



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN
EN PACIENTES COVID-19 RECUPERADOS,
SERVICIO DE EMERGENCIA EN DOS
HOSPITALES NIVEL II DE LA REGIÓN DE
AMAZONAS JUNIO-AGOSTO 2020**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE MEDICO
CIRUJANO**

Autor:

Bach. Palacios Sánchez Leydi Lisset
<https://orcid.org/0000-0002-6465-6215>

Asesor:

Mg. Max Kevin Mejía Salazar
<https://orcid.org/0000-0003-1204-2585>

Línea de Investigación:

Ciencias de la vida y cuidados de la salud humana

Pimentel – Perú 2022

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
MEDICINA HUMANA**

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN
EN PACIENTES COVID-19 RECUPERADOS,
SERVICIO DE EMERGENCIA EN DOS
HOSPITALES NIVEL II DE LA REGIÓN DE
AMAZONAS JUNIO-AGOSTO 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE MÉDICO CIRUJANO**

APROBADO POR EL JURADO:



MC. Gil Montero Miriam Jannet
(Presidente)



Dr. Luis Felipe Pérez Medina
CIRUJANO URÓLOGO
CMP: 49757 RNE: 023218

Dr. Pérez Medina Luis Felipe
(Secretario)



Mg. Calderón Vilchez Percy Alberto
(Vocal)

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a mis padres Luisa y Juan, que a pesar de la distancia siento que están conmigo siempre, son el pilar más importante para mí, ya que siempre están aquí para demostrar tu cariño, comprensión y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi hermana Diana por toda la paciencia y la ayuda que me pudo brindar. A mi asesor y mis profesores por enriquecer e inculcar cada uno de sus conocimientos y valores que pudieron brindarme a lo largo de mi formación profesional. Y a cada una de las personas que estuvieron aquí desde el inicio, por escucharme, apoyarme, y creer en mí en cada paso que daba. Porque sin cada uno ellos, no hubiese logrado esta meta.

Leydi Lisset Palacios Sanchez

AGRADECIMIENTO

A mis padres, que han sido fundamentales en mi desarrollo pues con su confianza, comprensión y ternura han estado presentes además de ello corrigieron mis faltas y apoyando cada paso y cada logro que tenía. Y que sé que están orgullosos de la persona en la que me convertí.

A mi hermana, por creer en mí, por darte su apoyo y cada consejo que me brindó.

Al Doctor Max Mejía, por toda su paciencia, por cada consejo y apoyo que me brindó y por cada uno de los conocimientos brindados desde el inicio de mi formación profesional y gran colaboración dada en este proyecto.

Finalmente, a cada persona que siempre estuvo aquí para apoyarme y ser un soporte en mi vida y mi formación profesional, por cada consejo, cada palabra de apoyo, por creer en mí, y ayudarme a ser el gran ser humano que soy hoy en día.

Leydi Lisset Palacios Sanchez

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	13
1.5. Justificación e importancia del estudio	13
1.6. Hipótesis.....	13
1.7. Objetivos	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Población y muestra	15
2.3. Variables y operacionalización	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
2.5. Procedimiento de análisis de datos	19
2.6. Criterios éticos.....	20
2.7. Criterios de rigor científico.....	21
III. RESULTADOS	22
3.1. Resultados en tablas y figuras	22
3.2. Discusión de resultados	25
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
ANEXOS.....	32

RESUMEN

En el desarrollo del trabajo investigativo se planteó como objetivo describir el nivel de satisfacción de la atención de pacientes covid-19 recuperados del servicio de emergencia los dos hospitales nivel II de la región de amazonas junio – agosto en el año 2020. Se aplicó la encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al a 230 pacientes covid-19 recuperados del servicio de emergencia los dos hospitales nivel II de la región de amazonas; es importante señalar que el cuestionario goza de confiabilidad y validez, se utilizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia. Después de realizar el análisis estadístico se concluye que predomina el nivel aceptable de satisfacción en el 86.5% de pacientes covid-19 recuperados del servicio de emergencia en los dos hospitales nivel II de la región de amazonas.

Palabras clave: Satisfacción, emergencia, pacientes covid-19.

ABSTRACT

In the development of the research work, the objective was to describe the level of satisfaction with the care of covid-19 patients recovered from the emergency service at the two level II hospitals in the Amazon region June - August in 2020. The SERVQUAL survey designed by Parasuraman was applied et al to 230 covid-19 patients recovered from the emergency service at the two-level II hospitals in the Amazon region; It is important to point out that the questionnaire has reliability and validity, a non-probability sampling was used, for convenience. After performing the statistical analysis, it is concluded that the acceptable level of satisfaction prevails in 86.5% of covid-19 patients recovered from the emergency service in the two-level II hospitals in the Amazon region.

Keywords: Satisfaction, emergency, covid-19 patients.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A la actualidad se está presentando una serie de cambios radicales y silenciosos en los que se toma en cuenta la perspectiva del paciente como un eje fundamental de la mayor parte de los procesos sanitarios siendo representado como un esquema de valoración importante en el momento de revisar tecnologías, intervenciones o medidas médicas. El foco está en el paciente como un agente principal en la evaluación en referencia a la calidad de atención médica.¹

Es importante recordar que el sector orientado a la salud es uno de los más importantes tanto para la sociedad en general como para la economía de la misma, siendo la principal finalidad de estos servicios otorgar una atención de calidad que garantice la seguridad e integridad de la salud del paciente, además de realizar una contribución fundamental en la economía y el desarrollo de la sociedad, además, es importante porque cubre una de las necesidades elementales del ser humano como lo es la salud y el bienestar físico de las personas; siguiendo esa misma línea de análisis los responsables de los diversos establecimientos de salud deben garantizar fielmente la atención de los pacientes con estándares de calidad elevados pues con ello se protege tanto la integridad del paciente como la imagen de los profesionales de salud y de los establecimientos de salud, para dicho fin, los profesionales de la salud no solo cuentan con su conocimientos o capacidades sino también de una serie de elementos como lo son, los recursos tecnológicos, económicos, de infraestructura, entre otros, para poder así atender las necesidades de la ciudadanía.²

La calidad de la salud se puede medir tomando en cuenta la satisfacción del paciente actuando como juez, teniendo en cuenta sus expectativas y percepciones sobre el servicio o atención médica recibida, es decir, el paciente aprecia los servicios y productos a través de la satisfacción recibida dentro de la salud.⁵

Los profesionales de la salud son conscientes que los pacientes siempre han puesto en tela de juicio la calidad de atención que reciben y mucho más

cuando se trata del servicio de urgencias en los diversos hospitales alrededor del país, siendo los hospitales del sector público los que tienen la calificación más baja, a pesar de todos los esfuerzos que realizan para brindar a la población un mejor servicio³. Esto siempre se ha manifestado en las expectativas y percepciones negativas del paciente sobre esta atención.

El problema se complicó por la aparición de esta enfermedad aguda, la cual se denomina Covid 19, que provocó el colapso de varios hospitales en el Perú, lo que imposibilita la correcta prestación de los servicios, que también incluye el área de emergencias donde se encuentran los tratamientos iniciales. se brinda inicialmente a pacientes con síntomas y complicaciones, que requieren una atención rápida e inmediata para salvaguardar su salud. Bueno, es casi imposible satisfacer sus necesidades y expectativas, ya que es una enfermedad nueva, contagiosa y sin cura, solo se brindan servicios de salud para vencer los síntomas, con los pocos insumos y equipos médicos disponibles.⁴

En la actualidad, debido a la naturaleza y reciente aparición de la enfermedad, no se dispone de datos sobre el grado de satisfacción de los pacientes que son tratados en esta área, pero somos conscientes y atestiguamos que, a nivel nacional, las quejas y preguntas hacen muy visibles a través de los diferentes medios escritos y audiovisuales, lo que significa que existe un nivel negativo de satisfacción en relación a los servicios prestados.⁶

Es un problema que también se da dentro de la red de salud amazónica, donde hay quejas e insatisfacción que presentan los usuarios, incluso aquellos pacientes que han logrado recuperarse de la enfermedad. Por tanto, su evaluación es necesaria ya que de ella depende la mejora de la calidad del servicio prestado.⁸

1.2. Trabajos previos

Internacional

En un estudio realizado en Sevilla por Ruiz-Romero V, Martínez-Pillado M, Torres-Domínguez Y, Acón-Royo D, De Toro-Salas A, Cruz-Villalón F, Rivera-Sequeiros A. en 2021, en el que analizaron la satisfacción del paciente en la

teleconsulta durante la pandemia por covid-19, en una muestra de 352 personas, concluyó que el 95.4% de los pacientes se encontraban satisfechos.⁹

En una publicación en Barcelona, por Ruiz-Romero V, Martínez-Pillado M, Torres-Domínguez Y, Acón-Royo D, De Toro-Salas A, Cruz-Villalón F, Rivera-Sequeiros A en 2021, cuyo objetivo fue analizar la satisfacción de los pacientes de UCI Y hospitalización, en una muestra de 352 pacientes a quienes les aplicó un cuestionario encontrando que, el 99.7% se encontraba satisfecho con la atención recibida.⁷

En una publicación en Cuba, por Pérez, Berrio & Ojeda en 2020 cuyo objetivo fue establecer el nivel de satisfacción en pacientes de un hospital universitario en el cual concluye que, el 80% de los pacientes se encontraba muy satisfecho lo la atención recibida.²

En una publicación en Ecuador, realizada por Maggi en 2018, evaluó el impacto de la calidad de la asistencia proporcionada por el Departamento de Urgencias Pediátricas del Policlínico di Milagro en la satisfacción del usuario, encontrando que la gente quiere más información sobre el tratamiento de su hijo; por lo tanto, los usuarios que acuden a este hospital muestran insatisfacción, generando un nivel inferior a las expectativas en función de su percepción del hospital.⁴

En una publicación en Manzinales, realizada por Lezcano en 2018. La cual se desarrolló con la finalidad de Analizar la calidad atencional de los servicios de salud teniendo en cuenta el tamaño de SERVQUAL y cada uno de los factores directamente relacionados. Así, los autores establecieron que al referirse a una evaluación de la calidad en salud fue muy deficiente y particular, precisamente en los servicios de urgencias, lo que a su vez permitió saber que la percepción de la muestra estudiada era insatisfactoria.⁸

En una publicación en Ecuador, realizada por Ante en 2017. Evaluando la calidad de la atención de enfermería en el área de emergencias del Hospital General. Donde concluyó que la principal dificultad de los enfermeros que

realizan sus actividades en dicho servicio es la deficiencia de información verás en referencia al estado de salud del paciente, además de la escasez de comunicación entre dichos profesionales y las familias de los pacientes, por lo que, la insatisfacción deviene principalmente de las características del servicio.⁵

En una publicación en Venezuela, llevada a cabo por Gomez en 2017, a través de la cual buscó identificar la satisfacción en usuarios tomando como referencia la atención recibida por parte de los profesionales del servicio de emergencia. Concluyendo que, la necesidad de una respuesta oportuna y optimización de los recursos sanitarios del hospital, dado que la calidad de la atención médica debe basarse o orientarse a garantizar los servicios de salud, ya que estos deben ser accesibles y justos, además de óptimos.¹¹

En una publicación en Santo Domingo, Cuba, realizada por Castelo en 2016, para conocer la satisfacción de personas atendidas en referencia a la atención recibida en el servicio de emergencia. Considerando necesario mejorar la satisfacción de los usuarios con su atención en el servicio de rescate, ya que según conocimientos previos existe una falta de calidad, eficiencia y efectividad del personal médico y de enfermería, debido a que el trato recibido fue no es bueno.¹⁰

Nacional

En un estudio realizado en Lambayeque, por Dávila en el 2019, cuyo propósito es conocer la calidad de la atención brindada por el servicio de emergencia de los hospitales de la Red de Salud de Lambayeque, los resultados de la investigación permitieron conocer un alto índice de insatisfacción con la parte del paciente, los cuales están relacionados con elementos como la obtención de una cita médica, la demora en el tratamiento y la falta de medicamentos o de los materiales y suministros necesarios. Por tanto, también se encontraron problemas en cuanto a las acciones de gestión administrativa.¹³

En un estudio en Lima, realizado por Piedra en 2018; con la finalidad de relacionar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Servicio de Urgencias del hospital de referencia a través de las

conclusiones, los autores establecieron una relación directa entre sus variables; encontrando que la dimensión de la empatía ejerce la mayor influencia en esta insatisfacción mayoritariamente insatisfactoria, ya que la capacidad del personal para comprender y comprender las necesidades del paciente se veía como algo extraño y complejo. A esto se suma la escasa disponibilidad o ausencia de medicamentos, así como el retraso en la atención al paciente.¹²

1.3. Teorías relacionadas al tema

Calidad del servicio sanitario

Para la OMS, la calidad del servicio de salud se refiere a asegurar que cada paciente cuente con los servicios que lo componen, como el diagnóstico del problema que afecta su salud y el tratamiento adecuado, asegurando una óptima atención de la salud.¹⁴ teniendo en cuenta ello, es importante resalta que la calidad en referencia al servicio de salud se encuentra orientado principalmente a asegurar la integridad del paciente controlando en gran medida los posibles riesgos devenidos de la prestación de los servicios ya mencionados, por ello es que la medición de dicha variable depende principalmente del cumplimiento de las expectativas de los pacientes.¹⁴

Es importante recordar que el constructo de “calidad de atención” forma parte de una acepción dinámica debido a que se realiza bajo la articulación de diversos elementos tales como la “cultura organizacional” “clima laboral” entre otros, además de ese dinamismo también es polisémica debido a que su propia construcción difiere de quien la anuncie “comunidad científica” “profesionales”. Además de ello, también se puede establecer a la variable como un constructo en el que se espera la maximización del bienestar o recuperación de los usuarios y que puede ser calculada mediante un balance entre las ganancias y pérdidas en cada una de las etapas del proceso atencionario.¹⁴

En otro orden de ideas, la satisfacción es un constructo que depende principalmente de la calidad de atención que brinden los profesionales de salud. La teoría está aceptada y probada de que el grado de satisfacción de las expectativas de un usuario en la asistencia sanitaria afecta a su satisfacción. Calidad y atención son dos conceptos inseparables en la relación directa que

establece el personal sanitario con los pacientes. A diferencia de los demás sectores productivos o de servicios cuando se realiza la oferta de servicios de salud la concepción de satisfacción del sujeto o los sujetos que vienen a ser atendidos, no solo se encuentra determinada por el conocimiento que poseen dichos profesionales sino también del trato de los mismos hacia sus pacientes, es decir, no solo incluye el alivio del malestar físico, sino las características emocionales o el trato cálido de quienes atienden a los pacientes, y también se suele incluir la atención brindada por los trabajadores administrativos.²⁷

Además de las definiciones ya mencionadas, también se ha logrado desarrollar otras definiciones que son consideradas como relevantes para el presente trabajo siendo estas las siguientes: La calidad es un constructo que se encuentra orientado principalmente a la realización de actividades en el sector salud de una forma confiable y persistente en el tiempo la cual permite mantener un nivel de desempeño elevado.²⁶ otra definición considerada como relevante es la que considera que la calidad es un constructo que depende principalmente del juicio o valoración que un paciente realiza en referencia a un servicio y que además depende de las características de uso.²⁷ Finalmente, se puede indicar que, la “calidad de atención” es un constructo que, con el paso del tiempo adquiere mayor relevancia, ello como consecuencia de la libertad con la que los pacientes otorgan sus apreciaciones en referencia a los servicios recibidos.

Principios en los que descansa la calidad de atención:

Es importante enfatizar que existen 6 principios básicos por los cuales la calidad de la atención al paciente; La primera es que el cliente o paciente es el único que puede juzgar su calidad, todo lo cual será parte de su percepción de la misma; El segundo principio rector es que el propio paciente tiene el poder de determinar si el desempeño, como ya se indicó anteriormente, es excelente o malo, todo esto depende de la percepción; tercero, la instalación o centro hospitalario debe ser capaz de formular estrategias que le permitan alcanzar sus objetivos y diferenciarse de la competencia; El cuarto principio se relaciona con el hecho de que los hospitales deben poder gestionar las expectativas de los pacientes de forma que se minimice la diferencia entre la realidad y sus expectativas; el penúltimo principio establece que las promesas deben

convertirse en estándares de calidad; Finalmente, el último principio sugiere que se debe aplicar una disciplina estricta y un esfuerzo constante para descartar errores.²⁵

Normativa sobre Calidad de Atención en Salud en el Perú

En Perú, el Ministerio de Salud es el ente regulador en referencia a todas aquellas políticas que pretenden asegurar la calidad de atención, para ello establecen rutas de acción en la que implementan una serie de políticas con las que cumplen sus objetivos; por ello es que, la atención en salud según la institución ya mencionada se encuentra enfocada en 4 dimensiones, siendo la primera la expresión del desarrollo humano, el derecho a la salud, el enfoque gerencial y el sistema de salud.²⁸

Satisfacción del paciente

Como ya se avanzó en las líneas anteriores, la satisfacción del paciente se encuentra estrechamente vinculada con la prestación de servicios de salud de calidad, cuanto mejor sea la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del paciente aumentaría. Porque la satisfacción se entiende como una valoración positiva de las distintas dimensiones del desempeño en salud recibido.¹⁵

En otro orden de ideas, es importante mencionar que en este constructo usualmente se toma en cuenta la implicancia de aquellas experiencias de tipo racionales devenidas de la comparativa entre las diversas expectativas y la realidad del servicio obtenido, por ende se encuentra subordinada a diversos elementos, en los cuales se ven incluidos los elementos como las cogniciones realizadas en referencia al servicio y la información recibida, por ello, se puede afirmar que la “satisfacción” hace referencia a la congruencia entre las expectativas y la realidad de la atención recibida.¹⁵

Sin embargo, es necesario aclarar que la definición de satisfacción a medir es compleja y se hace desde diferentes perspectivas, por un lado, están quienes la definen como la medida que se deriva del cuidado de la salud y el consecuente

estado de salud en relación a las expectativas del usuario, tiene en cuenta la forma en que el paciente percibe el tratamiento y las reacciones resultantes. Según esta definición, los subcomponentes que componen la satisfacción son aspectos organizativos como el tiempo de espera, el entorno físico, los efectos del cuidado en la salud del paciente y el trato recibido, que incluye empatía e información veraz y comprensible.¹⁶

Hay otro sector que señala que la satisfacción con los servicios sanitarios se relaciona con diferentes factores, entre ellos se encuentran establecidos los niveles y tipos de expectativas establecidas por los diversos usuarios, así como la sociedad¹. De allí que también existen diversos métodos para evaluarlo, donde se destaca como el más utilizado a nivel internacional y nacional el SERVQUAL. Cuyo instrumento contiene preguntas estandarizadas y validadas para medir la expectativa y percepción de los usuarios de salud, a partir de cinco dimensiones que permite al usuario juzgar los servicios de salud prestados, estos son la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.¹⁷

Dimensiones de la satisfacción: según la escala SERVQUAL

Fiabilidad: Esta es la dimensión que se encuentra orientada a la ejecución de un servicio en el que no se cometan errores además se reduzca al nivel mínimo el riesgo, siendo un factor fundamental para la obtención de un resultado positivo, debido a ello, en esta dimensión se incluye la capacidad para la identificación de problemas, la reducción de errores, mejorar los procesos, mejorar las innovaciones tecnológicas y la formación de los empleados, proporcionar insumos, realizar de forma fiable y cuidadosa el desempeño prometido para lograr las metas funcionales de desempeño adecuadas¹⁷.

Capacidad de respuesta o responsabilidad: Esta es la dimensión en la cual se encuentra incluida aquella capacidad para ayudar a los pacientes teniendo en cuenta las características de su necesidad, además de brindarlas en el momento oportuno, por ello se incluye en esta dimensión la voluntad o motivación para brindar una atención oportuna sin necesidad de presiones externas.¹⁷ es así que, en el presente trabajo se ha tomado en cuenta la capacidad de reacción como parte de la moralidad que se encuentra en la

conciencia de un sujeto y que le otorga la capacidad para reflexionar, evaluar y direccionar sus actividades con el fin de brindarles a los pacientes atención oportuna; por otro lado, es importante resaltar que, en esta capacidad se incluyen elementos tanto a nivel individual como colectivo, en el primero se considera como una competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de determinadas conductas, mientras que en el segundo, se considera como una capacidad para influir en las decisiones de un determinado equipo tanto como sea factible.

Seguridad: Esta es considerada como la dimensión en la cual se incluye la cognición de los colaboradores sobre las características de su trabajo, además de su cortesía y su habilidad para generar confianza.¹⁷ Es así que, para la presente investigación se la ha considerado como una competencia o cualidad que se encuentra presente en aquellos sujetos que laboran principalmente brindando información en referencia a la calidad de la atención de una manera sencilla; además se le considera como una habilidad para la transmisión de confianza a los pacientes para que se aperturen a contar sus necesidades.

Empatía: Esta es la dimensión en la cual los profesionales de salud deben contar con mayor desarrollo pues es considerada como una capacidad a nivel cognitivo-afectivo la cual permite conocer y comprender el sentimiento de las demás personas, pero con las que no necesariamente compartirán perspectivas similares. Por ello, teóricos como Mead y Piaget la consideran como una competencia obtenida a través de las experiencias emocionales de las demás personas la cual comienza con la simpatía.¹⁷ Teniendo en cuenta ello, se puede considerar a la empatía como una habilidad de un sujeto para poder comprender a las demás personas, en ella se encuentran incluidas la manera de pensar, la comprensión de las diversas formas de pensar, el establecimiento de relaciones interpersonales saludables y el diálogo asertivo. Es así que, para poder desarrollar esta habilidad, los sujetos deben ser capaces de mostrar determinados comportamientos, la asertividad en el proceso comunicacional y el altruismo. Por otro lado, no solo se consideran a aquellas características comportamentales sino también se toma en cuenta las diversas respuestas emocionales que un sujeto tiene en referencia a determinadas circunstancias; siendo parte de dichas respuestas el bienestar sentido cuando se actúa de una

manera específica con algunas personas tales como la ternura o la compasión. Por ello, en el presente trabajo investigativo se tomó en cuenta a la empatía como una capacidad que tiene un rol motivacional pues el objetivo principal de los profesionales de salud es aliviar el malestar que aqueja a los pacientes, por ello deben poner en práctica esta capacidad para obtener la mayor parte de información para lograr dicho fin; se puede indicar además a la empatía como una habilidad para escuchar de manera activa a los otros, además de predisponer a un sujeto a comprender a nivel emocional las características de los pacientes y establecer líneas de acción para el logro del bienestar de los mismos. La empatía es, por tanto, un valor humano que le permite ponerse en la piel de los demás para comprender los problemas que le afectan y, por tanto, ayudarlo de forma más eficaz¹⁷.

Elementos tangibles: En esta dimensión se toma en cuenta las características ambientales y estructurales.¹⁷

Servicio de emergencia

Los servicios de salud hospitalaria son departamentos que ofrecen tratamiento inicial a pacientes con determinadas dolencias de salud y lesiones físicas, que requieren atención médica inmediata y oportuna. Los servicios de emergencia del hospital están abiertos en su mayoría las 24 horas del día. El Ministerio de Salud MINSA ha elaborado la "Norma Técnica Sanitaria de los Servicios de Urgencias", orientada a la atención oportuna y eficaz del usuario, lo que constituye un recorrido sistemático y ordenado de técnicas y procedimientos que se comprometen a respetar las necesidades de atención presentes en los sujetos que se encuentran atravesando una circunstancia de emergencia, y en la que requieren principalmente de la obtención de los servicios sanitarios de gran calidad.¹⁸

La Covid-19

La COVID-19 es una enfermedad que se caracteriza por ser infecciosa y de alto riesgo para la humanidad, esta es causada por el coronavirus, cuyo brote inició en Wuhan (China) a finales del año 2019. La afectación de este nuevo virus

es de forma inmediata afectando gravemente el estado de salud de las personas, convirtiéndose hoy en día en una de las enfermedades agudas que más daño ocasiona al ser humano y ello se demuestra con el alto número de muertes de personas que ha ocasionado en el mundo entero. Se caracteriza por causar severos daños e insuficiencia respiratoria en el ser humano, lo cual para muchos es perjudicial, ya que genera una muerte instantánea.

La organización mundial de salud es un organismo internacional que ha venido trabajado de forma constante en la lucha contra este virus, por lo que desde que se tuvieron los primeros indicios sobre la aparición de este virus, esta institución ha venido reuniendo junto a equipos y comités de investigación a fin de tomar medidas frente a este virus, siendo que al no registrarse aún la cura oficial a este virus, la OMS solo ha difundido una serie de medidas de prevención para evitar mayores contagios y cuidado de la salud. Son muchos los esfuerzos que se han realizado para encontrar una cura a esta enfermedad, así como una que permita la prevención de la misma. A la fecha no hay vacunas o medicamentos oficiales en contra de este virus, aún se están realizando investigaciones y ensayos clínicos.²⁸

Entre los síntomas más comunes que presentan las personas quienes han sido contagiadas con este virus están la fiebre, la tos seca, el cansancio, diarrea, pérdida del gusto y olfato y principalmente los problemas cardiacos, que suele ser uno de los más complicados para el ser humano cuando este tiene antecedentes de problemas de salud. Mientras que, hay quienes presentan síntomas muchos más leves como es la congestión nasal, el dolor nasal, el dolor de garganta, síntomas que bien puede confundirse con una gripe estacional. Sin embargo, en muchos casos estos han sido perjudiciales, ya que estas personas quienes han adquirido el virus, no muestran o no exteriorizan ninguno de los síntomas antes señalados, razón por lo cual a estos continúan con sus actividades de forma normal y al ser pacientes covid-19 asintomáticos, son aquellos sobre los cuales existe un peligroso alto panorama de contagio, principalmente en su entorno familiar y frente a aquellas personas con quienes hayan tenido algún tipo de contacto. Muchas veces las personas que se contagian por un paciente asintomático son quienes demuestran mayores

manifestaciones del virus y en un corto plazo, mientras que los portadores quienes obtuvieron el virus demoran en presentar algún síntoma. ¹⁹

En el Perú, las cifras son alarmantes, tanto que a la fecha hay más de 275 mil 898 de casos confirmados, así también las cifras de muertes por este virus han sido alarmantes. La realidad del sistema de salud salió a la luz ante la congestión que esta pandemia ha generado, pues así es que se han tomado una serie de medidas para evitar la propagación del virus, como, por ejemplo, la suspensión de las consultas externas en los Hospitales del MINSA, EsSalud, Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional. Sin embargo, es importante mencionar que, si bien es cierto, esta es una medida idónea frente a esta situación, existen también otros factores que conllevan al aumento de las cifras de letalidad y contagio, por lo que las medidas preventivas que ha establecido la OMS, como es el cuidado, la higiene y distanciamiento son las más idóneas para hacer frente a esta pandemia que enfrenta el país y el mundo entero.²⁴

Paciente recuperado del Covid-19

Dado que la Covid 19, es una enfermedad nueva que viene enfrentando las diferentes sociedades del mundo, no existe en la actualidad una definición científica para los pacientes recuperados de esta enfermedad, sin embargo, atendiendo a sus mecanismos, síntomas que presenta el paciente y complicaciones que suele generar en quien la padece, para efectos de este trabajo de investigación, vamos a tomar como un concepto general a aquella persona que ha superado la enfermedad.

Para ello se tiene en cuenta que el paciente presente mejoría clínica y test negativo, además de la ausencia de indicadores como fiebre, disnea; recuperación inmunológica y resultados negativos en prueba molecular. ²⁰

Ya que se relaciona con el único criterio en el documento técnico para la prevención y el debido tratamiento de todas aquellas personas que fueron afectadas por el COVID – 19, que llega a establecer el alta médica siendo esta realizada en base a una evaluación médica detallada individual.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención en pacientes covid-19 recuperados del servicio de emergencia en los dos hospitales nivel II de la Región de Amazonas Junio-agosto en el año 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La investigación está justificada dada la importancia de la calidad del servicio de salud para apalmar los síntomas y complicaciones que vienen enfrentando los pacientes que padecen la enfermedad del Covid 19, en tanto que beneficiará para que otros pacientes reciban una mejor atención médica dentro del área de emergencia.

Teóricamente es importante, ya que trata de una enfermedad emergente, que a la larga se podrá crear definiciones sobre la Covid 19 con los nuevos estudios y hallazgos que se pueda obtener en posteriores investigaciones.

Metodológicamente es importante, porque busca determinar el nivel de la satisfacción de la atención médica en pacientes recuperados del Covid 19, a través de una investigación descriptiva, que, según Arias en el 2018, permite describir propiedades y características. ²¹ exponiendo datos para posteriores estudios que se enfoquen a la solución del problema planteado.

1.6. Hipótesis

El nivel de satisfacción de la atención en pacientes covid-19 recuperados del servicio de emergencia los dos hospitales nivel II de la región de Amazonas junio-agosto en el año 2020 es baja.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Describir cuál es el nivel de satisfacción de la atención de pacientes covid-19 recuperados del servicio de emergencia los dos hospitales nivel II de la región de amazonas junio – agosto en el año 2020.

Objetivos específicos

a.- Medir las expectativas y percepciones de atención de calidad en los pacientes covid-19 según la dimensión de tangibilidad de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia los dos hospitales nivel II de la región de amazonas junio – agosto en el año 2020.

b.- Calcular las percepciones según las dimensiones de atención de los pacientes recuperados de covid-10 atendidos en el servicio de emergencia los dos hospitales nivel II de la región de amazonas junio – agosto en el año 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es descriptiva y prospectiva, que nos permitió recoger los datos, describir características y posteriormente hacer un análisis. En este caso se recolectaron datos a través de una encuesta, que permitió describir la expectativa y percepción sobre la atención, posteriormente fueron analizados para la obtención de resultados.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental y transversal, puesto que no se manipuló la variable, estudiándola en su hábitat natural, para el cual se recogerá datos en un solo momento. ²¹

2.2. Población y muestra

Población

La población para este estudio estuvo constituida por aquellos pacientes que se les consideró como recuperados del Covid 19 del servicio de emergencia en los dos hospitales del nivel II de la Región de Amazonas junio – agosto del año 2020 que sean mayores de 18 años y se excluyeron aquellos que no pertenezcan a la localidad de Bagua y Chachapoyas. El número de pacientes recuperados del servicio de emergencia de los hospitales nivel II en los meses de junio-agosto es de 600.

Muestra

Para la selección de la muestra se realizó a través de un muestro probabilístico, en el que se usó la siguiente fórmula

Al ser una población finita, con variable de tipo cuantitativa, se utilizó:

$$n_o = \frac{NZ^2PQ}{(N - 1)e^2 + Z^2PQ}$$

$$n_o = \frac{600 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(600 - 1)0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n_o = 230 \text{ pacientes}$$

Criterios de inclusión

- Pacientes que se les consideró como recuperados del Covid-19 del servicio de emergencia en los dos hospitales del nivel II de la Región de Amazonas junio – agosto del año 2020.
- Pacientes que dieron negativo en su prueba covid-19 post tratamiento.
- Pacientes considerados como recuperados del Covid-19 que sean mayores de 18 años

Criterios de exclusión

- Aquellos pacientes recuperados del Covid-19 del servicio de emergencia en los dos hospitales del nivel II que no pertenezcan a la localidad de Bagua y Chachapoyas.

2.3. Variables y operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	SUB DIMENSIÓN	Ítems / Valores	TÉCNICA
Nivel de satisfacción	Expectativa	Fiabilidad	Preguntas del 01 al 05	Por mejorar (> 60%)	ENCUESTA: SERVQUAL
				En proceso (40 – 60%)	
				Aceptable (< 40%)	
		Capacidad de Respuesta	preguntas del 06 al 09 -	Por mejorar (> 60%)	
				En proceso (40 – 60%)	
				Aceptable (< 40%)	
		Seguridad	preguntas del 10 al 13	Por mejorar (> 60%)	
				En proceso (40 – 60%)	
				Aceptable (< 40%)	
		Empatía	preguntas del 14 al 18	Por mejorar (> 60%)	
				En proceso (40 – 60%)	
				Aceptable (< 40%)	

		Aspectos Tangibles	preguntas del 19 al 22.	Por mejorar (> 60%)		
				En proceso (40 – 60%)		
				Aceptable (< 40%)		
	Percepciones	Fiabilidad		Preguntas del 01 al 05		Por mejorar (> 60%)
						En proceso (40 – 60%)
						Aceptable (< 40%)
		Capacidad de Respuesta		preguntas del 06 al 09 -		Por mejorar (> 60%)
						En proceso (40 – 60%)
						Aceptable (< 40%)
		Seguridad		preguntas del 10 al 13		Por mejorar (> 60%)
						En proceso (40 – 60%)
						Aceptable (< 40%)
Empatía		preguntas del 14 al 18	Por mejorar (> 60%)			
			En proceso (40 – 60%)			
			Aceptable (< 40%)			

		Aspectos Tangibles	preguntas del 19 al 22.	Por mejorar (> 60%)	
				En proceso (40 – 60%)	
				Aceptable (< 40%)	
Edad	Edad	¿Cuántos años cumplidos tiene?		Número de años	FICHA: RECOLECCIÓN DE DATOS
Sexo	Sexo	Sexo		masculino	
				femenino	
Nivel de estudios	Nivel de estudios	¿Qué nivel de educación completó?		Analfabeto	
				Primaria	
				Secundaria	
				Superior Técnico	
				Universitario	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para medir la satisfacción del paciente se utilizó de forma presencial el formato físico de la encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al, cuyo instrumento ya ha sido medido su validez mediante análisis factorial obteniendo un valor de ($p < 0.001$) indicando que es un instrumento que cuenta con validez, con respecto a la confiabilidad la escala total presenta confiabilidad mediante Alpha de Cronbach $\alpha = .92$, además se caracteriza por ser multidimensional y consta de 44 ítems distribuidas bajo 4 dimensiones²³

En cuanto al análisis de los resultados de deben considerar al usuario satisfecho a aquellos que lograron la obtención de puntajes positivos, producto del cálculo efectuado entre percepciones (P) - expectativas (E), por consiguiente, se encontrarán insatisfechos quienes del producto de la misma operación obtuvieron puntajes negativos, además, para poder establecer el nivel de satisfacción se debe tener en cuenta la siguiente tabla de baremos.²³

> 60%	Por mejorar
40 – 60 %	En proceso
< 40	Aceptable

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Los datos recogidos con la encuesta SERVQUAL a partir de la muestra seleccionada, fueron tratados a través de programas computarizados, en primer lugar, se generó una matriz de datos en Excel, posteriormente se importaron hacia el programa SPSS-24 el cual facilitó la realización del tratamiento estadístico y generar tablas de frecuencias para cada una de las dimensiones. Tablas que fueron llevadas al programa Excel para generar las figuras.

Las tablas y figuras son expuestas en la parte de resultados de esta investigación, mismos que son interpretados, analizados, y contrastados con la teoría y otras investigaciones para dar respuesta a cada de los objetivos y las hipótesis planteadas.

2.6. Criterios éticos

La ética en las investigaciones de ciencias de la salud está enfocados a cultivar una cultura ética en los procesos del desarrollo de un estudio, entre los cuales se encuentran los siguientes:

Respeto por las personas: a través de este criterio lo que se busca es establecer medidas que garanticen el respeto al ser humano, tomando en cuenta criterios como la voluntad y autonomía de estos para someterse a un proceso de investigación. El ser humano es un sujeto de investigación, quien antes de ser seleccionado como tal debe de haber sido informado sobre el proceso de su participación y los derechos que a este le asisten, ello para asegurar su participación voluntaria durante toda la investigación. ²²

Este principio está relacionado directamente con el consentimiento informado por la imperante necesidad de proteger a las personas y las decisiones que se tomen al respecto, asegurando así una protección individual de los mismos. Una vez que estos han decidido participar de forma voluntaria se convierten automáticamente en sujetos de investigación, por lo que deberá el investigador hacer uso de la carta de consentimiento informado.

Beneficencia: este principio significa las obligaciones que debe tener el investigador para no generar daños y de ese modo los beneficios que llegue a obtener con su investigación sean mayores. Aportará principalmente en el alcance del análisis de los riesgos y beneficios de los sujetos de estudio, ello para asegurar aportes y beneficios positivos. En tanto al paciente se le garantizará una atención personalizada y continuará con un seguimiento para asegurar su estado de salud.

Justicia: este principio permite que el investigador realice una distribución correcta de los sujetos de estudio, a fin de poder obtener los mejores beneficios a lo largo de la investigación. Esta referido a la elección de los sujetos de estudio a través de criterios de selección que permita contribuir con la investigación.

2.7. Criterios de rigor científico

El desarrollo del proceso investigativo tomó en cuenta todas las características establecidas por la comunidad científica para garantizar la producción de conocimientos genuinos y sobre todo de relevancia científica, siendo el primero la cuantificación a nivel estadístico de los datos obtenidos, por ello, cada uno de los datos obtenidos fue organizado en tablas y figuras las cuales reflejan de manera objetiva los resultados; el segundo criterio es el de la verificación de los datos obtenidos los cuales aseguran que los mismos son reales y verídicos.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 1

Nivel de satisfacción de la atención de pacientes covid-19 recuperados del servicio de emergencia en los dos hospitales nivel II de la región de amazonas junio – agosto en el año 2020.

Satisfacción		
	n	%
Aceptable	199	86.5
En proceso	24	10.5
Por mejorar	7	3.0
Total	230	100.0

Se puede apreciar en la tabla 1 que predomina el nivel aceptable de satisfacción en el 86.5% de pacientes covid-19 recuperados del servicio de emergencia en los dos hospitales nivel II de la región de amazonas y solo el 3% se encuentra en el nivel por mejorar.

Tabla 2

Expectativas y percepciones según la dimensión de tangibilidad de los pacientes covid-19 recuperados atendidos en el servicio de emergencia los dos hospitales nivel II de la región de Amazonas junio – agosto en el año 2020.

		n	%
Aspectos tangibles-Expectativas	Aceptable	216	93.9%
	En proceso	9	3.9%
	Por mejorar	5	2.2%
	Total	230	100.0%
Aspectos tangibles-Percepciones	Aceptable	212	92.2%
	En proceso	11	4.8%
	Por mejorar	7	3.0%
	Total	230	100.0%

Se puede apreciar en la tabla 2 que en las expectativas según la dimensión aspectos tangibles predomina el nivel aceptable en un 93.9%; del mismo modo en las percepciones según la dimensión aspectos tangibles predomina el nivel aceptable en un 92.2% de los pacientes covid-19 recuperados.

Tabla 3

Percepciones según las dimensiones de atención de los pacientes recuperados de covid-10 atendidos en el servicio de emergencia los dos hospitales nivel II de la región de amazonas junio – agosto en el año 2020.

		n	%
Fiabilidad	Aceptable	134	58.3%
	En proceso	70	30.4%
	Por mejorar	26	11.3%
	Total	230	100.0%
Capacidad de respuesta	Aceptable	159	69.1%
	En proceso	49	21.3%
	Por mejorar	22	9.6%
	Total	230	100.0%
Seguridad	Aceptable	176	76.5%
	En proceso	40	17.4%
	Por mejorar	14	6.1%
	Total	230	100.0%
Empatía	Aceptable	187	81.3%
	En proceso	29	12.6%
	Por mejorar	14	6.1%
	Total	230	100.0%

Se puede apreciar en la tabla 3 que en las percepciones en la fiabilidad predomina el nivel aceptable en un 58.3%; en la capacidad de respuesta predomina el nivel aceptable en un 69.1%; asimismo, en la seguridad predomina el nivel aceptable en un 76.5%; finalmente, en la empatía predomina el nivel aceptable en un 81.3% de los pacientes covid-19 recuperados.

3.2. Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción de la atención de pacientes covid-19 recuperados del servicio de emergencia los dos hospitales nivel II de la región de Amazonas junio – agosto en el año 2020. Esta investigación es de tipo descriptiva y prospectiva con diseño no experimental y transversal. Entre los resultados se encontró que predomina el nivel aceptable de satisfacción en el 86.5% de pacientes covid-19 recuperados del servicio de emergencia en los dos hospitales nivel II de la región de Amazonas; con ello se rechaza la hipótesis en la que se planteaba que la satisfacción de la población estudiada se encontraba en un nivel bajo. Teniendo en cuenta ello es importante aclarar que la satisfacción es aquella medida que resulta de la atención sanitaria y el estado de salud resultantes en relación a las expectativas del usuario, toma en cuenta la manera en que la atención es percibida por el paciente y sus reacciones que resultan a consecuencia de ello¹⁶. Estos resultados difieren al estudio por, Delia Dávila Gil, Lambayeque en el año 2019. que tenía como propósito conocer sobre la calidad de atención que brinda el servicio de emergencia de los hospitales de la Red de Salud de Lambayeque, en la que concluyeron que prevalecía un alto índice de insatisfacción de parte del paciente.¹³

Continuando el análisis se encontró que las expectativas según la dimensión aspectos tangibles predomina el nivel aceptable en un 93.9%; del mismo modo en las percepciones según la dimensión aspectos tangibles predomina el nivel aceptable en un 92.2% de los pacientes covid-19 recuperados. Es importante tener en cuenta que los elementos tangibles hacen referencia a la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal¹⁷. Datos que son relevantes debido a que muestran la realidad de la población estudiada; estos resultados son similares a los encontrados por, Ruiz-Romero V, Martínez-Pillado M, Torres-Domínguez Y, Acón-Royo D, De Toro-Salas A, Cruz-Villalón F, Rivera-Sequeiros A en 2021, quien analizó la satisfacción de los pacientes de UCI y hospitalización encontrando que, el 99.7% se encontraba satisfecho con la atención recibida.⁸

Finalmente, en las percepciones según la dimensión fiabilidad predomina el nivel aceptable en un 58.3%; en la dimensión capacidad de respuesta predomina el nivel aceptable en un 69.1%; asimismo, en la dimensión seguridad predomina el

nivel aceptable en un 76.5%; en la dimensión empatía predomina el nivel aceptable en un 81.3% de los pacientes covid-19 recuperados. Es importante tener en cuenta que la fiabilidad es la dimensión que se encuentra orientada a la ejecución de un servicio en el que no se cometan errores además se reduzca al nivel mínimo el riesgo, siendo un factor fundamental para la obtención de un resultado positivo.¹⁷ Mientras que en la capacidad de respuesta esta es la dimensión en la cual se encuentra incluida aquella capacidad para ayudar a los pacientes teniendo en cuenta las características de su necesidad, además de brindarlas en el momento oportuno, por ello se incluye en esta dimensión la voluntad o motivación para brindar una atención oportuna sin necesidad de presiones externas.¹⁷ por su parte la seguridad es considerada como la dimensión en la cual se incluye la cognición de los colaboradores sobre las características de su trabajo, además de su cortesía y su habilidad para generar confianza.¹⁷ Estos resultados difieren al estudio realizado en Sevilla por Ruiz-Romero V, Martínez-Pillado M, Torres-Domínguez Y, Acón-Royo D, De Toro-Salas A, Cruz-Villalón F, Rivera-Sequeiros A. en 2021, en el que analizaron la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por covid-19, concluyendo que el 95.4% de los pacientes se encontraban satisfechos.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al conocimiento de los resultados en este presente estudio, se extraen las siguientes conclusiones.

- Predomina el nivel aceptable de satisfacción en el 86.5% de pacientes covid-19 recuperados del servicio de emergencia en los dos hospitales nivel II de la región de amazonas.
- Las expectativas según la dimensión aspectos tangibles predomina el nivel aceptable en un 93.9%; del mismo modo en las percepciones según la dimensión aspectos tangibles predomina el nivel aceptable en un 92.2% de los pacientes covid-19 recuperados
- En las percepciones según la dimensión fiabilidad predomina el nivel aceptable en un 58.3%; en la dimensión capacidad de respuesta predomina el nivel aceptable en un 69.1%; asimismo, en la dimensión seguridad predomina el nivel aceptable en un 76.5%; finalmente, en la dimensión empatía predomina el nivel aceptable en un 81.3% de los pacientes covid-19 recuperados.

Recomendaciones

- A los directores de cada uno de los hospitales se les recomienda que se respeten cada uno de los criterios de inclusión a cada uno de los pacientes, e indagar si es que existiera alguna disconformidad en el futuro con el servicio, seguir teniendo un personal capacitado y apto para la atención ya que favorecerá a la imagen institucional, sin descuidar el resto de parámetro del centro de salud.
- Al personal médico asignado a cada área, sigan brindando una buena atención y con una detallada historia clínica, teniendo en cuenta cada criterio ético en la atención con cada uno de los pacientes que pasan por su servicio, para lo cual se debería brindar una información confiable y precisa a la persona que viene con ellos o las responsables de estas. Respetando el horario y un tiempo destinado para que sea atendido o darle a conocer el estado de su paciente.
- A los futuros investigadores, a realizar más investigaciones sobre estas variables e incluso agregar algunas otras que permitan ampliar la información empírica para el avance de la ciencia médica. Y sobre todo para poder ayudar a cada uno de los pacientes a que tenga y se les brinde una atención de calidad en cada establecimiento de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Risco C, Demetrio R, Segura R, Rivera M. y Neciosup A. Opinión de usuarios sobre calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo-2011. Vol. 17, Núm. 1 .2014. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:IAtdw7PAIZMJ:revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/1025+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
2. Pérez Milian J.M.; Berrio Aguila J.E.; Pérez Ojeda Y., Rodríguez Quesada N.Y., Fernández Pérez S.E. Evaluation of satisfaction of patients seen at " Cmdte. Manuel Fajardo Rivero" Clínico -Surgical University Hospital due to COVID-19. Obtenido de. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630
3. Huarcaya, R. L. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Maggi, W. A. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. 2018. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
5. Ante, W. A. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo. 2017. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAENF034-2017.pdf>
6. Lasluisa, R. C. Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital general Latacunga en el período octubre del 2013-abril del 2014. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8349/1/Lasluisa%20Lasluisa,%20Rolando%20Celso.pdf>
7. Ruiz-Romero V, Martínez-Pillado M, Torres-Domínguez Y, Acón-Royo D, De Toro-Salas A, Cruz-Villalón F, Rivera-Sequeiros A. Revista Española de Salud Pública 2021;95(1): e1-e11.
8. Leydi Lezcano Tobón y Jaiberth Cardona Arias. Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. Colombia Archivos de medicina, 14(4), 4.2018.
9. Cita sugerida: Ruiz-Romero V, Martínez-Pillado M, TorresDomínguez Y, Acón-Royo D, De Toro-Salas A, Cruz-Villalón F, Rivera-Sequeiros A. Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. Rev Esp Salud Pública. 2021; 95: 16 de abril e2020.

10. Walter Castelo Rivas, W. P., Ángel Castelo Rivas, A. F., & Rodríguez Díaz, Jorge. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista cubana de enfermería*, 32(3), 0-0.2016.
11. Wuilman Gómez, Fanny Dávila y Stefany Colmenare. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de salud pública*, 2017. 88-98.
12. Idalia Piedra Valoy y Carlos Lipa Chancolla. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 31(4); 2018. Pag 137-142.
13. Delia Dávila Vigil (2019). Propuesta de mejora de la calidad de atención en el servicio de emergencia de los hospitales de la red asistencial Lambayeque ESSALUD 2018. Lambayeque: UNPRG.
14. Kohlnhofer BM, Tevis SE, Weber SM, Kennedy GD. Multiple complications and short length of stay are associated with postoperative readmissions. *Am J Surg*. 2014;207(4):449-56.
15. Lya Feldmana, Eleonora Vivasa, Zoraide Luglia, Vanessa Alviarez, María Gabriela Pérez, Simonelli Bustamante. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Vol. 22. Núm. 3. páginas 133-140. Mayo 2007
16. Ortiz, V. P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red villa-chorrillos en el año 2014. Universidad Ricardo Palma; 2014.
17. Emilio Cabello y Jesús L. Chirinos. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, Perú 2012.
18. Lizana, D. C., et al. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – Perú 2018; 2018.
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Serra, V. Á. Infección respiratoria aguda por COVID-19: una amenaza evidente. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*; 2020.
20. Instituto Nacional De Salud Intervenciones farmacológicas para el tratamiento de la enfermedad por el coronavirus 2019 (COVID-19) Serie Revisión Rápida N° 02-2020. Página 2 de 86
21. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. Metodología de la investigación (6ta ed.). México D. F. Mc Graw-Hill Education; 2014.
22. De Honduras, C. M. Principios de la ética de la investigación y su aplicación. *Revista Médica Hondureña*; 2013. 80(2), 75-76.
23. Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. y Rebolledo-Malpica, D. Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación; 2012. Obtenido de
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2936>
24. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
25. Rodríguez Sopla T. "Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia, Hospital Regional "Virgen De Fátima, Chachapoyas 2014". Obtenido de

http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/55/FE_188.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26. Domínguez, C. (2006). "las perspectivas de la calidad de atención". 4° Edic. Edit. Villanueva. Arequipa. Perú. Pg. 47.

27. Álvarez, F. "Calidad y auditoría en salud". 6° Edic. Edit. Bogotá. Colombia; 2014. Pg. 95.

28. Ministerio de Salud del Perú. Documento técnico: Política nacional de calidad en salud, aprobado por RM N° 727-2009/MINSA. 2009.

ANEXOS

ANEXO 01

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN ESCUELA DE MEDICINA HUAMANA ENCUESTA SEVQUAL

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III			
Nombre del encuestador:			
Establecimiento de salud:			
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Edad	18 años – 30 años	1	
	30 años a más	2	
2. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
3. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	

ANEXO 02

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

**ESCUELA DE MEDICINA HUAMANA
CUESTIONARIO SEVQUAL**

CUESTIONARIO N° 01		1	2	3	4	5	6	7
Califique las expectativas que se refieren a su criterio de como Ud. Ha recibido la atención en el Hospital. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la máxima calificación								
1	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
2	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del Paciente							
3	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
4	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
5	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
6	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
7	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
8	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							

16	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención								
17	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán								
18	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos								
19	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes								
20	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes								
21	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								
22	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos								

CUESTIONARIO N° 02

Califique las **percepciones** que se refieren a su criterio de como Ud. Ha recibido la atención en el Hospital. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere **1** como la menor calificación y **7** como la máxima calificación

		1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							

10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
11	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?								
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?								
14	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?								
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?								
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?								
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
21	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?								