

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela de Enfermería



Percepción del usuario y familiar acompañante sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II-2 Sullana. setiembre 2015-febrero 2016

Tesis para optar el Título Segunda Especialidad Profesional de Segunda Especialidad en: Enfermería en Emergencias y Desastres

Elaborado por :

ARCELA PEREZ NELLY PETRONILA

SULLANA

2016

Resumen

La presente investigación se realizó, con el Objetivo: Determinar la percepción del usuario y familiar acompañante sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital II-2 Sullana. Setiembre 2015 - febrero 2016. Material y Métodos: El estudio es de tipo cuantitativo, diseño no experimental. El método utilizado será descriptivo y transversal. La muestra estuvo constituida por 44 participantes. El área de estudio fue el servicio de emergencia del Hospital II Sullana. La técnica fue entrevista, y el instrumento, un cuestionario elaborado por la autora Lupaca (2014). Resultados: La percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el cuidado del profesional de enfermería, medianamente favorable el 42,5%, desfavorable 32,5% y favorable el 25%. En relación al componente interpersonal el 57,5% favorable, el 32,5% medianamente favorable y el 10% desfavorable y para el componente entorno el 90% califica como desfavorable, el 5% medianamente favorable y el 5% como favorable. La percepción del familiar acompañante sobre la calidad de atención en el cuidado brindado a su paciente siendo el 40% medianamente favorable, el 35% desfavorable y el 25% favorable. Para el componente interpersonal es medianamente favorable el 37,5%, favorable el 37,5% y desfavorable el 25%. En el componente entorno el 50% refiere que es medianamente favorable, el 37,5% desfavorable y el 12,5% favorable. Conclusiones: El mayor porcentaje de los usuarios y familiares tiene una percepción medianamente favorable, referido en el componente interpersonal. Recomendaciones: Desarrollar programas de capacitación al personal de enfermería sobre mejora en la calidad de atención en relación a condiciones y desempeño laborales y relaciones humanas, para el personal de enfermería optimice la calidad de atención.