

# GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA REALIZACIÓN DE LOS CUIDADOS ENFERMEROS EN EL PAC DE CIUDAD REAL

Espadas Díaz-Salazar, J.M; Martínez Moreno, A.R; Ramos Dorado, M.A

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, debido a los recortes sufridos en el ámbito sanitario durante los últimos años, es de vital importancia evaluar el Grado de Satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados enfermeros prestados en los servicios de urgencias extrahospitalarias, para así poder mejorar o cubrir las necesidades de los pacientes en toda su dimensión biopsicosocial.

La opinión del paciente es un componente esencial en la valoración del servicio prestado. Si los pacientes manifiestan una baja satisfacción, los cuidados enfermeros están lejos de ser los ideales. Para que enfermería proporcione unos cuidados de calidad debemos conocer que esperan los pacientes de los profesionales.

## OBJETIVO

Conocer el Grado de Satisfacción de los pacientes que acuden al Punto de Atención Continuada (PAC) de Ciudad Real durante los fines de semana o festivos, para recibir los cuidados de enfermería necesarios, ya sean urgentes o programados.

## DISCUSIÓN

El 93% de los pacientes mostraron una Alta Satisfacción en cuanto a la asistencia recibida por los profesionales de Enfermería, el 6% consideró haber recibido una calidad Moderada en la atención y sólo el 1% calificó como Baja la calidad asistencial.

La mayoría de los pacientes consideran haber recibido unos cuidados enfermeros de calidad y por ello, se muestran muy satisfechos pero consideramos que aún un margen de mejora, ya que existe un mínimo de disconformidad por parte de algunos de los pacientes atendidos en el PAC durante los fines de semana o festivos.

## BIBLIOGRAFIA

- Gómez-Payo, S; Del Río-Moro, O; Manrique-García, A; Rodríguez-Martín, M.C; Fernández Pardo, M.J. Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. Noviembre 2011.
- Campos Soto, R. Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. Noviembre 2012.
- Casalino-Carpio, G.E. Calidad del Servicio en la consulta externa de Medicina Interna de un Hospital de Lima mediante la encuesta SERVQUAL. Rev Soc Peru Med Interna 2008; vol 21 (4)

## MATERIAL Y METODOS

Se trata de un estudio observacional descriptivo, con una muestra de 250 pacientes mayores de 16 años, seleccionados aleatoriamente, durante los fines de semana y festivos. Para recolectar los datos, se facilita una cuestionario de satisfacción de elaboración propia, anónima y voluntaria formada por 8 ítems, basados en la encuesta SERVQUAL, y como variables el sexo y la edad. Se utilizó el programa analítico SPSS 19.0 para Windows.

## RESULTADOS

