

## **Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes Posoperados**

Anallely Garachi Arenas<sup>1</sup>, MCE Rosalba Cholula Garcia<sup>2</sup>, MCE Jose Alfredo Romero Soriano<sup>3</sup>, MCE Guadalupe Rojas Morales<sup>4</sup>, MSP Erika Lozada Perezmitre<sup>5</sup> y MCE Lilia Vazquez Flores<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Decanato de Posgrados en Ciencias de la Salud, Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.

Contacto: [anallely.garachi@upaep.edu.mx](mailto:anallely.garachi@upaep.edu.mx)

Autor para correspondencia: [guadalupe.rojas@upaep.mx](mailto:guadalupe.rojas@upaep.mx)

### **Resumen**

El continuo crecimiento poblacional demanda mayores requerimientos de los sistemas de salud, lo que conlleva a buscar marcos legales en donde la calidad del cuidado a los pacientes pueda ser medible. Es inherente el poder demostrar que las expectativas de satisfacción de los pacientes son cubiertas por los profesionales de la salud. Tan solo en México en 2016, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), recibió un total de 1,972 quejas, en donde muchas de estas son por la insatisfacción de los servicios de salud recibidos durante su estancia hospitalaria, en especial el quirófano. En los últimos años, ha habido un interés creciente en la relación enfermera, paciente y familia como eje central en la percepción del cuidado. Desde la perspectiva del paciente se evalúa la calidad de la atención de enfermería. Esto proporciona información que beneficia a la organización prestadora de servicios, a los prestadores directos y a los mismos pacientes.

**Palabras clave.** Calidad, Percepción, Experiencia, Enfermería.