



## **Percepción de los pacientes sobre la importancia del Trabajo Social en la calidad de atención en el hospital psiquiátrico "Dr. Adolfo M. Nieto" Instit**

Bertha Guadalupe Sánchez Dorantes<sup>1</sup>, Mary carmen Betancourt López<sup>2</sup>, David Limón Cruz<sup>1</sup>, Gloria Elena Lozano Rojas<sup>3</sup> y David Limón Cruz<sup>1</sup>

1 Facultad de Medicina, UNAM, 2 Instituto de Salud Estado de México, 3 Instituto de educación media superior IEMS . guadasandor@yahoo.com

**Introducción.** El factor humano y la calidad en la atención es un tema de discusión recurrente en los sistemas de salud, el equipo tiene contacto permanente con los usuarios en busca de optimizar la prevención, atención y recuperación de la salud. El Trabajador Social es esencial en la atención socio-económico-cultural y emocional del paciente y familia. **Objetivo.** Conocer la percepción del usuario del servicio de consulta externa con respecto a la calidad de la atención del departamento de Trabajo Social. **Material y métodos.** Se aplicó una entrevista estructurada a 50 pacientes, mayores de edad, de enero-agosto 2010. Análisis se hizo con el paquete Excel 2007 y escala de likert. **Resultados:** 37 mujeres y 13 hombres. Edad de 18 a 42 años 82%. Escolaridad secundaria y media superior 76%; 20% con licenciatura. Estado civil 66% sin pareja. Ocupación 50% hogar y 26% estudiantes; Visita subsecuente 70 % .Tiempo de espera 82% percibe atención inmediata. **Respuestas a la calidad de la atención.** Espacio físico cómodo y adecuado 52% en desacuerdo. Limpio y en orden 62% de acuerdo. Material impreso de apoyo a la información dada 62% en desacuerdo; 80% percibe interés por resolver dudas, inquietudes y necesidades; 64% está de acuerdo que el comportamiento del TS le proporciona confianza. **Conclusiones.** El paciente percibe cordialidad, disposición y confianza del Trabajador Social. **Referencias.** Programa Nacional de Salud 2007-2012, México. 7 Febrero 2012 disponible en: [http://www.conadic.salud.gob.mx/pdfs/programas/pns\\_version\\_completa](http://www.conadic.salud.gob.mx/pdfs/programas/pns_version_completa). Ramírez STJ, Nájera AP. **"Percepción de la Calidad de la Atención de los servicios de Salud". 1998, Salud Pública vol.40, no. 1** disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>