sabemos que todo servicio de emergencia es la entrada para la captación de los pacientes.

Además, al iniciar la atención por esta unidad prestadora de salud se considera el primer contacto con el usuario o paciente para una asistencia médica de calidad. Lo importante es determinar el servicio de atención que tan eficaz y eficiente sería por lo que dependerá la clasificación y priorización del paciente en triaje y el manejo correspondiente a su patología además de determinar si es una condición ambulatoria, hospitalaria o quirúrgica.

En el manejo teórico es de acuerdo al análisis de situacional actual de salud, institucionalmente se debe dar prioridad a los diez diagnósticos más frecuentes que suelen llegar a la emergencia de condición ambulatoria y que tengan como síntomas principales el manejo del dolor agudo, para poder analizar y ejecutar un protocolo de atención adecuado muy aparte de tener guías de práctica clínica que se indican para manejo de diagnóstico que requieren de un manejo más acertado y más rápido en el cuál beneficie al paciente de acuerdo a su patología.

El servicio de emergencia en la práctica presenta una alta demanda de pacientes, y muchas veces muy poco personal encargado de cumplir su rol sobretodo en una emergencia sanitaria por una pandemia además por la alta demanda que esta amerita, lo principal es atender a todos de acuerdo a una clasificación según su prioridad, para un manejo acertado y aliviar con un manejo óptimo su condición médica brindándoles una evaluación de calidad del equipo de salud, sin embargo debemos tratar a todos con profesionalismo y respeto por igual independientemente su

patología, de esta manera satisfaciendo las necesidades y dolencias de cada uno de ellos, creyendo que el paciente pierde la paciencia por su dolor, se incomoda más por el tiempo de espera y porque no calman su malestar con el que acudió al servicio dando como resultado una insatisfacción del usuario externo. Una de las principales formas de beneficio institucionales es la obtención de mejora constante de los procesos de atención en emergencia como también fortalecer la formalidad en la atención médica desde el ingreso de una forma armoniosa que desea disminuir el tiempo de atención y acortar procesos innecesarios en la que los usuarios se ven involucrados a realizar en sus distintas atenciones desde su ingreso hasta su salida de la institución y del servicio de emergencia.

La problemática socio-económica hoy en nuestro país ha ido decayendo poco a poco con la pandemia, sin embargo, la población siempre estará dispuesta a buscar lo mejor para que su familiar sea tratado o atendido de manera oportuna, eficiente y eficaz, llegando a cumplir su satisfacción.

En el presente estudio se quiere demostrar el nexo existente entre el manejo del dolor agudo y en la satisfacción de los usuarios dentro del proceso de atención del servicio de emergencia en la Clínica Vesalio y en la actualidad cumplen con las normas vigentes de procesos y de calidad de atención correspondientes al nivel de categorización de la institución prestadora de salud.

La distinción en la información admitirá definir las acciones correlacionales en aquellas variables dependientes e independientes, para realizar mejoras necesarias en el servicio de emergencia en relación a la calidad del servicio de atención brindada. Acorde al conocimiento que obtenga en desarrollo de dicha exploración, se obtendrá averiguaciones con respecto a predilección general de los usuarios

externos, cuya averiguación será útil para constituir la medición que sean imprescindibles para mejorar en emergencia, informe que compromete a ser velado por parte de la Clínica Vesalio o de ayuda para otras instituciones y sean públicas o privadas.

El tipo de dolor agudo persiste siendo el reclamo que aqueja con frecuencia a los pacientes, a pesar del perfeccionamiento o mejoras farmacológicas y en avances tecnológicos.

La gran mayoría de servicios tienen un manejo de guía práctica para la atención de sus pacientes según especialidad, sin embargo, no hay un protocolo en específico que indique como puede ser manejado correctamente un dolor agudo en los pacientes, llegando a concretar una satisfacción del cese de su dolencia. Asimismo, en el presente estudio se excluye pacientes con dolores crónicos, diagnósticos de cáncer, pacientes que se encuentren en unidad de cuidados intensivos, pacientes menores de 18 años y pacientes gestantes. Sólo se incluirá pacientes con dolor agudo, pacientes que cumplen la mayoría de edad (18 años), con múltiples patologías, y que sean ingresos en el servicio de emergencia.

1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

Delimitación espacial: El dónde se realizó en el estudio es en el Servicio de Emergencia de la Clínica Vesalio, ubicado en la C. Jr. Joseph Thompson 140, San Borja, Lima, Perú.

Delimitación temporal: Se cuenta con acceso a la información requerida relacionada a las atenciones en emergencia desde Enero a Octubre del 2021. Posteriormente ejecutándose el cuestionario SERVQUAL.

Delimitación social: El presente trabajo de investigación considero a todo paciente que acuda al servicio de emergencia con dolor.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La Clínica Vesalio por aceptación de su gerencia general nos brindan las facilidades para la obtención de datos necesarios para el progreso de dicho proyecto de investigación. La data obtenida de los pacientes se encuentra disponibles en los servidores de la Clínica.

Dentro del tiempo de trabajo se podrá realizar desde las 8:00 am hasta las 20:00 pm posterior a esta hora no habrá acceso a la data de los usuarios. Sin embargo, se pueden presentar el inconveniente de que la encuesta no pueda ser realizada en pacientes que están contagiados por COVID – 19, la disponibilidad de tiempo por el cuál siendo interna de medicina se dificulte llegar dentro del horario permitido para recolectar la data en el tiempo asignado por la misma Clínica Vesalio.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. GENERAL

OG: Conocer el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia durante su proceso de atención y manejo del dolor en la Clínica Vesalio, Lima 2022.

1.6.2. ESPECÍFICOS

OE1.- Establecer las dimensiones con mayor satisfacción en el proceso de atención y manejo del dolor en los pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.

OE2.- Definir las dimensiones con mayor satisfacción en el proceso de atención y manejo del dolor en los pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.

1.7. PROPÓSITO

La razón del presente estudio es identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos del servicio de emergencia en el manejo del dolor agudo y el proceso de atención de la Clínica Vesalio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS

INTERNACIONALES:

El estudio de "Satisfacción del usuario en emergencia" del Hospital Central en la ciudad de Maracay realizado en el año 2017. Los autores describen el nivel de satisfacción de los usuarios en los cuales se debería de considerarse como indicador básico de la calidad de la atención. En su investigación, dijo, el objetivo fue evaluar la satisfacción de los pacientes o usuarios en las emergencias de dicho hospital. De acuerdo con los usuarios externos, la calidad de atención, el orden y limpieza conforma un 58%, la seguridad en 48%, el equipo médico quirúrgico forma parte de un 57%, el tiempo de atención de 48%, el personal médico responsable de 42% y el personal de enfermería en un 48%. Las apreciaciones positivas sobre la calidad en la atención tienen un impacto decisivo. Para los usuarios fijos, tienden a las variables relacionadas con la calidad de atención y fueron el espacio físico además de su distribución en un 42%, el orden y la limpieza de 60% la instrucción adoptada por el personal de saneamiento de 33%. Se concluye la complementación proporcional a la información disponible análisis para la respuesta oportuna y optimización de recursos de salud en el Hospital de Maracay. ⁽⁷⁾

En estudio realizado "SERVPERF, medición de la satisfacción de servicio en Hospital Público" en el año 2017 en la ciudad de Guadalajara, México. Por el autor Vizcaíno. Dicho autor utilizó métodos cuantitativos para recolectar datos de los pacientes que reciben tratamiento a través de encuestas. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal. La obtención de la muestra fue de 247 usuarios encuestados, Los desenlaces primarios de satisfacción del paciente se mostraron en el siguiente orden: amabilidad por parte del personal médico, continuando del trato de dichos profesionales e información brindada sobre la salud del paciente.

En cuanto al nivel de insatisfacción obtenido, se señaló que el área de urgencias no estaba óptimamente equipada para dar un buen servicio que no funcionaba adecuadamente y que el trato y la atención que recibía la recepcionista en ventanilla. Se llegó a la conclusión de que los pacientes atendidos en el servicio de urgencias se encuentran más satisfechos en las instalaciones y atención que pueden brindar los recepcionistas. ⁽⁸⁾

En el estudio "Factores que influenciaron la insatisfacción de los usuarios en relación de la calidad por parte del personal de salud del servicio de emergencia" realizado en el Hospital Francisco de Orellana de Coca, realizado en el año 2016. El autor mencionó el objetivo principal era determinar la insatisfacción del usuario en relación a la atención brindada por el personal de salud. Dado que el estudio es un estudio monográfico, los métodos utilizados en este estudio son transversales, descriptivos, bibliográficos y de dominio. La población obtenida del estudio fue los usuarios que asistieron al servicio mayores de edad. Se estimó la población es de 60 usuarios atendidos en emergencia. Dada la pequeña población, la muestra es del 100%, o 60 personas. El estudio delimitó un 55% de la población encuestada manifestando insatisfacción con la atención brindada, un 57,58% manifestó falta de abastecimientos de equipos, en un 54,55% se manifestó atrasos en gestiones administrativas, el 78,79% manifestó seguridad física en actividades ejecutivas y el 72,73% manifestó desinterés. De la problemática de los pacientes, el 57,58% se responsabiliza por la falta de comunicación y un 78,79% al personal encargado que no comprendió el dolor del paciente por el que acudía al servicio. Al final se llegó a la conclusión de que el paciente valora la actitud del personal responsable de su atención, por lo mismo, ese sentimiento suele ser imperceptible, significando que la atención recibida el usuario o paciente se encuentra insatisfecho. ⁽⁹⁾

Estudio realizado en el año 2016 por el autor Santacruz sobre "La humanización en la calidad brindada en atención Clínica desde una perspectiva del paciente a partir de Resolución N° 13437 del año 1991". Su propósito es tratar de explicar en qué medida dichos derechos en los pacientes, tal como están previstos según resolución, argumentan fielmente a la restauración de la salud, humanizándose de los servicios, la deficiencia del modelo en calidad de atención. Por otro lado, las personas como proceso, los usuarios sanos continúan siendo atendidos como un individuo enfermo, apartado, y limitado al entendimiento tecnocientífico que rodea la experiencia clínica, lo que la hace más alienante de ellos en el marco de la libertad de derechos fundamentales en salud. Se realizaron una suma 103 sondeos a pacientes con una edad media de 40,4 más o menos de 17,3 años de los cuales el 50,4% hombres, el 35,9% estaban en el nivel 3 y un 39,8% tenían un nivel educativo mínimo. Muy buen rendimiento de los pacientes; puntajes más bajos en las categorías ubicación y tecnología 69,9% en satisfacción con el ambiente de privacidad, confort y sosiego durante la atención, seguido de un 73,7% en la satisfacción con la apreciación del ambiente físico que facilita que la información sea de manera reservada. Llegando a la conclusión que a través de dicha investigación en base a la clasificación de los estándares de certificación de salud PNMCS 2016 – 2021, la cognición del trato humanizado de los pacientes ha logrado buenos resultados. ⁽¹⁰⁾

El autor Basantes en su estudio "Los niveles de satisfacción en los usuarios del Hospital Andino Alternativo" realizado en el año 2016. Se realizó una encuesta utilizando el modelo SERVPERF para analizar las percepciones de los clientes. La población de estudio fueron usuarios externos que asistieron a 3 áreas del hospital ya sea de la parte andina, alternativa o alopática, con un muestreo de 377 usuarios. Concluyeron que después de analizar diversas dimensiones como seguridad,

percepción, empatía, confiabilidad y aptitud de respuesta, la seguridad obtuvo mayor desempeño seguida de confiabilidad. ⁽¹¹⁾

2.2. BASE TEÓRICA

El dolor siempre ha sido parte de motivo por el cual una persona acude a un servicio de emergencia en los diferentes tipos de nosocomios tanto públicos como privados en magnitud internacional y nacional. La razón de esta investigación es que cada persona en algún momento de su vida sufre algún tipo de dolencia y tiene la necesidad de acudir a un centro de salud para los cuidados correspondientes y solución o alivio del problema. En el ASIS institucional de la Clínica Vesalio 2019 y 2020 el dolor se encuentra presente como síndrome agudo dentro de la mayoría de patologías y/o diagnósticos más frecuentes institucionales en el servicio de emergencia, por lo cual es importante justificar su investigación dentro de los diferentes tipos de manejo tanto médicos como farmacológicos y delimitar la existencia de una correlación con la satisfacción de los usuarios por su expectativa y percepción de acuerdo a sus procesos de atención dentro de sus dimensiones las cuales son fiabilidad, capacidad o aptitud de respuesta, la seguridad, con la empatía y aspectos palpables o tangibles.

Proceso de atención: Es aquel proceso a cargo de un equipo sanitario en el cual el paciente es sometido a continuas evaluaciones desde la entrada a los establecimientos de salud en el cual prioriza el daño, diagnóstico y gravedad del paciente y continúa un flujo estipulado en los diferentes módulos de atención para identificar y dar solución e iniciar tratamiento a sus contratiempos de salud.

El proceso del personal sanitario es una secuencia lógica de actividades realizadas por el profesional responsable del hospital o clínica brinda atención al individuo, familia y comunidad.

Cuando el usuario o paciente solicite atención, acercarse a la ventanilla del área de entrada donde está presente el personal de guardia, proporcionar datos personales y el tipo de servicio requerido por el paciente. Este tipo de reserva se realiza a través del sistema de negociación manual. Persona para ayudar tiene que emitir un ticket detallando el tiempo de preocupación y el monto pagado por la consulta anterior sin seguro. El proceso del personal de salud se compone principalmente de manera personalizada, esto hace que la atención sea personalizada. Sin embargo, este aspecto de la gestión también se desarrolla en grupos, porque existen parámetros sociales y culturales como los grupos de edad o género que permiten que los individuos sean reconocidos o considerados como grupos.

La Satisfacción del usuario: Son un conjunto de acciones que determinan lo que el paciente o usuario tiende a una expectativa del servicio que se brindan en una organización de salud, con manera subjetiva siendo apreciación de la calidad de atención brindada y la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido ante los ojos del paciente. Como también es el conglomerado de funciones que se llevan a cabo en dichos establecimientos sanitarios y prestaciones médicas, desde un punto de vista tecnológico y humanista, con el objetivo de lograr resultados deseados ya sea por proveedores como por los usuarios. En terminaciones de seguridad, su eficacia, en la eficiencia y su satisfacción del mismo. En la satisfacción se basa en dimensiones de acuerdo percepciones y expectativas del usuario externo. Dentro de estas dimensiones en una atención de calidad para que nuestros pacientes estén a gusto con la atención se evalúa la fiabilidad, su empatía, competencia de respuesta, su seguridad y aspectos tangibles.

La satisfacción de los pacientes o usuarios externos es el indicador más aplicado, que manifiesta los juicios de los valores personales y subjetivos

de las atenciones recibidas. Es de presencia clave para definir y evaluar la calidad, además en esta métrica expresándose en términos de niveles de satisfacción del usuario.

La satisfacción de los usuarios dependerá no solo sobre la calidad en servicios proporcionados, sino también de sus perspectivas. Cuando los servicios cumplen o superan sus perspectivas, los usuarios quedan complacidos, si estas expectativas son bajas por parte del paciente o el acceso a cualquier servicio es limitado, es probable que estén satisfechos con el servicio ofrecido que son relativamente pobre. La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad del servicio, pero es dificultoso de evaluar; dichos métodos y las medidas de recopilación de la data que suelen afectar las respuestas de los usuarios.

Dolor: Es una apreciación del sensorio localizada y subjetiva que permite ser de manera leve, moderado, severo e inclusive desagradable o molesta en una cierta parte del cuerpo; como producto de un estímulo de terminaciones nerviosas sensitivas específicas de nuestro organismo. Según la Asociación Internacional del estudio del dolor ⁽¹²⁾. Se realizó la descripción más amplia que se ha adoptado para definir el dolor: "Apreciación del sensorio o emocionalmente desagradable relacionada al daño tisular real o latente. De una forma práctica y clínica se podría determinar como una experiencia sensitiva desagradable en compañía de una contestación afectiva, a su vez motora y vegetativa e, incluso como parte de la personalidad".

2.3. MARCO CONCEPTUAL

En el presente estudio nos basamos en conocer cuál es el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia durante su proceso de atención y manejo del dolor. A continuación, explicaremos al detalle cada una de las variables de manera desagregada.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: en concepto son todas aquellas acciones que definen lo que el usuario espera del servicio que le brindan en una institución de salud, de manera subjetiva es la apreciación de la calidad de la atención y la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido ante los ojos del paciente. Como también es el conjunto de actividades que se llevan a cabo en los establecimientos de salud y servicios médicos, desde el punto de vista técnico y humano, para lograr los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios. En términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. La satisfacción consta de dimensiones que ayudan al cumplimiento de las expectativas y percepciones del paciente en relación a los servicios ofrecidos.

FIABILIDAD: Es alusión del respeto que se debe tener hacia el paciente durante todo el proceso de su atención.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Es la disposición y buena voluntad de ayuda con un servicio rápido y oportuno.

SEGURIDAD: Capacidad por parte del personal con el objetivo de transmitir confianza y confidencia en la atención.

EMPATÍA: El buen trato y disposición a los pacientes que acuden al servicio por una atención.

ASPECTOS TANGIBLES: Apariencia en las instalaciones físicas, y apariencia del equipamiento.

PROCESO DE ATENCIÓN: Es el proceso a cargo de un equipo de salud en el cual el paciente es sometido a continuas evaluaciones desde su ingreso al servicio o establecimiento de salud en donde se prioriza el daño, diagnóstico y gravedad del paciente en continuo flujo estipulado

en los diferentes módulos de atención para identificar y proporcionar solución e inicio de tratamiento según su dolencia o condición de salud.

MANEJO DEL DOLOR: Se define como una percepción sensorial localizada y subjetiva de manera molesta en una parte del cuerpo, siendo como resultado a una estimulación de las terminaciones nerviosas de nuestro organismo. Basándose en el tiempo de tratamiento y su manejo farmacológico.

2.4. HIPÓTESIS

El presente estudio no se aplica la hipótesis ya que es de tipo descriptivo.

2.5. VARIABLES

El estudio descriptivo cuenta con la variable de satisfacción y sus dimensiones dentro del proceso de atención y el manejo del dolor de pacientes en emergencia.

Variable:

Satisfacción del usuario mediante sus dimensiones.

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles

2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TERMINOS

En el cuestionario SERVQUAL modificado tiene como objetivo de su uso para establecimientos de salud, de las cuales contiene 22 preguntas sobre expectativas y 22 preguntas en base a percepciones, ambas divididas en cinco dimensiones de evaluación, que incluye: fiabilidad, la capacidad en respuesta, seguridad, su empatía y aspectos tangibles.

Variable:

Satisfacción del usuario: Indicador de calidad de atención que se presta en diversos servicios de salud. Con el objetivo de conocer que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra el paciente con la atención brindada en el servicio.

Dimensiones:

Fiabilidad: Servicio ofrecido de manera cuidadosa y fiable con la finalidad de que el paciente pueda sentirse confiado. Teniendo puntaje de calificación del 1 al 7. Se considera insatisfecho del 1 al 4 y satisfecho del 5 al 7.

- a. Atención inmediata de los pacientes a su llega a la emergencia sin importar condición socio económica.
- b. La atención en emergencia se realiza considerando la gravedad de la salud del paciente.
- c. La atención en el servicio debe estar a cargo del médico responsable.
- d. El médico encargado mantenga comunicación con el paciente y/o familiar para explicar el seguimiento de su dolencia.
- e. El área de farmacia de emergencia debe constar con los medicamentos según receta médica.

Capacidad de Respuesta: Capacidad de brindar una oportuna atención acorde a las necesidades del paciente. Teniendo puntaje de calificación del 1 al 7. Se considera insatisfecho del 1 al 4 y satisfecho del 5 al 7.

- a. La atención de caja o el módulo de admisión sea rápido.
- b. La toma de análisis laboratoriales sea rápida.
- c. La ayuda diagnóstica por imágenes radiológicas, ecográficas entre otras, si lo amerita el paciente debe ser oportuno y rápido.
- d. La atención de farmacia en emergencia sea rápida.

Seguridad: El servicio debe transmitir credibilidad, confianza y seguridad en la atención. Teniendo puntaje de calificación del 1 al 7. Se considera insatisfecho del 1 al 4 y satisfecho del 5 al 7.

- a. El médico encargado debe de brindar el tiempo adecuado para resolver dudas o preguntas respecto a su salud.
- b. La duración de la atención en emergencia debe respetar la privacidad del paciente.
- c. El médico responsable al realizar un examen físico debe ser completo y minucioso con el problema de salud del paciente por que cual será atendido.
- d. El problema de salud que acarrea el paciente por el cuál será atendido sea resuelto o mejoría.

Empatía: Disponibilidad para pensar primero en el paciente en sus sentimientos y emociones durante su atención. Teniendo puntaje de calificación del 1 al 7. Se considera insatisfecho del 1 al 4 y satisfecho del 5 al 7.

- a. El personal de emergencia debe tratar con respecto, amabilidad y paciencia al paciente.
- b. El personal encargado de la emergencia debe mostrar interés para la búsqueda de solución ante cualquier dificultad que se presente durante la atención brindada.
- c. El paciente debe comprender la explicación brindada por el médico a cargo, sobre su dolencia o el resultado.
- d. El paciente debe comprender la explicación brindada por el médico a cargo, en base a los procedimientos y análisis que se realizarán.
- e. El paciente debe comprender la explicación brindada por su médico responsable sobre el tratamiento que va a recibir en base al tipo de medicamento, dosis y efectos adversos.

Aspectos Tangibles: Apariencia en las instalaciones físicas, Apariencia del equipamiento que puedan influir en el proceso de atención del paciente. Teniendo puntaje de calificación del 1 al 7. Se considera insatisfecho del 1 al 4 y satisfecho del 5 al 7.

a. En apreciación de los pacientes los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean los adecuados para orientarse.

b. Las consultas externas deben de contar con personal capacitado para informar y orientar a los pacientes y/o acompañantes.

c. Los consultorios deben de contar con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención del paciente.

d. El consultorio y sala de espera se encuentren en condiciones óptimas de limpieza y comodidad para el paciente.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

Este diseño metodológico fue cuantitativo y se medirá en porcentajes numéricos, siendo planteado gracias a un conglomerado de procedimientos descritos a continuación, con la finalidad de proponer planes y estrategias para brindar una respuesta al problema, alcanzando los objetivos de investigación, que a continuación se describen con mayor detalle. Por otro lado, es importante describir y definir con precisión que el tipo y diseño en dicho proyecto de investigación delimitando a la población de estudio en relación al nivel representativo por medio de un muestreo probabilístico, y a su vez estos elementos sobre la población tienden a tener la misma capacidad de probabilidad en ser seleccionados de manera aleatoria.

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación, fue de tipo observacional, retrospectivo, transversal.

3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio tiene como objetivo estimar el diseño descriptivo.

P: Población

M: Muestra

O: Medición

R: Resultados que incluyen intervalos de confianza al 95%

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:

POBLACIÓN GENERAL:

Fue conformada por 745 ingresos de pacientes promedio al servicio de emergencia en base a los criterios de inclusión y exclusión de la investigación en el periodo de Enero a Octubre de la Clínica Vesalio, Lima 2021.

MUESTRA:

El presente estudio se basó en ser de muestreo probabilístico, ya que se selecciona las muestras basadas por juicio subjetivo en lugar de realizar una selección aleatoria o al azar.

En el libro “Metodología de la Investigación” según el autor Hernández ⁽²⁶⁾ define como muestra a una parte de la población que forma parte de un interés sobre lo cual estará la data que estos mismos deben estar definidos, delimitados con precisión de antemano en mayoría para ser representativos de la población. ⁽²⁶⁾ Respaldando la teoría explicada por Hernández ⁽²⁶⁾, se emplea un muestreo probabilístico ya que da a los elementos de la población la propia posibilidad de ser aleatorios. Por consiguiente, se procedió en aplicar la siguiente formula:

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

En la que, los elementos se retribuyen a los siguientes valores:

N= 745 usuarios o pacientes atendidos en el periodo Enero – Octubre en el servicio de Emergencia en la Clínica Vesalio.

p = 0.167 posibilidad en la cual los pacientes se sientan muy satisfechos respecto al interés ofrecido por el personal de emergencia para solucionar sus problemas.

q=0,833 probabilidad de que, los pacientes no se sientan satisfechos respecto al interés ofrecido por el personal de emergencia para solucionar sus problemas.

α=0,05 nivel de significancia al 95% en confianza

Z=1,96 valor de lo ordinario al 95% en confianza

E=0,05 margen de error

Valor Muestral: 166 pacientes.

Criterios de inclusión:

- Pacientes que presenten síntomas de dolor agudo.
- Pacientes con diferentes patologías.
- Pacientes llegados al servicio de emergencia.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con antecedentes de Cáncer.
- Pacientes con antecedentes de dolor crónico.
- Pacientes que requieran unidad de cuidados intensivos.
- Pacientes con neuropatía.
- Pacientes con minoría de edad (18 años).
- Pacientes en periodo de gestación.
- Pacientes politraumatizados severos.
- Pacientes que requieran la unidad de trauma – shock.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento a utilizarse fue el cuestionario para estudiar la percepción de los pacientes en la Clínica Vesalio, en tanto al proceso, tiempo de espera del triaje, y de qué manera este influye en el nivel de la satisfacción en relación con el servicio de emergencia. El cuestionario que se empleó es el SERVQUAL modificado por el Ministerio de Salud dirigido a la unidad prestadora de salud de emergencia, Guía Técnica que establece una valoración de la satisfacción en los usuarios externos de los establecimientos de salud incluyendo los servicios médicos de apoyo RM No. 527-2011/ MINSa, sin ninguna modificación. Este cuestionario consiste en primer lugar establecer los datos generales del usuario externo (paciente o acompañante) y posteriormente evaluar la calidad de servicio mediante 44 preguntas divididas en ambas partes iguales en base a expectativas y percepciones con puntajes del 1 al 7 en donde 1 que es la calificación más baja y 7 la calificación más alta. El instrumento utilizado evalúa las importantes dimensiones en el margen de la fiabilidad, aspectos tangibles, la seguridad, empatía, la oportuna capacidad de

respuesta. La satisfacción en los usuarios nos brinda la posibilidad observar los resultados más importantes sobre la calidad en la prestación de los servicios en salud, dando de esta manera su influencia determinante en su comportamiento.

Los usuarios en relación a la satisfacción no dependerán sólo en base a la calidad de los servicios prestados, sino que también de las expectativas que ellos presenten.

3.4. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de los datos incluye los pasos para la aplicación del cuestionario, en esta encuesta se realizará de la siguiente manera:

Solicitud de datos: Tras coordinarse con las autoridades de la Clínica Vesalio, los pacientes fueron informados de las posibles aplicaciones de una encuesta de manera telefónica. Posteriormente, se solicitó a las autoridades de la clínica que proporcionaran datos sobre los pacientes atendidos en el área de emergencia, para que puedan ser contactados.

Selección de la muestra: Después de obtener la lista de 745 pacientes que acudieron al servicio y fueron atendidos, determinar la muestra en un total de 166 pacientes, seleccionados aleatoriamente a través del Software estadístico SPSS v26.

Contacto: El paciente puede ser contactado a través del número de teléfono proporcionado por la oficina de registro de emergencias de la Clínica Vesalio. Para la aplicación del cuestionario se consideró un máximo de 24 horas entre la atención recibida por el paciente y la aplicación del cuestionario.

Aplicación del cuestionario: Se aplica el cuestionario SERVQUAL

Modificado a la muestra escogida y se envió el cuestionario al paciente a través de la herramienta Google Form.

Registro de datos: La data adquirida se registraron en la base de datos de la versión SPSS v26 del programa.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de la data se realizó en forma organizada, y sistemática por medio del software estadístico SPSS de la versión 26. En este sistema se crean las bases de datos indispensables para analizar los resultados, a su vez brindando respuesta a los objetivos de la investigación. Los procesos estadísticos que se utilizaron fueron los siguientes:

Para la presentación de los resultados se utilizó los análisis descriptivos e inferenciales, utilizando el software SPSS versión 26.

Para establecer las relaciones se empleó la prueba de hipótesis estadística con chi – cuadrado, siendo una prueba estadística para valorar hipótesis acerca de la relación que se guarda entre dos variables categóricas.

3.6. ASPECTOS ÉTICOS

De acuerdo con los estándares establecidos por la Universidad Privada San Juan Bautista, contará con la respectiva revisión por el comité de ética para el desarrollo de la investigación, respetando las fuentes en los derechos de autor consultadas a lo largo del proceso del proyecto.

Asimismo, el autor aseguro que los datos obtenidos en la recolección son utilizados con fines académicos, y posteriormente brindar recomendaciones a la Clínica Vesalio.

Para la recolección de datos, previo al llenado del cuestionario por parte del paciente o familiar se envió de manera digital al correo electrónico o WhatsApp el link del consentimiento informado (Anexo 1) el cual será adjuntado y cumple con los principios bioéticos.

Tuvo que haber una aceptación por parte del usuario externo para proceder con la investigación y la recolección de datos. Se preguntó verbalmente a los participantes, para lo cual comenzaron a identificarse y se les explica el motivo de la investigación. Finalmente, la persona expresó su consentimiento informado aceptando la encuesta para participar y esta fue almacenada con su aceptación.

Los aspectos éticos se enfocaron en mantener la confidencialidad los números de teléfono de los participantes: el número asignado a cada persona es de conocimiento exclusivo del autor del proyecto, y fue almacenado bajo una contraseña para la manipulación de la información personal que los usuarios desafían.

De acuerdo con los nombres y apellidos de los pacientes estos serán vaciados en una base de datos y estos serán cambiados por números.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

Tabla N°1.- Promedio de valores descriptivos desagregados durante el proceso de atención y manejo del dolor de acuerdo a las frecuencias y

porcentajes en la satisfacción e insatisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.

DIMENSIONES	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
	PROMEDIO FRECUENCIA	PROMEDIO %	PROMEDIO FRECUENCIA	PROMEDIO %
FIABILIDAD	126	75.70%	40	24.40%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	116	69.90%	50	30.10%
SEGURIDAD	117	70.60%	49	29.40%
EMPATÍA	125	75.40%	41	24.60%
ASPECTOS TANGIBLES	128	77.10%	38	22.90%
TOTAL	122	73.74%	44	26.26%

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Elaboración: Propia

Interpretación: Se presenta en la tabla 1, el resumen de los resultados obtenidos mediante la realización del cuestionario a los 166 pacientes, sobre las variables del proceso de atención y el manejo del dolor, y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia, en donde se puede apreciar que, existe un total de 73.74% del usuario externo satisfecho como promedio de todas las dimensiones de la satisfacción evaluadas en relación al proceso de atención y manejo del dolor agudo, a diferencia del 26.26% de promedio de usuarios externos que no se encuentran satisfechos con el proceso de atención y manejo de dolor agudo en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Tabla N°2.- Valores descriptivos desagregados del proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión fiabilidad en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.

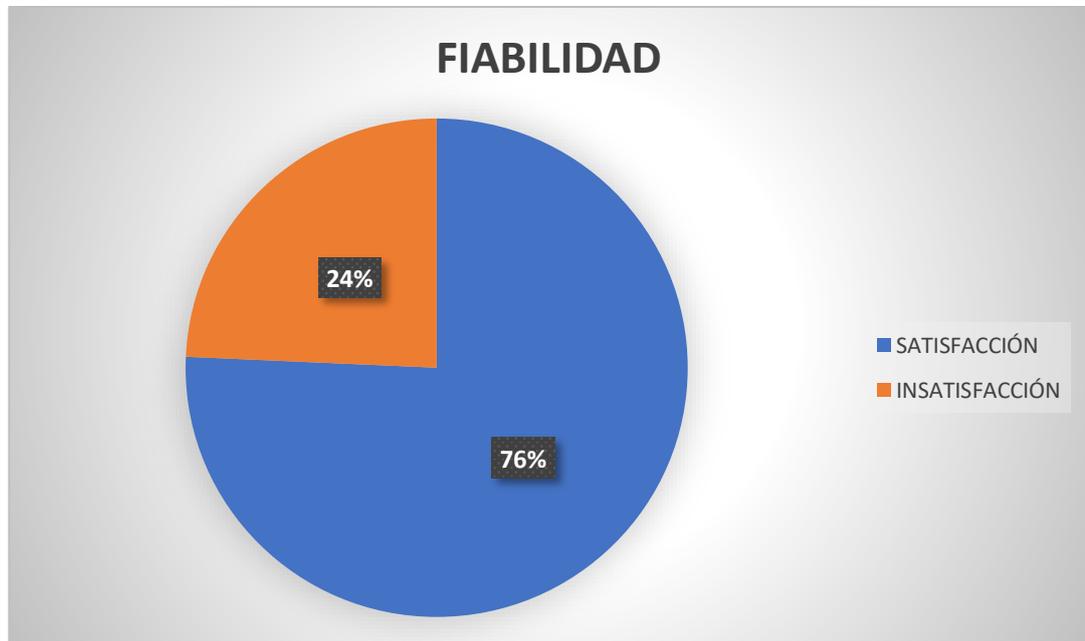
DIMENSION	N° PREGUNTA	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
		PROMEDIO FRECUENCIA	PROMEDIO %	PROMEDIO FRECUENCIA	PROMEDIO %
FIABILIDAD	P1	134	80.70%	32	19.30%
	P2	112	67.50%	54	32.50%
	P3	146	88.00%	20	12.00%
	P4	112	67.50%	54	32.50%
	P5	124	74.70%	42	25.30%

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Elaboración: Propia

Interpretación: Se presenta en la tabla 2 que, de los pacientes entrevistados en la Clínica Vesalio, el 80.7% se encuentra satisfecha ya que recibieron atención inmediatamente su llegada a la emergencia sin importar su condición socioeconómica. El 67.5% se encuentra satisfecha ya que fueron atendidos considerando la gravedad de su salud. El 88% se encuentra satisfecha ya que un médico estuvo a cargo de su atención por emergencia desde un inicio. El 67.5% se encuentra satisfecha ya que un médico lo mantuvo estricta comunicación sobre el problema de salud del paciente o familiar. El 74.7% se encuentra satisfecha que logro encontrar los medicamentos prescritos por el médico.

Gráfico N°1.- Proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión fiabilidad en la satisfacción de los pacientes de emergencia.



Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Elaboración: Propia

Interpretación: Promedio de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión fiabilidad con una satisfacción de 75.7% (n=126) y de insatisfacción de 24.30% (n=40).

Tabla N°3.- Valores descriptivos desagregados del proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.

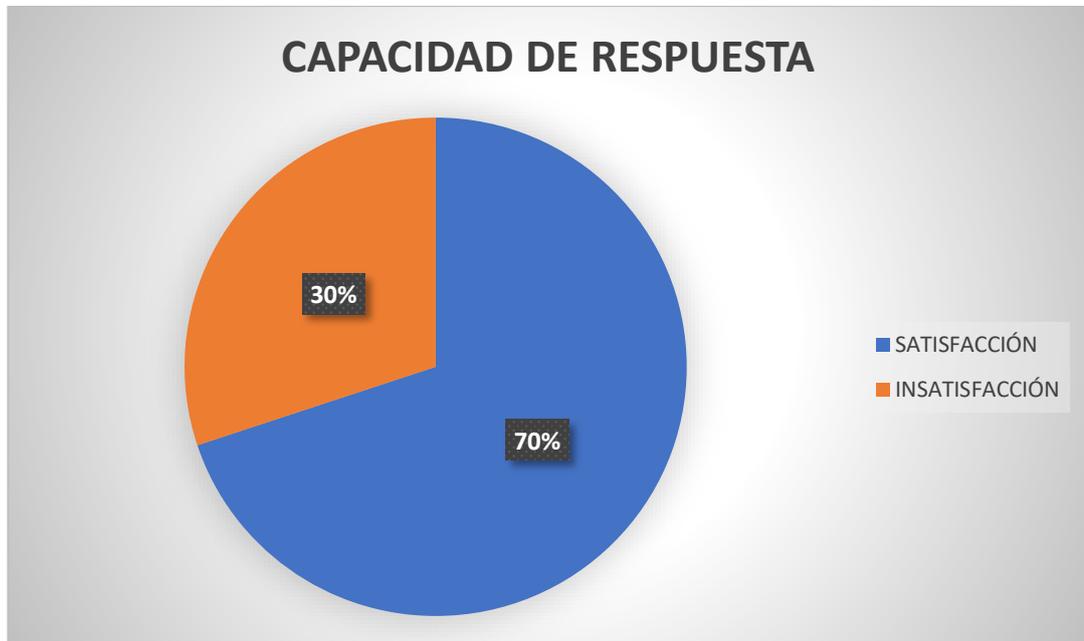
DIMENSION	N° PREGUNTA	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
		PROMEDIO FRECUENCIA	PROMEDIO %	PROMEDIO FRECUENCIA	PROMEDIO %
CAPACIDAD DE RESPUESTA	P6	101	60.80%	65	39.20%
	P7	134	80.70%	32	19.30%
	P8	119	71.70%	47	28.30%
	P9	110	66.30%	56	33.70%

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla 3 se puede observar que, El 60.8% de los pacientes entrevistados se encuentra satisfecho respecto a la atención rápida del módulo de admisión de emergencia. El 80.7% se encuentra satisfecho en relación a la atención rápida de laboratorio. El 71.7% se encuentra satisfecho respecto a la toma de exámenes radiológicos. El 66.3% se encuentra satisfecho conforme a la atención rápida de farmacia de emergencia.

Gráfico N°2.- Proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes de emergencia.



Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Elaboración: Propia

Interpretación: Promedio de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión capacidad de respuesta con una satisfacción de 69.90% (n=116) y de insatisfacción de 30.10% (n=50).

Tabla N°4.- Valores descriptivos desagregados del proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión seguridad en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.

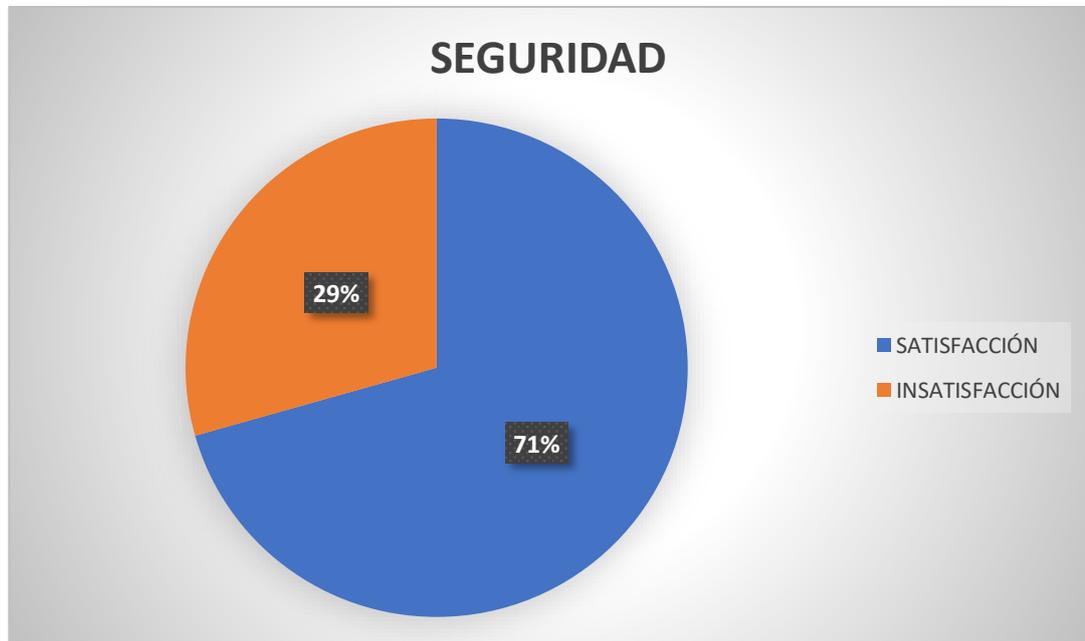
DIMENSION	N° PREGUNTA	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
		PROMEDIO FRECUENCIA	PROMEDIO %	PROMEDIO FRECUENCIA	PROMEDIO %
SEGURIDAD	P10	102	61.40%	64	38.60%
	P11	11	66.90%	55	33.10%
	P12	122	73.50%	44	26.50%
	P13	134	80.70%	32	19.30%

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Elaboración: Propia

Interpretación: Se puede observar en la tabla 4 que, para el 61.4% de los pacientes entrevistados satisfechos, el medico brindó el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud. El 66.9% se encuentra satisfecho en relación al respeto de su privacidad o de la privacidad del paciente en emergencia. El 73.5% refleja satisfacción de acuerdo a que el medico que lo atendió realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue admitido. El 80.7% se encuentra satisfecho en relación a la mejoría o curación del problema de salud por el cual fue atendido.

Gráfico N°3.- Proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión seguridad en la satisfacción de los pacientes de emergencia.



Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Elaboración: Propia

Interpretación: Promedio de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión seguridad con una satisfacción de 70.60% (n=117) y de insatisfacción de 29.40% (n=49).

Tabla N°5.- Valores descriptivos desagregados del proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión empatía en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.

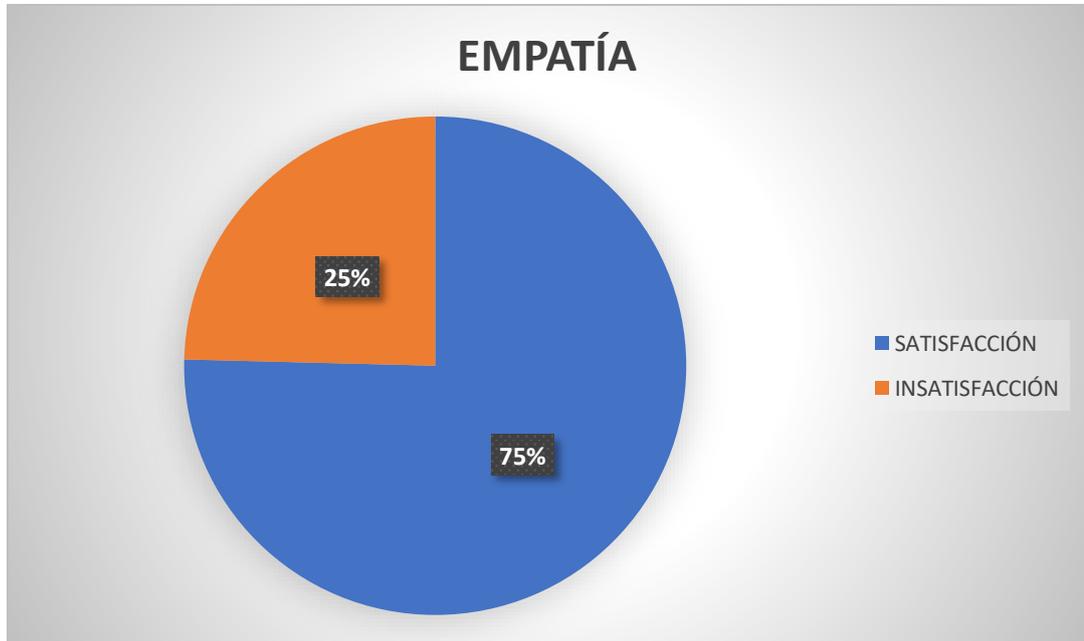
DIMENSION	N° PREGUNTA	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
		PROMEDIO FRECUENCIA	PROMEDIO %	PROMEDIO FRECUENCIA	PROMEDIO %
EMPATÍA	P14	134	80.70%	32	19.30%
	P15	137	82.50%	29	17.50%
	P16	132	79.50%	34	20.50%
	P17	115	69.30%	51	30.70%
	P18	108	65.10%	58	34.90%

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Elaboración: Propia

Interpretación: Se muestra en la tabla 5 que, el 80.7% se encuentra satisfecha respecto al trato recibido por el personal de emergencia si demostraron amabilidad, respeto y paciencia conforme a su estadía. El 82.5% se encuentra satisfecha conforme al interés del personal de emergencia para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención. El 79.5% se encuentra satisfecha correspondiente al buen entendimiento y comprensión sobre el problema de salud por parte del médico. El 69.3% se encuentra satisfecha correspondiente al buen entendimiento y comprensión sobre los procedimientos o análisis realizados por parte del médico. El 65.1% se encuentra satisfecha en relación al buen entendimiento y comprensión de la explicación del médico respecto al tratamiento, dosis y efectos adversos.

Gráfico N°4.- Proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión empatía en la satisfacción de los pacientes de emergencia.



Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Elaboración: Propia

Interpretación: Promedio de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión empatía con una satisfacción de 75.40% (n=125) y de insatisfacción de 24.6% (n=25).

Tabla N°6.- Valores descriptivos desagregados del proceso de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión aspectos tangibles en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.

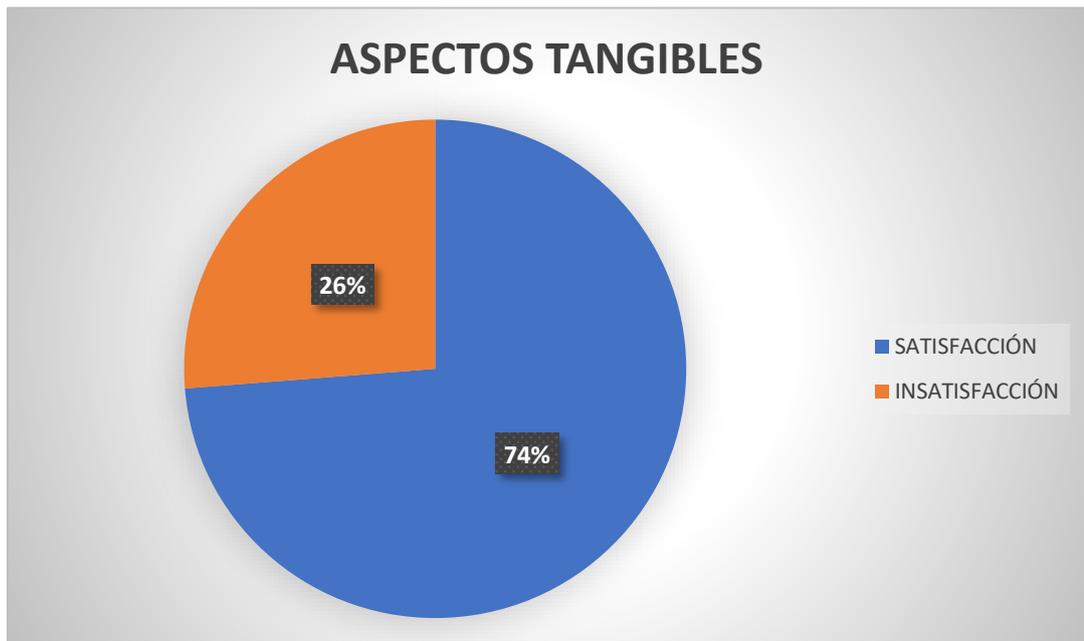
DIMENSION	N° PREGUNTA	SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
		PROMEDIO FRECUENCIA	PROMEDIO %	PROMEDIO FRECUENCIA	PROMEDIO %
ASPECTOS TANGIBLES	P19	133	80.10%	33	19.90%
	P20	124	74.70%	42	25.30%
	P21	140	84.30%	26	15.70%
	P22	115	69.30%	51	30.70%

Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Elaboración: Propia

Interpretación: Se muestra a continuación en la tabla 9 que, el 80.1% se encuentra satisfecho referente a los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia. Refieren que les parecen adecuados para poder orientar al paciente y/o familiares. El 74.7% se encuentra satisfecho en relación a que la emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes. El 84.3% se encuentra satisfecho sobre el servicio de emergencia correspondiente a que se cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. El 69.3% refiere estar satisfecho sobre la emergencia y la sala de espera ya que se encontraron cómodos y limpios.

Gráfico N°5.- Proceso de atención y manejo del dolor, con respecto a la dimensión aspectos tangibles en la satisfacción de los pacientes de emergencia.



Fuente: Cuestionario aplicado a 166 pacientes que, se atienden mensualmente en la emergencia de la Clínica Vesalio.

Elaboración: Propia

Interpretación: Promedio de atención y manejo del dolor, respecto a la dimensión aspectos tangibles con una satisfacción de 73.74% (n=122) y de insatisfacción de 26.26% (n=44).

4.2. DISCUSIÓN

En el estudio Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II de Vitarte, por el autor Valoy, I, Lipa – Chancolla CA en el año 2018. Señalaron lo siguiente:

El grado de satisfacción de los encuestados en relación a las dimensiones según prioridad fueron las siguientes: empatía en un 91,9%, seguido de la fiabilidad en 90,3% y al término con la capacidad de respuesta con 70,9%. Sin embargo, las dimensiones con menor grado de satisfacción considerándose éstas como insatisfechas fueron las dimensiones de seguridad con un 37,1% y en aspectos tangibles de 27,4%.⁽²⁾

En la Clínica Vesalio el grado de satisfacción de las dimensiones fueron las siguientes: aspectos tangibles con 77,1%, fiabilidad 75,4 % y empatía con 75,4%. Sin embargo, también se obtuvo insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta con el 30,1% y con respecto a la seguridad en 29, 4%.

En el estudio Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de la Clínica Limatambo presentado por los autores Castillo Julcamoro de Soto JE, Quiroz Vílchez NL en el año 2018. Indicaron lo siguiente:

En los resultados de su estudio demostraron que el 86,60% de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia estuvieron de acuerdo con la calidad de atención recibida y un 13,40% expresaron insatisfacción con la atención que recibieron. " ⁽³⁾

En la Clínica Vesalio en el proceso y el manejo del dolor agudo, se encuentran relacionados con la satisfacción de los pacientes de emergencia, viéndose reflejado en un promedio de 72,6% del total de entrevistados manifestarse satisfechos con dicha atención recibida, Sin embargo, un 27,4% de los pacientes en su totalidad insatisfechos incluyéndose las atenciones brindadas.

En el estudio Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú realizado por la autora Vía Puente, Lorenza Mercedes, en el año 2017. Indica lo siguiente:

Resume un nivel de confiabilidad de 56,50% de satisfacción versus un 56,00%, con respecto a la capacidad de respuesta 44,68% de insatisfacción y un 59,60 % de satisfacción, en nivel de empatía 40,40% de insatisfacción y 56,80% satisfacción. " (4)

En la Clínica Vesalio se obtuvo también un promedio de cada dimensión obtenida a lo que indica la autora, sin embargo, la Clínica obtuvo mayor porcentaje en satisfacción en relación a la insatisfacción. Satisfacción de capacidad de respuesta 69,9% satisfechos y 30,1% insatisfechos, en la dimensión de empatía se obtuvo 75,4% satisfacción versus un 24,6% de insatisfacción, en base a la dimensión de fiabilidad un total de 75,7 % satisfechos a comparación de 24,3% insatisfechos.

En el estudio, Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud El Progreso, realizado por los autores Neyra Hizo MA, Macedo Guerrero BR, en el año 2017. Dieron a conocer sus resultados:

Su muestra fue de 142 usuarios encuestados obteniéndose como resultado las dimensiones de empatía 54,5%, la capacidad de respuesta en 66,4%, aspectos tangibles en un 59,1%, confiabilidad en 65,5% y como último 58,2% en la dimensión de empatía. Concluyendo el autor que la calidad de atención fue asociada considerablemente en relación a la satisfacción. " (5)

En la Clínica Vesalio la muestra fue de 166 pacientes o usuarios encuestados se obtuvo como resultado final en las dimensiones de empatía 75,4% satisfacción, aspectos tangibles 77,1%, y fiabilidad con 75,7%. Siendo considerado como promedio de la satisfacción del proceso de atención y manejo del dolor agudo, y su influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia.

En el estudio Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, en Huaraz, ejecutado por el autor Olaza Maguiña AF en el año 2018. Señala lo siguiente:

En aspectos tangibles el investigador obtuvo un 9,7% de satisfacción a comparación de un 90,3% de insatisfacción, el resultado dado en la dimensión de aspectos tangibles durante la atención del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia en Huaraz. " (6)

En la Clínica Vesalio, en la dimensión de aspectos tangibles obtuvo un 77,1% de satisfacción y 22,9% de insatisfacción. En comparación del estudio realizado de la autora se demuestra una vez más lo que abarca dicha dimensión son la señalización adecuada, persona de información con orientación adecuada del paciente, ambientes con el saneamiento adecuado, entre otros influye mucho en la satisfacción del paciente, y se logra demostrar en los resultados obtenidos.

En el estudio Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital

Central de Maracay realizado por los autores Gómez Guerra WE, Dávila L. FJ, Campins R. RA, Colmenarez D.S, en el año 2017. Indican los siguiente:

De acuerdo con los usuarios externos encuestados respecto al orden y limpieza se obtuvo un 58% de satisfacción, los equipos disponibles y materiales necesarios para la atención oportuna se obtuvo 57% de satisfacción en el área quirúrgica. " (7)

En la Clínica Vesalio en el área de emergencia a comparación lo que señalan los autores del área quirúrgico se obtuvo en el orden y limpieza un 69,3% satisfecho y en disponibilidad de equipos necesarios que se requieren para la atención se obtuvo el resultado 84,3% de satisfacción.

En el estudio Calidad del servicio en una comercializadora, que realizó el autor Vizcaíno, et al (8) en el año 2019, señala que:

De los pacientes que fueron encuestados indicaron que las dimensiones de mayor importancia serían: seguridad con un 96% y 95% en la capacidad de respuesta, logrando de esta manera una satisfacción. " (8)

En la Clínica Vesalio los resultados arrojan que un 70,6 % se encuentran satisfechos en relación a la dimensión de seguridad sin embargo un 29,4% insatisfecho. Mientras que en la dimensión de capacidad de respuesta tenemos un 69.9% satisfechos y 30,1% insatisfechos.

En el estudio Factores que influyen en la insatisfacción del usuario en relación a la calidad de atención del personal en el servicio de emergencia del Hospital Francisco de Orellana de Coca, realizado por el autor Calle Chiliquinga MF, en el año 2016. Manifestó lo siguiente:

La población obtenida que asistieron en el servicio de emergencia, siendo estos mayores de edad fueron de 60 pacientes. El 55% de los usuarios o pacientes atendidos manifestaron insatisfacción por la atención brindada, además 57,58% manifestó la falta de abastecimiento de equipos para una adecuada atención oportuna. " (9)

En la Clínica Vesalio, la muestra de pacientes encuestados fue un total de 166 siendo también mayores de edad. El 26,5% de los pacientes atendidos manifestaron insatisfacción a comparación del autor menciona en su estudio, teniéndose como resultado mayor porcentaje de satisfacción en el estudio realizado en la Clínica Vesalio. Además, un 15,7% de insatisfacción en relación al abastecimiento de equipos para la atención oportuna. Se evidencia una gran diferencia en la satisfacción que se esperaba tanto del autor en su estudio ejecutado en el servicio de emergencia del Hospital Francisco Orellana al de la Clínica Vesalio.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. El proceso de atención y el manejo del dolor agudo, son puntos importantes de trabajo continua y se reflejan con la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, ya que existe un promedio de 73,74% del total de los entrevistados, quienes manifiestan estar satisfechos con la atención del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio, caso contrario existe un 26.26% de pacientes que en su totalidad no se encuentran satisfechos esto incluye las atenciones brindadas hacia ellos o a sus familias.
2. Se concluye que las dimensiones con mayor índice de insatisfacción reflejado en las encuestas de los pacientes de la Clínica Vesalio en el servicio de emergencia son capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
3. En el proceso de atención los pacientes indicaron que en la dimensión de capacidad de respuesta hubo una insatisfacción de 30,10% que dentro de su encuesta las preguntas menos satisfactorias fueron en relación a la rápida atención de farmacia con un 33,70% y la atención rápida para exámenes imagenológicos de ayuda diagnóstica con 28,30%.
4. Durante el proceso de atención a pacientes indicaron una insatisfacción de 29,40% en la dimensión de seguridad. Siendo las preguntas más resaltantes en relación a que el médico brinde el tiempo necesario para resolver dudas o preguntas sobre el problema de salud al paciente con un 38,60% de insatisfacción, además en base a respetar la privacidad del paciente durante su atención en emergencia con un 33,10% de insatisfacción.

5. La dimensión empatía durante el proceso de atención de los pacientes se obtuvo una insatisfacción del 24,60%. Siendo en las preguntas de del cuestionario que si el paciente comprendió la explicación que el médico tratante le brindó sobre el tratamiento acorde al tipo de medicamento, dosificación y efectos adversos con un 34,90% de insatisfacción y de que el paciente comprenda la explicación que el médico le brinda sobre los procedimientos o análisis que requiera con una insatisfacción de 30,70%.
6. El promedio de 75.7% de pacientes entrevistados mostraron estar satisfechos dentro de la fiabilidad del proceso de atención y el manejo de dolor agudo del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio, por otro lado, el 24.3% se encontraron insatisfechos dentro de esta dimensión, especialmente refieren no estar satisfechos con la clasificación de la gravedad de su dolor y no hubo una comunicación constante del médico explicando su problema de salud y el plan de trabajo que iba a recibir.
7. El proceso de atención y el manejo del dolor agudo y su importancia en la capacidad de respuesta del personal de salud reflejan que un promedio de 69.9% de pacientes se encuentran satisfechos en esta dimensión. El 30.1 % de pacientes no se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta ya que consideran que el tiempo de espera del módulo de atención y pago de emergencia tenía un tiempo de atención prolongado, además mencionan la demora de inicio de tratamiento médico prescrito por el médico emergenciólogo.
8. El 70.6% de pacientes se encuentra satisfecho respecto a la seguridad del proceso de atención y manejo de dolor en el servicio de emergencia. El 29.4% de pacientes refiere estar insatisfechos prioritariamente con el tiempo que empleo el médico para resolver

sus dudas o preguntas respecto a su problema de salud, además que un alto porcentaje indica que el medico no realizo un examen físico completo y minucioso. Un porcentaje más bajo, pero no menos importante indico que no tuvieron la privacidad suficiente durante su estadía.

9. Se concluye que un 75.4% de pacientes entrevistados se encuentran satisfechos con la empatía del personal de salud respecto al proceso de atención y al manejo del dolor agudo. El 24.6% restante no se encuentra satisfecho ya que indican que no se demostró el suficiente interés para la solución de algún problema durante su atención. Además, indican que no lograron comprender en su totalidad al médico sobre su problema de salud o resultados de algún análisis y/o procedimiento.

10. Se concluye que un promedio de 77.1% de pacientes atendidos en el servicio de emergencia se encuentran satisfechos respecto a los aspectos tangibles del proceso de atención y del manejo del dolor agudo, el otro 22.9% no se encuentra satisfecho ya que indican que no encontraron personal suficiente para informar u orientar a los familiares o pacientes que se estaban iniciando su atención, además que la sala de espera no fue cómoda y no se encontraron limpios.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Durante el proceso de atención se recomienda al médico jefe de la emergencia en reforzar los estándares de calidad para lograr la satisfacción de los pacientes y familiares que se encuentran en el servicio. Brindando las herramientas de mejora: reuniones de capacitación mensuales con el equipo del servicio de emergencia, mejoras continuas en los procesos de atención más eficientes, optimización en módulos de atención, priorización de pacientes exclusivamente de emergencia en el área de laboratorio e imagenológico.
2. Se recomienda optimizar e impulsar la comunicación constante del médico y del equipo de salud sobre el plan de trabajo para la mejora del proceso de atención dentro de la dimensión capacidad de respuesta y a su vez priorizando el proceso a los pacientes de emergencia. Brindando una rápida atención en exámenes imagenológicos ya que esto ayuda al médico encargado en confirmar un diagnóstico, y para que el paciente pueda estar informado explicándose de manera sencilla en términos comprensibles y con amabilidad cuál es su estado de salud en la que se encuentra en un corto tiempo de espera. Y a su vez el área de farmacia facilitar a los pacientes en módulo de prioridad en brindar los medicamentos bajo receta médica, ayudando de esta manera en aliviar el dolor, logrando la satisfacción del paciente en el servicio.
3. Se recomienda que el médico a cargo de la atención del servicio de emergencia pueda contar con la disposición de brindar el tiempo necesario para resolver dudas del paciente con respecto a salud, dando de esta manera por parte del profesional la tranquilidad y seguridad de que puede manejar su diagnóstico al paciente y familiares, además la emergencia debe contar de cubículos con

división de cortinas priorizando de esta manera la privacidad que el paciente requiere durante su atención, sintiéndose mucho más seguro de que nadie podrá observarlo. De esta manera lográndose una satisfacción en el proceso de atención.

4. Se recomienda reforzar a los médicos tratantes de emergencia a explicar con mayor detalle y con palabras de fácil entendimiento al paciente respecto el procedimiento y tratamiento a realizar.
5. Se recomienda que dirección médica oriente al servicio de emergencia de la Clínica Vesalio a través de sus directivos tomando como prioridad la mejora continua de los procesos de atención en salud del área, lo que conlleva a proyectar sus servicios dentro de los macroprocesos de la unidad para la obtención de la acreditación del MINSA. De esta manera podrían replantar nuevas negociaciones con las diferentes compañías de seguro.
6. Se recomienda mejorar la calidad de atención del servicio de emergencia colocando a un médico general para la realización de triaje no COVID - 19, de esta manera el médico especialista tiene una idea más clara del diagnóstico y manejo, lo que conlleva a reducir error diagnóstico, mayor confianza en equipo y determina menor tiempo de espera para los pacientes ya que se puede determinar con mayor precisión la clasificación de gravedad del paciente según su patología a priorizar.
7. Se recomienda que el jefe de emergencia o jefe de guardia dirija y verifique al personal médico la realización los seguimientos del estado de salud de los pacientes en relación a su prioridad de atención y clasificación del triaje, esto también conlleva en optimizar el trato con el paciente respecto a su comunicación y orientación al plan de trabajo para su correcto entendimiento.

8. Se recomienda optimizar los procesos de módulo de atención de emergencia y capacitar constantemente al personal de admisión ya que fue uno de los puntos con mayor insatisfacción en relación al tiempo de espera para el pago y no brindar correctamente información de las coberturas de los pacientes de acuerdo a las sus aseguradoras, por lo que el PEAS de cada aseguradora debería encontrarse en los módulos de atención.
9. Se recomienda aumentar la privacidad del paciente dentro de los módulos de examinación, así mismo, optimizar el control de la limpieza de las áreas comunes en emergencia para mejorar la percepción del usuario correspondiente al orden y el saneamiento del servicio.
10. Recomendación directa al área de gestión de la calidad en salud en considerar la realización de un estudio de mejora continua y de satisfacción mediante cuestionario sobre los procesos de atención en emergencia considerando como variables principales el tiempo de espera y la calidad de atención.
11. Se recomienda que las patologías más frecuentes en emergencia según el ASIS institucional, iniciar tratamiento empírico de manera precoz inmediatamente posterior a la clasificación del triaje por guía de práctica clínica previa evaluación médica. Esto trae como consecuencia una mayor satisfacción por aumento de la confianza y la certeza del manejo por medicina basada en evidencia con una evaluación favorable de la percepción del usuario externo.
12. Se recomienda reforzar los valores institucionales y continuar consolidando una cultura organizacional de trabajo en equipo con el fin de mejorar la eficiencia en la articulación con las otras unidades

productoras de salud de la institución con la finalidad de beneficio del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Programa de emergencia Sanitaria de la OMS.; 2017.
2. Piedra Valoy, I, Lipa – Chancolla CA. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna (línea) [Internet]. 2018 [citado el 27 de febrero de 2022];31(4):137-42. Disponible en: <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
3. Castillo Julcamoro de Soto JE, Quiroz Vilchez NL. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018. Universidad César Vallejo; 2018.
4. Navegación por autor "Vía Puente, Lorenza Mercedes"[Internet]. Edu.pe. [citado el 27 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=V%C3%ADa%20Puente,%20Lorenza%20Mercedes>
5. Neyra Hizo MA, Macedo Guerrero BR. Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso 2016. Universidad César Vallejo; 2017.
6. Olaza Maguiña AF. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016. Universidad de San Martín de Porres; 2018.
7. Gómez Guerra WE, Dávila L. FJ, Campins R. RA, Colmenarez D. S. Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay. Rev salud pública [Internet]. 2017 [citado el 27 de febrero de 2022];21(2):88. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index/php/RSD/article/view/15151>.
8. Vizcaíno Vizcaíno A, Luis AL, Rocha BP. Gestión del conocimiento desde el modelo servperf: un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora. RIICONET [Internet]. 2017 [citado el 27 de febrero de 2022];11:1377-95. Disponible en: <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1508>

9. Calle Chilingua MF. Factores que influyen en la insatisfacción del usuario en relación a la calidad de atención del personal en el servicio de emergencia del hospital Francisco de Orellana de Coca. Año 2015. Loja; 2016.
10. Santacruz-Bravo JD. Humanización de la calidad en la atención clínica en salud desde la perspectiva centrada en el paciente a partir de la Resolución 13437 de 1991. Univ salud [Internet]. 2016 [citado el 27 de febrero de 2022]; 18(2):373. Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/2860>
11. Ávalos Rb, Jara AV, Sánchez JC. Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. Cienc Unemi [Internet]. 2026 [citado el 28 de febrero de 2022];9(18):90-100. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774757>
12. López Portero S. El dolor agudo postquirúrgico en el adulto "la 5ta constante". Universidad de Valladolid; 2014.
13. Bakalis, Vescio, Chounti, Michalopoulou, Kiekkas, Rizzuto, et al. Evaluación de enfermería del dolor postoperatorio en pacientes sometidos a cirugía general (torácica). Blood Hear Circ [Internet]. 2018;2(4). Disponible en: <https://www.oatext.com/pdf/BHC-2-148.pdf>
14. Moreno Monsiváis MG, Fonseca Niño EE, Interrial Guzmán MG. Factores asociados con la intensidad del dolor en pacientes mexicanos hospitalizados en periodo postoperatorio. Rev Soc Esp Dolor [Internet]. 2016 [citado el 28 de febrero de 2022];24(1):4-10. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1134-80462017000100002
15. Ramírez, y Pimentel. (2011) Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional Universitario de Jaime Mota de Barahona.
16. Montiel-Cubillo V, Sánchez-Cervantes. "Propuestas para la medición del servicio al cliente y análisis en calidad percibida por el usuario del servicio de emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en

el segundo semestre 2014.

17. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública* [Internet]. 2014;29(4). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2012.294.392>
18. Osorio Figueroa TI. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el hospital de Yungay. Universidad Autónoma de Ica; 2015.
19. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered* [Internet]. 2012;23(2):88. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>
20. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2019 [citado el 28 de febrero de 2022];36(4):620-8. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009
21. Paredes Choquehuanca GM. Satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del profesional de salud, Servicio de Emergencia – Hospital Regional de Moquegua – 2012. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2013.
22. Moreno Monsiváis Mg, Fonseca Niño EE, Interrial Guzmán MG. Factores asociados con la intensidad del dolor en pacientes mexicanos hospitalizados en periodo postoperatorio. *Rev Soc Esp Dolor* [Internet]. 2016; Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20985/resed.2016.3441/2016>
23. Muñoz JM. Manual de dolor agudo postoperatorio [Internet]. *Csap.cat*. [citado el 28 de febrero de 2022]. Disponible en: https://gt.csap.cat/pmb/opac_css/doc_num.php?exlnum_id=354

- 24.** Bakalis, Vescio, Chounti, Michalopoulou, Kiekkas, Rizzuto, et al. Evaluación de enfermería del dolor postoperatorio en pacientes sometidos a cirugía general (torácica). *Blood Hear Circ* [Internet]. 2018;2(4). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15761/bhc.1000148>
- 25.** Ortega-López RM, Aguirre-González ME, Pérez-Vega ME, Aguilera-Pérez P, Sánchez-Castellanos MD, Arteaga-Torres J. Intervención educativa para el manejo del dolor en personal de enfermería. *CienciaUAT* [Internet]. 2018;12(2):29. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29059/cienciauat.v12i2.887>
- 26.** Sampieri RH, Collado CF, Pilar D, Lucio B. Metodología de la investigación Cuarta edición [Internet]. 191.86.244. [citado el 28 de febrero de 2022]. Disponible en: <http://187.191.86.244/rceis/registro/metodolog%C3%ADa%20de%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
- 27.** Ministerio de Salud [citado el 28 de febrero de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- 28.** Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe sobre la salud en el mundo: Sistemas de salud – mejorar el rendimiento: Mejorar el rendimiento. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2000.

ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario SERVQUAL

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL									
SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III.									
EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar, califique que 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.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		PREGUNTA	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.							
03	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	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 le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	E	¿Qué la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III.									
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°		PREGUNTA	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 consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿El servicio de emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							



Ing. Juan Carlos Cotrina Aliaga
C.I.P. 231407

Anexo 2: Autorización de Recolección de Datos



San Borja, 08 de noviembre de 2021

Señorita

María José Seminario Navarro

Interna de Medicina Humana Universidad San Juan Bautista
Presente.

Referencia: Carta de fecha 16/10/2021

Solicitud para realizar encuestas de satisfacción.

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo, y dando alcance a su carta indicada en la referencia, la presente damos nuestra conformidad a su solicitud para la realización de encuestas de satisfacción del usuario externo, proceso de atención y manejo del dolor agudo en pacientes de emergencia en nuestra institución, la misma que se llevara a cabo respetando lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales No.29733.

De esta manera, a efectos de proceder a lo solicitado, sírvanse coordinar con la Licenciada Milagros Roca Agüero, Jefe de Calidad, con correo electrónico aroca@vesalio.com.pe y su celular No. 989 059903, para el cruce de información con el fin de mejorar la calidad de atención del servicio; asimismo una vez concluida las encuesta, agradeceremos se sirvan remitir los resultados de las mismas.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Muy Atentamente,

Gonzalo A. Vilchez
Gerente General

Anexo 3: Consentimiento Informado

“EL PROCESO DE ATENCION Y EL MANEJO DEL DOLOR, Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA VESALIO, LIMA 2022”

Saludos cordiales, soy María José Seminario Navarro, alumna de la carrera de Medicina Humana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada San Juan Bautista. Estoy realizando una investigación que será desarrollada en la Clínica Vesalio. A continuación, le brindaré información al respecto sobre dicha investigación e invitarlo a ser parte del estudio. El propósito del estudio es analizar cómo el proceso de atención y el manejo del dolor influye en la satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia de la Clínica Vesalio. Su participación en la investigación es totalmente voluntaria. Usted decide si desea ser participe o lo contrario, además puede sentirse libre de continuar o no con su participación en la encuesta.

El proceso completo de esta encuesta demorará 10 minutos.

Es importante hacer de su conocimiento que, no se compartirá la identidad de los que participan en el estudio. La información que será recolectada durante la investigación será guardada y sólo la autora tendrá acceso. Cualquier información sobre usted tendrá un número en lugar de su nombre. Sólo la investigadora sabrá cuál es su número y se guardará dicha información netamente confidencial. Si presenta alguna duda al respecto sobre estudio, tenga la libertad de poder comunicarse con mi persona al correo electrónico: majo_sn92@hotmail.com en caso tuviese alguna duda adicional.

Declaración de consentimiento (leída y respondida por el participante)

He escuchado la información anterior y he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre el estudio, además fueron respondidas mis consultas con satisfacción. Doy mi consentimiento voluntario para participar en esta investigación.

- He leído cuidadosamente este consentimiento informado y acepto a colaborar con la investigación correspondiente.
- He leído cuidadosamente este consentimiento informado y no acepto a colaborar con la investigación correspondiente.

Número del participante: _____

Fecha (Día/Mes/Año): _____

Firma del paciente: _____

Anexo 4: Tabla de Operacionalización de Variables

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
PROCESO DE ATENCIÓN	Es el proceso a cargo de un equipo de salud en el cual el paciente es sometido a continuas evaluaciones desde su ingreso al establecimiento de salud en donde se prioriza el daño, diagnóstico y gravedad del paciente en continuo flujo estipulado en los diferentes módulos de atención para identificar y proporcionar solución e inicio de tratamiento de dolencias en salud.	Es un sistema que ayuda a clasificar y brindar asistencia fundamentalmente priorizando las necesidades del paciente según su patología y gravedad.	Comunicación, Interpretación de la información, Decisiones Médicas	Prioridad de atención, Comunicación, Orientación.	Ordinal.
MANEJO DEL DOLOR	Se define como una percepción sensorial localizada y subjetiva de manera molesta en una parte del cuerpo, siendo como resultado a una estimulación de las terminaciones nerviosas de nuestro organismo.	El manejo del dolor tiene fundamentos éticos y profesionales, pero también de importancia ya que conlleva consecuencias en la satisfacción del usuario o pacientes, mientras estén satisfechos tienden a responder mejor a los tratamientos	Inicio de tratamiento médico.	Tiempo de inicio de tratamiento médico, Tipo de tratamiento médico.	Ordinal.
	Son todas aquellas acciones que definen lo que el usuario espera del servicio que le brindan en una institución de salud, de manera subjetiva es la	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud a las expectativas y percepciones del paciente o usuario en la relación a los servicios ofrecidos por la		Habilidad en el servicio, Cuidado ofrecido, Disposición y buena voluntad de ayuda, Servicio rápido y oportuno, Cortesía para	

<p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>apreciación de la calidad de la atención y la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido ante los ojos del paciente. Como también es el conjunto de actividades que se llevan a cabo en los establecimientos de salud y servicios médicos, desde el punto de vista técnico y humano, para lograr los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios. En términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.</p>	<p>institución. La Dirección de Calidad en Salud implementó el estudio de Satisfacción del Usuario Externo mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL, midiendo así sus percepciones y expectativas sobre los servicios y productos recibidos de las instituciones de salud.</p>	<p>Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles</p>	<p>transmitir credibilidad, Confianza y confidencia en la atención, Disponibilidad para pensar primero en el paciente, Atender según características y situaciones particulares, Cuidado y atención individualizada, Apariencia del equipamiento.</p>	<p>Ordinal.</p>
--	--	--	---	---	-----------------


 Ing. Juan Carlos Cotrina Allaga
 C.I.P. 231407

Anexo 5: Matriz de Consistencia

ALUMNA: Seminario Navarro, María José

ASESOR: Dr. Angulo Reyes, Roy Martin

LOCAL: Chorrillos

TEMA: El proceso de atención y el manejo del dolor, y su influencia en la satisfacción de pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>PG: ¿Cuál es el grado de la satisfacción de pacientes de los pacientes que acuden al servicio de emergencia durante su proceso de atención y manejo del dolor en la Clínica Vesalio, Lima 2022?</p> <p>PE1: ¿Cuáles son las dimensiones con mayor satisfacción en el proceso de atención y manejo del dolor en los pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022?</p>	<p>OG: Conocer el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia durante su proceso de atención y manejo del dolor en la Clínica Vesalio, Lima 2022.</p> <p>OG1: Establecer las dimensiones con mayor satisfacción en el proceso de atención y manejo del dolor en los pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.</p>	<p>Este estudio no presenta hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo</p>	<p>Variable: Satisfacción del usuario.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none">-Fiabilidad-Capacidad de respuesta-Seguridad

<p>PE2: ¿Cuáles son las dimensiones con menor satisfacción en el proceso de atención y manejo del dolor en los pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022?</p>	<p>OG2: Definir las dimensiones con mayor satisfacción en el proceso de atención y manejo del dolor en los pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2022.</p>		<p>-Empatía</p> <p>-Aspectos tangibles</p>
---	---	--	--

DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>Nivel: Descriptivo.</p> <p>Tipo de Investigación: observacional, retrospectiva y transversal.</p>	<p>Población: 745 pacientes.</p> <p>Muestra: 166 pacientes.</p> <p>Criterios de Inclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pacientes que presenten síntomas de dolor agudo. -Pacientes con diferentes patologías. -Pacientes llegados al servicio de emergencia. <p>Criterios de Exclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pacientes con antecedentes de Cáncer. -Pacientes con antecedentes de dolor crónico. -Pacientes que requieran unidad de UCI. -Pacientes con neuropatía. -Pacientes menores de 18 años. -Pacientes gestantes. 	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Software SPSS versión 26. <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuestionario SERVQUAL – modificado, MINSA.

	<p>-Pacientes politraumatizados severos.</p> <p>-Pacientes que requieran unidad de trauma-shock.</p>	
--	--	--



Asesor: Dr. Roy Martin, Angulo Reyes



Anexo 6: Validación por Expertos

Informe de Opinión de Experto

I.- DATOS GENERALES:

1.1	Apellidos y Nombres del Experto:	Dr. Roy Martin Angulo Reyes			
1.2	Cargo e Institución donde labora:	Docente de investigacion de la UPSJB			
1.3	Tipo de experto:	Metodólogo	<input checked="" type="checkbox"/> Estadístico	<input type="checkbox"/> Especialista	<input type="checkbox"/>
1.4	Nombre del instrumento:	Cuestionario SERVQUAL- Modificado			
1.5	Autor (a) del Instrumento:	MINSA			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguajeclaro.					90 %
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					90 %
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances Teóricos sobre la calidad y satisfacción del paciente					90 %
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					90 %
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					90 %
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer edadmaterna avanzada como factor favorecedor de complicacionesobstétricas.					90 %
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					90 %
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					90 %
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva					90 %

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:APLICA

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN



M.C. Roy Martin Angulo Reyes
C.N.P. 32862

Firma de Asesor

90 %

Lima, 03 de Marzo del 2022

Informe de Opinión de Experto

I.- DATOS GENERALES:

1.1	Apellidos y Nombres del Experto:	Del Castillo Parodi, Carlos Alberto			
1.2	Cargo e Institución donde labora:	Médico Especialista en Emergencias y Desastres, Jefe de Servicio Emergencia Clínicas Limatambo y Especialidades Médicas			
1.3	Tipo de experto:	Metodólogo	Estadístico	Especialista	<input checked="" type="checkbox"/>
1.4	Nombre del instrumento:	Cuestionario SERVQUAL- Modificado			
1.5	Autor (a) del Instrumento:	MINSA			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					90 %
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					90 %
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances Teóricos sobre la calidad y satisfacción del paciente					90 %
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					90 %
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					90 %
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer edad materna avanzada como factor favorecedor de complicaciones obstétricas.					90 %
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					90 %
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					90 %
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva					90 %

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento ya se encuentra validado por el MINSA y es aplicable en su totalidad para los fines correspondientes de esta tesis

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

90 %


 Carlos Del Castillo Parodi
 Emergentes
 CMP 32092 RNE 25992
 D.N.I Nº: 06288664
 Teléfono: 98072881

Lima, 25 de Febrero del 2022

Informe de Opinión de Experto

I.- DATOS GENERALES:

1.1	Apellidos y Nombres del Experto:	Ing. Juan Carlos Cotrina Aliaga			
1.2	Cargo e Institución donde labora:	Ingeniero de Sistemas, Docente de la Universidad CésarVallejo, Investigador con Maestría en Gestión Pública			
1.3	Tipo de experto:	Metodólogo	Estadístico	<input checked="" type="checkbox"/> Especialista	
1.4	Nombre del instrumento:	Cuestionario SERVQUAL- Modificado			
1.5	Autor (a) del Instrumento:	MINSA			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00 – 20%	21 - 40%	41 -60%	61 -80%	81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguajeclaro.					93 %
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					95 %
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances Teóricos sobre la calidad y satisfacción del paciente					90 %
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					90 %
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					92 %
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer edadmaterna avanzada como factor favorecedor de complicacionesobstétricas.					94 %
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					95 %
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					95 %
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva					92 %

III.- **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Favorable

IV.- **PROMEDIO DE VALORACIÓN**


 Ing. Juan Carlos Cotrina Aliaga
 C.E.P. 231407

D.N.I Nº: 46367843

92.8%

Lima, 26 de Febrero del 2022

Informe de Opinión de Experto

I.- DATOS GENERALES:

1.1	Apellidos y Nombres del Experto:	Max Ramirez Poggi			
1.2	Cargo e Institución donde labora:	Médico Cirujano con especialidad en gerencia de servicios de salud y medico auditor			
1.3	Tipo de experto:	Metodólogo	Estadístico	Especialista	<input checked="" type="checkbox"/>
1.4	Nombre del instrumento:	Cuestionario SERVQUAL- Modificado			
1.5	Autor (a) del Instrumento:	MINSA			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00 – 20%	21 - 40%	41 -60%	61 -80%	81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					93 %
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					95 %
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances Teóricos sobre la calidad y satisfacción del paciente					90 %
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					90 %
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					92 %
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer edadmaterna avanzada como factor favorecedor de complicacionesobstétricas.					94 %
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					95 %
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					95 %
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva					92 %

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento se encuentra validado por el Ministerio de Salud y es aplicable en su totalidad

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

92.8%


VESALIO S.A.
 Max RAMIREZ POGGI
 D.N.I. Nº : 45734430
 Teléfono: 959556496

Lima, 26 de Febrero del 2022

ANEXO 7: APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS POR EL COMITÉ DE ETICA



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

CONSTANCIA N° 624-2022- CIEI-UPSJB

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Privada San Juan Bautista SAC, deja constancia que el Proyecto de Investigación detallado a continuación fue **APROBADO** por el CIEI:

Código de Registro: **N°624-2022-CIEI-UPSJB**

Título del Proyecto: **"EI PROCESO DE ATENCION Y EL MANEJO DEL DOLOR, Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE PACIENTES DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA VESALIO, LIMA 2022"**

Investigador (a) Principal: **SEMINARIO NAVARRO, MARÍA JOSÉ**

El Comité Institucional de Ética en Investigación, considera que el proyecto de investigación cumple los lineamientos y estándares académicos, científicos y éticos de la UPSJB. De acuerdo a ello, el (la) investigador (a) se compromete a respetar las normas y principios de acuerdo al Código de Ética en Investigación del Vicerrectorado de Investigación y Responsabilidad Social.

La aprobación tiene vigencia por un periodo efectivo de **un año** hasta el **02/05/2023**. De requerirse una renovación, el (la) investigador (a) principal realizará un nuevo proceso de revisión al CIEI al menos un mes previo a la fecha de expiración.

Como investigador (a) principal, es su deber contactar oportunamente al CIEI ante cualquier cambio al protocolo aprobado que podría ser considerado en una enmienda al presente proyecto.

Finalmente, el (la) investigador (a) debe responder a las solicitudes de seguimiento al proyecto que el CIEI pueda solicitar y deberá informar al CIEI sobre la culminación del estudio de acuerdo a los reglamentos establecidos.

Lima, 02 de mayo de 2022.




Mg. Juan Antonio Flores Tumba
Presidente del Comité Institucional
de Ética en Investigación

www.upsjb.edu.pe

CHORRILLOS
Av. José Antonio Lavalle N°
302-304 (Ex Hacienda Villa)

SAN BORJA
Av. San Luis 1923 – 1925 – 1931

ICA
Carretera Panamericana Sur
Ex km 300 La Angostura,
Subtanjalla

CHINCHA
Calle Albilla 108 Urbanización
Las Viñas (Ex Toche)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2888