

RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN RAI

TÍTULO: Revisión de la Literatura sobre la Percepción que tienen los Usuarios de la Calidad de los Servicios de Salud en Instituciones Hospitalarias 2015-2019.

AUTOR(ES): Trujillo Narváez, Yiris Yaneth; Ríos Baldovino, Sunilda; Vallejo Bravo, José Andrés.

PALABRAS CLAVES: Calidad en salud, percepción, instituciones hospitalarias, usuarios.

DESCRIPCIÓN: El problema de investigación se asocia a establecer la existencia de una realidad con relación a la percepción que tienen los usuarios de la calidad de los servicios de salud en instituciones hospitalarias en Colombia y otros Estados. Para ello, se hizo una revisión bibliográfica de la literatura (artículos de investigación) que dio cuenta de dicha situación desde 2015 a 2019.

CONTENIDO: Como soporte teórico fueron funcionales los aportes de Donabedian (1993), la Norma ISO 2015 y la clasificación propuesta a los servicios ofrecidos por las instituciones hospitalarias desde el Ministerio de Salud en Colombia.

METODOLOGIA: "Revisión teórica" bajo el enfoque de compilación según Cardero, Jiménez & Meléndez (2009),

RESULTADOS: Los resultados evidenciaron cada paciente (según los estudios reseñados) tiene conocimiento de cuál es la atención que debe recibir por parte del personal de salud en determinada institución hospitalaria. Por tal motivo, se infiere que la calidad está asociada con aquellos elementos que deben verse como un todo organizado en la entidad prestadora de salud, es decir, infraestructura, talento humano y la atención que recibe el individuo cuando acude a esta, en otros términos.

CONCLUSIONES: La satisfacción de los servicios de salud es evaluada por el usuario, quien es al ser el informante clave durante la medición hecha a través de los diferentes instrumentos aplicados en el marco de las distintas investigaciones, da cuenta de un tipo de percepción asociada a unos niveles de calidad como buena, aceptable o deficiente, según sea el caso del estudio o del escenario geográfico de intervención como el caso de Colombia, Chile, Ecuador entre otros Estados.

ANEXOS: Matriz Excel de revisión bibliográfica con 40 artículos de investigación.