

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
HUÁNUCO
FACULTAD DE ENFERMERÍA



TESIS:

RECLAMOS POR LA DEFICIENCIAS EN LOS SERVICIOS RECIBIDOS DE
PACIENTES HOSPITALIZADOS – HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN
MEDRANO – HUÁNUCO 2012

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADOS EN ENFERMERÍA

TESISTAS:

Bach. Enf. ANDRADE MENDOZA, Ronald Roosvelt

Bach. Enf. JAUNI ROQUE, Geraldine

Bach. Enf. VÁSQUEZ DIMAS, Mirla

HUÁNUCO - PERÚ

2012

RESUMEN

Objetivo: Describir los reclamos por las deficiencias de los servicios recibidos en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el período 2012.

Metodología: El presente estudio es Descriptivo porque va a analizar como es y cómo se manifiesta los reclamos. Según el paradigma de investigación es cuantitativo. Según el método de investigación el estudio es no experimental, ya que se va observar los fenómenos tal y como ocurren. Según el periodo y secuencia de los hechos y registro de la información el estudio será de tipo transversal por qué se estudiará las variables en un determinado momento del periodo de investigación. Según al tiempo de ocurrencia de los hechos y registro de la información el estudio será de tipo retrospectivo.

La investigación es deductivo, en donde se analizarán los resultados de la entrevista aplicada a los usuarios hospitalizados respecto a los reclamos por las deficiencias de los servicios recibidos en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano-Huánuco– 2012 con el propósito de establecer conclusiones y generalizar los resultados de la investigación.

Resultados : En la medición de reclamos general por las deficiencias en los servicios recibidos de pacientes hospitalizados en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, observamos en primer lugar está la calificación media en un 91.2% (31); y en segundo lugar está la calificación alta en un 8.8% (3).

Conclusiones. Existen reclamos por las deficiencias en los servicios recibidos de pacientes hospitalizados en cuanto a calidad donde mencionan que el 60 %(21) es por las negligencias; que el 68.6%(24) las quejas son emitidas a la incompetencia del médico y el 60 %(21) hacia el personal de enfermería ; sobre oportunidad e inaccesibilidad a los usuarios hospitalizados enfocados en la cobranza excesiva de su hospitalización un 77.1% los mencionan como reclamo y sobre los trámites engorrosos para su atención por falta de guías el 54.3% (19) califican como un reclamo pero que no son manifestadas abiertamente y no escuchadas.

Palabras claves: Calidad de atención, reclamos en salud, insatisfacción del paciente, oportunidad e inaccesibilidad en salud.