

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
ESCUELA DE POSGRADO



TRABAJO ACADÉMICO

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes
en el servicio de emergencia Hospital I EsSalud Oxapampa –
setiembre – diciembre del 2022**

**Para optar el título de especialista en:
Enfermería en Emergencias y Desastres**

Autora:

Lic. Enf. Janet Carolina TAZA VIVAR

Asesor:

Dr. Isaías Fausto MEDINA ESPINOZA

Cerro de Pasco – Perú - 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
ESCUELA DE POSGRADO



TRABAJO ACADÉMICO

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes
en el servicio de emergencia Hospital I EsSalud Oxapampa –
setiembre – diciembre del 2022**

Sustentado y aprobado ante los miembros del jurado:

Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
PRESIDENTE

Mag. Cesar Ivon TARAZONA MEJORADA
MIEMBRO

Mag. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 071-2024- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Janet Carolina, TAZA VIVAR

Escuela de Posgrado:
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

Tipo de trabajo:
TRABAJO ACADEMICO (ENSAYO)

TÍTULO DEL TRABAJO:
**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL I ES SALUD
OXAPAMPA – SETIEMBRE – DICIEMBRE DEL 2022”**

ASESOR (A): Dr. Isaias Fausto, MEDINA ESPINOZA

Índice de Similitud:
14%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 20 de mayo del 2024



Firmado digitalmente por:
BALDEON DIEGO Jheysen
Luis FAU 20154805048 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 21/05/2024 10:12:39-0500

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

RESUMEN

La calidad de atención y la satisfacción están estrechamente relacionadas, los pacientes están satisfechos cuando reciben buena atención de salud, por lo que este comportamiento aumenta la reputación del hospital y aumenta la confianza del público. El servicio de emergencias del Hospital I EsSalud Oxapampa debe considerarse un pilar de la imagen pública positiva de la organización. Cuando las organizaciones se centran en brindar atención de calidad, se benefician en términos de reputación y confianza en la comunidad. El Hospital I EsSalud Oxapampa es un centro de atención al paciente, pero necesita mejorar algunos aspectos básicos. Las investigaciones ayudan a identificar áreas de mejora e informar las decisiones de políticas hospitalarias para garantizar una atención aguda de alta calidad, responder a estas preguntas requiere revisar los registros hospitalarios, encuestas y entrevistas con el apoyo del personal médico. Este ensayo revisó exhaustivamente la literatura existente sobre el tema en el área de emergencias y se identificó cuestiones clave para mejorar la prestación de atención.

Palabras clave: Calidad de atención y satisfacción paciente.

ABSTRACT

Quality of care and satisfaction are closely related, patients are satisfied when they receive good health care, so this behavior increases the reputation of the hospital and increases public trust. The emergency service at Hospital I EsSalud Oxapampa should be considered a pillar of the organization's positive public image. When organizations focus on providing quality care, they benefit in terms of reputation and trust in the community.

Hospital I EsSalud Oxapampa is a patient care center, but it needs to improve some basic aspects. Research helps identify areas for improvement and inform hospital policy decisions to ensure high quality acute care, answering these questions requires reviewing hospital records, surveys and interviews with support from medical staff. This essay exhaustively reviewed the existing literature on the topic in the emergency area and identified key issues to improve the delivery of care.

Keywords: Quality of care and patient satisfaction

INTRODUCCION

Un componente esencial de la atención de salud, es el servicio de emergencias de un Nosocomio, que brinda atención a pacientes que experimentan emergencias y crisis médicas. El estándar de atención brindado en este entorno, particularmente por parte del personal de enfermería influye en la satisfacción de los que acuden para su atención y la efectividad del tratamiento, ante la situación, dicha institución se esfuerza por ofrecer una atención superior y garantizar la recuperación de los Usuarios que acuden para su atención.

El presente ensayo: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes, en el servicio de emergencia Hospital I EsSalud Oxapampa – setiembre – diciembre del 2,022.

Las conclusiones más importantes son los siguientes: La comunicación entre pacientes enfermeras en la sala de urgencias es esencial para un tratamiento eficaz y de alta calidad. La atención de enfermería es clave en la educación y el aprendizaje permanente y se utiliza la última tecnología sanitaria para proporcionar una atención sanitaria de calidad. El apoyo entre enfermeros es esencial para brindar una atención integral y coordinada. La participación de los pacientes en su atención es necesaria y estas medidas pueden mejorar la atención. Un acceso más rápido a la atención y tiempos de espera más cortos tienden a aumentar la satisfacción del paciente. Los pacientes suelen apreciar la claridad de la información proporcionada, la explicación de su condición y el plan de tratamiento. La empatía y la preocupación por sus inquietudes y miedos es fundamental para su satisfacción.

En el presente trabajo se incluyen el resumen, introducción, datos generales, el tema de investigación, bibliografía y anexos.

ÍNDICE

Página.

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION

ÍNDICE

DATOS GENERALES

a.	Título del ensayo académico	8
b.	Línea de investigación.....	8
c.	Presentado por:.....	8
d.	Fecha de inicio y término	8

TEMA DE INVESTIGACIÓN

a.	Identificación del tema.....	9
b.	Delimitación del tema.	10
c.	Recolección de datos.....	10
d.	Planteamiento del problema de investigación	10
e.	Objetivos.....	11
f.	Esquema del tema.	11
g.	Desarrollo y argumentación	12
h.	Conclusiones	20

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

I. DATOS GENERALES

a. Título del ensayo académico

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital I EsSalud Oxapampa – setiembre – diciembre del 2,022”

b. Línea de investigación

Salud pública

c. Presentado por:

Lic. Enf. Janet Carolina, TAZA VIVAR

d. Fecha de inicio y término

Setiembre – diciembre del 2,022

II. TEMA DE INVESTIGACIÓN

a. Identificación del tema

Un componente esencial para garantizar la satisfacción del usuario y el correcto funcionamiento del sistema de salud es el estándar de atención de enfermería brindado en el servicio de emergencias del Nosocomio. El profesionalismo y la habilidad del profesional influyen en la atención positiva y favorable, las enfermeras deben recibir la formación adecuada y mantenerse al día con los conocimientos y técnicas actuales. La satisfacción del paciente está influenciada por la competencia profesional, que garantiza que los pacientes reciban una atención oportuna y adecuada. La enfermería es fundamental para prevenir errores médicos, dispensar correctamente los medicamentos, reconocer alergias y controlar continuamente los signos vitales. Los pacientes que reciben atención de enfermería de primer nivel en la sala de emergencias se sentirán seguros y tranquilos, así mismo, los pacientes y otros profesionales médicos a menudo se comunican con las enfermeras como su principal punto de contacto. La capacidad de establecer una comunicación efectiva con los pacientes y sus familiares siempre va a ser importante. Tener líneas de comunicación abiertas con los pacientes puede reducir su ansiedad y aumentar su satisfacción, de igual manera, debido a la naturaleza individual de cada paciente, es posible que tenga necesidades e inquietudes particulares. Las enfermeras deben

poder brindar a cada paciente una atención individualizada teniendo en cuenta sus características únicas. Para que los pacientes estén satisfechos, la empatía y la consideración por sus necesidades emocionales son cruciales. El flujo de pacientes debe gestionarse de manera eficiente, los tiempos de espera deben mantenerse al mínimo y las enfermeras deben utilizar los recursos en todo su potencial. Al minimizar los retrasos y brindar atención a tiempo, una atención eficiente aumenta el agrado del paciente. Para que se brinde atención de salud de buena calidad, debe haber colaboración entre todos los profesionales de la salud. En conclusión, una buena atención de enfermería en urgencias del hospital es crucial para garantizar la complacencia del paciente. Para garantizar que los pacientes reciban atención de alta calidad y estén satisfechos con los servicios de emergencia brindados por el hospital, es crucial que estén presentes la competencia profesional. Esto refuerza la confianza de la comunidad en su sistema sanitario y la buena reputación del hospital. Se desplegó el ensayo sobre: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital I EsSalud Oxapampa – setiembre – diciembre del 2,022.

b. Delimitación del tema.

Delimitación espacial: Se realizó en los ambientes de emergencia del Hospital I EsSalud Oxapampa.

Delimitación temporal: Setiembre – diciembre del 2,022

c. Recolección de datos.

La exploración bibliográfica del tema seleccionado se aleccionó con una búsqueda de artículos serios, libros, congresos y bibliografías. Después de leer y analizar el contenido de las publicaciones relacionadas con el tema, lo seleccioné, lo edité y lo utilicé para escribir el trabajo de investigación. Los estándares de Vancouver se utilizaron para la publicación de manuscritos en ciencias de la salud de acuerdo al reglamento vigente de la UNDAC.

d. Planteamiento del problema de investigación

¿Cómo es la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital I EsSalud Oxapampa – setiembre – diciembre del 2,022?

e. Objetivos

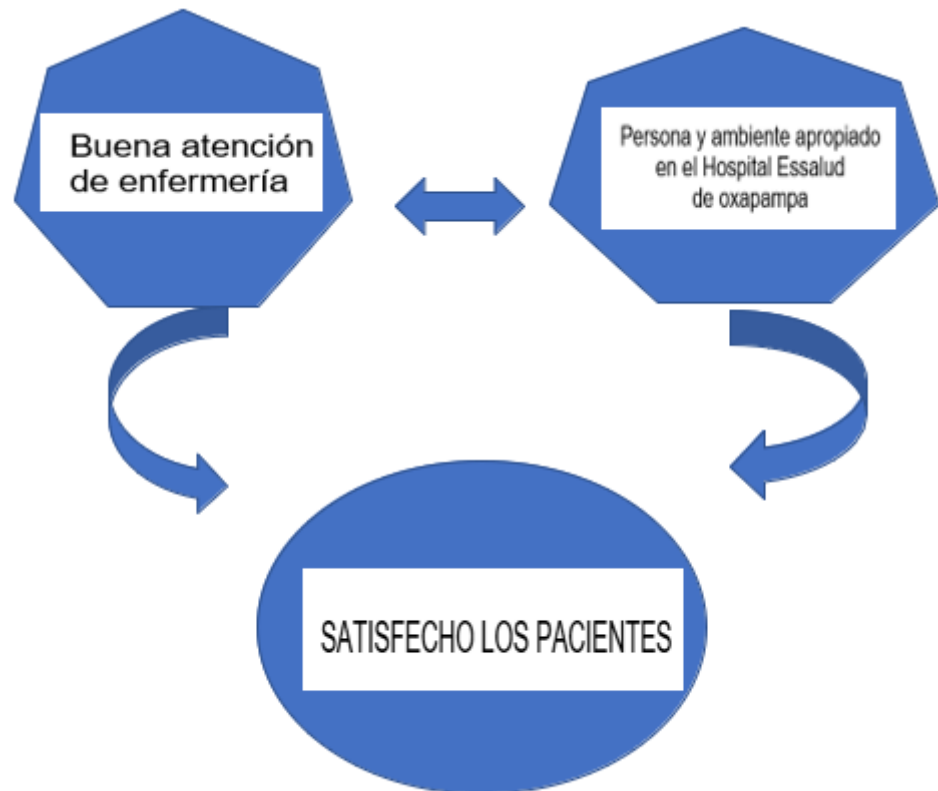
Identificar la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia Hospital I EsSalud Oxapampa – setiembre – diciembre del 2,022

Objetivos específicos.

- Identificar el nivel de calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital I EsSalud Oxapampa.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención en el servicio de emergencia del Hospital I EsSalud Oxapampa.
- Identificar las correlaciones significativas entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia.

f. Esquema del tema.

1. CALIDAD DE SERVICIOS
2. MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS
3. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA
4. DEFINICIÓN DE ENFERMERÍA
5. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES
6. SERVICIO DE EMERGENCIA
7. ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
8. GUÍA DE ATENCIÓN DEL ASEGURADO
9. INVESTIGACIONES REALIZADAS



g. Desarrollo y argumentación

1. CALIDAD DE SERVICIOS.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como "la combinación de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuada para lograr una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente". "Lograr los mejores resultados minimizando el riesgo de exposición médica y iatrogénica y maximizando la satisfacción del paciente con el proceso"; En esta definición, la organización enfatiza una definición centrada en la atención y es de naturaleza bastante general ya que depende en gran medida del contexto en el que se lleva a cabo la investigación. Por ejemplo, la definición excluye el uso eficiente de los recursos o el uso justo de los recursos. (1)(2).

En un universo de acciones interconectadas, la idea de calidad total, ha llegado a ser crucial, no sólo en el área de la productividad, sino también en el campo. de servicios. Para lograr este objetivo, es necesario modelar y preparar

propuestas y acciones. A la hora de formular un modelo "ideal" de servicio sanitario entran en juego una serie de factores, muchos de los cuales no son específicos, pero están incluidos en las normas ISO. Otros factores, sin embargo, están relacionados con la eficiencia, en un esfuerzo por satisfacer al usuario. (1)(7).

Cuando se ha tenido en cuenta el equilibrio de logros y mermas relacionadas con cada paso del proceso de atención, Donabedian describe la calidad como "el tipo de cuidado que se espera y que maximizará la dicha del usuario". Para su análisis, identifica 3 puntos de vista en función de los componentes, los factores contribuyentes (costos, riesgos y beneficios) y la persona que lo describe, estructura, proceso y resultado, son los tres componentes en torno a los cuales Donabedian construyó su propuesta conceptual. (1)(6).

2. MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS.

Los estudios formales sobre cómo medir la calidad del servicio, sus raíces se originan con Parasuraman, Zeithaml y Berry y manifiestan que los servicios representan un gran desafío para la investigación por sus características únicas que los diferencian de otros productos, lo que significa que no pueden contarse, medirse ni verificarse antes de ser entregados; son heterogéneos, contienen una cantidad significativa de trabajo humano y pueden variar. Estos autores sugieren evaluar la calidad de una prestación en función de las perspectivas de los clientes sobre el servicio realmente brindado. (1)(3).

3. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.

El usuario queda satisfecho cuando un servicio de salud a cargo de los Enfermeros satisface sus necesidades y soluciona los problemas principales a través de acciones y principios de forma cómoda y de alta calidad. Un proceso que continúa avanzando hasta lograr la aceptación y participación activa del paciente en su recuperación, es calidad total. (8).

4. DEFINICIÓN DE ENFERMERÍA.

Es fundamental comprender que cada ser humano es sumamente significativo (9), y que la enfermería es una carrera profesional que brinda servicios de promoción, prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación al individuo, familia y comunidad, todas las actividades están orientadas a resolver problemas de salud. Brindar atención a quienes lo necesitan, es el enfoque de la disciplina de enfermería. (10)

5. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES.

La satisfacción del paciente se utiliza actualmente como una guía para evaluar las mediaciones sanitarias, porque nos informa sobre la calidad que los usuarios perciben en términos de estructura, procesos y resultados. (1), (4).

6. SERVICIO DE EMERGENCIA.

Constituye un área de atención del Hospital, con la finalidad de brindar servicios de salud a todos los pacientes que acuden para su atención cuando su vida está corriendo riesgo de morbilidad y mortalidad. Es un lugar donde se encuentran Profesionales especialistas y debidamente capacitados para atender eficientemente todos los casos de urgencia que pueden presentarse de acuerdo al nivel de atención.

7. ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

En cualquier centro de atención médica se deben considerar cuidadosamente dos componentes esenciales: el nivel de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en la sala de emergencias. Luego profundizaremos y defenderemos la importancia de estos dos componentes en el contexto del Hospital I EsSalud Oxapampa.

La prestación de servicios de enfermería segura, eficiente, centrada en el paciente, oportuna y basada en evidencia se denomina atención de enfermería de calidad. Por diversas razones, esta cualidad es crucial en el servicio de urgencias. Los pacientes con afecciones críticas o potencialmente mortales

acuden con frecuencia a la sala de emergencias. Para estabilizar al paciente y garantizar el mejor resultado, los profesionales de enfermería deben actuar con rapidez y precisión.

Los errores en los cuidados de enfermería pueden tener graves repercusiones. Proteger la salud de los pacientes requiere que se eviten errores de medicación, infecciones nosocomiales y otros riesgos. Cuando los pacientes y sus familias se encuentran bajo estrés, las enfermeras de urgencias también deben ofrecerles apoyo emocional y comunicación efectiva. Para reducir la ansiedad y fomentar una experiencia más feliz, esto es crucial. La eficacia del tratamiento en su conjunto está influenciada por una atención de enfermería de alta calidad. Esto implica la administración adecuada de la medicación, la observación continua del tratamiento del paciente.

Por otro lado, dentro de la Satisfacción del paciente, es un signo clave de la atención que se brinda.

Es un reflejo de cómo se sienten los pacientes acerca del calibre de la atención que han recibido. Es más probable que un paciente tenga una buena opinión de su atención si está satisfecho con ella. La satisfacción del paciente también se correlaciona con la confianza de los pacientes en el hospital y su personal. Es más probable que los pacientes que están satisfechos con su atención recomienden el hospital a otras personas y regresen en el futuro. Los pacientes que están contentos con su atención tienen más probabilidades de cumplir con las pautas de tratamiento y tomar sus medicamentos según lo recetado. Para su recuperación, esto es crucial. La percepción de la comunidad sobre los hospitales es generalmente mejor cuando se preocupan por la satisfacción del paciente.

8. GUÍA DE ATENCIÓN DEL ASEGURADO.

Las llamadas a todos los asegurados son atendidas por teleoperadores, médicos y especialistas médicos de la línea 117 del servicio de emergencias

de EsSalud, que entró en funcionamiento el 4 de mayo de 2009.

GUÍA GENERAL DE ATENCIÓN.

El tratamiento de pacientes cuyas vidas están en peligro o cuyos órganos están comprometidos de alguna manera define la atención de emergencia. Los ejemplos incluyen traumatismos múltiples, quemaduras, problemas respiratorios, pérdida del conocimiento, hemorragias, parto inminente, intoxicaciones o lesiones graves.

En caso de emergencia, el servicio está disponible las 24 horas, todos los días de la semana.

a. Requisitos.

- Al momento del tratamiento, el asegurado debe tener D.N.I y tener un seguro de salud activo. Los pacientes graves y sin seguro activo podrán recibir tratamiento, y una vez estabilizados serán trasladados a hospitales del Ministerio de Salud o a la clínica que sus seres queridos consideren adecuada.
- Para recibir tratamiento, el asegurado deberá ser miembro de la Red de Asistencia correspondiente. Sin embargo, los pacientes graves de otras redes de atención que accidentalmente acaben en este servicio seguirán recibiendo tratamiento y, una vez estabilizados, serán trasladados a la red correspondiente.

b. Pasos y condiciones.

- Tan pronto como te incorpores al Servicio, acude al médico de Triage, quien ordenará tu atención en función de la gravedad de tu afección.
- Lleve su D.N.I. y el boleto de triage al ingreso, donde se verificará su estado de seguro y se le entregará un formulario de emergencia para que lo complete.
- El paciente será acompañado al tema correspondiente por el celador.

- Obtener las pertenencias y la documentación del paciente, según sea necesario, y, si se permite, acompañar al paciente.
- c. Recomendaciones.
- Utilice únicamente los servicios de emergencia si su situación lo requiere.
 - En ocasiones se les puede pedir a los pacientes que esperen antes de ser atendidos; Si esto sucede, espere pacientemente.
 - Dependiendo de la condición del paciente, el acceso a los familiares puede ser limitado.
 - Asegúrese de seguir las instrucciones del guardia de seguridad.
- d. Información adicional.
- La atención en el departamento de emergencias se prioriza según la gravedad y la salud del paciente, no según la hora de llegada.
 - Mantenga la calma y espere; El médico tratante llegará pronto para brindar una actualización sobre el estado del paciente.

INVESTIGACIONES REALIZADAS

Peña Parrales, S. C. (2022).

Se realizó un estudio bibliográfico sobre la calidad de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados, y el área de investigación fue la gestión de enfermería. Objetivo general: Revisión de la evidencia científica sobre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente hospitalizado. Se accedió a revistas de alto impacto y fuentes confiables como Dialnet, Scielo, Elsevier, OMS, OPS, Medline y Medscape mediante el buscador bibliográfico Mendeley con las siguientes palabras clave: calidad de la atención, experiencia de la atención, atención médica y satisfacción del paciente, Gráficos multimedia. Criterios de inclusión: publicaciones científicas en español e inglés, revisión de estudios relacionados con la calidad de la atención y satisfacción

del paciente, estudios publicados dentro de los 5 años de validez. Los criterios de exclusión fueron publicaciones que no estaban disponibles para referencia o descarga. Procedimiento a seguir para el diseño del estudio: Primer paso: formulación de la pregunta de investigación, segundo paso: determinación de los criterios de inclusión y exclusión, tercer paso: identificación de la evidencia científica disponible relevante para los objetivos planteados. Pasos: Se seleccionaron cuidadosamente las referencias para evaluar la calidad y relevancia de la información. El quinto paso: se describieron y presentaron los resultados con base en la bibliografía científica consultada. Con base en los resultados se realizó un análisis y se llegó a la conclusión general de que la calidad de la atención está influenciada principalmente por la estructura y el proceso. (11)

Barrientos Ozejo, L. (2022).

El objetivo de este estudio es investigar la relación entre la calidad de la atención médica en la sala de emergencias de un hospital complejo y la satisfacción del paciente del 3 al 2021. Este estudio fue cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se utilizó una muestra de 109 pacientes ingresados en urgencias en diciembre. Como método de recogida de datos para medir la calidad de las diferentes atenciones médicas, se utilizó un cuestionario denominado "Calidad de Enfermería" adoptado en Marruecos en 2018 para evaluar la satisfacción de los usuarios, compuesto por 20 ítems con un alfa de Cronbach de 0,704 se utilizó la herramienta CARE ASSESSMENT Tool desarrollada por Patricia Larson con una validez interna de 0,95. Consta de 46 preguntas en 6 dimensiones. (12)

Zuñiga Andrade, R. (2022).

El papel de las enfermeras en situaciones de emergencia y desastres es particularmente importante porque hay muchos pacientes que requieren asistencia en esta área. Sin embargo, existen numerosas limitaciones y

obstáculos que no permiten alcanzar una calidad de atención médica que contribuya efectiva y eficientemente a la estabilización y rehabilitación de los pacientes, situación que conduce a una baja satisfacción con la actividad de este hospital. La profesión de asistente médico. Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de los servicios de salud y la satisfacción del paciente en los servicios de emergencia de clínicas internacionales - Lima, 2022. Materiales y Métodos: Cuantitativos, aplicados, observacionales, no experimentales, transversales, descriptivos y correlacionales. El grupo de estudio estuvo formado por 80 pacientes. La tecnología será investigación. El instrumento de medición de las variables de estudio estuvo compuesto por dos cuestionarios. La Variable Calidad en Enfermería utiliza un cuestionario de 28 ítems adaptado de Escobar 2015. El instrumento para medir variables de satisfacción del paciente fue adoptado por Echenique en 2020 y consta de 18 ítems. (13)

Gastelú Martínez, Y. N. (2022).

El propósito de este estudio es investigar la relación entre la calidad de los servicios de salud y la satisfacción del paciente en el Hospital Ricardo Cruzado Rivarola de Nazca-2020. La metodología de la investigación es de carácter cuantitativo. Desde entonces, los datos se procesan y muestran digitalmente. Tipo de descripción. Esto se debe a que cada constructo se reporta según sus características. Los resultados muestran que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,029 indica una correlación baja y positiva entre las diferentes calidades de atención y la satisfacción del paciente. Se concluyó que existió correlación con Rho de Spearman = 0,029. Esto concluye que existen niveles bajos y positivos de correlación entre las diversas calidades de la atención y la satisfacción del paciente. (14)

Cerna Monsefú, R. (2022).

Objetivo: Análisis de la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad

de la atención brindada por el personal de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital Nacional de Lima en el año 2022. Materiales y Métodos: Son estudios cuantitativos, estudios básicos o aplicados, estudios correlacionales y transversales. La población de este estudio está conformada por 500 usuarios bajo vigilancia continua en áreas de emergencia. Para encontrar una población objetiva, se realiza un muestreo probabilístico aleatorio simple después de considerar los criterios de inclusión y exclusión. 23 en cinco dimensiones: factores materiales (4 preguntas), seguridad (4 preguntas), capacidad de respuesta (6 preguntas), seguridad (5 preguntas) y empatía (4 preguntas) para obtener datos sobre la calidad de la atención. preguntas sobre el artículo. La calificación numérica es 1 buena, 2 mala y 3 regular. Para obtener datos de satisfacción se realiza a través de un cuestionario de 16 ítems divididos en cinco dimensiones: comunicación, clima organizacional, actitud profesional, percepción del paciente y competencia técnica. Esto se mide en una escala ordinal: nunca 1, casi nunca 2, generalmente 3, casi siempre 4, siempre 5. Este estudio utiliza medidas de tendencia central y la prueba t de Student para el análisis de datos durante la interpretación. Se exploran y discuten las premisas y resultados del estudio.

(15)

h. Conclusiones

1. La comunicación entre pacientes y enfermeras en la sala de urgencias era esencial para un tratamiento eficaz y de alta calidad.
2. La atención de salud, es clave en la educación y el aprendizaje permanente, y se utiliza la última tecnología sanitaria para proporcionar una atención sanitaria de calidad.
3. Valorar la calidad de la atención es fundamental para identificar áreas de mejora y así elevar la calidad.
4. La enfermería de urgencias se centra en evaluar los aspectos humanos y

emocionales de los pacientes a través de la compasión, el respeto y la empatía.

5. El apoyo entre los profesionales de salud es esencial para brindar una atención integral y coordinada.
6. La sobrecarga de trabajo influye negativamente en la calidad de la atención. Por ello, es importante dedicar suficiente tiempo al cuidado de cada paciente.
7. La participación de los pacientes en su atención es necesaria para mejorar la atención y recuperación del paciente.
8. La atención de enfermería de calidad es esencial para garantizar un tratamiento eficaz.
9. La satisfacción de los pacientes, está muy influenciada por los tiempos de espera, especialmente en emergencias graves, un acceso más rápido a la atención y tiempos de espera más cortos tienden a aumentar la satisfacción del paciente.
10. La comunicación efectiva entre enfermeras y pacientes es esencial para la satisfacción. Los pacientes suelen apreciar la claridad de la información proporcionada, la explicación de su condición y el plan de tratamiento.
11. La calidad de la atención médica, incluidos un diagnóstico preciso y un tratamiento adecuado, influye en la satisfacción del paciente.
12. Los pacientes aprecian el respeto y la compasión del personal de emergencia. La empatía y la preocupación por sus inquietudes y miedos es fundamental para su satisfacción.
13. La disponibilidad de servicios de emergencia y el fácil acceso a los hospitales influyen en la satisfacción.
14. Para aumentar la satisfacción del paciente en emergencias, los hospitales deben utilizar encuestas de entrevistas estructuradas y recopilar datos y comentarios de los pacientes para lograr mejoras basadas en los resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rivas Suarez, J. E., Moscol Cienfuegos, B. d. P., & Rosas Lazo, R. D. (2017). Satisfacción del usuario externo acerca de la calidad de atención de enfermería, servicio de emergencia del Hospital de la Amistad Perú Corea. Santa Rosa Piura. 2017.
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5311/rivas%20suarez%2c%20moscol%20cienfuegos%20y%20rosas%20lazo2da%20especialidad%20enfermeria_2017_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. VÁSQUEZ W, ARIMBORG C, PILLIHUAMAN N, VALLENAS G. Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Docente Madre Niño San Bartolomé. Lima: 2014.
3. PAVON LASSO, HIPÓLITO. Evaluación de servicios de salud. Segunda edición. Universidad del Valle. Cali —2016.
4. GILMORE C., MORALES H. Manual de Gerencia de la Calidad. Ob. Cit. p.2, 3. 2014
5. CORNEJO RJ. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de ecografía del hospital de la solidaridad de comas 2013. BuenasTareas.com. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Calidad-De-Atencion-y-GradoDe/2192596.html>
6. DONABEDIAN A. La calidad en la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: Prensa Médica Mexicana, 2014.
7. WONG BLANDÓN, YUDY y col. Tesis: Percepción de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud: Perspectiva de los Usuarios, Matagalpa. Nicaragua. 2002. Revisado en enero 21 del 2014, disponible en:
URL://bus.S/d.cu/v.ts/articulos_files/satis/metodología.pdf23/03/13
8. Príncipe, I. Concepciones de la enfermera emergencista sobre el cuidado de la persona adulta en estado crítico en un servicio hospitalario: implicancias para un cuidado humanizado. Tesis. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.

[Internet] 2015 Disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/1767>

9. Ministerio de Salud del Perú - MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Lima: MINSA; 2007 [citado 8 de diciembre de 2022]; p. 24. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCalidad-1.pdf
10. Ganoza, L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo. Perú. 2016. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>
11. Peña Parrales, S. C. (2022). Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados (Master's thesis, Jipijapa-Unesum). <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4207>
12. Barrientos Ozejo, L. (2022). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital de complejidad III–2021 Barrientos Ozejo, L. (2022). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital de complejidad III–2021. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6268>
13. Zuñiga Andrade, R. (2022). Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de la clínica internacional–Lima, 2022. https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20_500.13053/7077
14. Gastelú Martínez, Y. N. (2022). Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola, Nasca-2020. <http://www.repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1728>
15. Cerna Monsefú, R. (2022). Calidad de atención del personal asistencial de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un Hospital Nacional De Lima 2022. https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20_500.13053/7074

ANEXOS



