



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE MEDICINA HUMANA

“EL PROCESO Y TIEMPO DE ATENCIÓN DEL TRIAJE, Y SU
INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE
EMERGENCIA DE LA CLÍNICA VESALIO, LIMA 2020”

Trabajo de investigación para optar el grado académico de:
MAESTRO EN ALTA GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Presentado por:

Max Dante Ramírez Poggi (0000-0002-4044-5915)

Erick Arthur Ernaú Venegas (0000-0003-3070-7915)

Asesor:

Armando Edgardo Figueroa Sánchez (0000-0003-1891-9739)

Lima – Perú

2020

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 08 de julio de 2021.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: Magister Fernando Carlos Soncco Llulluy	<input checked="" type="checkbox"/>
Miembro: Magister, Eddy Roberto Segura Paucar	
Miembro: Magister, Frank Roger Mayta Tovalino	

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: El proceso y tiempo de atención del triaje, y su influencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2020.

Presentada por el estudiante/bachiller:

Max Dante Ramírez Poggi

Erick Arthur Ernaú Venegas

Para optar el Título/Grado de Maestría en alta gerencia de servicios de salud

Asesorado por: Armando Figueroa Sánchez

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de los estudiantes del Posgrado en Medicina en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesisista:			Nota (en letras): 13
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Magister Fernando Carlos Soncco Llulluy
Presidente(a) del Jurado



Doctor, Armando Figueroa Sánchez
Asesor(a)



Maestro, Eddy Roberto Segura Paucar
Miembro 1



Magister, Frank Roger Mayta Tovalino

DEDICATORIA

Dedico de todo corazón este trabajo de investigación a mi familia: mi madre, mi padre, mi hermana, Toño y María José, lo máspreciado que uno tiene en tiempos de pandemia. La bendición de tenerlos en mi vida día a día colmándome de sus buenos consejos y bendiciones para que mejore como profesional, pero sobre todo como persona, así continuar brindando además de conocimientos, humanidad y amor para aquellos que más lo necesitan.

Max Dante Ramírez Poggi

A Dios y a mi padre que siempre ilumina mis pasos. A mi madre por brindarme seguridad, protección y con sus consejos darme la fuerza y sabiduría para poder seguir con la maestría.

Erick Arthur Ernaú Venegas

AGRADECIMIENTO

Al Doctor Armando Figueroa por sus constantes aportes y motivación en la realización del presente trabajo.

Erick Arthur Ernaú Venegas

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme otorgado unos padres ejemplares los cuales me han enseñado el valor de la humildad y de ser un buen ser humano. Doy gracias a mi Padre por haberme guiado durante todo mi crecimiento profesional pero especialmente en enseñarme la importancia de realizar nuestros actos médicos con el corazón y dedicación. Doy gracias a mi Madre por el apoyo incondicional, sus desvelos, sus enseñanzas, sus vivencias y pulirme como un gran profesional, ambos maravillosos y cómplices promotores de mis sueños y metas.

Gracias Dios por brindar salud a mi y a mi familia, gracias por bendecirnos para poder continuar ayudando a los que mas lo necesitan. Gracias a mi alma mater por abrirme las puertas y explotar mi potencial, así mismo a mis maestros en brindarme sus conocimientos necesarios para continuar creciendo como un gran profesional. Gracias a la vida tan valiosa en estos tiempos de pandemia, gracias por este logro y gracias a mi pareja la cual creyó en mí , y dedico su paciencia, amor y apoyo incondicional durante todo este proceso al triunfo.

Max Dante Ramírez Poggi

RESUMEN

Objetivo: Analizar cómo el proceso y tiempo de atención del triaje influye en la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio, Lima 2020.

Materiales y métodos: Se trató de una investigación no experimental, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, y nivel correlacional. Con una muestra de 166 pacientes atendido en la emergencia de la Clínica Vesalio 2020, a quienes se les aplicó un cuestionario.

Resultados: El 84,9% de los pacientes entrevistados que, asisten a la Clínica Vesalio expresaron que, no les explicaron el proceso del triaje. Para el 52,4% de los entrevistados, el personal de la clínica no los orientó a identificar el área de la emergencia donde se va realizar la atención. Por otro lado, según el 85,5%, no recibieron atención mientras esperaban el diagnóstico médico. El 19,3% se encuentra de manera regular en relación a las mejoras y soluciones ofrecidas al problema de salud por el cual fueron atendidos. El 1,2% y el 3,6% de los pacientes entrevistados expresaron estar muy insatisfechos e insatisfechos con respecto a la atención inmediata a la llegada de la emergencia. El 15,1% indicaron que la atención es regular. El 5,4% de los entrevistados, expresaron estar insatisfechos, con la rapidez en la atención ofrecida en la farmacia. El 16,3% indicó que la rapidez en la atención ofrecida es regular.

Conclusiones: El proceso y tiempo de atención del triaje, se encuentra relacionado con la satisfacción de los pacientes de emergencia de la Clínica Vesalio.

Palabras clave: Proceso, Triaje, Tiempo, Atención, Satisfacción.

ABSTRACT

Objective: Analyze how the triage care process and time influences the satisfaction of emergency patients at the Vesalio Clinic, Lima 2020.

Materials and methods: It was a non-experimental, cross-sectional investigation, with a quantitative approach, descriptive design, and correlational level. With a sample of 166 patients attended in the emergency of the Vesalio 2020 Clinic, to whom a questionnaire was applied.

Results: 84.9% of the interviewed patients who attend the Vesalio Clinic expressed that the triage process was not explained to them. For 52.4% of the interviewees, the clinic staff did not guide them to identify the emergency area where the care will be carried out. On the other hand, according to 85.5%, they did not receive care while waiting for the medical diagnosis. 19.3% are regularly in relation to the improvements and solutions offered to the health problem for which they were treated. 1.2% and 3.6% of the patients interviewed expressed being very dissatisfied and dissatisfied with regard to immediate care upon arrival of the emergency. 15.1% indicated that the care is regular. 5.4% of those interviewed expressed dissatisfaction with the speed of care offered at the pharmacy. 16.3% indicated that the speed of care offered is regular.

Conclusions: The triage care process and time is related to the satisfaction of emergency patients at the Vesalio Clinic.

Keywords: Process, Time, Attention, Satisfaction.