****

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**TRABAJO DE INVESTIGACION:**

**“SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE LA TERCERA EDAD Y LAS CONDICIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA AMBULATORIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO MARZO AGOSTO 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

**PRESENTADO POR:**

LUPE GARRO JIMENEZ

**ASESOR:**

DR. HECTOR ALEJANDRO LAMAS ROJAS

**CHINCHA – ICA - PERÚ, 2019**

**DEDICATORIA**

A mis padres, por ser la luz que guía mis pasos y a mi familia por estar a mi lado en la senda de la vida.

**RESUMEN**

Se hizo una investigación de índole descriptiva en el hospital de San Juan de Lurigancho, acerca de la satisfacción de ancianos en este hospital, así se obtuvo que muchos de ellos acudían a diversos consultorios, de entre ellos, casi el 70 % iban a medicina y cirugía, así mismo el tiempo de consulta en la mayoría de casos fue de 15 a 30 minutos, y en la calificación de los médicos se obtuvo que casi dos terceras partes estaban satisfechos con su consulta a diferencia de los obtenido por la atención del resto del personal, de igual manera el 097% de pacientes concuerda en que el servicio que se debe mejorar es citas o admisión y que el 66% e pacientes consideran que tal vez recomendarían el hospital a otras personas. Se concluye que la atención de los pacientes ancianos debe mejorar por parte de los profesionales no médicos mejorar el tiempo de atención de los mencionados pacientes.

**INDICE**

DEDICATORIA…………………………………………………………………….02

RESUMEN………………………………………………………………………….03

INDICE……………………………………………………………………………...04

1. INTRODUCCIÓN………………………………………………………05
2. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN………………………...06
3. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA……….06
4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA……………………………..06
5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION…………………….07
6. HIPOTESIS………………………………………………………...08
7. VARIABLES……………………………………………………….09
8. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN……………………………....12
9. OBJETIVO GENERAL…………………………………………....12
10. OBJETIVOS ESPECIFICOS…………………………………….12
11. MARCO TEORICO…………………………………………………….13
12. METODOS O PROCEDIMIENTOS…………………………………..32
13. RESULTADOS…………………………………………………………35
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……………………….47
15. CONCLUSIONES…………………………………………………47
16. RECOMENDACIONES…………………………………………..48

BIBLIOGRAFIA……………………………………………………………..49

ANEXOS…………………………………………………………………….53

**CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

La presente tesis tiene el fin de brindar luces de las condiciones de los pacientes de la tercera edad y como es que estos pacientes entienden o perciben la atención que les brindan las instituciones de salud en este caso el Hospital de San Juan de Lurigancho, que como sabemos esta ubicado en una de los distritos más populosos de la capital y cuya tasa de morbilidad es bastante alta en estos tipos de pacientes.

Es muy importante tener en cuenta que este estudio toma de gran relevancia la presencia de adultos mayores quienes muchas veces son dejados de lado pero que al fin y al cabo son aquellos que con más frecuencia acuden a los establecimientos de salud.

En el segundo capítulo se describe la problemática actual de este problema, para luego en los siguientes plantear la parte teórica y luego la metodología que se usó en el presente.

Luego se presentarán los resultados seguidos de las conclusiones y recomendaciones que fueron elaboradas largo de análisis de los mencionados resultados.

**CAPITULO II: PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN**

**2.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La satisfacción de los pacientes de la tercera edad es importante evaluarla como indicar de calidad de servicio medico prestado. Las condiciones de la misma son importantes para establecer parámetros de mejora continua y la consiguiente acreditación de servicios de salud y de los profesionales que ahí laboran. Sin embargo, la experiencia clínica nos dice que los instrumentos adecuadamente desarrollados o validados no se usan ampliamente en ninguna de estas configuraciones.

Es por ello que este estudio busca evaluar dicha satisfacción en los principales usuarios de los sistemas de salud en este caso los pacientes ancianos que acuden a consulta externa del Hospital San de san Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.

**2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**2.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Cuál será la interrelación entre la satisfacción de pacientes de la tercera edad y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018?

**2.2.2 PROBLEMA SECUNDARIOS**

* ¿Cuáles son las condiciones de pacientes de la tercera edad que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018?
* ¿Cuáles serán las condiciones de calidad de atención de pacientes de la tercera edad en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018?
* ¿Cuáles son las condiciones de la atención que consideran importante los pacientes de la tercera edad que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018?

**2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En la perspectiva de mejorar la calidad de la atención, teniendo en cuenta la calidad de vida, los pacientes juegan un papel vital. En las decisiones de política sanitaria, a todos los niveles, se debe tener en cuenta la percepción del paciente sobre su propio estado de salud para adaptar la oferta.

Atender las necesidades de los pacientes aplicando cada vez más en diversas enfermedades, particularmente en enfermedades crónicas, la medición de la calidad de vida relacionada con la salud ayuda a comprender mejor la demanda de atención médica.

Recientemente, la calidad de vida ha sido medida en relación con la salud incluso se ha recomendado como indicador de perfil de la comunidad por el Instituto de Medicina en los Estados Unidos.

Con el uso de una herramienta de fácil aplicabilidad y de alta fiabilidad dentro de la investigación como es la encuesta, lo cual nos permitirá realizar Proyectos de Mejora Continuos para una buena atención de calidad y a la vez cumplir con la norma del MINSA y OMS para brindar una atención cada vez más humanizada.

Es por ello que el presente busca mejorar la calidad de atención de los pacientes ancianos que acuden a consulta externa del Hospital San juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.

**2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

**2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación entre la satisfacción de pacientes de la tercera edad y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.

.**2.4.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS**

* Las características de pacientes de la tercera edad determinan la atención que reciben en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.
* Las condiciones de calidad de atención son evaluadas adecuadamente en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.
* Las condiciones de la atención que consideran importante los ancianos son el trato amable y la existencia de medicamentos en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.

**2.5 VARIABLES**

**VARIABLE: SATISFACCIÓN**

**DEFINICIÓN OPERACIONAL:**

Parte subjetiva de los pacientes al recibir una atención ambulatoria.

**DIMENSIONES:**

Satisfacción

**INDICADORES:**

* Trato.
* Respeto.
* Disposición
* Seguridad
* Atención oportuna
* Limpieza.
* Seguridad

**VARIABLE DEPENDIENTE: INDICADORES DE CALIDAD**

**DEFINICIÓN OPERACIONAL:**

Cualidades que pueden ser objeto de medición para la evaluación de la atención de consulta ambulatoria por los pacientes ancianos en el Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.

**DIMENSIONES:**

Indicadores sanitarios

**INDICADORES:**

* Atención según llegada
* Datos Completos al paciente.
* Datos confidenciales.
* Respeto por los horarios de atención.
* Reducción de trámite burocrático.
* Enseñanza al paciente durante consulta.
* Tratamiento adecuado
* Extensión de medicamentos.

**SATISFACCIÓN DE ANCIANOS Y LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA AMBULATORIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO MARZO AGOSTO 2018**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | **DEF. OPERACIONAL** | **DIMENSIONES** | **INDICADOR** | **ESCALA DE MEDICION** | **FUENTE DE VERIFICACION** |
| **Satisfacción** | Parte subjetiva de los pacientes al recibir una atención ambulatoria. | Satisfacción | •Trato.  •Respeto.  •Disposición  •Seguridad  •Atención oportuna  •Limpieza.  •Seguridad. | Nominal | Hoja de recolección de datos |
| **Indicadores de Calidad** | Cualidades que pueden ser objeto de medición para la evaluación de la atención de consulta ambulatoria por los pacientes ancianos en el Hospital San Juan de Lurigancho. | Indicadores sanitarios | •Atención según llegada  •Datos Completos al paciente.  •Datos confidenciales.  •Respeto por los horarios de atención.  •Reducción de trámite burocrático.  •Enseñanza al paciente durante consulta.  •Tratamiento adecuado  •Extensión de medicamentos. | Nominal | Hoja de recolección de datos |

**CAPÍTULO III: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**3.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la interrelación entre la satisfacción de pacientes de la tercera edad y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.

**3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* Conocer las condiciones de los pacientes de la tercera edad que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.
* Determinar los indicadlas condiciones de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.
* Conocer las condiciones de la atención que consideran importante los ancianos que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.

**CAPÍTULO IV: MARCO TEÓRICO**

Han existido ciertas investigaciones que han tenido el objetivo de profundizar en los puntos tradicionales que hoy en día se usan para calcular la calidad y la eficiencia en los servicios hospitalarios. Tales puntos se ordenan en las diferentes formas en las que se indagan en la ardua tarea de efectuar los ajustes que se necesitan para lograr separar el valor que posee la calidad y satisfacción en los diferentes centros hospitalarios.

Otros estudios revelan la calidad percibida en la vigilancia del personal médico por pacientes hospitalizados en una institución que brinda servicios de salud. Este estudio llegó a la conclusión de acuerdo a una teoría de la desconfirmación de expectativas sobre los enfermos encontrando altos niveles de calidad y satisfacción en sectores específicos del hospital al cual se realizó dicha investigación.

En lo que respecta internacionalmente se ha investigado la satisfacción de la población con respecto a los servicios de salud en muchos países del mundo mediante la aplicación de las encuestas SERVQUAL las cuales se han ido cambiando para hacer de su implementación únicamente para determinar la satisfacción de pacientes hacia estos servicios de salud.

Han existido propuestas elaboradas metodológicamente para poder calibrar la calidad y la satisfacción en la atención de hospitales. Estos estudios han propuesto extensiones para ser calificadas en las diferentes encuestas las cuales tienen elementos evaluados por los pacientes, entre ellos se muestra la relación que tiene el personal de salud con el enfermo demostrando así la calidad humana, la preocupación, el ánimo, el tiempo y la atención que se debe brindar en cualquier institución de salud.

Algunos análisis han validado instrumentos para evaluar la calidad que notaron los pacientes de los hospitales nacionales, llegando a la conclusión que se utilizaron instrumentos óptimos para medir la calidad notada por los enfermos.

Con respecto a otros estudios relacionados al tema de investigación, se detalló información sobre el análisis de los aspectos relacionados entre la satisfacción y la calidad en las instituciones hospitalarias.

En diversas exploraciones se han hallado que existen diferencias relevantes entre la satisfacción de enfermos en distintas sedes centralizadas y descentralizadas. Para lo que son sedes centralizadas se llegó a la conclusión que el grado de satisfacción por parte de los pacientes era con respecto a la infraestructura del hospital en cambio para las sedes descentralizadas lo que predominaba más era el personal del hospital.

En otro estudio se ha demostrado que tan satisfechos o insatisfechos están los pacientes en un hospital. El cual tomó diferentes aspectos como la credibilidad, la empatía, las obligaciones, los bienes perceptibles y lo más importante que es la capacidad de solución ante situaciones de presión.

Esta investigación finaliza llegando a encontrar factores que permitieron un mayor entendimiento y conocimiento sobre la satisfacción hacia el personal médico y como la calidad juega un papel fundamental en el ámbito de la salud y servicio.

Los establecimientos de salud continuamente tienen que calificar la calidad en sus servicios, la cual le brindan al paciente con la finalidad de poder corregir o localizar los errores que pueden llegar a afectar el proceso de atención y que con el pasar de tiempo puede generar riesgos o algún suceso que pueda perjudicar la salud de las personas que acuden a estos centros hospitalarios.

Se formula que los hospitales son instituciones que deben recaudar protagonismo en la satisfacción y en la calidad, debido a que la atención que se brinda se enfoca en mantener la salud tanto física como mental de un ser humano. La atención qué se debe brindar debe ser hecha por un personal médico capacitado para trabajar bajo presión en situaciones poco favorecedoras.

Los hospitales y los servicios que brindan tienen la obligación de apalabrar tanto la seguridad de sus pacientes como la calidad en la atención que le da a sus enfermos. También tienen la obligación de brindarles los beneficios necesarios y de protegerlos contra los riesgos que se puedan presentar, además de satisfacer tanto sus necesidades como sus expectativas en cuanto al servicio hospitalario.

**La calidad y sus procesos en los servicios**

Para que un servicio sea considerado como un “servicio de calidad” debe poseer ciertos requerimientos básicos los cuales la institución médica ha de haber implementado en un comienzo para mantener la seguridad, la salud y la satisfacción de sus pacientes, estos procesos se encuentran dentro del centro de salud y juegan un papel fundamental al momento de realizar alguna tarea. Se debe seguir una serie de procedimientos administrativos, además que se tiene que planificar, organizar, dirigir, controlar y mejorar la calidad continuamente. Los pacientes van a ser quienes den sus opiniones ante el servicio brindado por el personal, las opiniones serán fundamentales para ver si el sistema de calidad está bien propuesto, o si es que falta mejorar en algún aspecto ya sea interno o externo en la organización. Si se brinda un buen servicio y se reciben críticas positivas por parte del doliente, le da más prestigio al hospital.

**Satisfacción del doliente ante el servicio brindado**

Cuando se habla de calidad se refiere al conjunto de consultas, tratamientos y diagnósticos adecuados para una correcta atención al paciente.

La calidad depende mucho de la opinión del paciente el cual puede dar una crítica ya sea positiva o negativa del servicio realizado, contando también la infraestructura e instrumentos utilizados durante la atención por el médico en el establecimiento de salud.

Lo que busca una persona con un estado de salud por debajo de lo normal, es ser tratado con respeto. El hecho de ser confortados o aliviados físicamente, no es suficiente, lo que buscan principalmente todas las personas con alguna dolencia, es ser atendidos por personal capacitado que pueda solucionar sus reclamos mediante un tratamiento especializado. los dolientes deben ser tratados amablemente, ya que una atención rápida y eficiente es primordial para ser competitivos ante otras organizaciones, además de contar con tecnología suficiente para poder llevar a cabo las actividades médicas correspondientes.

Todos los instrumentos utilizados, la infraestructura incluyendo los bienes que posea el establecimiento deben estar verificadas y cumplir con los estándares de salud y seguridad.

Por lo tanto, la calidad y la satisfacción están relacionadas entre sí. El cliente que en este caso vendría ser el paciente busca adquirir un servicio adecuado que cumpla con los estándares de seguridad, de salud, de infraestructura y que sean responsables ante cualquier circunstancia que se pueda presentar durante la atención. La calidad es fundamental para las empresas (Hospitales) en crecimiento, mientras más eficaz y eficiente sea el servicio, mayores clientes (pacientes) van a recurrir a este establecimiento.

**Bases de la calidad en el servicio**

El paciente que en este caso vendría a ser el cliente en un hospital o centro de salud, es el único que puede opinar ante el servicio recibido por parte del personal y puntualizar si fue de su agrado dando por entendido que regresara si le llega ocurrir un suceso similar o parecido por el cual tuvo la necesidad de ir al hospital.. La organización se plantea objetivos que tiene que cumplir dándole ciertas ventajas ante la competencia, demostrando que es capaz de sobrepasarlos a través de una buena gestión ante las expectativas del paciente.

**Rasgos sobre los cuales el paciente opina ante la calidad del servicio**

La persona que recibe el servicio de salud, ya sea niño, joven o adulto, es capaz de dar su total y sincera opinión sobre el sistema de atención que ha recibido, para opinar correctamente, el paciente evalúa diferentes aspectos internos y externos de la organización.

**Extensiones dimensionales de la calidad del servicio**

Las dimensiones de la calidad del servicio se dan en función a la infraestructura, a calidad de atención por parte del personal de salud, a los recursos humanos, y a recursos materiales, patrimonio y bienes con los cuenta la institución. Entre estos tenemos:

**Finalidad de la credibilidad**

La finalidad fundamental de esta dimensión de la calidad es de identificar si se ha conseguido un nivel determinado de rendimiento en el hospital, dejar claro el camino por el cual tiene que ir la organización, que en este caso vendrían a ser hospitales, centros de salud etc.., para obtener un resultado óptimo y así lograr sus objetivos planteados.

**Bienes Perceptibles**

Los bienes tangibles o perceptibles también conocidos como el patrimonio existente en una organización, son todos aquellos materiales con los cuales se tiene contacto físico y cuenta el hospital. Además, son susceptibles de control, conteo y mantenimiento. Tienen características y funciones específicas lo que los hace un factor importante al momento de hacer alguna actividad o desempeñar alguna función interna en la institución.

Podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, el equipo que se emplea durante la consulta y el material de comunicación en el hospital.

**Obligación**

La obligación es una actividad o tarea con un nivel de importancia muy elevado que una persona natural o jurídica tiene que efectuar tomando en cuenta los riesgos y beneficios, con respecto a la gestión de la calidad, la institución orientada a la salud está obligada a seguir los regímenes de seguridad, salud y mantenimiento de sus bienes materiales y servicios estando en continuos cambios, dichos cambios, se deben controlar para poder llevarle al paciente un servicio de calidad, sin intervenir con las obligaciones planteados desde un principio de la empresa.

La obligación de un hospital es ofrecer a sus pacientes un servicio rápido y ayudar a los que no están informados sobre alguna actividad o no saben cómo realizar una solicitud. Todas estas instituciones también están obligadas a atender primero cualquier emergencia que pueda atentar contra la vida, demostrándole al paciente que son capaces de poder trabajar bajo presión y con control.

**Credibilidad**

La credibilidad es cuando algún proceso o algún objeto tiene un correcto funcionamiento. Con relación a un sistema, es hacer un bien de calidad, sin errores, sin riesgos, siendo de fiar para el paciente y dándole competitividad a la empresa.

Si en la empresa no se presenta ningún problema en los procesos establecidos, si los registros, artefactos, y funciones son hechas correctamente, generará fiabilidad por parte del enfermo, siendo este un factor esencial en la seguridad del hospital y del paciente.

Con respecto a la calidad en una organización que se dedica a la salud, podría referirse a las cirugías, operaciones y trato por parte del personal médico hacia los pacientes, debido a que si no se comete errores en un operación, generará confianza, por ende, el paciente va a volver a la misma institución, si es que se vuelve a presentar un incidente similar o parecido por el cual tuvo que acudir al centro de salud.

**Seguridad**

Los hospitales son espacios abiertos donde suele ir una gran cantidad de personas para recibir atención médica, por lo tanto, tienen que poseer ciertas medidas de seguridad para que todo se desenvuelva de forma correcta.

Hoy en día, los hospitales son lugares públicos que tienen la misión de poder brindar un tratamiento a diferentes clases de enfermedades y molestias al organismo de los pacientes, esto conlleva a mantener estable la salud de la población atendida.

Por eso, la seguridad en estos lugares juega un papel primordial en lo que respecta brindar un servicio de calidad.

Estas instituciones poseen planes para proteger y prevenir accidentes dentro de sus instalaciones, muy aparte, cuentan con un estricto control de acceso para proteger la información que tienen guardada por paciente, y diferentes cámaras de vigilancia para estar al tanto de cualquier acontecimiento que pueda atentar contra la vida de las personas que por necesidad acuden a estos centros de salud. Estos son solo algunos aspectos los cuales posee una institución hospitalaria.

No obstante, para poder saber cómo es que funcionan los sistemas de seguridad localizados en puntos estratégicos de cada centro hospitalario, se tiene que conocer su composición y rasgos principales.

**Empatía**

El personal médico debe ser justo y empático, su principal función es la de sanar y prevenir, no la de señalar con el dedo un comportamiento moral.

Esto genera respeto y dignidad entre ambas partes involucradas. El médico como ser humano, se pone en el lugar del paciente, y trata de ver y sentir las cosas como él o ella. Esto sería nombrado como, hay que permanecer con el enfermo sin convertirnos en el enfermo. El imaginar y entender por lo que está pasando la otra persona, eso es lo que nos hace humanos.

Una forma positiva para tener mayor contacto con otra persona es la empatía, es cuando tu como ser humano con sentimientos y valores te pones en el lugar de la otra persona y a partir de ello, tomar decisiones las cuales la harán sentir con mayor ánimo. La relación entre el paciente y su médico es una habilidad que poco a poco se va adquiriendo hasta perfeccionarla, mantener esa conexión de comodidad con el enfermo es una de las tantas misiones del médico.

**Las posibilidades**

Las posibilidades o expectativas son las ganas del paciente por obtener algo. Las posibilidades de las personas que acuden a una institución hospitalaria, se generan por las promesas que hace el centro hospitalario sobre el provecho que da el servicio. Además de adquisiciones anteriores, puntos de vista de seres cercanos y promesas que brinda la competencia.

La empresa depende mucho de las expectativas del paciente debido a que si estas expectativas son demasiado bajas no van a poder captar suficientes personas, pero si son muy altas los clientes no se sentirán completamente satisfechos después de haber adquirido el servicio en el centro hospitalario, Por ello tienen que tener mucha precaución con respecto a las expectativas o posibilidades que posea el paciente.

Un punto muy interesante es que la disminución en los indicativos de satisfacción del paciente no siempre está vinculados con la disminución en la calidad del servicio que se le brinda, en muchos casos es que el cliente tiene una expectativa muy alta debido a la cantidad de comerciales que posee el centro hospitalario, incluyendo una infinidad de factores que pueden influir en el nivel de satisfacción de las personas.

En cualquier circunstancia es de suma importancia evaluar constantemente las posibilidades o expectativas de los pacientes para que así la institución hospitalaria pueda ofrecerles un servicio de calidad, para estar informados si es que están por debajo o por encima de sus posibilidades o para entender si están a la par de lo que el paciente espera por parte del servicio hospitalario.

**Complacencia del paciente**

El concepto de complacencia se ha ido refinando a lo largo del tiempo según avanzan las investigaciones, deja claro distintos aspectos los cuales pueden variar su significado. La complacencia del paciente está conectada con las características específicas de un servicio o un producto que en este caso vendría a ser la atención recibida por el personal de salud en el centro hospitalario, también influyen mucho las emociones con respecto a los rasgos del servicio o producto que le dará un nivel de placer lo cual influirá en el paciente.

Es cuándo se cubre una necesidad y genera un sentimiento de bienestar al paciente, es decir una respuesta adecuada hacia una duda o consulta.

Hay que tener en cuenta que la complacencia no sólo depende de la calidad de un servicio sino que también de la opinión del paciente. El está satisfecho cuando el servicio brindado cumple con sus expectativas. Si las expectativas del paciente no son cumplidas en su totalidad puede ser que el hospital reciba una crítica deficiente con respecto a sus servicios.

**Factores que forman parte de la complacencia del paciente**

Esto se refiere a cómo el paciente considera el servicio después de haberlo adquirido. Dicho de otro modo es cuando el enfermo es atendido por el personal médico en la institución hospitalaria.

El Rendimiento percibido se determina desde el punto de vista del paciente más no de su propia intuición, además se basa en los resultados que el paciente logra obtener con el servicio.

De Igual manera está basado en la percepción del paciente mas no en la realidad, cabe mencionar que el estado de ánimo del enfermo y su capacidad de análisis juega un rol fundamental en este factor, el rendimiento percibido puede calcularse desde el principio hasta que culmine la atención recibida por el personal médico.

**Los tipos de conformidad**

Los pacientes poseen tres tipos de conformidad:

**Satisfacción**

Esto se debe cuándo el desempeño del personal médico cumple exponencialmente con las expectativas del paciente, se refiere a que tan satisfecho está el paciente, asi se puede conocer que tan leal es hacia la organización. Un ejemplo práctico, sería que un paciente recibe una atención privilegiada por parte de la institución hospitalaria, lo que generará lealtad hacia la institución, pero si por otro lado el paciente recibe maltrato o medicamentos que no cumplen con los estándares establecidos y afecta contra la vida del paciente no se sentirá satisfecho con el servicio y por ende no existirá la lealtad en institución-paciente. Por este motivo los hospitales buscan satisfacer a sus pacientes conforme a las promesas que puedan ofrecerles y no se debe entregar ni más ni menos de lo que se promete.

**Conformidad**

Esto se debe cuando el paciente está conforme con todos los aspectos que el centro hospitalario posee, esto da entender que su estadía en dicho establecimiento fue satisfactoria y cumplio con sus expectativas.

**Inconformidad**

Esto se debe cuando el paciente no está conforme con algún aspecto en el centro hospitalario, o simplemente no ha sido satisfactoria su estadía en dicho establecimiento.

**Lealtad**

Es una forma de efectuar algún servicio qué asegura ser confiable y preciso esto quiere decir que la lealtad significa que el hospital cumple con todas las promesas que se ha establecido desde un principio.

**Principales circunstancias las cuales influyen en lograr la lealtad de los pacientes**

**Vinculación**

Es cuando el paciente y su médico están sincronizados o vinculados, esto quiere decir, cuando el personal médico entiende a la perfección lo que exige y necesita el paciente.

**El temperamento**

Los pacientes buscan esta cualidad al momento de ser atendidos o comprar un medicamento. Un ejemplo: Los hospitales buscan a personas que sean honestas y confiables al momento de realizar alguna tarea o servicio, en cambio los pacientes lo que realmente buscan es sentirse seguros, juega un papel muy importante el tono de voz del personal médico y cómo es que es el trato ofrecido.

**La calidad en los servicios hospitalarios**

Los hospitales buscan adecuar la calidad en sus funciones para brindar un buen servicio, en algunos casos tratan de diferenciarse de otras instituciones facilitando ciertos procesos y así permitir a las personas un acceso más fácil al servicio de salud.

Su principal labor como una organización que brinda servicios de salud es aliviar y calmar alguna dolencia ya sea física como mental, importa demasiado la atención del personal administrativo debido a que son ellos los que establecen el primer contacto con el paciente, de ahí se le delega a la especialidad correspondiente por la cual el o ella esté acudiendo a los servicios de salud, en este aspecto juega un rol importante las habilidades blandas.

**El rol del paciente**

Para determinar si un paciente es leal hacia una organización o hacia algún producto en general relacionado a la medicina, se tienen que evaluar diferentes factores entre ellos, se pueden encontrar la atención recibida por el personal debido a que si el hospital o centro de salud ofrece una óptima atención, el paciente sentirá seguridad y comodidad para volver a este mismo lugar, habiendo establecido un vínculo de lealtad con la persona que acude a estos establecimientos, cabe mencionar que si no se recibiera un buen servicio, no habría forma del que paciente regrese. Luego de entender en qué consiste la lealtad del paciente, se tiene que lograr la satisfacción del mismo, muchos hospitales lo que hacen es disminuir sus precios en la atención brindada, o contratar a personal elite para que atienda a los pacientes a tarifas ridículamente bajas, pero esto no generaría rentabilidad al hospital, se tienen que evaluar tanto aspectos positivos como negativos antes de saber implementar algún procedimiento, es simplemente saber satisfacer al paciente sin modificar ningún aspecto interno el cual ya se ha establecido en la institución, si no corregir los errores que por cualquier circunstancia se puedan presentar. No cabe duda que tener pacientes que se sientan bien por el servicio brindado es uno de los factores principales para que el hospital sea exitoso y rentable.

Cuando se habla de calidad en un hospital, muchas personas lo asemejan con una buena atención y rapidez, pero para que un establecimiento de salud sea considerado de calidad, debe poseer una serie de procesos fundamentales para que no haya ningún inconveniente al momento de atender al paciente, en este caso, la infraestructura, el equipo médico y el personal que labora en el centro médico, tiene que tener en cuenta todos estos factores para poder brindar un servicio eficiente y eficaz, y así poder diferenciarse de la demás competencia que se desempeña en el rubro de la salud.

La satisfacción por otro lado está orientada a ciertas variables que los pacientes no redondean a la hora de dar una respuesta lo que los hace sentir satisfechos con la atención. Entre esta podemos tener a la calidad de los trabajadores, la empatía, el apoyo emocional ante algún mal momento por el cual el paciente está pasando, la información que se de sea de la forma más clara y entendible, pero lo que más importa al momento de atender a un paciente el cual se encuentra en un estado de emergencia, es la rapidez de la atención.

El paciente toma ciertos criterios antes de evaluar la calidad en un servicio, establece ciertos parámetros al momento de entrar al centro de salud, entre estos se pueden encontrar la localización, si es que se encuentra cerca de su vivienda, la calidad en la infraestructura, la forma en cómo es atendido desde el principio hasta el fin, todo ello juega un rol importante ante tal crítica por parte del doliente, pero como toda institución pueden existir ciertos errores los cuales deben corregirse y mejorarse, ya que se está trabajando con seres vivos capaces de prestigiar o desprestigiar la atención recibida por el establecimiento de salud.

**Habilidades Comunicativas en los Hospitales**

Es una organización distinta a muchas otras, pues su creación es sin fines de lucro, se enfoca en atender al paciente respetando su dignidad y sus derechos. La administración de este tipo de instituciones es complicada debido a que se requieren ciertas habilidades, conocimientos y actitudes que son necesarias para poder brindar un servicio de calidad al paciente.

Un hospital que quiere diferenciarse de los demás, tiene que saber que el paciente es su principal prioridad, buscar maneras de poder ofrecerle un servicio de calidad es su principal misión, mejorar sus procesos con el pasar de tiempo es algo que hoy en día todas estas instituciones están implementando.

Cuando se habla de hospitales, se refiere a un lugar donde puedes acudir cuando tienes algún problema de salud, donde personas capacitadas tanto mentalmente como emocionalmente, tienen la función de atenderte. Muchas personas acuden a un centro de salud, pero al entrar, lo primero que notan es en como son recibidos por el personal administrativo, los pacientes evalúan todos los procesos, la infraestructura, la atención y la rapidez del personal, ya con esos factores pueden determinar su nivel de satisfacción ante el servicio hospitalario, muy aparte de ello, la calidad es evaluada de forma similar, se toma en cuenta más el trato por parte de los médicos que del personal administrativo.

**Habilidades Blandas en el servicio de Salud**

En sí las habilidades que debería haber en toda institución y hasta la fecha no se han practicado son las famosas habilidades blandas, se definen como aquellas habilidades las cuales el personal se pone en el lugar de la otra persona, dicho esto, permite al personal médico entender al paciente y saber cuál es el estado en que se encuentra, es lo que los diferencia de otros establecimientos de salud, el trato que se da a los pacientes hoy en día está mejorando, se tiene que tomar mucho en cuenta este tipo de situaciones, debido a que si el paciente ve que en el centro de salud brinda esa clase de atención, va a regresar por los mismos servicios para una siguiente ocasión.

El servicio de salud tiene la obligación de cuidar al paciente, pero para ello, se requiere saber manejar ciertas habilidades específicas que hagan que el paciente se sienta cómodo y seguro. Hoy en día estas habilidades se denominan habilidades blandas, pero lo que normalmente se ve en los establecimientos de salud, son habilidades duras, aquellas que te permite solo hacer tu función, son aquellas que se adquieren en la universidad o en tu formación académica, y no toman en cuenta el lado humano o los sentimientos que pueda tener el paciente ante un percance.

En todos los trabajos, la función de los trabajadores es mencionada por los pacientes como un factor indispensable para poder dar su punto de vista con respecto a la satisfacción. Además, los atributos por los cuales están compuestas las funciones del personal de salud no están relacionadas solo con las competencias profesionales o técnicas que puedan llegar a tener, sino que es todo lo contrario, los pacientes buscan entablar un vínculo de confianza con los trabajadores, lo que a ellos les interesa más que otros aspectos es la comunicación, ser escuchados, que el personal encargado de brindar los servicios médicos sea amable y cordial, pero sobre todo, ser empáticos con los dolientes y tratarlos como los seres humanos.

**CAPÍTULO V: METODOLOGÍA O PROCEDIMIENTOS**

**5.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

**TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente tesis fue de tipo descriptivo, prospectivo.

**NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación es de Nivel I, es decir descriptiva.

**5.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

**MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN**

Se realizar encuestas a los ancianos que acuden a consulta ambulatoria y se tabulara los datos en programa informático.

**DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la tesis es descriptivo e inductivo a través de encuesta directa a los pacientes.

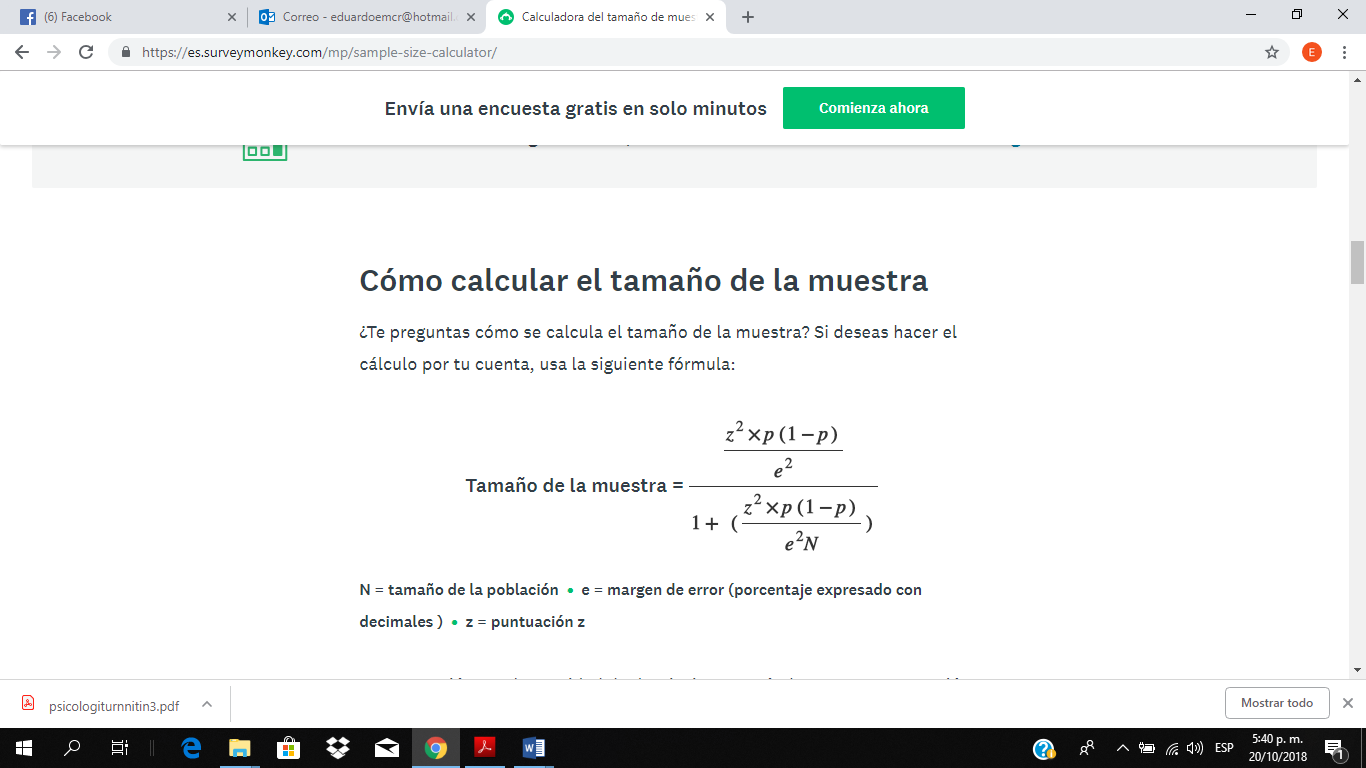
* 1. **POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

**POBLACIÓN**

La población estará conformada por 165 ancianos que acuden a consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho entre Marzo y Agosto del 2018.

**MUESTRA**

La conformación de la muestra serán 116 pacientes ancianos que acuden a consulta ambulatoria del Hospital San juan de Lurigancho entre Marzo y Agosto del 2018.



* 1. **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

**TÉCNICAS**

Se llevó a cabo una encuesta a los ancianos (personas mayores de 65 años) que evaluó la atención recibida en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho entre Marzo y Agosto del 2018.

**INSTRUMENTOS**

El instrumento a utilizar en esta tesis para recabar los datos fue la encuesta.

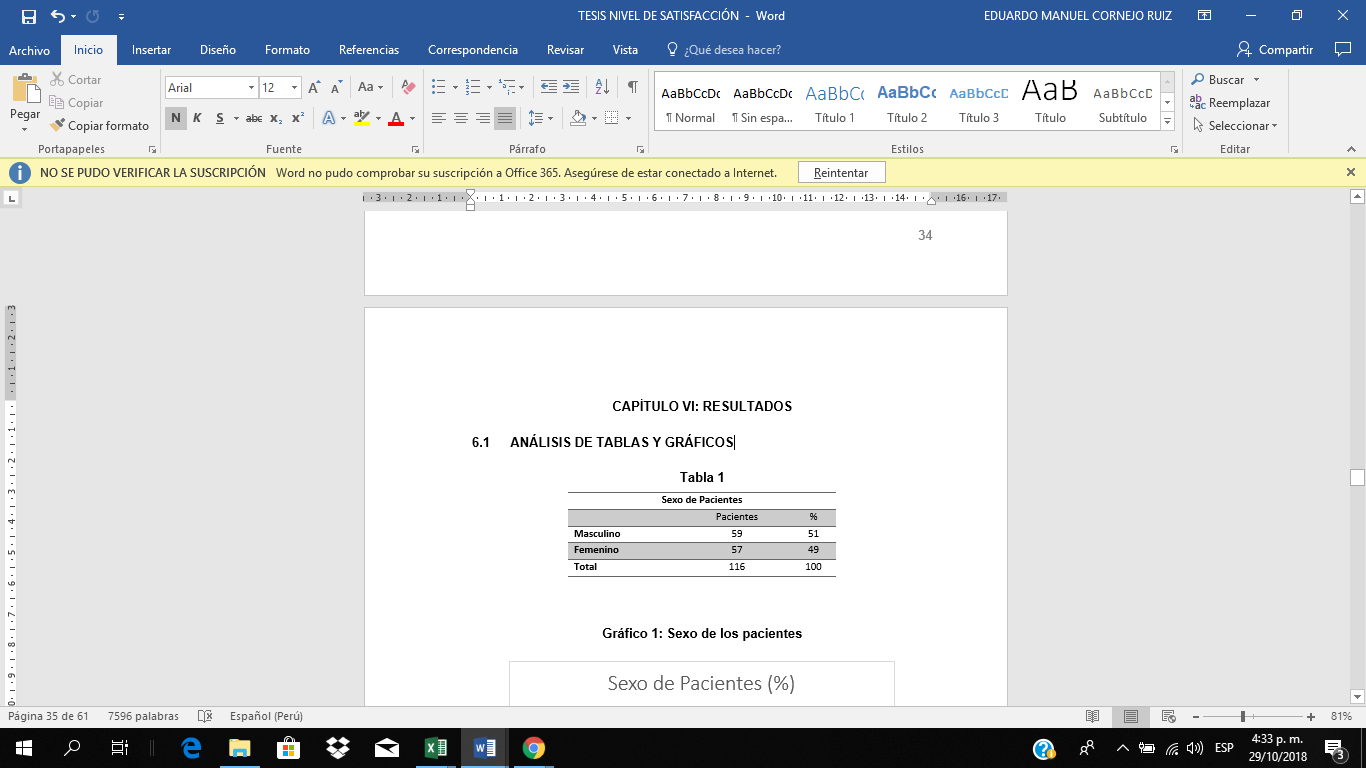
**FUENTES**

La fuente fue fuente directa o fuente primaria.

**CAPÍTULO VI: RESULTADOS**

**6.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS**

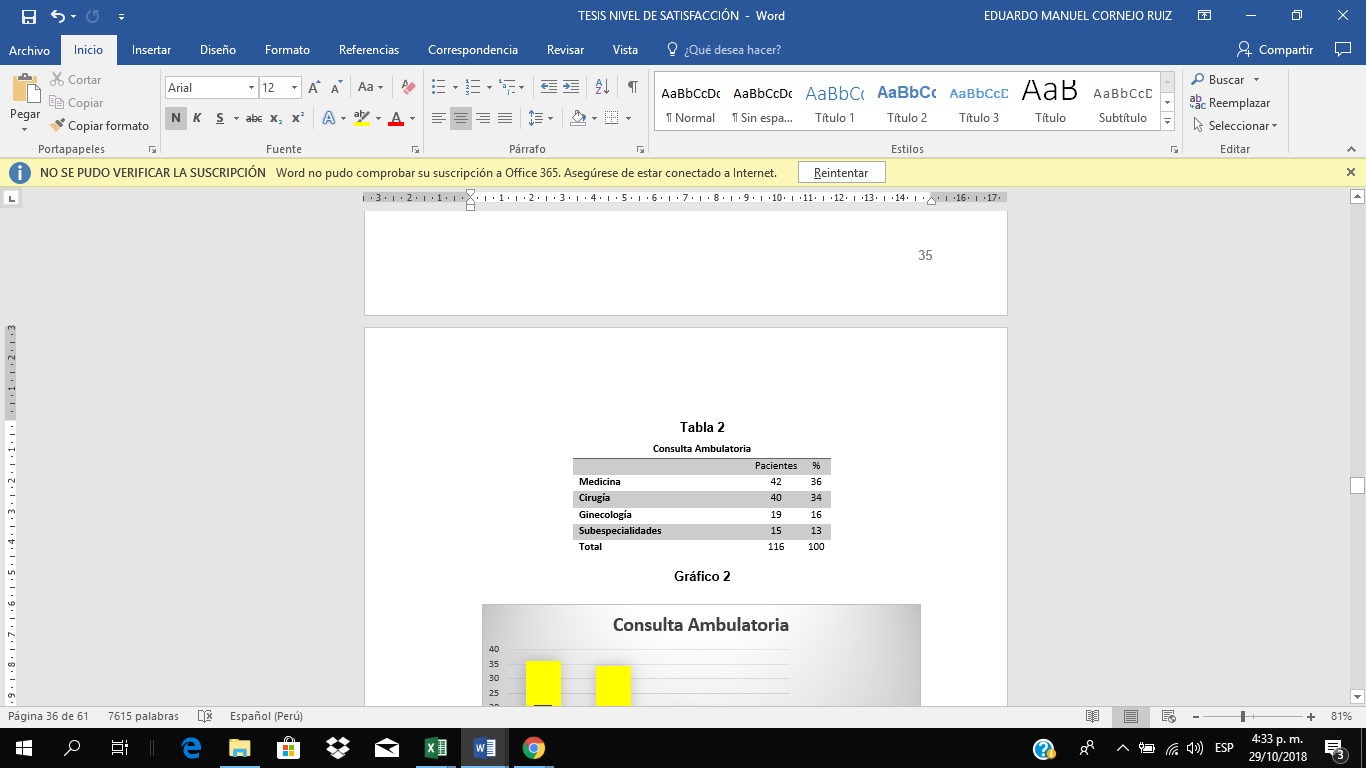
**Tabla 1**



**Gráfico 1: Sexo de los pacientes**

En el presente trabajo el 51% de la población fue de sexo masculino y el 49% de sexo femenino.

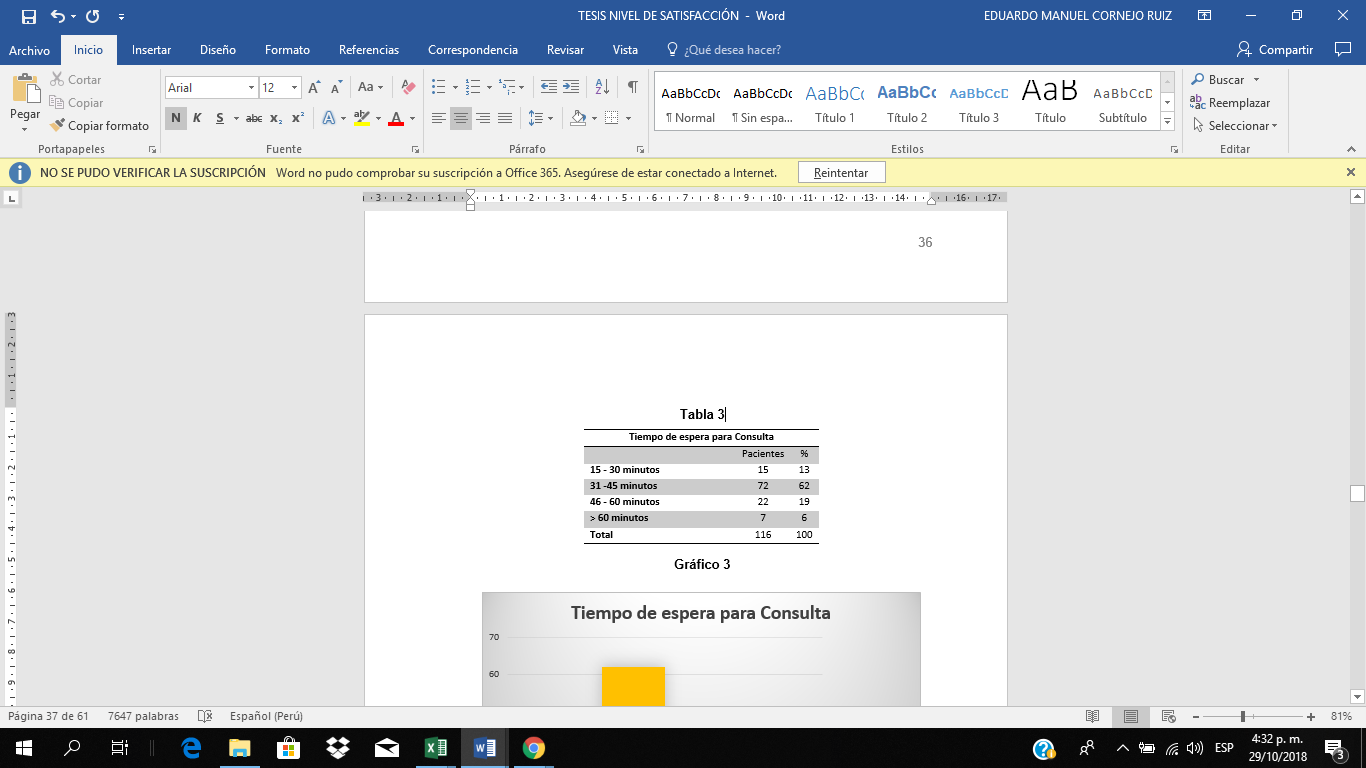
**Tabla 2**



**Gráfico 2**

En el Hospital de San Juan de Lurigancho, 36% de pacientes acudieron a medicina, 34% a cirugía, 16% a ginecología y 13 % a otras especialidades médicas.

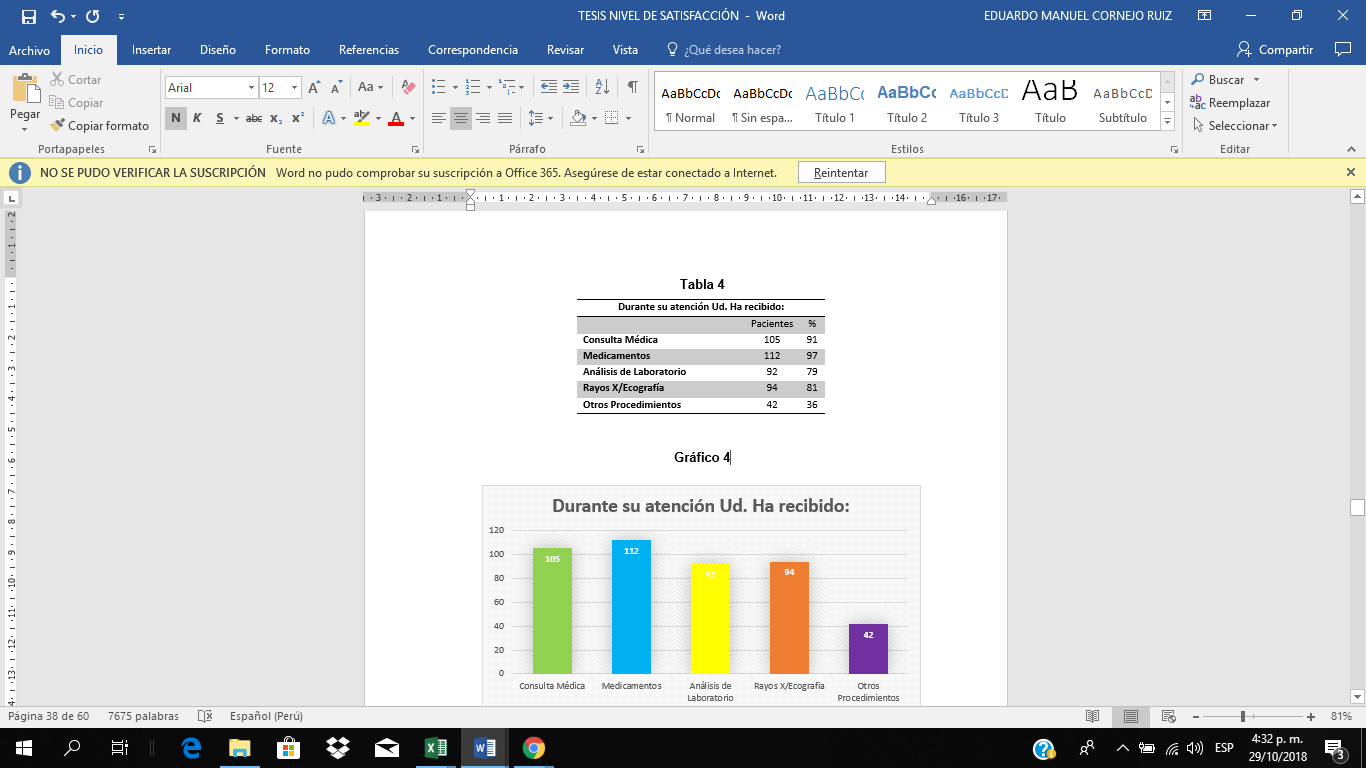
**Tabla 3**



**Gráfico 3**

El tiempo de espera para consulta se advierte que 13% esperaron de 15 a 30 minutos, 62% esperaron de 31 a 45 minutos, 19 % esperaron de 46 a 60 minutos y 6% esperaron más de 60 minutos.

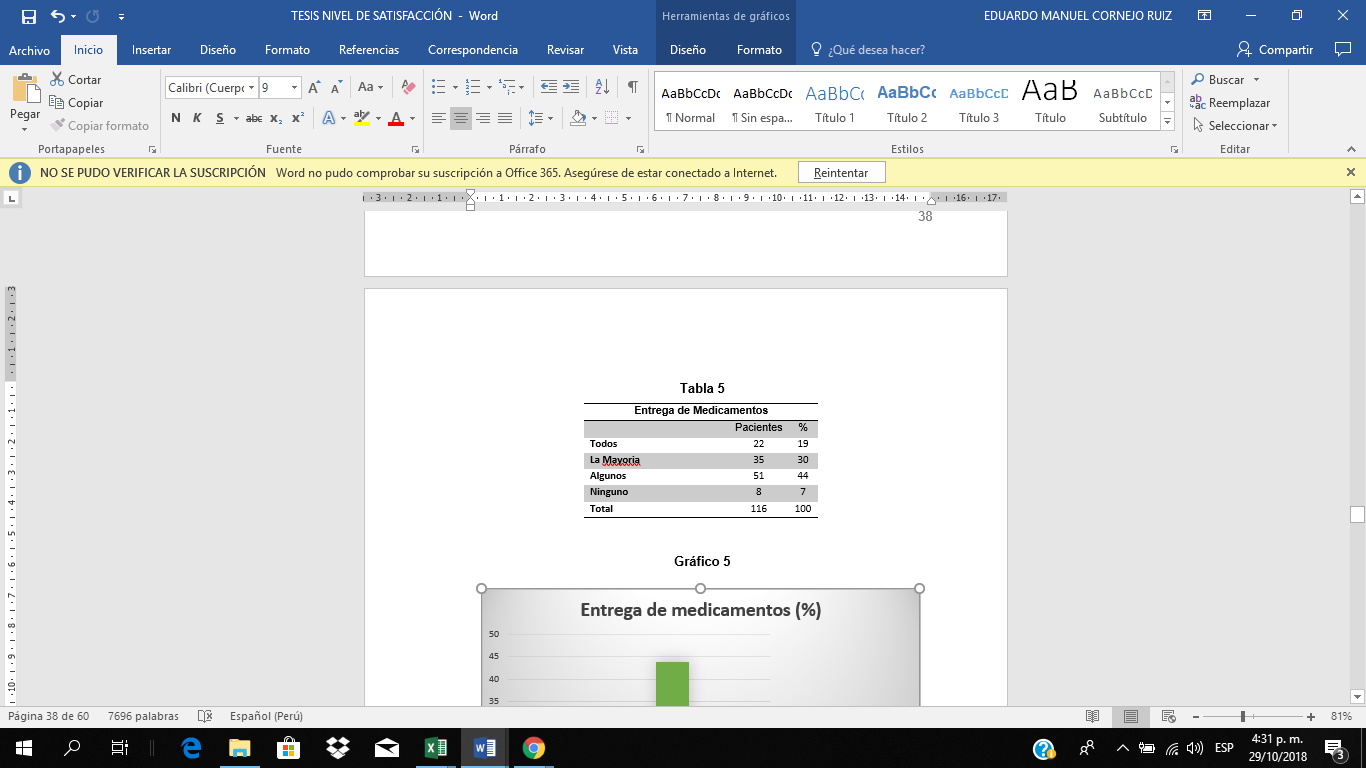
**Tabla 4**



**Gráfico 4**

Los pacientes recibieron durante su consulta, además de la consulta médica 112 medicamentos, 92 análisis de laboratorio, 94 rayos X o ecografía, 42 otros procedimientos médicos.

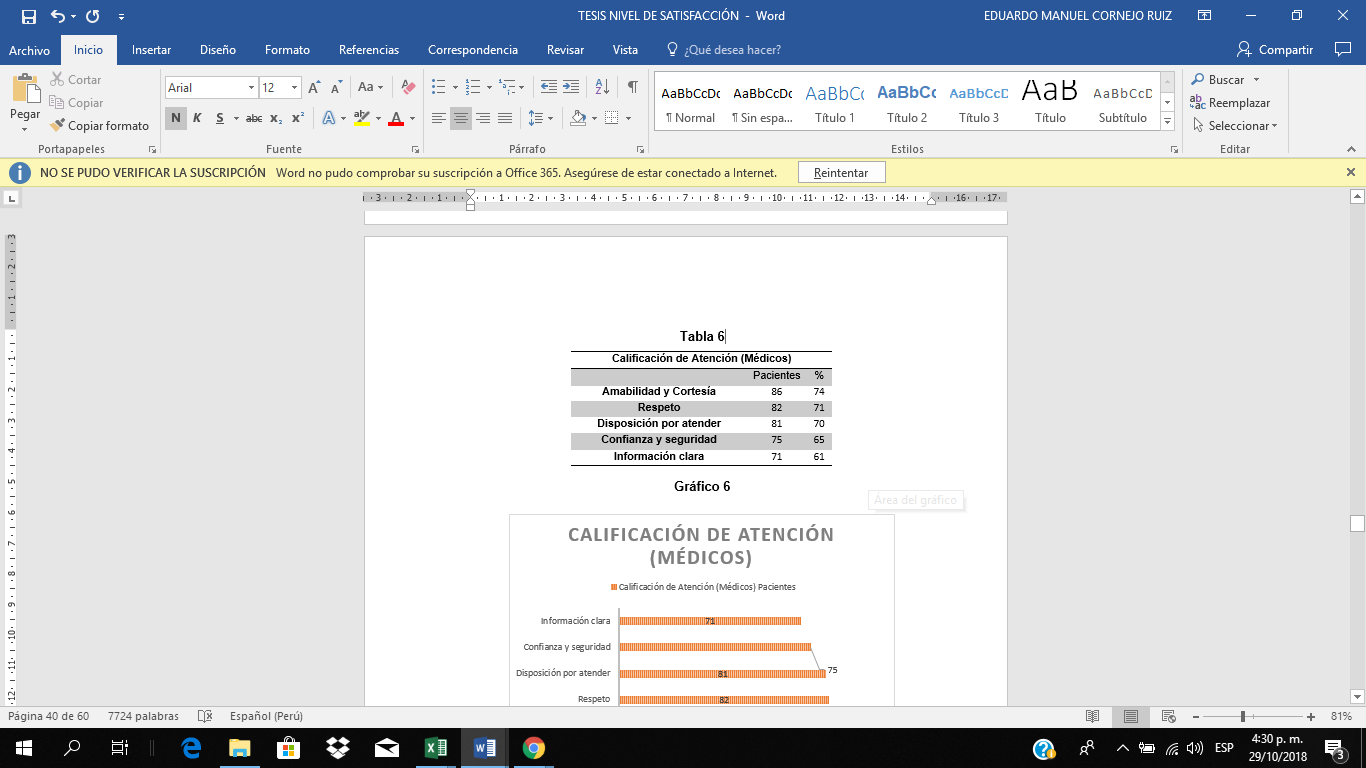
**Tabla 5**



**Gráfico 5**

En el gráfico 5 se aprecia la entrega de medicamentos, destacándose que 19% recibieron todos los medicamentos, 30% la mayoría, 44% algunos y solo el 7 % no recibió ningún medicamento.

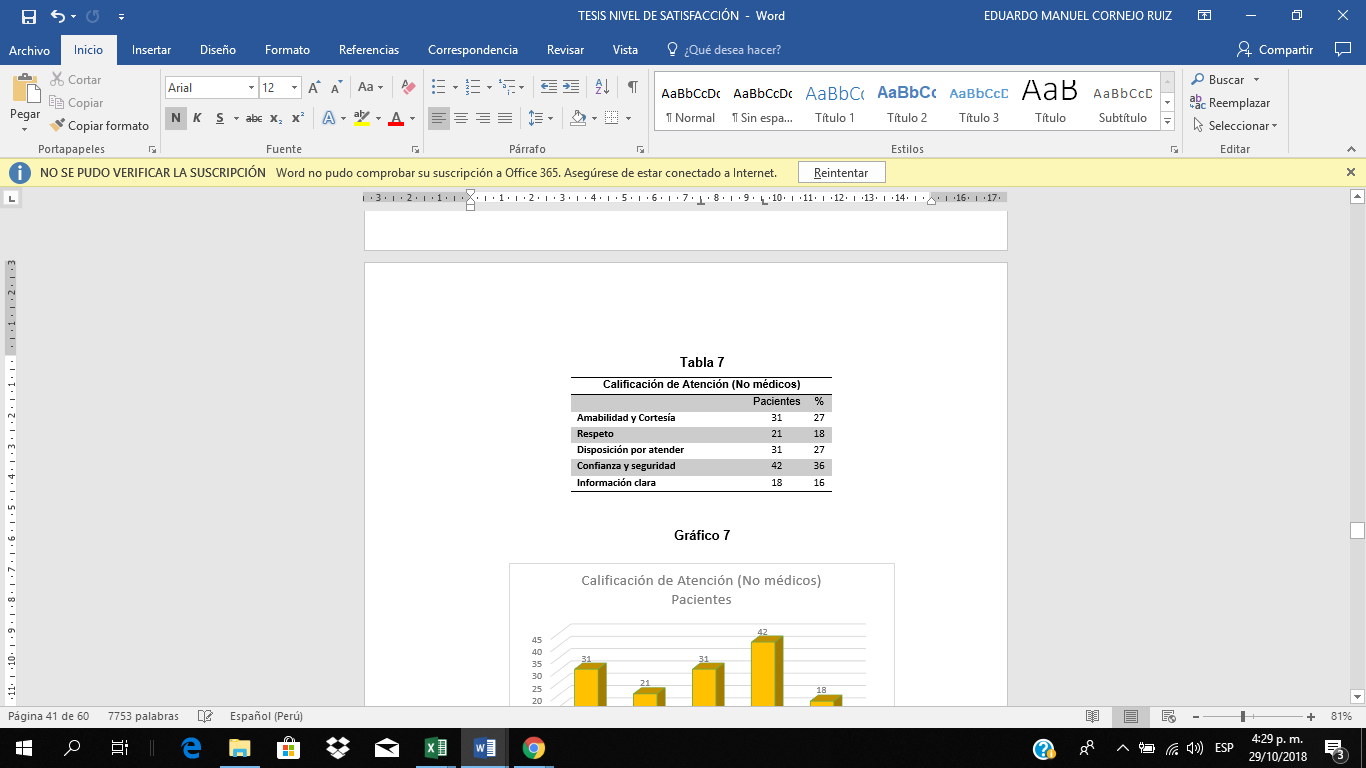
**Tabla 6**



**Gráfico 6**

Se calificó la atención médica, donde 74% coincidió en que el trato del médico fue amable y cortés, 71% indicó que el trato fue respetuoso, 70% mencionó que el médico tenía disposición por atender, 65% que le brindaron confianza y seguridad y 61 % que le brindaron información clara.

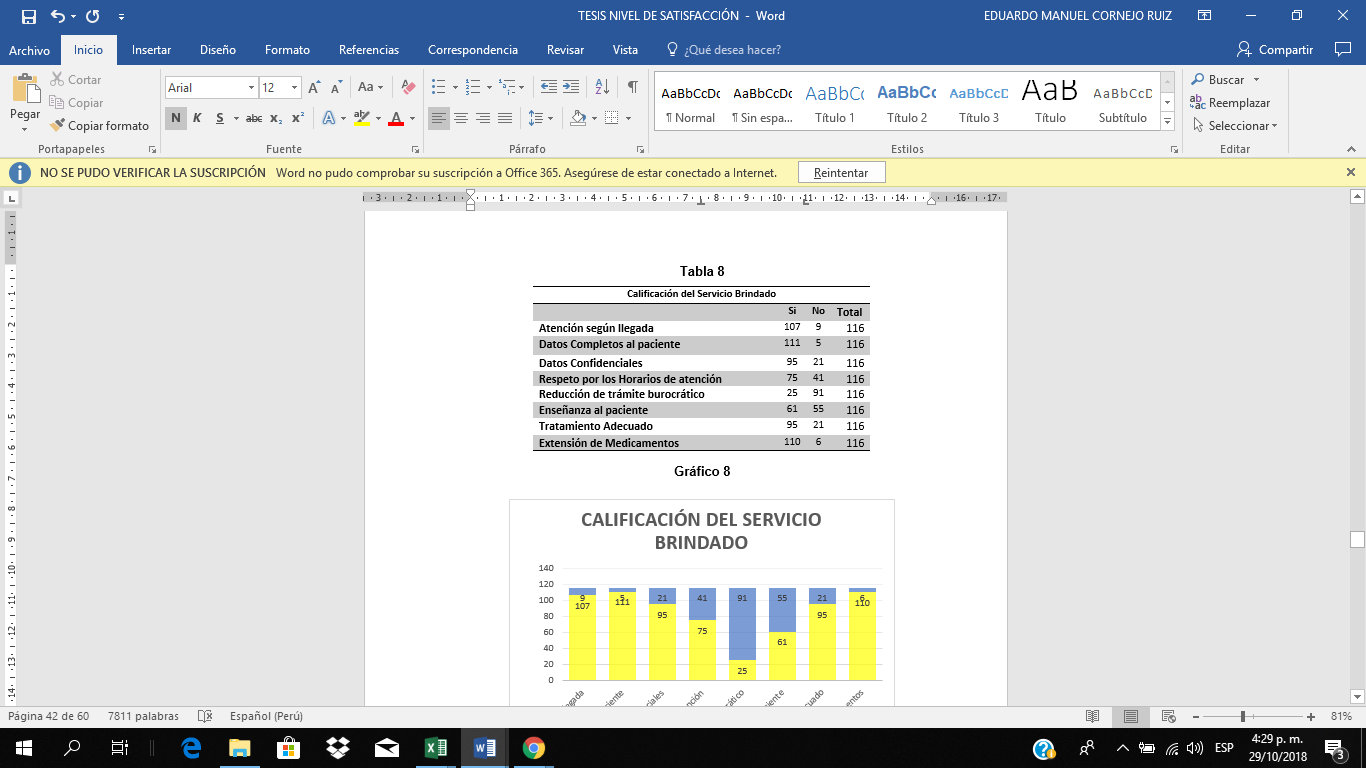
**Tabla 7**



**Gráfico 7**

También se evaluó la calificación al personal no médico, donde se determinó que 27% tuvo trato amable y cortez, 18 % fue tratado con respeto, 27% noto disposición por atender, 36% le brindaron confianza y seguridad y 16 % recibió información clara.

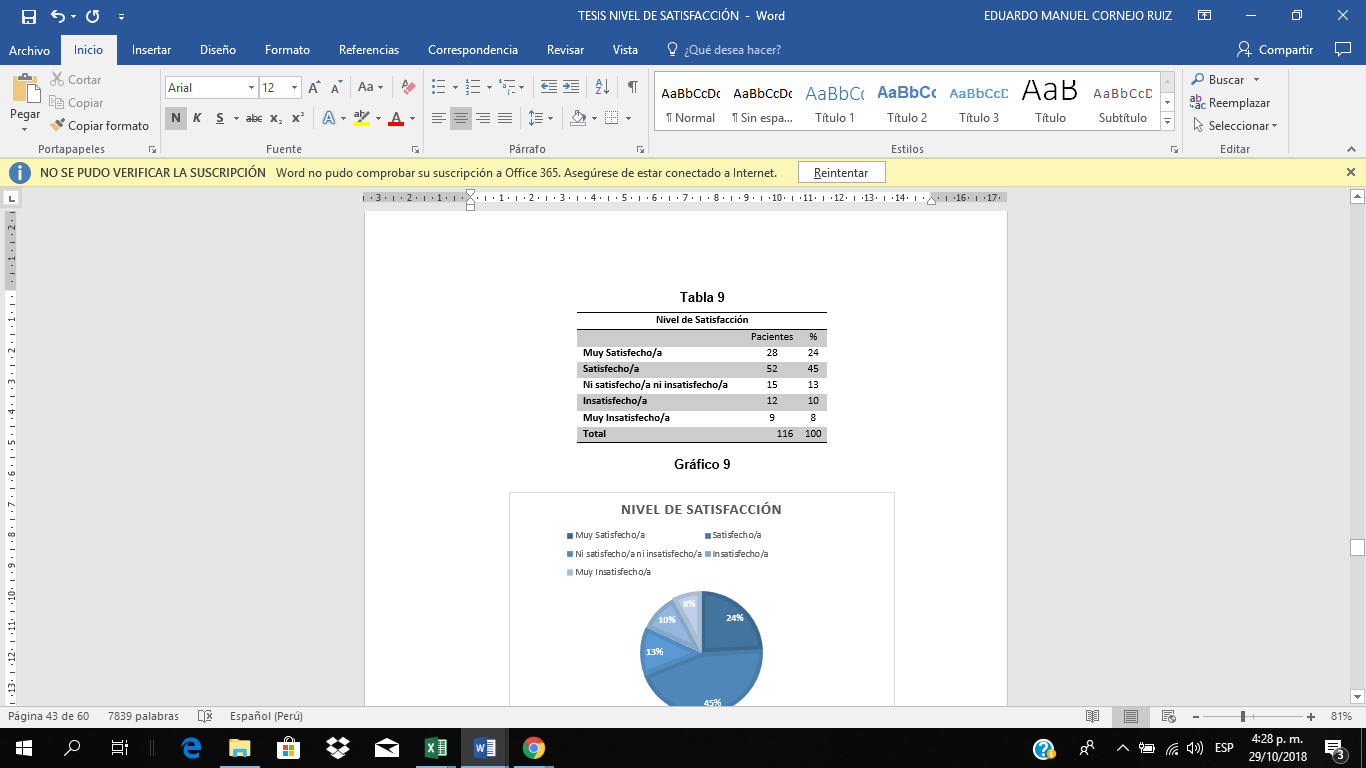
**Tabla 8**



**Gráfico 8**

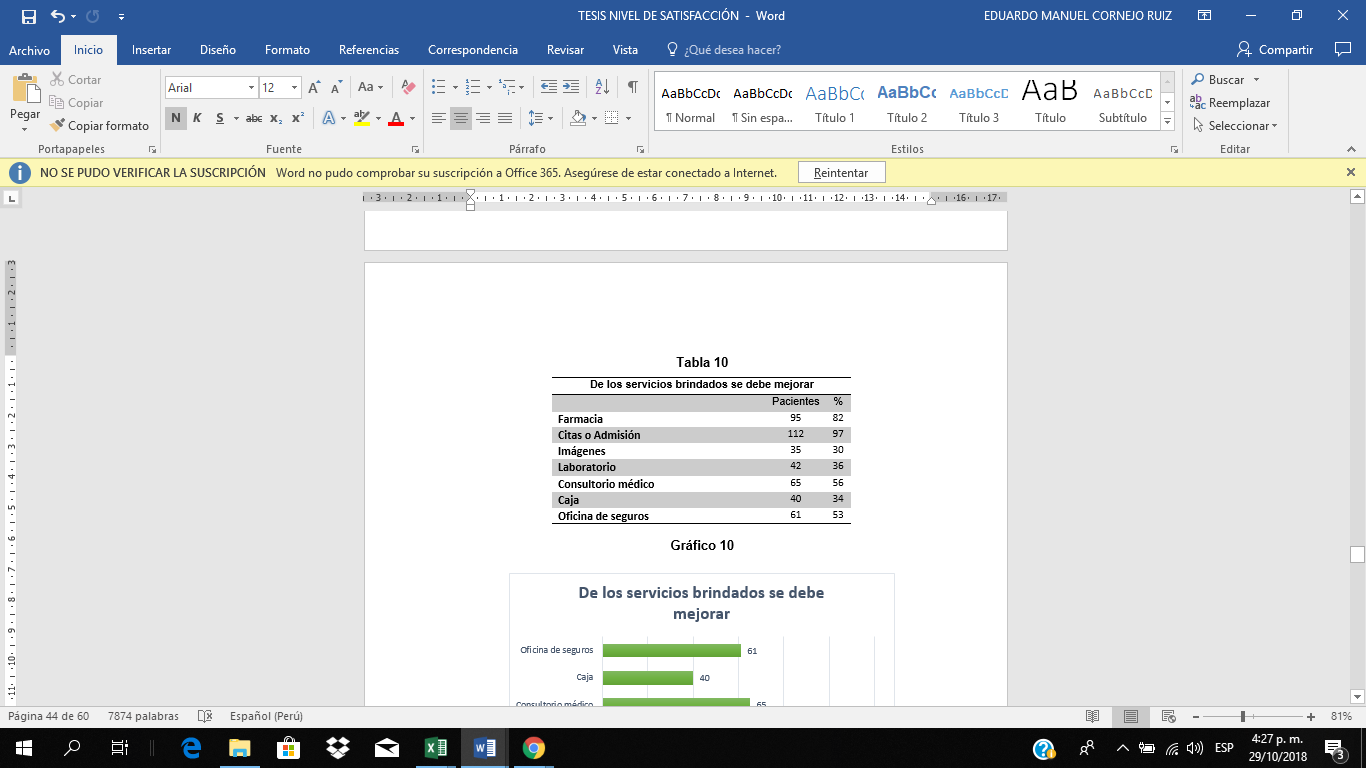
En relación a la calificación general del servicio se tuvo que 107 pacientes dijeron que si lo atendieron conforme al orden de llegada, 111 tuvieron datos completos, 95 mencionaron que sus datos fueron confidenciales,75 pacientes indicaron que se respetaron los horarios de atención,25 manifestó que percibió reducción del trámite burocrático, 61 pacientes indicaron que les explicaron su enfermedad, y 110 pacientes mencionaron que les brindaron los medicamentos prescritos.

**Tabla 9**



**Gráfico 9**

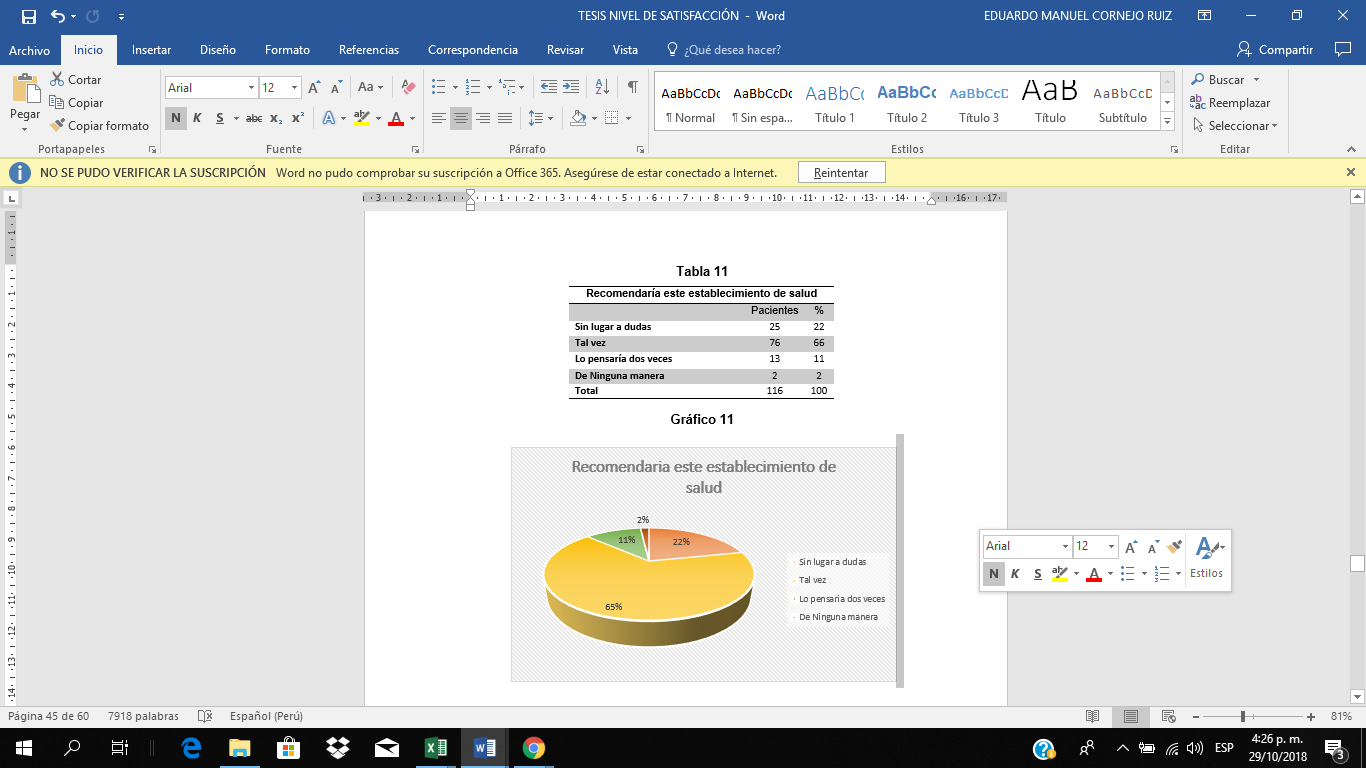
Se evaluó el nivel de satisfacción, donde se determinó que 24% estuvieron muy satisfechos, 45% estuvieron satisfechos, ni satisfecho ni insatisfecho, 13%, 10% insatisfecho y 8 % muy insatisfecho.

**Tabla 10**

**Gráfico 10**

Entre las mejoras sugeridas por los pacientes se tiene que 82% farmacia, 97% citas o admisión, 30% imágenes, 36% laboratorio, 56% consultorio médico 34% caja y 53 % la oficina de seguros.

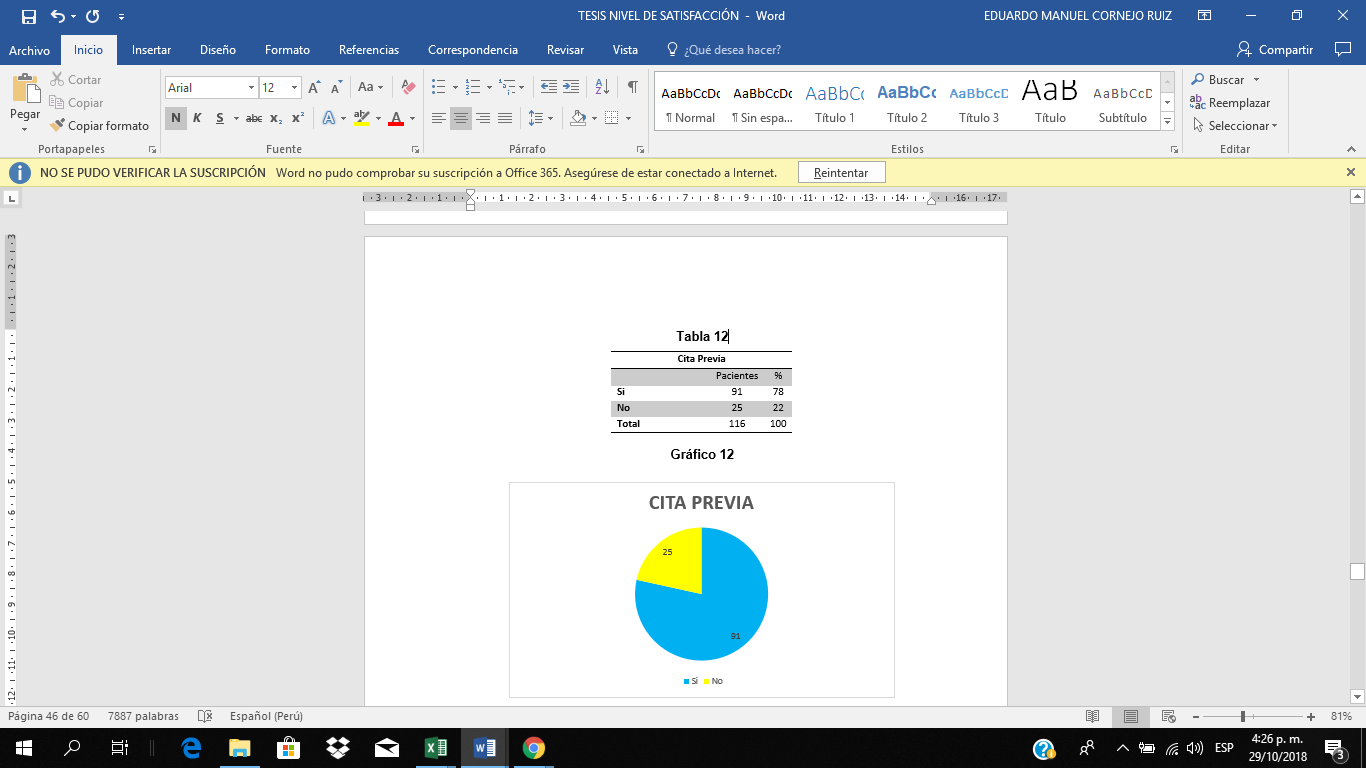
**Tabla 11**



**Gráfico 11**

En relación a la recomendación del establecimiento de salud, se tuvo que 22% lo recomendaría sin lugar a dudas, 66% tal vez lo recomendaría, 11% lo pensaría dos veces y 2% no lo recomendaría de ninguna manera.

**Tabla 12**



**Gráfico 12**

En esta gráfica se manifiesta si los pacientes acudieron con previa cita, y se desprende que 91 si acudieron con cita previa y 25 no la tuvieron.

**CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**CONCLUSIONES**

1. Las condiciones de los pacientes de la tercera edad son muy distintas de acuerdo a la enfermedad que los aqueja en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.

1. Los pacientes de la tercera edad valoran mucho el trato que les brindan aquellos que les dan la atención sobretodo en el respeto y la confianza en la consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.
2. Los pacientes de la tercera edad tal vez pensarían en recomendar el establecimiento de salud si es que mejorara algunas condiciones de atención.
3. La mayoría de los pacientes consideran estar satisfechos con la atención recibida en la consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.

**RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda elaborar encuestas más seguidas para logara mejorar la calidad del servicio en la consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.
2. Promover la integración de los pacientes de la tercera edad a los programas de atención para agilizar la misma en los diferentes consultorios.
3. Promover campañas de capacitación para ale personal para brindar mejor atención a los pacientes de la tercera edad.
4. Tratar de otorgar mayores facilidades a las personas de la tercera edad para la adquisición de citas y medicamentos en las diferentes áreas de la consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.

**BIBLIOGRAFÍA**

1. Álvarez C. Eficacia de programa educativo para mejorar el nivel de satisfacción de pacientes sometidos a cirugía mayor ambulatoria. Revista Ciencia y Tecnología.
2. Álvarez A. Olivares C.; Cadena J. y col.Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Revista Enfermería Neurológica. México. (2012) Volumen 11, N° 2: 68 – 72. p: 69.
3. Chávez G., Lozano L. Relación entre la interacción enfermera(o) usuario externo y el grado de satisfacción del cuidado que recibe, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Revista de Ciencias de la Salud. Lima, Perú. 2007; volumen 2:2: 1 – 6.
4. Oscco O., bendezú C., Escajadillo N. Actitud que adopta la enfermera durante la atención y nivel de ansiedad del paciente en el pre operatorio en un Hospital Público de Pisco, Perú 2010. Revista Médica Panacea. Pisco, Perú. 2011; 1(3): 1 – 2.
5. Duarte, O., Reyes, M., Sarmiento V. y col*.* Norma de calidad de proceso para el cuidado de pacientes post operados de cirugía general en la Unidad de Cuidados Post Anestésicos del Hospital General “Dr. Miguel Pérez Carreño” de Caracas, distrito capital (propuesta). Caracas, Venezuela. 2007. p: 2.
6. Rondón A. Salazar D. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de Maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar. Ciudad Bolívar, Venezuela. (2010). p: 10.Op. Cit. (1).
7. Vigo I., Morón C., Carvajal R. y col. MINISTERIO DE SALUD. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima, Perú. 2002. p: 3.Op. Cit. (4). p: 69.
8. Bittar, E., Da Silva, E., Duarte, D. Satisfação dos pacientes quanto ao Manual de Orientação Pé e Pós Cirurgia Cardíaca. Revista SOBECC. São Paulo, Brasil. 2012; volumen 17 (1): 54 – 60.
9. Ministerio De Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Ob. Cit. p. 21.
10. Abizanda R. Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: En bioética y medicina intensiva. Ob. Cit. p38.
11. Donabedian A. El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México: DF: La Prensa Médica Mexicana S.A. 1984: 43-6.
12. Marriner A. Y Raile M. Modelos y teorías en enfermería. 4ta. Ed. Harcourt Brace. España. 1999. p. 72.
13. León C. El uniforme y su influencia en la imagen social. (En línea) La Habana, Cuba: http://scielo.sld.cu/scielo.php. (Consulta Oct.2006).
14. Instituto Salvadoreño Del Seguro Social. Instructivo para la Consulta Subsecuente Especializada dentro del Plan Integral de Acortamiento de Citas. (En línea) Salvador:
15. Gonzáles A. El certificado médico: Un análisis jurídico. (En Línea) Consulta oct.2006.
16. Ministerio De Salud. Manual de Estándares para Hospitales e Institutos Especializados. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Lima-Perú, septiembre 2003. p. 8.
17. Manual De La Comisión Conjunta Para La Acreditación De Organizaciones De Salud. Chicago. Usa. 1985. p.54.
18. Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. Y Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: En Revista Panamericana de Salud Pública. Ob. Cit. p. 229.
19. Ministerio De Salud. Manual de Estándares para Hospitales e Institutos Especializados. Ob. Cit. p.41.
20. MINISTERIO DE SALUD. Sistema de Gestión de la Calidad. Ob. Cit. p.19 y 21.
21. Instituto Salvadoreño Del Seguro Social. Instructivo para la Consulta Subsecuente Especializada dentro del Plan Integral de Acortamiento de Citas. p. 4.
22. Diccionario Manual Ilustrado De La Lengua Española. Barcelona: Bibligraf; 1993.

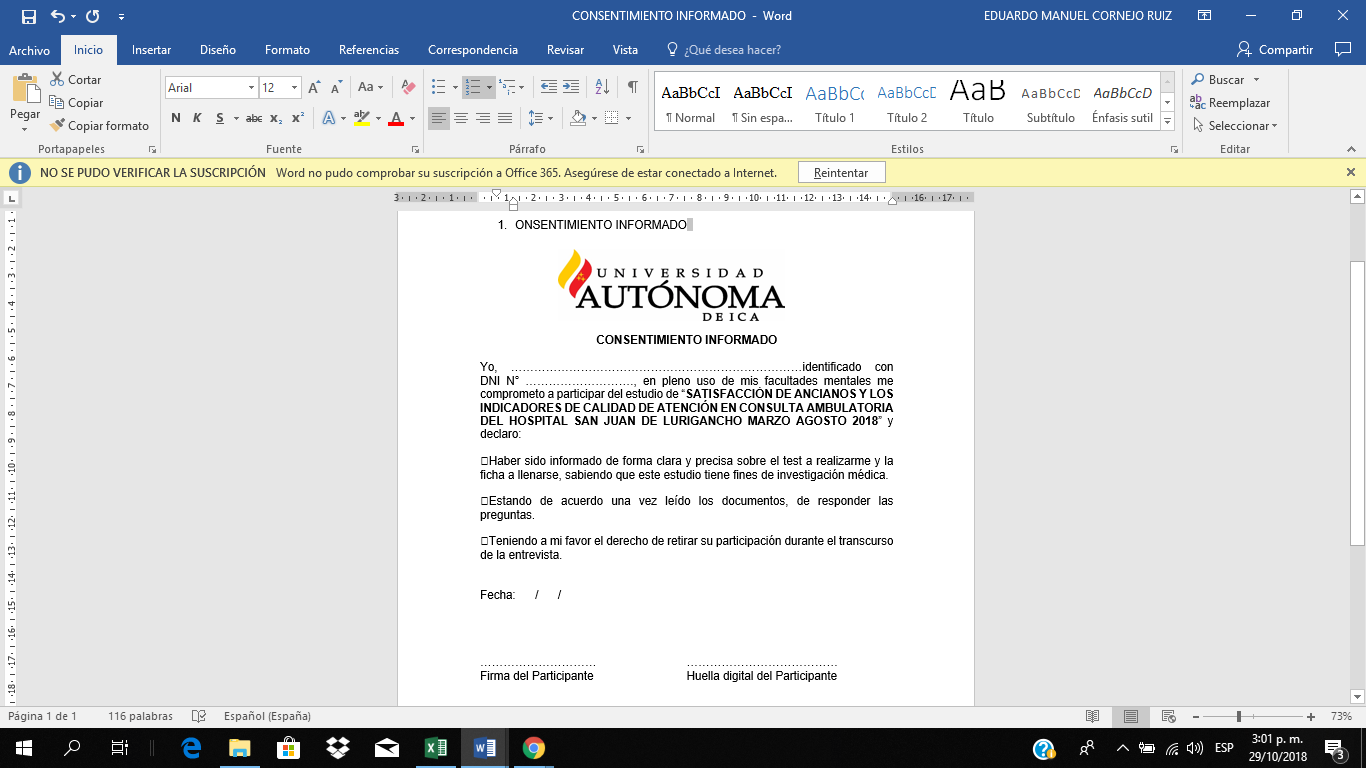
**ANEXOS**

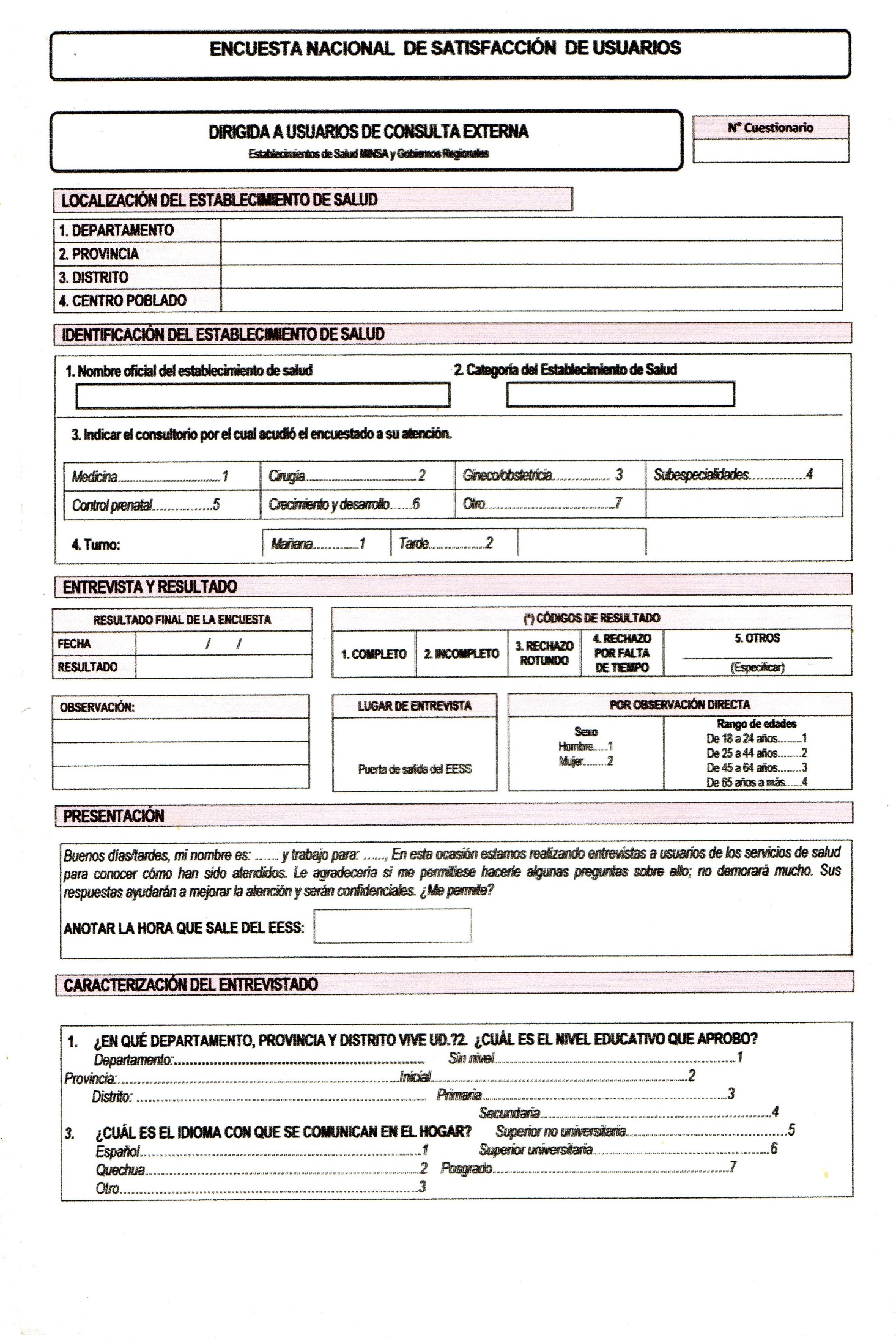
**ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

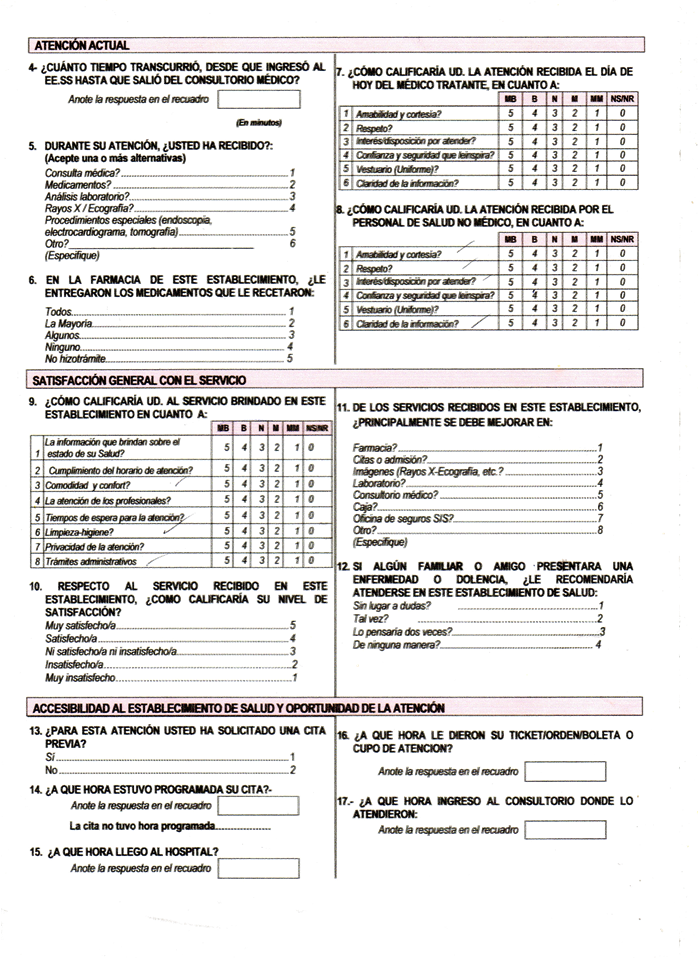
**SATISFACCIÓN DE ANCIANOS Y LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA AMBULATORIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO MARZO AGOSTO 2018**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROBLEMA** | **OBJETIVOS** | HIPOTESIS | **VARIABLES** | **DIMENSIONES** | **TECNICA DE INSTRUMENTACION** | **POBLACION Y MUESTRA** |
| **PROBLEMA PRINCIPAL**  ¿Cuál será la interrelación entre la satisfacción de pacientes de la tercera edad y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018?  **PROBLEMA SECUNDARIOS**  ¿Cuáles son las condiciones de pacientes de la tercera edad que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018?  ¿Cuáles serán las condiciones de calidad de atención de pacientes de la tercera edad en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018?  ¿Cuáles son las condiciones de la atención que consideran importante los pacientes de la tercera edad que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018? | **OBJETIVO GENERAL**  Determinar la interrelación entre la satisfacción de pacientes de la tercera edad y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.  **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**  Conocer las condiciones de los pacientes de la tercera edad que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.  Determinar los indicadlas condiciones de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.  Conocer las condiciones de la atención que consideran importante los ancianos que se atienden en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018. | **HIPÓTESIS GENERAL**  Existe relación entre la satisfacción de pacientes de la tercera edad y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.  **HIPÓTESIS SECUNDARIAS**  Las características de pacientes de la tercera edad determinan la atención que reciben en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.  Las condiciones de calidad de atención son evaluadas adecuadamente en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.  Las condiciones de la atención que consideran importante los ancianos son el trato amable y la existencia de medicamentos en consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018. | Satisfacción  Indicadores de Calidad | Satisfacción  Indicadores sanitarios | Encuesta | **POBLACIÓN**  La población estará conformada por 165 ancianos que acuden a consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018.  **MUESTRA**  La conformación de la muestra serán 116 pacientes ancianos que acuden a consulta ambulatoria del Hospital San Juan de Lurigancho Marzo Agosto 2018. |

**ANEXO 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO**



**ANEXO 03. ENCUESTA**



**ANEXO 04: VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

