

RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN RAI

- TÍTULO:** Satisfacción del usuario en el servicio urgencias en el Centro Hospital La Florida E.S.E, 2020
- AUTOR(ES):** Ricardo Alexander Aguirre Bravo; Catalina Isabel; Alcaraz Salas Amanda Cristina Moncayo Luna
- PALABRAS CLAVES:** Satisfacción del usuario, servicio de urgencias, Calidad.
- DESCRIPCIÓN:** La calidad en el servicio de salud está determinada como un aporte sustancialmente importante en la construcción de bienestar e integralidad en la vida de las personas, desde ese punto de vista los usuarios deben ser partícipes en la construcción de la misma, y esta se ve reflejada constantemente en la satisfacción y la percepción que tienen los usuarios sobre la atención recibida, en ese entorno el servicio de urgencias se reconoce como fundamental precisamente porque es uno de los cuales tiene mayor contacto con los pacientes.
- CONTENIDO:** Para otorgar un marco de referencia sustentable el presente proyecto plantea como una necesidad abordar las temáticas: relevancia de la salud, satisfacción, nivel de satisfacción y factores que afectan la satisfacción
- METODOLOGIA:** Para la presente investigación fue necesario ocupar un enfoque de investigación cuantitativo, el cual relaciona la teoría y la investigación con la realidad, en cuanto al tipo de investigación, siendo preciso construir la percepción de los sujetos se requiere ocupar un estudio descriptivo. En cuanto a la población esta se comprende como la totalidad de los usuarios del servicio de urgencias, ocupando un muestreo no probabilístico a conveniencia.
- RESULTADOS:** Los principales resultados del estudio dejan ver que la mayoría de las personas que han sido analizadas se encuentran conformes con el trato recibido, adicionalmente se menciona que es el personal y el trato recibido de este uno de los principales factores que dejan ver el servicio de calidad, bajo la misma línea se especifica que el único descontento que se ha generado por los pacientes está relacionado con los tiempos de consulta y de atención.
- CONCLUSIONES:** Se logra afirmar que en términos generales la institución analizada cuenta con procesos de calidad que le han permitido generar en los pacientes una visión positiva sobre el Centro Hospital La Florida, siendo que el factor que más coadyuva a proyectar esta imagen es el personal y la empatía que este mismo muestra.
- ANEXOS:** El proyecto presenta dos anexos: Cuestionario y consentimiento informado