



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.