

Satisfacción de la atención en salud en los servicios de emergencia de los hospitales de Lambayeque

Satisfaction of health care services in hospital emergency Lambayeque

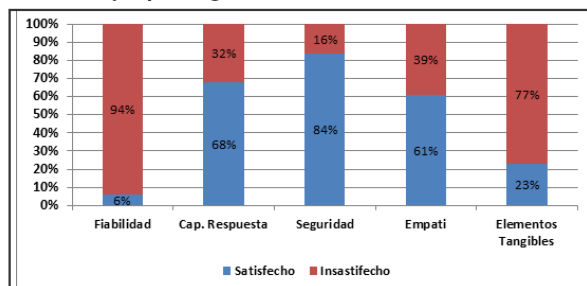
Katherine Joyce Méndez-Florián^{1, a}

Señor Editor

La Calidad de atención en salud es prioridad y es un problema que demanda una solución inmediata en la actualidad, y en nuestro país tenemos la necesidad de incrementar la cobertura con recursos muy limitados y con muchas carencias en equipos, personal de salud, infraestructura, etc.⁽¹⁾. Los diversos factores intervienen en la calidad de atención que se brinda en un hospital empiezan desde una adecuada relación usuario- equipo de salud, hasta el bien o mal trato que recibe. En este contexto, los conocimientos científicos - tecnológicos del personal, así como, la infraestructura y recursos materiales con los que cuenta, contribuyen a brindar una atención de buena calidad^(1,2).

En un estudio que realice en el servicio de emergencia del Hospital provincial docente Belén de Lambayeque donde el 81% estuvieron insatisfechos, siendo más marcado en la dimensión de fiabilidad (habilidad para realizar el servicio ofrecido de forma confiable) y elementos tangibles (instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación)^(3,4).

Gráfico N°01. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque según dimensiones.



Los resultados obtenidos son similares a los reportados en estudios semejantes realizados en otros hospitales del Ministerio de Salud de Lambayeque, López (2011) Coronado M. (2006), Saavedra M. (2004), Patazca J. (2002) Cabrejos G. (2002) y Vega J. (2002), pero

contrasta con los de Niño B. et. al.⁽⁵⁾ realizado en hospital del seguro social, quienes encuentran que la dimensión seguridad (conocimientos y atención mostrados por los profesionales) mostró mayor insatisfacción, esto podría explicarse por las deficiencias periódicas de los medicamentos básicos en el stock de farmacia y la ausencia de personal en los servicios⁽⁶⁾.

Conflictos de interés: El autor niega conflictos de interés.

Financiamiento: Autofinanciado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Mira JJ, Aranz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin Barc.* 2000;114(Supl 3):26-33.
- Casalino-Carpio GE. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev Soc Peru Med Interna.* 2008;21(4):143-52.
- Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered.* 2012;23(2):88-95.
- Lin D-J, Sheu C, Pai J-Y, Bair A, Hung C-Y, Yeh Y-H, et al. Measuring patient's expectation and the perception of quality in LASIK services. *Health Qual Life Outcomes.* 2009;7(1):1.
- Niño-Effio BS, Perales-Carrasco JCT, Chavesta-Manrique XP, Leguía-Cerna JA, Díaz-Vélez C. Calidad de Servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque-octubre 2010. *Rev Cuerpo Méd HNAAA.* 2012;5(1):5-9.
- Loureiro SC, González FM. Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. *Investig Eur Dir Econ Empresa.* 2010;16(2):27-41.

Correspondencia

Katherine Joyce Méndez-Florián.

Correo: aliciakeys17@hotmail.com

Revisión de pares

Recibido: 02/12/2015

Aceptado: 15/12/2015

1. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
a. Médico Cirujano.