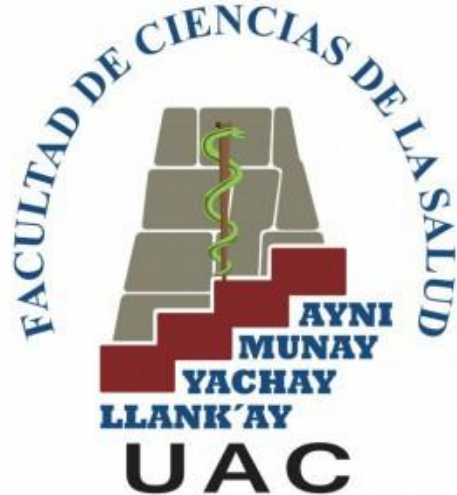




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



TESIS

FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS Y SU RELACION CON LA
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA, HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2019

Presentado por

Contreras Umpire, Julio Cesar

Para optar al Título Profesional de Médico
Cirujano

Asesor:

Mag. Cristabel Rivas Achahui



RESUMEN

“Factores Sociodemográficos y su relación con la Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019”

Antecedentes: El Hospital Regional del Cusco(HRC), a través del servicio de emergencia, brinda atención a población usuaria y no usuaria del SIS, cuya demanda se ha incrementado de manera importante, donde las condiciones logísticas no han sufrido mayor variación en los últimos años; lo que pone en cuestión la calidad de atención que se brinda. El objetivo de la investigación es determinar la relación de los factores sociodemográficos con la satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia del HRC, 2019.

Métodos: Se realizó un Estudio Transversal Analítico, en 370 usuarios o acompañantes de personas que acudieron al Servicio de Emergencia del HRC, durante marzo del 2019. Se aplicó una encuesta SERVQUAL, previo asentimiento informado. Se realizó análisis univariado, para describir las características de las dimensiones de la satisfacción del usuario. El análisis bivariado, se realizó para identificar potenciales factores asociados y su significancia estadística a través del cálculo del OR, IC95%(0.0-0.0), $p=0.00$.

Resultados: La insatisfacción global de la atención recibida en emergencia del HRC fue del 88.2%. La insatisfacción según las dimensiones estudiadas fue de: Fiabilidad (88.2%), Capacidad de respuesta (89.26%), Seguridad (87.57%), Empatía (87.7%), y Aspectos tangibles (90.74%). Ser usuario de la atención recibida y responder a la encuesta, ser del sexo femenino, contar con el seguro SIS, y ser de condición como usuario nuevo del servicio son factores encontrados que estaban asociados a la insatisfacción global de la atención en emergencia en el HRC.

Conclusiones: La evaluación de la satisfacción global y la satisfacción según las dimensiones estudiadas muestra que casi 9 de cada 10 encuestados mostraron su insatisfacción por la atención recibida en el Servicio de Emergencia del HRC, lo que llama a preocupación, la que requiere que a la brevedad posible se tomen acciones que permitan supera esta insuficiencia, que incluye la elaboración de un proyecto de mejora continua de la calidad de carácter amplio e integral con participación de los usuarios.

Palabras claves: Satisfacción, usuario, servicio, emergencia, hospital



ABSTRACT

“Sociodemographic factors and their relationship with user satisfaction of Emergency Service of the Regional Hospital of Cusco”

Background: The Regional Hospital of Cusco (RHC), through its A&E, provides care to user and non-user population of the Integrated System of Health (ISH), whose demand has increased significantly and where logistical conditions have not seen much change in the last years; which puts in its quality of attention into question. Our objective is to determine the relationship between sociodemographic factors and user satisfaction of Emergency Service of the RHC.

Methods: An Analytical Transversal Study was carried out in 370 users, including companions, who attended the Emergency Service of the HRC, during March 2019. A SERVQUAL survey was applied, after informed consent. An univariate analysis was carried out to describe the characteristics of the dimensions of user satisfaction. A bivariate analysis was performed to identify potential associated factors and their statistical significance through the calculation of the OR, 95% CI (0.0-0.0), $p = 0.00$.

Results: The overall dissatisfaction with the attention received from the HRC was 88.2% and according to the dimensions studied was: Reliability (88.2%), Responsiveness (89.26%), Security (87.57%), Empathy (87.7%), and Tangible Aspects (90.74%). Being a user of the service and responding to the survey, being female, being ISH insured, and being a new user of the service are found factors that were associated with the overall dissatisfaction of the emergency service in the HRC.

Conclusions: The evaluation of overall satisfaction and satisfaction according to the dimensions studied shows that almost 9 out of 10 participants showed dissatisfaction with the care received in the Emergency Service of the HRC, which calls for concern and requires to take action to overcome this insufficiency as soon as possible, this includes the elaboration of a project for continuous quality improvement with the participation of users.

Keywords: Emergency service, user satisfaction, hospital, sociodemographic factor