



## □ Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería □

Alma Belém López Escudero<sup>1</sup>, Estephany Alejandra Sánchez Tlatilolpa<sup>1</sup>, Miguel Ángel Hernández Montiel<sup>1</sup>, Cristhian Efrén Hernández Hernández<sup>1</sup>, Margarita Lazcano Ortiz<sup>1</sup>, Rosa María Baltazar Téllez<sup>1</sup> y Viridiana Ramírez Gutiérrez<sup>1</sup>

1 Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. belem\_0924@hotmail.com

Hoy en día el concepto de satisfacción toma en cuenta cómo es la atención del paciente y valora sus expectativas de cómo debería haber sido atendido. El cuidado es la esencia de la profesión de enfermería, pudiéndose definir como una actividad de valor personal-profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida.

El someterse a una intervención quirúrgica es algo que causa miedo, ansiedad, y estrés al paciente; por lo que el profesional de enfermería debe brindar atención individualizada con la finalidad de mejorar condiciones, tanto físicas como psicológicas. En la etapa postquirúrgica la atención de enfermería se centra en torno a la valoración integral del paciente y su vigilancia continua, con el propósito de brindar una asistencia de alta calidad y calidez profesional, siendo básica y fundamental, pues de ello depende el éxito o fracaso de la recuperación del paciente postquirúrgico. El presente estudio tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes postquirúrgicos ante los cuidados de enfermería. El planteamiento y desarrollo de la investigación se fundamenta en una interrogante; ¿Qué nivel de satisfacción tiene el paciente postquirúrgico ante los cuidados de enfermería?

El diseño de la investigación es no experimental, de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal. Muestreo no probabilístico por conveniencia, de 15 pacientes en etapa postquirúrgica, hospitalizados en el servicio de Cirugía del Hospital Gral. Pachuca, Hgo.

Los datos fueron recolectados mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas socio demográficas, generales de la cirugía y estancia hospitalaria, y el instrumento "Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería" (Eriksen, 1988) con 29 preguntas, con opciones de respuesta de Nunca(1) hasta Siempre(4). Comprende cinco dimensiones: trato, calidad técnica, disponibilidad, continuidad y resultado del cuidado; con un Alfa de Crombach 0.92. El nivel de satisfacción se define de acuerdo a la puntuación: Alto(88-116), Medio(59-87) y Bajo(29-58).

Los datos se analizaron por medio de un paquete estadístico SPSS versión 22.0.

Los resultados reportan que el promedio de edad fue de 48 años, (DE=5.3) y la moda de 43 años. De los 15 entrevistados, 8(53.3%) son hombres y 7(46.7%) mujeres. El nivel básico de escolaridad corresponde a 7(46.7%) y 1(6.7%) a nivel profesional. Con respecto al nivel de satisfacción del instrumento se obtuvo que; 13(86.6%) tenían un nivel Alto y 2(13.4%) un nivel Medio y Bajo de satisfacción.

Se concluye que los pacientes tienen un alto nivel de satisfacción con respecto a la atención que el profesional de enfermería les brinda para su recuperación quirúrgica, teniendo un porcentaje mayor de satisfacción en las dimensiones de: trato que proporciona enfermería, disponibilidad del cuidado y resultado de la atención integrada. Con esto, se sugiere que la satisfacción del paciente puede ser un indicador consistente para la evaluación de la calidad en la atención de salud y su contribución para la retroalimentación y mejora del sector salud.