

¿QUE IMAGEN TIENE LA POBLACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA ENFERMERÍA COMUNITARIA?

CALIDAD DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA EN ATENCIÓN PRIMARIA. MEDIO RURAL VS MEDIO URBANO
 Sánchez Trujillo, M., Peral Sánchez, A.M.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es un componente importante en la calidad de la Atención Primaria de Salud. La relación enfermera-paciente es un aspecto fundamental pues una relación basada en la confianza constituye un requisito necesario para la buena marcha del proceso terapéutico. Debido a esto, consideramos la realización de dicho estudio y, fundamentar así, la calidad del servicio de enfermería comunitaria en Sevilla, planteando la siguiente pregunta: ¿Es la enfermería comunitaria en el medio rural más cercana y de confianza que en la ciudad?

OBJETIVOS

- ❖ Conocer la percepción y valoración que tienen los usuarios del SAS sobre la enfermería en la atención primaria de salud en la población sevillana (medio rural y urbano) y la importancia de dicho colectivo en el Sistema Sanitario
- ❖ Comparar la relación enfermera/o-paciente entre el medio rural y urbano

METODOLOGÍA

Estudio Descriptivo Transversal, utilizando un cuestionario auto-administrado con trece enunciados, en una escala Likert (total desacuerdo, no estoy de acuerdo, indeciso, de acuerdo o totalmente de acuerdo). Diseñado en base al modelo SERVQUAL y al cuestionario AMABLE. La muestra fue constituida por personas mayores de edad (18-80 años), usuarios de centros de salud (Las Palmeritas, El Juncal, Huerta del Rey y El Porvenir) en el medio urbano y ambulatorios y consultorios (El Saucejo, Los Corrales, Martín de la Jara, Algámitas y Villanueva de San Juan) en el medio rural.

	Muestra
Medio rural	190
Medio urbano	190
Total	380

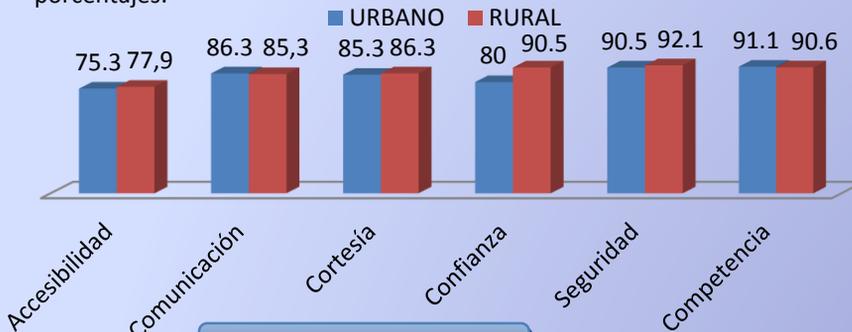
RESULTADOS

✓ De la **población global** encuestada el **56%** muestra un **grado de satisfacción medio** con relación a la atención de enfermería en su comunidad, mientras que el **29 %** muestra un **grado alto de satisfacción**.

✓ **En cuanto a las diferencias entre el medio rural y urbano:**

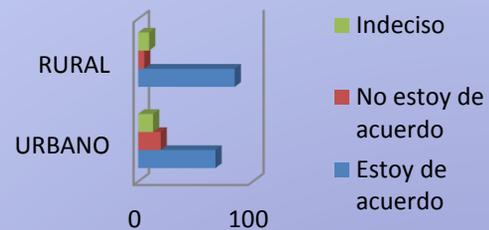
• El **57%** de la población analizada del **medio rural** y el **55,7% del medio urbano** están **satisfechos** con el servicio de enfermería; mientras que el **34% del medio rural** y el **23% del medio urbano** están **muy satisfechos** con dicho servicio.

• Grado de satisfacción de los diferentes ítems de calidad medidos, en porcentajes:



• Por último, analizamos la pregunta: **¿Es mi enfermero/a tan importante como mi médico de cabecera en el Sistema Sanitario?**

Obteniendo los siguientes resultados:



CONCLUSIONES

-La mayoría de pacientes que acuden a los Centros de Atención Primaria, muestran un grado medio/alto de satisfacción con la atención recibida por parte de sus enfermero/as.

- Observamos un mayor porcentaje, a nivel rural, considerando su enfermera/o igual de importante que su médico/a en el Sistema Sanitario.

- Por último, analizando los diferentes ítems, apreciamos una mejor valoración en cuanto a confianza y accesibilidad a nivel rural, en comparación con el medio urbano, afirmando así la pregunta planteada en dicho estudio.

BIBLIOGRAFÍA

- Dios Guerra C, Alba Dios MA, Ruiz Moral R, Jiménez García C, Pérula de Torres LA. Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Enferm. glob.* 2013; 12(31): 162-176
- Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud [Sede Web]*. Junta de Andalucía;2015 [acceso 26 de Febrero de 2016]. Atención Primaria de Salud. Encuestas de Satisfacción (2013).