



Murcia, 14 y 15 de junio de 2017

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE HOSPITALIZACIÓN MÉDICO QUIRÚRGICA

Autores: Robles Brabezo, José Manuel; Carrasco Ruiz, David; Saura Lucas, Salvador Alfredo; García Llamas, Antonio Alberto; Jiménez Murcia, Jesús; Martínez González, Miguel Ángel. Lugar de Trabajo: Área III de Salud Lorca.



INTRODUCCIÓN: Hace unos años el concepto de calidad estaba asociado únicamente a controlar las diferentes etapas del proceso asistencial garantizando el producto/servicio, ahora se ha evolucionado hacia un sistema de gestión que tiene en cuenta las expectativas, necesidades, preferencias y satisfacción del usuario

OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes ingresados en el área de hospitalización médico quirúrgica y maternidad del hospital en el momento en el que reciben el alta.

METODOLOGÍA: Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra estuvo constituida por 81 pacientes. Se utilizó un cuestionario con un formato de respuesta tipo Likert. Se alcanzó un alfa de Cronbach de 0,86

RESULTADOS

Tabla 2: Distribución porcentual de la Satisfacción de los usuarios con los cuidados de las enfermeras

Ítems	Nunca	A veces	Habitualmente	Siempre
1. Frecuencia con la que han tratado con educación y respeto	0%	1,2%	11,1%	87,6%
2. Frecuencia con la que han escuchado con atención	0%	1,2%	19,8%	79,0%
3. Frecuencia con la que han explicado las cosas de forma comprensible	0%	4,9%	18,5%	76,5%
4. Frecuencia con la que ha sido atendido con la prontitud deseada	0%	7,4%	23,5%	69,1%

Tabla 3: Distribución porcentual de la satisfacción de los usuarios con la atención médica.

Ítems	Nunca	A veces	Habitualmente	Siempre
5. Frecuencia con la que han tratado con educación y respeto	1,2%	1,2%	28,2%	69,4%
6. Frecuencia con la que han escuchado con atención	1,2%	4,9%	18,5%	67,9%
7. Frecuencia con la que han explicado las cosas	0%	7,1%	20%	75,3%

Tabla 4: Distribución Porcentual de la Satisfacción de los usuarios con el Entorno Hospitalario

Ítems	Nunca	A veces	Habitualmente	Siempre
8. Frecuencia con la que la habitación y el baño han estado limpios	0%	2,5%	23,5%	74%
9. Frecuencia con la que el entorno a la habitación ha estado tranquilo por la noche	0%	18,5%	35,8%	45,7%

Tabla 5: Distribución porcentual de Satisfacción con la Experiencia en el HURM

Ítems	SI				No
	Nunca	A veces	Habitualmente	Siempre	
10. Necesidad de ayuda para ir al baño o utilizar la ducha		26,2%			72,8%
11. Frecuencia con la que le han ayudado con la prontitud deseada	5%	10%	15%	70%	
12. Necesidad de medicación para el dolor	SI				No
		72,8%			27,2%
13. Frecuencia de dolor bien controlado	7,2%	10,1%	31,9%	50,7%	
14. Frecuencia con la que el personal ha hecho lo posible para aliviar el dolor	0%	11,7%	29,4%	58,8%	
15. Le han dado algún medicamento que nunca antes había tomado	SI				No
		35%			65%
16. Frecuencia con que el personal ha explicado para que era el medicamento	14,3%	14,3%	21,4%	50%	
17. Frecuencia con que el personal ha explicado los posibles efectos adversos del medicamento	21,4%	21,4%	21,4%	35,7%	

Tabla 6: Distribución porcentual de la Satisfacción de los usuarios con la información recibida al alta

Ítems	SI	No
18. Han explicado los médicos, las enfermeras u otros profesionales los cuidados que deberá seguir después del alta	99,3%	3,7%
19. Ha recibido información por escrito sobre los síntomas o problemas de salud que deberá vigilar después del alta	99,1%	9,9%

CONCLUSIÓN: La mayoría de los pacientes considera su estado de salud de razonable a muy bueno. La atención enfermera está mejor valorada que la atención médica. Existen casos de insatisfacción en la asistencia al baño y con la comida ofrecida durante la estancia. La evaluación general del hospital es altamente satisfactoria.