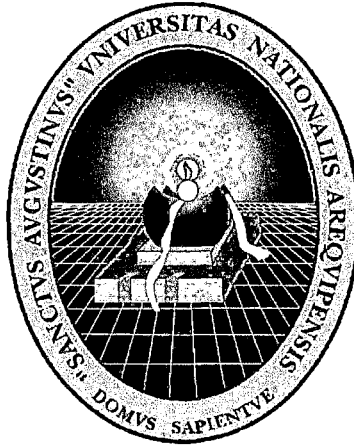


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



TITULO:

**“PERCEPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE LOS PACIENTES MAYORES DE EDAD EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ DE AREQUIPA EN EL MES DE
JULIO DEL 2009”**

Tesis presentado por:

Lenin Ricardo Bustamante Ojeda

Max Manuel Gutiérrez Mamani

Para optar el título de:

Licenciado en Relaciones Públicas

Arequipa-Perú

2010

**PROHIBIDO
DOMICILIO**

RESUMEN

Uno de las principales preocupaciones es la calidad de la atención en salud como un derecho ciudadano, en donde el eje central de la atención es conocer la opinión de los pacientes, estos datos luego son utilizados como indicadores para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, proporcionando información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Siendo el objetivo evaluar la percepción de las características de la calidad de atención de los pacientes mayores de edad en el servicio de emergencia del Hospital Goyeneche en julio del 2009

Metodología: Se entrevistaron 400 pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche de Arequipa durante el mes de julio del 2009; a quienes se les aplicó una entrevista validada para conocer su opinión.

Resultados: De la entrevista a 400 pacientes mayores de edad en el servicio de Emergencia del Hospital de Goyeneche se encontró que la calidad de atención fue catalogada como positiva por el 28,2% de los entrevistados y como negativa por el 71,8% de los pacientes.

La calidad de la atención fue desarrollada a partir de 3 características: En el caso de la Estructura y Elementos Tangibles; luego la Organización y Funciones y por último el Desempeño. Para efectos del análisis de la calidad de atención únicamente se consideran las categorías de Bueno y Malo (positiva y negativa respectivamente) Con la finalidad de llegar a conclusiones más exactas, debido a que a mayor número de categorías mayor distorsión de los resultados.

Palabras Clave: Calidad, Pacientes, Emergencia, Goyeneche.