

## FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO, APRESENTAÇÃO DE RESUMO E TRABALHO COMPLETO

Universidade:	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE (UNE)
Faculdade/Centro/Instituto:	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS (FCE)
Autor/es:	GianinnaGarcete (Autora) Milagro Katherine Páez González (Orientadora)
Título do trabalho:	PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN DOS HOSPITALES DE CIUDAD DEL ESTE - PARAGUAY: UN ESTUDIO COMPARATIVO
Núcleo Disciplinario / Comitê Acadêmico / Outros temas:	DESARROLLO REGIONAL
Email:	giagarcete37@gmail.com, milagro.katherine.77@gmail.com
Palavras claves (Máximo 3):	Calidad, assistência, percepción
Tem interesse em fazer apresentação oral do seu trabalho? <input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	
*Esta preferência está sujeita a alteração em função da disponibilidade.	

### Introdução

Hoy día, el concepto de satisfacción toma en cuenta cómo es la atención del paciente, pero también valora sus expectativas en relación a la atención esperada y a su vez, otras dimensiones que van más allá de salir sano de su hospitalización (Pezoa G, 2013)

### Objetivos

Como objetivo general del estudio se desea conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida. Mientras que los objetivos específicos son: conocer los municipios de procedencia de los usuarios de ambos hospitales que se ubican en Ciudad del Este, detectar la especialidad médica más demandada en ambos hospitales, establecer el tiempo estimado de espera por parte del usuario para ser atendido.

### Material e Métodos

El tipo de investigación es exploratorio – descriptivo. El diseño fue no experimental de corte transversal.

La indagación fue realizada en Ciudad del Este, capital del departamento Alto Paraná de la República del Paraguay. Los datos fueron relevados de enero a agosto de 2015.

Los participantes de la investigación fueron los pacientes que demandaron atención sanitaria en un periodo de tres elegido al azar y los encargados de la sección estadística de ambos hospitales.

### Resultados e Discussão

El IPS es un hospital que depende exclusivamente de los aportantes del seguro social, cuyo aporte es de carácter obligatorio para todos los trabajadores y el sector patronal del país, luego del análisis del resultado obtenido es que la calidad de la atención que recibe el usuario desde su llegada al centro asistencial es inferior en comparación al HR ya que encontramos más usuarios satisfechos con el servicio que brinda el segundo hospital mencionado, que es un establecimiento que depende exclusivamente del Ministerio de Salud que es el

encargado de administrar los fondos, aplicar y distribuir en los demás centros asistenciales del país. Dicho fondo que recibe del ministerio del Hacienda.

### Conclusões

Durante los tres días consecutivos de encuestas, se encontró que la mayoría de los pacientes acudían al servicio de Clínica Médica, ya que es una especialidad que atiende integralmente a los problemas de salud en pacientes adultos. Aproximadamente el tiempo de espera de los usuarios era de 1 hora hasta 10 horas. Donde se puede considerar que esperar más cinco horas en promedio es un periodo largo de espera para poder acceder a un servicio de atención.

Estos pacientes mayormente eran de Ciudad del Este y Municipios aledaños. Luego del análisis del resultado obtenido es que la calidad de la atención que recibe el usuario desde su llegada al centro asistencial es inferior en comparación al HR ya que encontramos más usuarios satisfechos con el servicio que brinda el segundo hospital mencionado, que es un establecimiento que depende exclusivamente del Ministerio de Salud

### Agradecimentos

A los miembros de Akuerase App que también fueron partícipes y en la ayuda durante la recolección de datos en conjunto con la organización reAcción Paraguay. Y a la Orientadora por la ayuda.

<sup>1</sup>Massip Pérez et al. (2008). Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. Recuperado 6 de junio del 2016 de: <http://www.scielo.cl/pdf/ijodontos/v10n1/art20.pdf>

<sup>2</sup>Suárez (1997, citado por Massip Pérez et al.). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Recuperado 6 de junio, de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)

<sup>3</sup>(Massip Pérez, Ortiz Reyes, Llantá Abreu, Peña Fortes e Infante Ochoa, 2008). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)