



UNIVERSIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE LAS AMÉRICAS

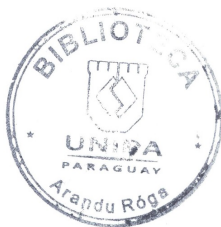
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

**CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE
SALUD SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS QUE
ACUDEN AL CONSULTORIO EXTERNO DEL INERAM.**

ASUNCION - 2017.

Julio Cesar Rodríguez Pereira



ASUNCIÓN – PARAGUAY

2017

DEL INERAM.

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo determinar la atención de calidad y calidez del personal de salud según la percepción de los usuarios que acuden al consultorio externo del INERAM, cuyo diseño metodológico es descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, aplicado por medio de un formulario de 16 preguntas, la muestra estuvo representado por 150 personas. Cuya conclusión demuestra que los usuarios que acuden al Consultorio externo del INERAM perciben una muy buena atención de calidad y calidez por parte del personal de salud, en cambio en relación a la atención sugieren más dialogo por parte de los funcionarios y el mejoramiento de los sanitarios. Frente a estos hallazgos se recomienda al INERAM mejorar sus sanitarios en cuanto a sus instalaciones y limpieza, instaurar un Centro de Información de fácil acceso al público, con gente capacitada que brinde orientación precisa a los usuarios sobre ubicación, trámites y nómina de usuarios internados, se sugiere que la Sala de espera sea más amplia y cuente con las condiciones para brindar mayor comodidad, especialmente en silletería, aire acondicionado y baños, trabajar con algunas enfermeras, auxiliares, personal administrativo y de oficios varios que no poseen espíritu servicial.

Palabras claves: Personal de Blanco, Usuarios, Atención de Calidad y Calidez.

