

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE HONDURAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**POSTGRADO DE MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA**



***PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN POR EL USUARIO  
INTERNO Y EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL BLOQUE  
MEDICO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL ESCUELA UNIVERSITARIO.***

***MARZO 2014***

**PRESENTADO POR:**

**ROSA MARIA RIVAS BUESO**

**PREVIA OPCION AL GRADO DE**

**MASTER EN SALUD PÚBLICA**

**ASESORA:**

**Msc. MARTHA ISABEL FONSECA GODOY**

**TEGUCIGALPA, M.D.C.**

**MARZO 2014, HONDURAS, C.A.**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS U.N.A.H.**

**RECTORA:**

**LICDA. JULIETA CASTELLANOS RUIZ**

**VICE RECTORA ACADEMICA:**

**DRA. RUTILIA CALDERON PADILLA**

**VICE RECTOR DE ORIENTACION Y ASUNTOS ESTUDIANTILES:**

**LIC.. AYAX IRIAS COELLO**

**VICE RECTOR DE ASUNTOS INTERNACIONALES:**

**DR. JULIO RAUDALES**

**SECRETARIA GENERAL:**

**LICDA. ENMA VIRGINIA RIVERA**

**DIRECTORA DEL SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO:**

**DRA. LETICIA SALOMON**

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS:**

**Dr. MARCO TULIO MEDINA**

**SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**DR. JORGE ALBERTO VALLE RECONCO**

**COORDINADOR GENERAL DEL POSTGRADO EN SALUD PÚBLICA:**

**Dr. HECTOR ARMANDO ESCALANTE VALLADARES**

INDICE	PÁGINA
I. Introducción	1
II. Objetivos	6
a. General	6
b. Específicos	6
III. Marco Teórico	7
1. Calidad	8
1.1 Los gurú de la calidad	8
1.2 Calidad de la atención en salud	12
1.3 Calidad del servicio	14
1.4 Modelos de medición de la calidad del servicio	37
2. Sistemas de Salud	44
3. Servicios de Salud	47
3.1 Servicios de Salud Pública en Honduras	48
4. Programa de Garantía de Calidad	50
5. Calidad de los servicios de salud	52
5.1 Calidad hospitalaria	54
5.2 Estructura, proceso y resultado	56
5.3 Normas y Protocolos	61
6. Hospital Escuela antecedentes	63
7. Emergencia	65

INDICE	PÁGINA
7.1 Servicio de Emergencia del Hospital Escuela	70
7.2 Triage	73
8. Percepción. Definición	78
8.1 Percepción de la Calidad	80
9. Satisfacción de los usuarios	83
IV. Hipótesis	91
V. Metodología	92
a. Diseño metodológico	92
VI. Resultados (tablas y graficas)	96
VII. Análisis de Resultados	197
a) Usuarios Externos	197
b) Usuarios Internos	200
VIII. Conclusiones	208
IX. Recomendaciones	211
X. Bibliografía	214
XI. Anexos	220