

Colegio de Médicos Postgraduados IMSS, A.C.

"EL FUTURO ES HOY"

XXXIV JORNADA MÉDICA NACIONAL Y XVIII SIMPOSIUM INTERNACIONAL

Febrero 9, 10 y 11 de 2006

Unidad de Congresos del Centro Médico Nacional Siglo XXI

PERCEPCIÓN DEL USUARIO RESPECTO AL CUIDADO ENFERMERO EN UN HOSPITAL DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN

RODRÍGUEZ MIRANDA MP, GASCA AVILA G, SOLIS MIRANDA G, **CASTELLANOS OLIVARES A.** DIV. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN EN SALUD, HOSPITAL DE ESPECIALIDADES CENTRO MÉDICO NACIONAL SIGLO XXI

OBJETIVOS: Conocer la opinión de los pacientes respecto a su satisfacción, identificar las quejas más frecuentes y la calificación que otorga el paciente a la atención recibida por el personal de enfermería.

DISEÑO: Encuesta comparativa

MATERIAL Y MÉTODOS: La muestra estuvo conformada por pacientes hospitalizados elegidos en forma aleatoria. Las variables estudiadas fueron trato personalizado, oportunidad de la atención, cortesía, amabilidad, relación enfermera-usuario, edad, género, satisfacción de los usuarios del servicio y calidad del cuidado enfermero. Se hizo un análisis multivariado mediante regresión logística.

RESULTADOS: Estudiamos 97 pacientes de 51 ± 18.6 años, 47% hombres y 53% mujeres. En relación a si el personal se dirige a el por su nombre 92% de los encuestados contestó que si y 8% que no. En cuanto a la explicación de los procedimientos de enfermería al paciente 91% dijo que si y 9% que no. La satisfacción con la atención de enfermería 95% expresó que si y el resto que no. El 92% opinó que la enfermera acudió a su llamado y 8% que no. La orientación que recibió el paciente a su ingreso hospitalario 76.0% considero que si y 24.0% que no. En cuanto a la orientación al egreso sobre las medidas asistenciales y cuidados que deberá tener en su domicilio 62.5% respondió que si y 37.5% que no.

CONCLUSIONES: El usuario se encuentra satisfecho con el servicio proporcionado por las enfermeras. La frecuencia de quejas es de 4%.

FECHA			CARTEL N°:			
DATOS PARA LOCALIZAR AL AUTOR						
NOMBRE	Castellanos	Olivares	Antonio			
	<small>APELLIDO PATERNO</small>	<small>APELLIDO MATERNO</small>	<small>NOMBRE(S)</small>			
DIRECCIÓN:	Av. Cuauhtmoc No. 330	Doctores	0 6720			
	<small>CALLE Y NUMERO</small>	<small>COLONIA</small>	<small>C.P.</small>			
	Cuautemoc	México D. F	México			
	<small>DELEGACION O MUNICIPIO</small>	<small>CIUDAD</small>	<small>ESTADO</small>			
	56276900 Ext. 21 607	isidoc@avantel.net				
	<small>TELEFONO(S)</small>	<small>E-MAIL</small>				
MÉDICO RESIDENTE	<input type="radio"/>	MÉDICO DE BASE	<input type="radio"/>	MÉDICO DE CONFIANZA	<input type="radio"/>	FIRMA