

## Satisfacción del Paciente Post-operado en el Cuidado de Enfermería

### *Satisfaction of the Post-operated Patient in Nursing Care*

L.E. Blanca Azucena Rivera Lozano<sup>14</sup>, L.E. Ana Karen Lorenzo Ayala<sup>14</sup>, M.E. Gricelda Rodríguez Rojas<sup>\*24</sup>, M.A.S. Ilse Hidalgo Arce<sup>34</sup>.

<sup>1</sup> Estudiante de Especialidad en Enfermería Quirúrgica, <sup>2</sup>Asesor Metodológico, <sup>3</sup>Asesor de Contenido.

<sup>4</sup>Posgrados en Enfermería de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.

\*Autor Corresponsal [blancaazucena.rivera@upaep.edu.mx](mailto:blancaazucena.rivera@upaep.edu.mx) , [griselda.rodriguez@upaep.mx](mailto:griselda.rodriguez@upaep.mx)\*

### Resumen

**Introducción.** En el mundo cada año se realizan más de 234 millones de intervenciones quirúrgicas para una amplia gama de afecciones en pacientes de todas las edades. En México, el incremento en las intervenciones quirúrgicas es el reflejo de las complicaciones y del deterioro del estado de salud de las personas. Los pacientes que se han sometido a un procedimiento quirúrgico y que se encuentran hospitalizados para su recuperación necesitan del cuidado de un profesional de enfermería con base en los conocimientos científicos, dichos cuidados deben de ser de calidad para así lograr que el paciente se sienta satisfecho con la atención. (Ayerbe; Fermin y Inga, 2017).

**Planteamiento del Problema.** Actualmente los datos estadísticos muestran un gran incremento en el número de cirugías, por esta razón las instituciones de salud se preocupan por reconocer la calidad de la atención como un proceso de mejoramiento continuo. Buscan la satisfacción del usuario, en cuanto a necesidades y expectativas; es una forma de evaluar la calidad en la prestación de los servicios de salud, con esto se pretende conocer como los sistemas de salud pueden responder mejor a las necesidades y preferencias individuales, así mismo se conoce cada aspecto de la atención debido a su experiencia en la institución. Tomando en cuenta esto surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción que ofrece el personal de enfermería en pacientes post- operados en un hospital privado de la ciudad de Puebla?

**Objetivo General.** Identificar el nivel de satisfacción que ofrece el personal de enfermería en pacientes post- operados en un hospital privado de la Ciudad de Puebla.

**Metodología.** Se realizó un estudio transversal y descriptivo con una muestra por conveniencia a 71 pacientes post-operados y hospitalizados en los meses de febrero a mayo del 2019 aplicando el instrumento de “Satisfacción del paciente post-operado en el cuidado de enfermería de Aaturima 2016” en un hospital privado de la ciudad de Puebla. La participación fue de manera anónima y voluntaria bajo consentimiento informado, de acuerdo con la Ley General de Salud, 2015 (Artículo 13, 14: V, IV. Artículo 21, VII, VII y Artículo 22) y de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012. Los datos

obtenidos se analizaron a través del programa estadístico SPSS versión 23 obteniendo un Alfa de Cronbach de .954

**Resultados.** La mayoría de la población encuestada fueron mujeres, casadas y empleadas, con una media aritmética de 40 años, con una educación básica y una estancia hospitalaria en promedio de 5 días. La atención prestada en su mayoría fue por parte del personal femenino mostrando seguridad y destreza en los procedimientos que realiza, ofreciendo con amabilidad un servicio oportuno.

**Conclusión.** La mayor parte de la población está satisfecha del trabajo realizado por parte de Enfermería ya que asume una actitud responsable en relación a su cuidado lo cual es resultado de un proceso formativo. Tomando en cuenta lo antes mencionado, existe evidencia de la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente, lo cual es importante para la creación de programas de mejora y un proceso reflexivo a partir de la propia experiencia para el desarrollo del profesional llevándolo a mejorar la calidad de la atención

**Palabras clave:** Satisfacción, Cuidado Enfermería, Paciente post-operado