



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD**



**Maestría en Administración en Salud,  
Mención Gerencia de Hospitales.  
2009-2010**

**Tesis para optar al título de Maestra en Administración en Salud, mención en  
Gerencia de Hospitales**

**Satisfacción de los pacientes y familiares de egresados  
de la sala de cirugía del Hospital Gabriela Alvarado, Danlí,  
El Paraíso, Honduras, del 15 al 31 de octubre, 2010.**

**Autora: Ana Rebeca Medina Matamoros**

**Tutor: MSc. Manuel de J. Martínez**

**Ocotal, Nueva Segovia, Nicaragua, Octubre, 2010.**

## INDICE

	<b>Páginas</b>
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
I. INTRODUCCIÓN	1-2
II. ANTECEDENTES	3-4
III. JUSTIFICACIÓN	5
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
V. OBJETIVOS	7
VI. MARCO DE REFERENCIA	8 -13
VII. DISEÑO METODOLOGICO	14 -17
VIII. RESULTADOS	18 -21
IX. ANÁLISIS DE RESULTADOS	22 -26
X. CONCLUSIONES	27
XI. RECOMENDACIONES	28
XII. BIBLIOGRAFIA	29
ANEXOS.	

## ***DEDICATORIA***

A Dios creador del Universo que me permitió realizar este trabajo.

A mi mamá María Anita Matamoros por su apoyo incondicional.

A mi esposo Leonel Vernabé Bustillo Godoy por su comprensión y paciencia.

Y a mis hijos Allison Anahí Bustillo Medina y Leonel Alessandro Bustillo Medina.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al Msc. Manuel Martínez por su apoyo incondicional en el transcurso de la Maestría.

Un agradecimiento a todos mis Maestros del CIES UNAN, Managua, en los diferentes módulos ya que denotaron su enorme capacidad intelectual y profesionalismo.

Agradezco a mis compañeros(as) de Maestría.

## **RESUMEN**

En el presente informe se busca conocer el grado de satisfacción del usuario egresado de la sala de cirugía del Hospital Gabriela Alvarado de Danlí, El Paraíso, Honduras, del 15 al 31 de octubre del 2010.

Este es un estudio descriptivo de satisfacción del usuario de la sala de cirugía, donde la mayoría de los usuarios de este servicio, son del área rural con bajo nivel de escolaridad, así mismo de escasos recursos económicos y por ende con familias numerosas, también podemos decir que la mayor dificultad para poder brindar una atención de calidad a los pacientes que egresaron es la falta de medicamento y lo que se refiere a condiciones de hotelería es debido a la falta o insuficiente ropa de cama.

La mayoría de los pacientes manifiestan que recibieron información sobre los procedimientos brindados con el personal de enfermería y que la atención brindada en su mayoría la consideran excelente.

Con relación al grado de satisfacción del usuario de la sala de cirugía se encontró que la mayoría es su primera vez que acude para un procedimiento quirúrgico mismo que fue realizado satisfactoriamente.

La mayoría de los usuarios refirieron que la atención brindada por el personal de enfermería es excelente.

## I. INTRODUCCION

Los estudios de satisfacción de usuarios de la sala de cirugía servicio que brinda el hospital Gabriela Alvarado, de Danlí, Honduras representa el esfuerzo para reorientar las acciones de atención de salud a los pacientes que son egresados de este servicio.

San Marcos, aldea de Danlí, se localiza en el Departamento de El Paraíso, aproximadamente a cinco kilómetros del centro de esta ciudad próspera e importante polo de desarrollo, que cuenta con fábricas, talleres, farmacias, colegios y universidades, de manera que existe un desarrollo continuo, tiene una población de 415,719 habitantes y también es conocida como "La Ciudad de las Colinas ", dado a las bellas Colinas que han adornado esta ciudad. Y cuenta con 27 Centros de salud con Médico y Odontólogo (CESAMO) y 69 Centros de salud rural (CESAR) que contribuyen en la prestación de servicios en las localidades y así poder brindar una atención oportuna y de promoción de la salud, esta última es fundamental para la prevención de enfermedades por que viene a descongestionar el hospital y dar oportunidad a las personas que más lo necesiten.

En esta unidad de salud se han desarrollado diversas acciones relacionadas con la satisfacción del paciente; para mejorarla, como: la organización de comités de infecciones intrahospitalaria (IIH); grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas; comités y círculos de calidad; sistemas de monitoría y la aplicación de encuestas de opinión a usuarios, entre otros. De allí la importancia social, técnica y científica de las investigaciones sobre la satisfacción de los usuarios egresados del Hospital Regional de Oriente de la aldea San Marcos el Paraíso.

Por tanto, el propósito de la presente investigación corresponde al interés de la institución por indagar acerca del grado de satisfacción de los

usuarios egresados, Y así poder tomar medidas orientadas a mejorar la atención brindada por el personal de enfermería.

## II. ANTECEDENTES

El trabajo de enfermería, es fundamental en los procedimientos y cuidados quirúrgicos realizados a los pacientes hospitalizados por ello es responsabilidad de enfermería conocer las necesidades del paciente y poder brindar una atención de calidad para que la relación asistencial sea lo mas fructífera posible.

Los usuarios tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos se debe conocer cuáles son esas ideas. Si no sabemos lo que piensan, esto se convierte en fallas y el usuario se convierte en un usuario insatisfecho y para dejar contento a un usuario insatisfecho, no podemos escatimar esfuerzos. Además, es innegable que debemos brindar una atención de Calidad, en todos sus aspectos, solo así lograremos que la salud sea una realidad concreta.

En cuanto al Hospital, como centro asistencial que proporciona cuidado a nivel regional debe ofrecerlo con calidad, la cual se refleja en el servicio prestado y éste último es la imagen que proporciona el equipo de salud, especialmente de enfermería quien atiende directamente a los enfermos, los cuales serán *tratados de forma digna y con respeto, contribuyendo en su recuperación.*

Para enfermería, es muy importante restablecer y preservar la salud del paciente que se logra a través de los cuidados brindados como parte de su desempeño Además de establecer una relación más estrecha, con el enfermo en el pre y el postoperatorio inmediato.

La interacción en el ejercicio de la enfermería debe sustentarse en tres pilares básicos: Responder a las necesidades del enfermo, mejorar continuamente los

Servicios y crear los sistemas apropiados para una mejor satisfacción, esto implica cuatro conceptos básicos: Cuidado, Persona, Salud y Entorno, es importante empoderarse de estos conceptos básicos y poder ayudar al paciente a su pronta recuperación e integración familia- sociedad (1).

### **III. JUSTIFICACIÓN**

Con los resultados de la investigación, se busca tener un mejor conocimiento de cómo se siente el paciente acerca de los cuidados que el personal de enfermería le brinda, y así poder tomar medidas correctivas o de mejoras.

En el proceso de cuidados brindados por enfermería proporcionan como exigencia de su rol asistencial establecer una relación más estrecha con el enfermo en el preoperatorio y el postoperatorio inmediato, haciéndolo partícipe activo en las decisiones y tratamiento de su enfermedad. Estos aportes conducirán a consolidar el objetivo prioritario: restablecer y preservar la Salud y por ende su satisfacción.

En el trabajo de enfermería, el arte de cuidar es, ante todo, un proceso de relación donde el cuidar, se convierte en el instrumento fundamental para que la relación asistencial enfermera(o) enfermo sea lo mas fructífera posible,

Por lo tanto la importancia de esta investigación de conocer el grado de satisfacción del paciente ya que es donde el trabajo de enfermería se ve reflejado y esto nos ayuda a poder hacer comparaciones y a la vez tomar decisiones en pro del mejoramiento continuo de esta unidad de salud.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

De acuerdo con los diferentes elementos planteados anteriormente, se formula la siguiente pregunta del estudio:

¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en la sala de cirugía del Hospital Gabriela Alvarado, San Marcos, El Paraíso, Honduras, del 15 al 31 de octubre del año 2010?

De la pregunta del estudio, se derivan las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las características socio demográficas de los pacientes hospitalizados?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del usuario?
- ¿Cuáles son los cuidados que el personal de enfermería brinda al paciente?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados con relación a la atención brindada por el personal de enfermería?

## **V. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo general:**

Valorar el grado de satisfacción de los pacientes egresados de la sala de cirugía del Hospital Gabriela Alvarado, San Marcos, El Paraíso, Honduras del 15 al 31 de octubre del año 2010.

### **5.2. Objetivos específicos:**

1. Describir las características socio demográficas de los pacientes egresados.
2. Identificar los factores que influyen para brindar una atención que satisfaga al paciente.
3. Describir los procedimientos para el cuidado del paciente que el personal de enfermería les brinda.
4. Identificar la satisfacción de los pacientes egresados con relación a la atención brindada por el personal de enfermería.

## **VI. MARCO DE REFERENCIA**

Calidad:

*A la fecha, el concepto de calidad, ha evolucionado hacia el concepto de Calidad Total, cuyo indicador fundamental es la Satisfacción de las expectativas del Cliente, los mismos que pueden ser externos o internos. Las expectativas de los Clientes pueden ser: 1.- Implícitas o básicas, 2.- explícitas; aquellas que exigen algunas especificaciones y requisitos 3.- latentes; aquellas que involucran un nivel de excelencia; por un valor agregado y no siempre esperado (2)*

Calidad de la Atención en Salud:

*Con la finalidad de garantizar calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe, la OPS/OMS desde los años ochenta, viene desarrollando esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención de los servicios de salud, así como incrementar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles (3)*

Satisfacción del paciente:

*La satisfacción del paciente es la expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente(4)*

*Un trato digno y respetuoso; lenguaje adecuado y comprensible; que las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre; protegiendo la privacidad de las personas durante la atención.*

## Trato humanizado

La humanización de la asistencia sanitaria es una tarea urgente y necesaria a la que estamos llamados y de la que somos responsables todos. La humanización de la asistencia en los centros de salud es una de las grandes preocupaciones actuales en el campo sanitario. Los hospitales han dejado de ser "hospitalarios" para los enfermos y para el personal que trabaja en ellos

### Causas de Satisfacción:

Las causas de satisfacción están relacionadas con el hecho de recibir algún tipo de explicación, recomendación del personal de salud que atendió a los usuarios. Este hecho es un proceso lógico del ser humano, que si consulta por algún motivo que desconoce y además le preocupa, la expectativa general es la de recibir una explicación sobre el motivo de preocupación. Por este motivo y tomando en cuenta que "la decepción es directamente proporcional a la Colaborar con todos los procedimientos necesarios preoperatorios por parte del personal de enfermería para la realización de las cirugías programadas, asimismo brindar atención de calidad pos quirúrgico al paciente, como ser: cuidados propiamente de enfermería, Educación sobre los cuidados según la cirugía realizada, entre otros, expectativa", este elemento debe ser retomado por todo el personal que brinda atención, para mejorar la satisfacción del usuario.

### Sala de cirugía:

Es una sala que consta de nueve cubículos cada uno de ellos con tres camas excepto dos cubículos de aislados, todos tienen su respectivo baño servicio, lava manos, entre otros. Se atienden todos los pacientes de cirugía general,

Pacientes de ortopedia y de otorrinolaringología estos pacientes son adultos y niños de ambos sexos.

#### Características demográficas y socioculturales de los pacientes

Es un hospital regional ubicado en la aldea San Marcos. El Paraíso, Honduras, La población que acude por demanda de salud la mayoría son del área rural, y del sexo masculino, con un nivel de escolaridad bajo de igual manera sus ingresos económicos.

#### Factores que influyen en la satisfacción del usuario.

Recurso humano, medicamentos, alimentación, condiciones de hotelería, equipos y material quirúrgico entre otros, y los cuidados que brinda el personal de enfermería como ser: trato humanizado, cumplimiento de medicamentos, realización de procedimientos de enfermería, entre otros.

#### Grado de satisfacción del paciente

Si es su Primera vez que acude para realizarse algún tipo de cirugía asimismo saber si se la realizaron, y cuál fue la cirugía realizada también saber la importancia de cómo ha sido la atención brindada por el personal de enfermería siendo esta fundamental para la recuperación de paciente.

#### **Análisis de satisfacción de usuarios externos:**

Con base en lo anterior, se desprende el análisis de la satisfacción de los usuarios, vista como un indicador de la dimensión de resultado, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida). También se puede

obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (accesibilidad).<sup>10,\*</sup> En ocasiones, la accesibilidad se traslapa conceptualmente con la definición de calidad, ya que aquélla abarca fenómenos que tienen repercusiones directas en la atención, como son los tiempos de espera, los horarios del servicio o los costos de la misma, que en conjunto se consideran como características de la accesibilidad a las organizaciones.<sup>11</sup>

En el presente trabajo analizaremos la percepción que tienen los usuarios de los servicios ambulatorios del Sistema Nacional de Salud respecto a la calidad de la atención recibida; asimismo, identificaremos las dimensiones del concepto que representan un mayor peso para la población y distinguiremos aquellas características socioeconómicas que explican las variaciones de dicha percepción, definida ésta como una medida de resultado.

La información analizada forma parte de la Encuesta Nacional de Salud II (ENSA-II), levantada en cinco regiones de México en 1994, indicó que la población blanco del estudio de satisfacción de usuarios externos que acudieron a algún servicio de salud, en los últimos quince días previos al levantamiento de la encuesta (n= 3,324), cantidad que corresponde al total de usuarios encontrados en el periodo de estudio. Para medir la dimensión de resultado, fueron seleccionados un indicador principal y dos complementarios:

1. Percepción general de la calidad de la atención.
2. Percepción de los cambios en el estado de salud después de la consulta.
3. Motivos por los cuales el usuario no regresaría a solicitar atención en el mismo lugar.

#### **Calidad de la Atención en Salud:**

Actualmente, en instituciones tanto públicas como privadas del Sector Salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos

relacionados con la calidad de la atención; para mejorarla, en los sistemas de salud se han desarrollado diversas acciones como: la organización de comités de mortalidad; grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas; comités y círculos de calidad; sistemas de monitoría, y la aplicación de encuestas de opinión a proveedores y usuarios, entre otros.<sup>1-3</sup>

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de los servicios y ofrece beneficios a un costo relativamente bajo. Por ejemplo, es posible formular preguntas con el fin de llevar a cabo estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios de salud, identificar oportunamente a pacientes de alto riesgo, tener mayor control en la planeación de los servicios, identificar las quejas de los pacientes descontentos y, además, minimizar los daños a la organización, como es el caso de las demandas legales.<sup>4</sup> Asimismo, es posible documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación, de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de la atención mediante el establecimiento de estándares de desempeño, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención.<sup>5,6</sup>

Las bases conceptuales y metodológicas sobre la calidad de la atención, publicadas en los ámbitos nacional e internacional durante los últimos 10 años, se han venido justificando en el modelo desarrollado por Donabedian.<sup>7</sup> El análisis de la calidad a partir de las tres dimensiones que propone el autor (estructura, proceso y resultado) ha sido una contribución importante, pues permite medir ordenadamente las variables ligadas a la calidad de los servicios de salud. Este esquema supone que los resultados realmente son

consecuencia de la atención proporcionada, lo cual implica que no todos los resultados puedan ser fáciles y exclusivamente imputables a los procesos, y no todos los procesos dependerán directa y unívocamente de la estructura.<sup>8,9</sup>

## **VII. DISEÑO METODOLOGICO**

a) Área de estudio: El Hospital Gabriela Alvarado, de la aldea San Marcos, El Paraíso. En particular la sala de cirugía.

b) Tipo de estudio: Este estudio es una investigación descriptiva, de satisfacción del usuario, en el período a realizarse del 15-31 de octubre del año 2010.

c) Universo: El universo es de 186 egresos de la sala de cirugía general y otras especialidades, pacientes adultos y niños de ambos sexos egresados en el mes de octubre.

d) Muestra: es por conveniencia, estuvo conformada por 47 pacientes que egresaron en el período del 15-31 de octubre del presente año, de la población en estudio.

e) Unidad de análisis: Paciente y familiares de la sala de cirugía.

f) Variables: características socio demográficas

- Edad
- Sexo
- Estado civil.
- Procedencia.
- Escolaridad.
- Número de hijos.

Quien responde a la encuesta paciente y familiar.

### Factores que influyen en la satisfacción del usuario.

- Medicamentos.
- Alimentación
- condiciones de hotelería.
- Material quirúrgico
- Recurso humano.
- Condiciones del local.

### Cuidados que brinda el personal de enfermería al paciente

- Información sobre los procedimientos brindados
- Administración de medicamentos
- Canalizar
- Limpieza de unidad
- Cambio de ropa de cama
- Toma de muestras de laboratorio
- Llevarlo a toma de rayos x ultrasonidos etc.

### Grado de satisfacción del paciente

- ¿Primera vez que acude a este hospital a realizarse algún tipo de Cirugía?  
SI: \_\_\_ NO: \_\_\_
- ¿Le realizaron su cirugía?  
SI: \_\_\_ NO: \_\_\_
- ¿Qué Procedimiento quirúrgico le realizaron?

- ¿Cómo fue la atención brindada por el personal de enfermería?

Excelente, buena, regular y deficiente.

g) Criterios de selección, inclusión y exclusión.

Se seleccionó la sala de cirugía del Hospital Gabriela Alvarado, a los pacientes egresados y que fueron intervenidos quirúrgicamente por cirugía, exceptuando las demás especialidades y resto de salas.

h) Fuente y obtención de la información.

Se hizo un cuestionario el cual permite evaluar la satisfacción del paciente que demanda por los servicios de salud. Este se aplicó diariamente a cada uno de los usuarios que egresaban de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado, a adultos y familiares que voluntariamente quisieron llenarlas, el cuestionario fue auto administrado.

El formato contiene 15 ítems entre estas habían preguntas dicotómicas de respuesta positiva o negativa

Y con las siguientes categorías: excelente, bueno, regular y Deficientes.

Procesamiento de datos

i) Se realizó a través del programa estadístico epi-info versión 3.2, y una vez realizado el procedimiento de procedió a ordenar las respuestas, siguiendo el orden de los objetivos específicos, para la redacción, de los resultados se utilizó el Word de Windows.

j) Análisis de datos.

El análisis se realizó a partir de frecuencias simples, que permitieron establecer los resultados encontrados en la sala seleccionada.

k) Trabajo de campo.

Se solicitó permiso por escrito y verbal a los jefes de servicio de hospitalización para realizar las entrevistas a los usuarios internos. Y a cada usuario se explico el propósito del estudio, se les pidió voluntariedad, para ambos sexos, y padres de niños(as) y cuido que todos llenaran los requisitos para este estudio.

i) Aspectos éticos.

A los usuarios entrevistados que participaron en el estudio se les informó acerca de la investigación, para que su participación fuera de forma consciente y de carácter voluntario. Se hizo énfasis en la privacidad y confidencialidad de los datos que suministraron en la entrevista y que solo se utilizaron para los fines del estudio.

## VIII. RESULTADOS

### 8.1. Características socio demográficas

Con relación a la edad se encontró que en el rango de menores de 19 años, un 29.8% (14), en cambio el 20.3% (10) corresponde al rango de 20 a 29 años, un 17% (8) para un rango de 30 a 39 años y un 6.4% (3) representa a los mayores de 40 a 49 años y el restante con un 25.5% (12) representa los mayores de 50 años. Ver en anexo, tabla no1.

Con relación al sexo el mayor número de personas egresadas de la sala de cirugía del Hospital Gabriela Alvarado, Danli el 31.9% (15) son del sexo femenino y un 68.1% (32) son del sexo masculino. Ver en anexos, tabla no2.

Con relación al estado civil se encontró que la mayoría de los entrevistados son casados con un 38.3% (18) y un 34% (16) son solteros y el grupo restante un 27.7% (13) son unión libre. Ver en anexos, tabla no2.

EL 29.8% (14) de las pacientes entrevistados son del área urbana mientras que el 10.6% (5) son procedentes de la periferia de la ciudad y el restante son del área rural con un 59.6% (28). Ver en anexos, tabla no2.

En la escolaridad podemos observar que el 40.4% (19) son analfabetas, el 29.8% (14) tienen educación primaria y el 27.7% (13) tienen educación secundaria y solo un 2.1% (1) tienen educación universitaria. Ver en anexos, tabla no3.

La minoría de las personas entrevistadas tienen un hijo siendo un 10.6% (5) con dos hijos un 14.9% (7), tres hijos un 12.8% (6) de 4 y más hijos un 31.9% (15) y un 29.8% (14) no tienen ningún hijo. Ver en anexos, tabla no 4.

De forma ascendente los resultados para el indicador, quien responde a la encuesta tenemos 2.1%(1) contesto abuela e hijo, con un 4.3%(2) contestaron los padres seguidamente el 4.3%(5) están las madres y por ultimo con un 80.9 (38) contestaron los pacientes que son la mayoría. Ver en anexos, tabla no5.

## 8.2. Factores que dificultan brindar una atención de calidad

Para los medicamentos la mayoría considera que hace falta medicamentos con un 80.9%(38) y la minoría un 19% (9) que está conforme, se le administro el medicamento necesario. Ver en anexos, tabla no6.

En la alimentación podemos observar que el 2.1% (1) no está conforme con la alimentación mientras que el 97.9% (46) está satisfecho. Ver en anexos, tabla no6.

Con relación alas condiciones de hotelería el 17.1% (8) no están conformes con este servicio, mientras la mayoría el 83% (39) si lo están. Ver en anexos, tabla no7.

Para los pacientes egresados de la sala de cirugía del HGA el indicador material quirúrgico el 100% (47) manifestaron no haber tenido problemas y estar satisfechos. Ver en anexos, tabla no7.

Podemos observar que el 8.5% (4) manifestaron que hace falta recurso humano y el 91.5% (43) refieren que no hace falta este recurso. Ver en anexos, no6.

Con relación alas condiciones del local el 78.7% (37) consideran excelente este servicio y el 17% (8) lo consideran bueno, el 2.1% (1) lo consideran regular y el resto de pacientes egresados lo consideran deficiente igualmente con un 2.1% (1).ver en anexos, tabla no8.

### 8.3. Cuidados que brinda el personal de enfermería al paciente

Si recibe usted información sobre los cuidados que le brinda el personal de enfermería tenemos que el 95.7%(45) refieren obtener información y una minoría el 4.3% (2) dicen que no. Ver en anexos, tabla no9.

Sobre la administración de medicamentos el 91.5% (43) se le administro medicamento y el 8.5% (4) no se le administro medicamento. Ver en anexos, tabla no10.

En relación ala canalización a pacientes tenemos que un 78.7% (37) se les realizo su canalización y un 21.3% (10) no se les canalizó. Ver en anexos, tabla no10.

Los pacientes egresados de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado El 29.8%(14) refieren que se les hace la limpieza de la unidad, mientras el 70.2%(33) manifiestan que no se les realiza este procedimiento. Ver en anexos, tabla no11.

Para el cambio de ropa de cama tenemos que la minoría de los pacientes egresados de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado, manifiestan que si se les hace cambio de ropa de cama un 10.6%(5) y la mayoría un 89.4%(42) no gozan de este beneficio. Ver en anexos, tabla no11.

La mayoría de los entrevistados respondieron a la pregunta, toma de muestras de laboratorio que si se les realizó un 76.6%(36) y una minoría que no se les realizo este procedimiento en un 23.4%(11). Ver en anexos, tabla no10.

Para el indicador toma de radiografías y ultrasonidos la minoría contestó que si en un 17.0%(8) de los entrevistados y la mayoría contestaron que no en un 83.0%(39). Ver en anexos, tabla no11.

#### 8.4. Grado de satisfacción del paciente.

Si es por primera vez que el paciente acude a este hospital a realizarse algún tipo de cirugía el 93.6%(44) contestaron que si y el 6.4%(3) contestaron que no. Ver en anexos, tabla no12.

La mayoría de los pacientes entrevistados manifiestan que si se les realizó su cirugía en un 89.4%(42) y la minoría no se le realizo el 10.6%(5). Ver en anexos, tabla no13.

Sobre que procedimiento quirúrgico le realizaron, tenemos los siguientes resultados de forma ascendente, con 2.1%(1) amputación dedo de miembro inferior izquierdo, laparotomía, limpieza quirúrgica en herida pos traumática, con un 4.3%(2) tenemos: hidrocele, laparoscopia, limpieza en complejo cutáneo vascular , y extracción de quiste mamario, con un 6.4%(3) tenemos desbridamiento, un 10.6%(5) colecistectomía y ninguna, con un 14.9%(7) hernio plastia y finalmente tenemos un 34.0%(16) apendicetomía, donde se concentra la mayor cantidad de personas. Ver en anexos, tabla no14.

Cómo fue la atención brindada por el personal de enfermería tenemos un 78.7%(37) que la catalogan como excelente un 21.3%(10) refieren que es buena y para los incisos regular y deficiente no hubieron respuestas. Ver en anexos, tabla no15.

## **IX. ANALISIS DE RESULTADOS**

### **9.1. Características socio demográficas**

El mayor grupo afectado se ubica en la edad productiva del rango de menores de 19 años, asimismo para las edades de 20 a 29 años, en un menor número de afectados para las edades de 30 a 39 años y el rango de edad de 40 a 49 años sin embargo podemos observar que hay un incremento en las personas mayores de 50 años

Del total de personas egresadas de la sala de cirugía del Hospital Gabriela Alvarado, Dani el mayor grupo afectado son del sexo masculino, y el menos afectado es el sexo femenino.

La mayoría de los pacientes egresados son casados y una minoría relativa son solteros tomando en cuenta que una parte de los encuestados son niños y niñas y la diferencia son unión libre

Una gran parte de los egresados de la sala de cirugía del Hospital Gabriela Alvarado pertenecen al área urbana y una mínima parte a la periferia de La ciudad sin embargo el mayor porcentaje de afectados son del área rural

La mayoría de las personas que acuden por demanda de salud a la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado son analfabetas, seguidamente 29.8% (14) que tienen educación primaria y un grupo relativo tienen educación secundaria y una mínima parte tiene educación universitaria. Podemos observar que la mayoría de los entrevistados en promedio tienen un bajo nivel de escolaridad.

De los pacientes entrevistados la minoría tienen un hijo seguidamente los que tienen dos (2) hijos y tres (3) hijos y la mayoría de estas personas tienen 4 Hijos y mas y un grupo relativamente menor no tienen hijos, en este grupo van incluidos los niños y niñas egresados de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado, danli.

Una pequeña cantidad de los entrevistados que contestaron son la abuela y un hijo seguidamente de los padres y las madres en ese orden, y la mayoría que contestaron fueron los pacientes, egresados de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado, con su problema de salud resuelto.

## 9.2. Factores que dificultan brindar una atención de calidad.

Los factores que dificultan principalmente a la mayoría de los pacientes egresados es que el hospital Gabriela Alvarado no cuenta con suficiente medicamento para brindarles su tratamiento y la minoría si recibieron su tratamiento. Esto se debe que no se cuenta con el medicamento básico necesario el hospital Gabriela Alvarado para brindarles este servicio a todos los pacientes.

Para el indicador de alimentación un solo paciente manifestó no estar conforme con la alimentación, mientras el resto de los entrevistados egresados casi en su totalidad están satisfechos con la alimentación brindada en la sala de cirugía del H.G.A.

Para el indicador condiciones de hotelería tenemos un grupo pequeño de pacientes egresados que no están conformes y el grupo restante que es la mayoría si lo están. Este pequeño grupo de pacientes entrevistados que no están satisfechos es por la falta de ropa de cama.

Los pacientes egresados de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado a todos se les brindó los procedimientos necesarios en las cuales se necesita el material quirúrgico por lo que están satisfecho en su totalidad.

Una pequeña parte de los pacientes entrevistados refieren que hace falta recurso humano y la mayoría manifiesta que no hace falta este recurso, esto se debe que se les brindan una muy buena atención dentro de todas las posibilidades a pesar de las deficiencias que hay de algunos recursos que no cuenta la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado.

Para los pacientes egresados de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado consideran las condiciones del local como excelente, una minoría consideran bueno y una mínima parte de entrevistados lo consideran regular y deficiente estos dos (2) últimos con un 2.1% (1).

### 9.3. Cuidados que brinda el personal de enfermería al paciente

La mayoría de los pacientes reciben información del personal de enfermería sobre los procedimientos que se les brinda y una mínima parte refieren no recibir ninguna información.

Para el indicador administración de medicamentos podemos observar que la mayoría de pacientes se les administró medicamentos en un 91.5% (43), a pesar de la falta del mismo, la mayoría de pacientes compran el medicamento indicado según su condición de salud y la minoría un 8.5% (4) no obtienen este beneficio.

Con el indicador canalización de pacientes la mayoría se les realizó este procedimiento a todos los que son ingresados directamente en la sala además según el tiempo de estadía se les hace rotación de catéter, y una minoría no

se le realizo, esto se debe a que varios de los pacientes son ingresados por emergencia y ya llegan canalizados y otros su estadía en el hospital es corta.

Un pequeño grupo de pacientes egresados de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado refieren que se les hace limpieza de su unidad, y la mayoría de los entrevistados manifiestan que no se les hace limpieza de la misma, aquí pudimos observar que parte de esta situación específicamente limpieza de la cama se debe que la mayoría de los pacientes traen su ropa de cama y solo se les hace limpieza cuando hacen cambios de la misma y otros no la cambian durante su permanencia en el hospital.

Para este indicador cambio de ropa de cama podemos observar que una minoría de entrevistados refieren que si se les hace cambio de ropa, pero la mayoría no goza de este beneficio debido que no se provee periódicamente de ropa quedándose desabastecida la sala y el uso diario hace que se deterioren rápidamente la ropa manifestó la encargada de lavandería que se le entrevisto verbalmente y a la vez hay fuga de este recurso.

Para el indicador toma de muestras de laboratorio, la mayoría contesto que si se le realizo este procedimiento y una minoría contesto que no se le realizo dicho procedimiento, varias de las personas que ingresan a la sala son trasladados de la emergencia o la sala de observación por lo que ya vienen con los resultados de laboratorio por lo tanto no se le toman muestras en la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado.

En pequeño grupo de los entrevistados manifestaron que se les tomo radiografías y ultrasonidos, mientras que la mayoría de pacientes egresados de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado refieren que no les realizaron estos exámenes y esto se debe que varios de ellos no los tenían indicado y los ultrasonidos no están disponibles para todo tipo de pacientes.

## Análisis.

### 8-4. Grado de satisfacción del paciente egresado.

La mayoría de los pacientes egresados de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado, es su primera vez que vienen por demanda de cirugía y una mínima parte ya han venido a realizarse algún tipo de cirugía. Parte de los pacientes egresados son niños y niñas.

La mayoría de los pacientes entrevistados refieren que si se les realizo su cirugía y una mínima parte de pacientes egresados de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado refiere no habérseles realizado su procedimiento.

La minoría de los pacientes entrevistados se le hizo amputación de dedo de miembro inferior izquierdo, laparotomía, y limpieza quirúrgica en herida postraumática, seguidamente tenemos hidrocele, laparoscopia, limpieza en complejo cutáneo vascular, extracción de quiste mamario, así mismo de forma ascendente esta el desbridamiento, también podemos seguir observando de que adolecen los pacientes que ingresan a esta sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado donde tenemos la colecistectomía y a los que no se les realizo su cirugía, otro grupo que mas acude a esta sala es por hernioplastia, y finalmente y por lo que más acuden la mayoría de los demandantes de salud es por apendicitis.

La mayoría de los pacientes egresados de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado les parece excelente la atención brindada por el personal de enfermería y una minoría la cataloga como buena y para los incisos regular y deficiente no hubo respuestas, de forma general podemos observar que los pacientes egresados tienen un buen concepto en cuanto a la atención que reciben de este personal.

## **X- CONCLUSIONES**

1. La mayoría de los pacientes egresados de la sala de cirugía del hospital Gabriela Alvarado son del área rural de un bajo nivel de escolaridad, así como de escasos recursos económicos y con familias numerosas.
2. Se observó que la mayor dificultad para poder brindar una atención de calidad a los pacientes hospitalizados es la falta de medicamentos y para condiciones de hotelería, los que no estaban de acuerdo, es debido a la falta de ropa de cama.
3. La mayoría de los pacientes manifiestan que reciben información sobre los procedimientos brindados por el personal de enfermería.
4. Con relación al grado de satisfacción del usuario de la sala de cirugía se encontró que la mayoría refiere que la atención brindada por el personal de enfermería es excelente.

## **XI. RECOMENDACIONES**

A la Región departamental de salud de El Paraíso.

Realizar supervisión y monitoreo para brindar apoyo técnico y suministro de medicamentos al Hospital.

A la Dirección del Hospital.

Informar de los resultados del estudio a la Región Departamental de el Paraíso.

Convocar a reunión el personal auxiliar de enfermería y medico jefe de sala para conocer los resultados del estudio.

Preparar alternativas de solución a los problemas detectados por los pacientes dados de alta.

Al jefe de la sala de cirugía.

Buscar alternativas para el tratamiento del paciente con los medicamentos que haya en existencia.

Gestionar con el administrador para la compra de algunos medicamentos básicos necesarios para este tipo de pacientes.

Al personal de enfermería.

personal de enfermería que siga brindando la atención como hasta ahora ya que la mayoría de pacientes egresados entrevistado considero como excelente su atención, además manifiestan que les brindan información sobre los procedimientos que les realizan por lo que se les felicita y que cada vez inspiren a ser mejores enfermeras y a dar lo mejor de si y hacer conciencia en las que tengas algunas debilidades y apoyarse mutuamente con el único propósito de satisfacer las necesidades del paciente que tanto necesita de su cuidado esmerado e integral.

## XII. BIBLIOGRAFIA

1. Nájera, P; Ramírez, T; Anaya, R. Calidad y accesibilidad; efectos en la utilización y percepción de los servicios de salud. Consejo Asesor en Epidemiología. *Informe técnico final, Instituto Nacional de Salud Pública*. 1998.
2. Chassin M, Galvin R, et. At. La Urgente Necesidad de mejorar la Calidad Asistencial. *JAMA* (ed. español) 1999 (8) 3:128-135.
3. M.I Roemer y C. Montoya Aguilar, OMS – 1988.
5. Donabedian, Avedis; *Calidad en Salud, Washington, USA, 1984*.
6. OPS/OMS; *Informe de situación de la calidad de la asistencia sanitaria y la seguridad del paciente en la Región de las Américas; Washington, D.C. 2005*.
7. CIES-UNAN; *Dossier de promoción y educación en Salud, compilado por el MSc. Manuel Martínez, CIES-UNAN, Managua, 2008*.
8. CIES-UNAN; *Dossier de Calidad en Salud, compilado por el Dr. Miguel Orozco Valladares, CIES-UNAN, Managua, 2008*.
9. CIES-UNAN; *Dossier de Metodología de la Investigación en Salud, compilado por el MSc. Manuel Martínez, CIES-UNAN, Managua, 2008*.
10. República de Honduras, Secretaría de Salud, *Programa de Garantía de la Calidad en Atención a la Mujer, Tegucigalpa, Honduras, 2004*.
11. República de Honduras, Secretaría de Salud, *manuel de Normas y procedimientos del programa de Atención a la Mujer, Tegucigalpa, Honduras, 2005*.
12. *Tesis de Satisfacción del usuario- UNAN*.

# **ANEXOS**



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA/MANAGUA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD



Satisfacción de los pacientes egresados de la sala de cirugía del Hospital Gabriela Alvarado, Danli El Paraíso, Honduras, octubre 2010.

Instrumento: Cuestionario.

Datos de la entrevista

I. Características demográficas y socioculturales:

1. Edad: \_\_\_\_ 2. Sexo: \_\_\_\_
3. Estado civil: a) Casada(o): \_\_, b) soltera(o): \_\_, c) Unión Libre : \_
4. Procedencia: a) Urbana: \_\_, b) Peri urbana :, c ) Rural: \_
5. Escolaridad: a) Analfabeta: \_\_, b) Primaria: \_\_,  
c) Secundaria: \_\_ , d) Universitaria/profesional: \_\_
6. Número de hijos: a) uno \_ , b) Dos: \_\_, c) Tres: \_\_  
d) Cuatro o más \_\_ e) Ninguno \_\_\_\_
7. Quien responde a la encuesta paciente o familia

II. Factores que influyen para brindar una atención de calidad

8. ¿Que factores dificultan para brindar una atención de calidad

Medicamentos: \_\_, alimentación: \_\_, condiciones de hotelería: \_\_

Material quirúrgico: \_\_, Recurso humano: \_\_.

9. Condiciones del local.

a) Excelente: \_\_, b) Buena: \_\_, c) Regular: \_\_, d) Deficiente: \_\_

III. Cuidados que brinda el personal de enfermería al paciente

10. ¿Recibe usted información sobre los procedimientos brindados por el personal de enfermería?

SI: \_\_ NO: \_\_

11. ¿Que cuidados le brinda el personal de enfermería?

a) Administración de medicamentos

b) Canalizar

c) Limpieza de unidad

d) Cambio de ropa de cama

e) Toma de muestras de laboratorio

f) Llevarlo a toma de rayos x ultrasonidos etc.

IV. Grado de satisfacción del paciente

12. ¿Primera vez que acude a este hospital a realizarse algún tipo de Cirugía?.

SI: \_\_\_ NO: \_\_\_

13. Le realizaron su cirugía.

SI: \_\_\_ NO: \_\_\_

14. ¿Que Procedimiento quirúrgico le realizaron?

15. ¿Como fue la atención brindada por el personal de enfermería?

a) Excelente: \_\_\_\_, b) Buena: \_\_\_\_, c) Regular: \_\_\_\_, d) Deficiente: \_\_\_

d) Cambio de ropa de cama

e) Toma de muestras de laboratorio

f) Llevarlo a toma de rayos x ultrasonidos etc.

IV. Grado de satisfacción del paciente

12. ¿Primera vez que acude a este hospital a realizarse algún tipo de Cirugía?.

SI: \_\_\_ NO: \_\_\_

13. Le realizaron su cirugía.

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

14. ¿Que Procedimiento quirúrgico le realizaron?

15. ¿Como fue la atención brindada por el personal de enfermería?

a) Excelente: \_\_\_, b) Buena: \_\_\_, c) Regular: \_\_\_, d) Deficiente: \_\_\_

**TABLA NO 1**

**DISTRIBUCION DE LAS EDADES DE LOS PACIENTES EGRESADOS DE LA SALA DE CIRUGIA DEL H.G.A DEL 15-31 DE OCTUBRE, 2010**

<b>RANGOS DE EDADES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MENORES DE 19 AÑOS</b>	<b>14</b>	<b>29.80%</b>
<b>DE 20 A 29 AÑOS</b>	<b>10</b>	<b>21.30%</b>
<b>DE 30 A 39 AÑOS</b>	<b>8</b>	<b>17.00%</b>
<b>DE 40 A 49 AÑOS</b>	<b>3</b>	<b>6.40%</b>
<b>MAYORES DE 50</b>	<b>12</b>	<b>25.50%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta.

**TABLA NO 2**

**Características del sexo, estado civil y procedencia de los pacientes egresados de la sala de cirugía del H.G.A, San Marcos, Honduras, 15-31 de Octubre, 2010**

<b>SEXO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Femenino	15	31.90%
Masculino	32	68.10%
Total	47	100.00%
<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Casado(a)	18	38.30%
Soltero(a)	16	34.00%
Unión Libre	13	27.70%
Total	47	100.00%
<b>PROCEDENCIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Urbana	14	29.80%
Periurbana	5	10.60%
Rural	28	59.60%
Total	47	100.00%

Fuente: Encuesta

**TABLA NO 3**

**Grado de escolaridad de los pacientes egresados de la sala de cirugía del H.G.A. san marcos el paraíso, honduras 15-31 de octubre, 2010.**

<b>Escolaridad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
analfabeta	19	40.40%
Primaria	14	29.80%
Secundaria	13	27.70%
Universitaria/Profesional	1	2.10%
total	47	100.00%

**Fuente: encuesta.**

**TABLA NO 4**

**Numero de hijos que tiene cada paciente egresado de la sala de cirugía del H.G.A.  
San Marcos el Paraíso, Honduras del 15-31 de octubre, 2010.**

<b>NUMERO DE HIJOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Uno</b>	5	10.60%
<b>Dos</b>	7	14.90%
<b>Tres</b>	6	12.80%
<b>Cuatro o mas</b>	15	31.90%
<b>Ninguno</b>	14	29.80%
<b>Total</b>	47	100.00%

Fuente: Encuesta

## TABLA NO 5

Quien respondió a la encuesta de los pacientes egresados de la sala de cirugía del H.G.A. san marcos el paraíso, honduras 15-31 de octubre, 2010.

<b>QUIEN RESPONDE A LA ENCUESTA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
ABUELA	1	2.10%
HIJO	1	2.10%
MADRE	5	10.60%
PACIENTE	38	80.90%
PADRE	2	4.30%
total	47	100%

Fuente: encuesta.

**TABLA NO 6**

**Respuestas obtenidas sobre los factores que dificultan para brindar una atención de calidad a los pacientes egresados del H.G.A San Marcos, El Paraíso, Honduras del 15-31 de Octubre, 2010**

<b>MEDICAMENTOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	38	80.90%
<b>No</b>	9	19.10%
<b>Total</b>	47	100.00%
<b>ALIMENTACION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	1	2.10%
<b>No</b>	46	97.90%
<b>Total</b>	47	100.00%
<b>RECURSO HUMANO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	4	8.50%
<b>No</b>	43	91.50%
<b>TOTAL</b>	47	100.00%

**Fuente: Encuesta**

**TABLA NO 7**

**Respuestas obtenidas sobre los factores que dificulta brindar una atención de calidad a los pacientes egresados de la sala de cirugía del H.G.A San Marcos, El Paraíso, Honduras del 15-31 de Octubre, 2010**

<b>CONDICIONES DE HOTELERIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	8	17.00%
<b>No</b>	39	83.00%
<b>Total</b>	47	100.00%
<b>MATERIAL QUIRURGICO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>No</b>	47	100.00%
<b>Total</b>	47	100.00%

**Fuente: Encuesta**

**TABLA NO 8**

**Respuesta sobre condiciones de local por los pacientes egresados de la sala de cirugía del H.G.A San Marcos, El Paraíso, Honduras del 15-31 de Octubre, 2010**

<b>Condiciones del Local</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	37	78.70%
<b>buena</b>	8	17.00%
<b>regular</b>	1	2.10%
<b>deficiente</b>	1	2.1%
<b>Total</b>	47	100.0%

Fuente: Encuesta

**TABLA NO 9**

**Respuestas dadas de la información sobre los procedimientos realizados a los pacientes egresados de la sala de cirugía del H.G.A, San Marcos, El Paraíso del 15-31 de Octubre, 2010**

<b>¿Recibe usted información sobre los procedimientos brindados por el personal de enfermería?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	<b>45</b>	<b>95.70%</b>
<b>No</b>	<b>2</b>	<b>4.30%</b>
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta

**TABLA NO 10**  
**Cuidados que brinda el personal de enfermería a los pacientes**  
**egresados de la sala de cirugía del H.G.A. San marcos el Paraíso,**  
**Honduras del 15-31 de octubre, 2010.**

<b>ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>43</b>	<b>91.50%</b>
<b>No</b>	<b>4</b>	<b>8.50%</b>
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.00%</b>
<b>CANALIZAR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>37</b>	<b>78.70%</b>
<b>No</b>	<b>10</b>	<b>21.30%</b>
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.00%</b>
<b>TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>36</b>	<b>76.60%</b>
<b>No</b>	<b>11</b>	<b>23.40%</b>
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta

**TABLA NO 11**

**Cuidados que brinda el personal de enfermería a los pacientes egresados de la sala de cirugía del H.G.A. San marcos el Paraíso, Honduras del 15-31 de octubre, 2010.**

<b>LIMPIEZA DE UNIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	14	29.80%
<b>No</b>	33	70.20%
<b>Total</b>	47	100.00%
<b>CAMBIO DE ROPA DE CAMA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	5	10.60%
<b>No</b>	42	89.40%
<b>Total</b>	47	100.00%
<b>YEVARLO A TOMA DE RAYOS X, ULTRASONIDO, ETC.</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	8	17.00%
<b>No</b>	39	83.00%
<b>Total</b>	47	100.00%

Fuente: Encuesta

**TABLA NO 12**

**Respuesta si es primera vez que acude a realizarse cirugía los pacientes egresados de la sala de cirugía del H.G.A. San marcos, el Paraíso, Honduras del 15-31 de octubre, 2010.**

<b>PRIMERA VEZ QUE ACUDE A ESTE HOSPITAL A REALIZARSE ALGUN TIPO DE CIRUGIA.</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	44	93.60%
<b>No</b>	3	6.40%
<b>TOTAL</b>	47	100.00%

*Fuente: Encuesta*

**TABLA NO 13**

**Respuestas que dieron sobre si les realizaron la cirugía los pacientes egresados de la sala de cirugía del H.G.A, San Marcos, El Paraíso del 15-31 de Octubre, 2010**

<b>LE REALIZARON SU CIRUGIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>45</b>	<b>89.40%</b>
<b>NO</b>	<b>5</b>	<b>10.60%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta

**TABLA NO 14**

**Respuestas dadas por los pacientes egresados de la sala de cirugía del H.G.A. San Marcos el Paraíso Honduras del 15-31 de octubre, 2010**

<b>¿QUÉ PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO LE REALIZARON?</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Amputación Dedo Pie Izquierdo	1	2.10%
Apendicetomía	16	34.00%
Colecistectomia	5	10.60%
Desbridamiento	3	6.40%
Extracción De Quiste Mamario	2	4.30%
Hernioplastia	7	14.90%
Hidrocele	2	4.30%
Laparatomia	1	2.10%
Laparoscopia	2	4.30%
Limpieza En Complejo Cutáneo Vascular	2	4.30%
Limpieza En Herida Postraumática	1	2.10%
Ninguno	5	10.60%
Total	47	100.00%

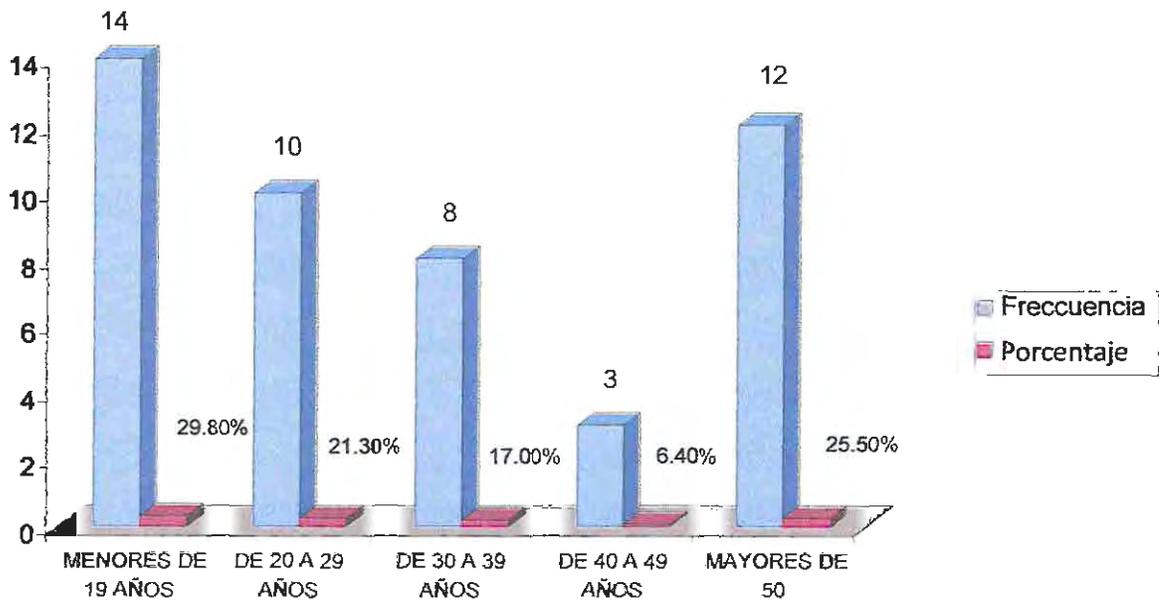
Fuente: Encuesta

**TABLA NO 15**  
**Atención brindada por el personal de enfermería a los**  
**pacientes egresados de la sala de cirugía del H.G.A. San marcos el Paraíso,**  
**Honduras, del 15-31 de octubre, 2010**

<b>¿Como fue la atención brindada por el personal de enfermería?</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Excelente</b>	37	78.70%
<b>-buena</b>	10	21.30%
<b>Total</b>	47	100.00%

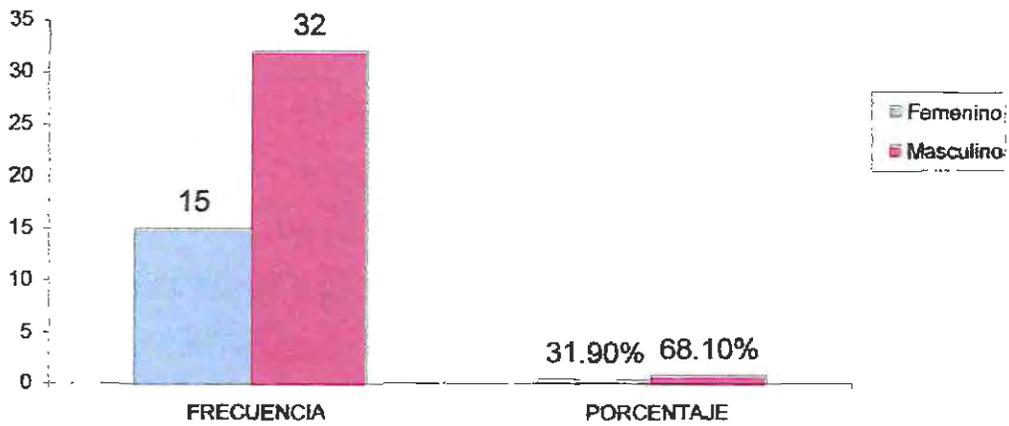
Fuente: Encuesta

**GRAFICO NO 1**  
**DISTRIBUCION DE LAS EDADES DE LOS PACIENTES EGRESADOS DE LA SALA DE CIRUGIA**  
**DEL H.G.A SAN MARCOS, EL PARAISO, HONDURAS DEL 15-31 DE OCTUBRE, 2010**



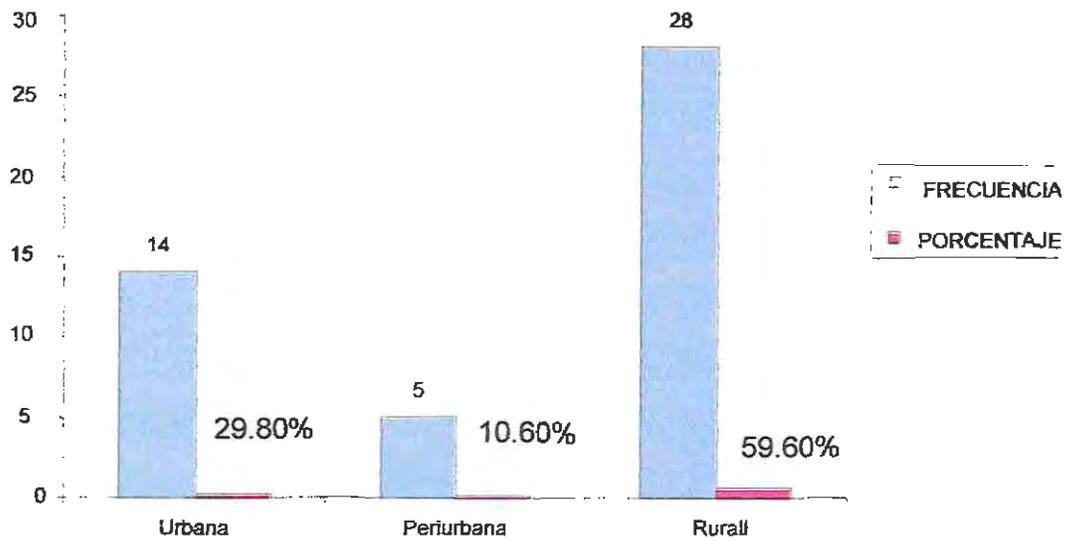
Fuente: Tabla No 1

**GRAFICO NO 2**  
**EDAD DE LOS PACIENTES EGRESADOS DE LA SALA**  
**DE CIRUGIA DEL H.G.A SAN MARCOS EL PARAISO, HONDURAS, DEL 15-31 DE**  
**OCTUBRE DEL 2010**



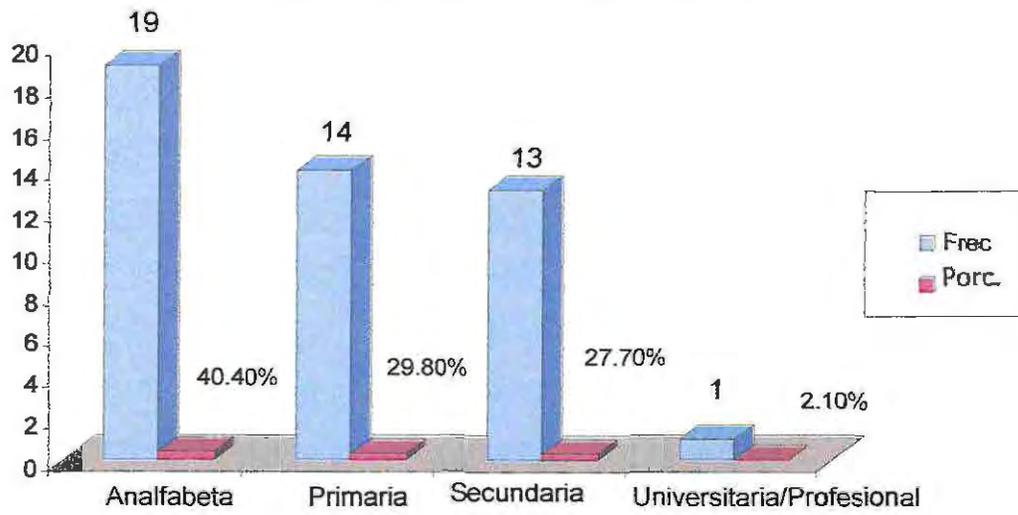
Fuente: Tabla No 2

**GRAFICO NO 3**  
**PROCEDENCIA DE LOS PACIENTES EGRESADOS DE LA SALA**  
**DE CIRUGIA DEL H.G.A SAN MARCOS EL PARAISO, HONDURAS DEL 15-31 DE**  
**OCTUBRE DEL 2010**



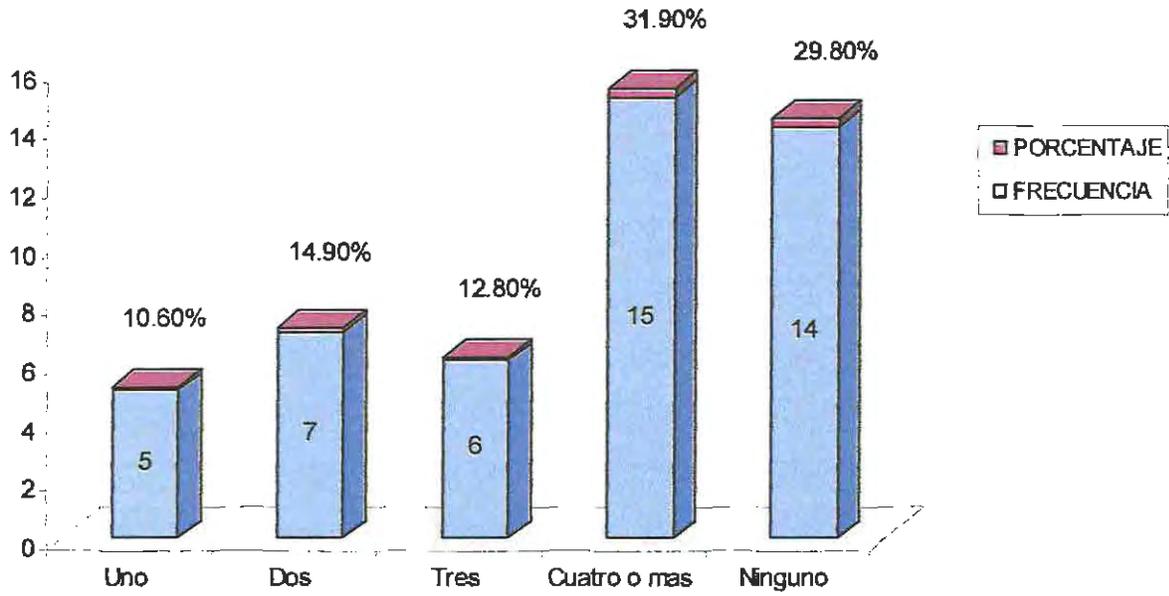
Fuente: Tabla No 2

**GRAFICO NO 4**  
**GRADO DE ESCOLARIDAD DE LOS PACIENTES EGRESADOS EN LA SALA DE**  
**CIRUGIA DEL HGA DEL 15-31 DE OCTUBR, 2010**



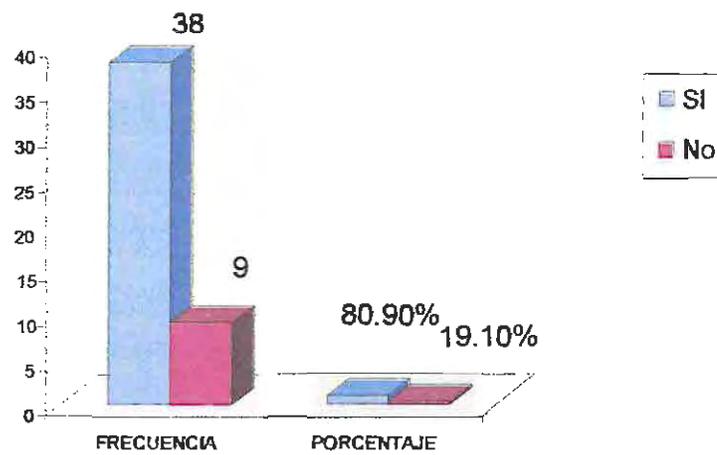
Fuente: Tabla No 3

**GRAFICO NO 5**  
**NUMERO DE HIJOS QUE TIENE CADA PACIENTE EGRESADO DE LA SALA DE**  
**CIRUGIA DEL H.G.A. SAN MARCOS EL PARAISO, HONDURAS DEL 15-31 DE**  
**OCTUBRE, 2010**



Fuente: Tabla No 4

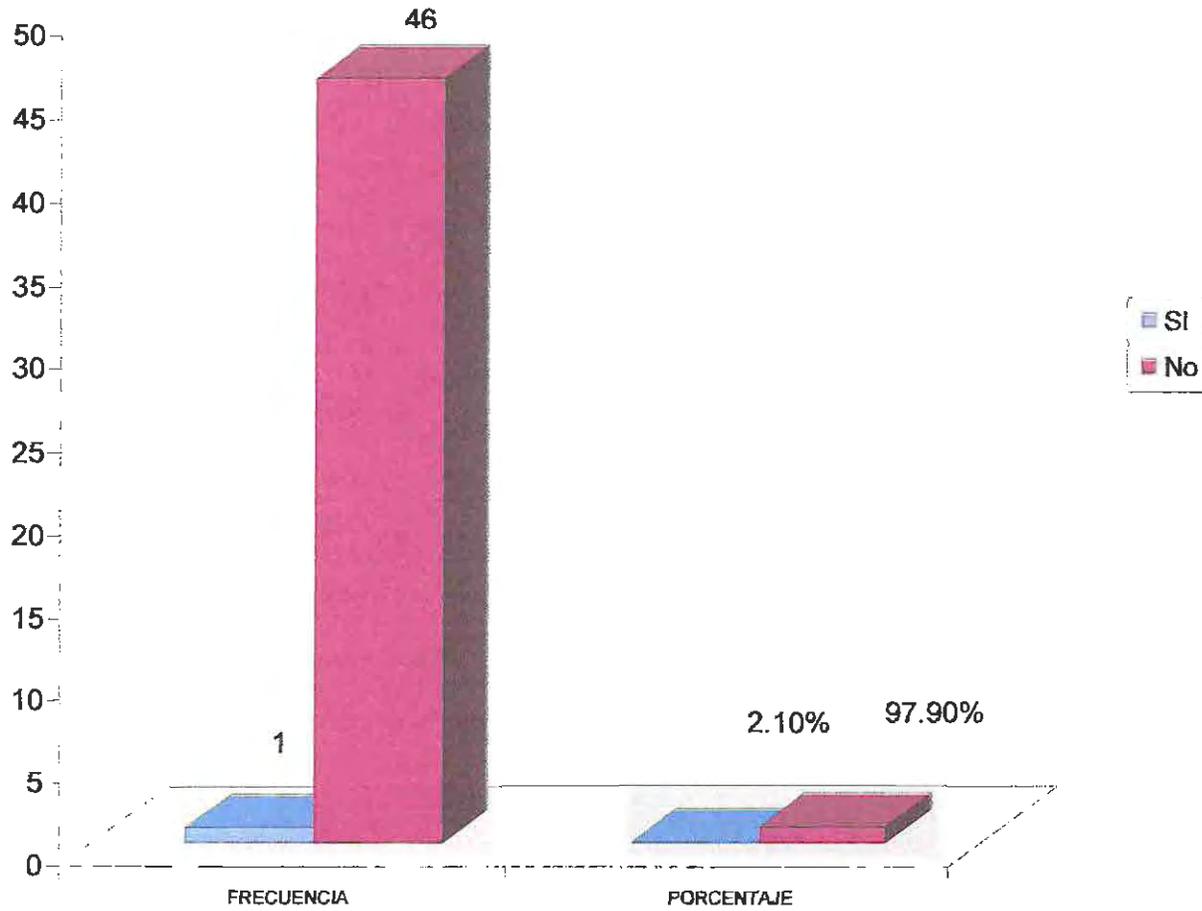
**GRAFICO NO 6**  
**MEDICAMENTOS FACTOR QUE DIFICULTA BRINDAR UNA**  
**ATENCION DE CALIDAD A LOS PACIENTES EGRESADOS DE**  
**LA SALA DE CIRUGIA DEL H.G.A DEL 15-31 DE OCTUBRE,**  
**2010**



Fuente: Tabla No 6

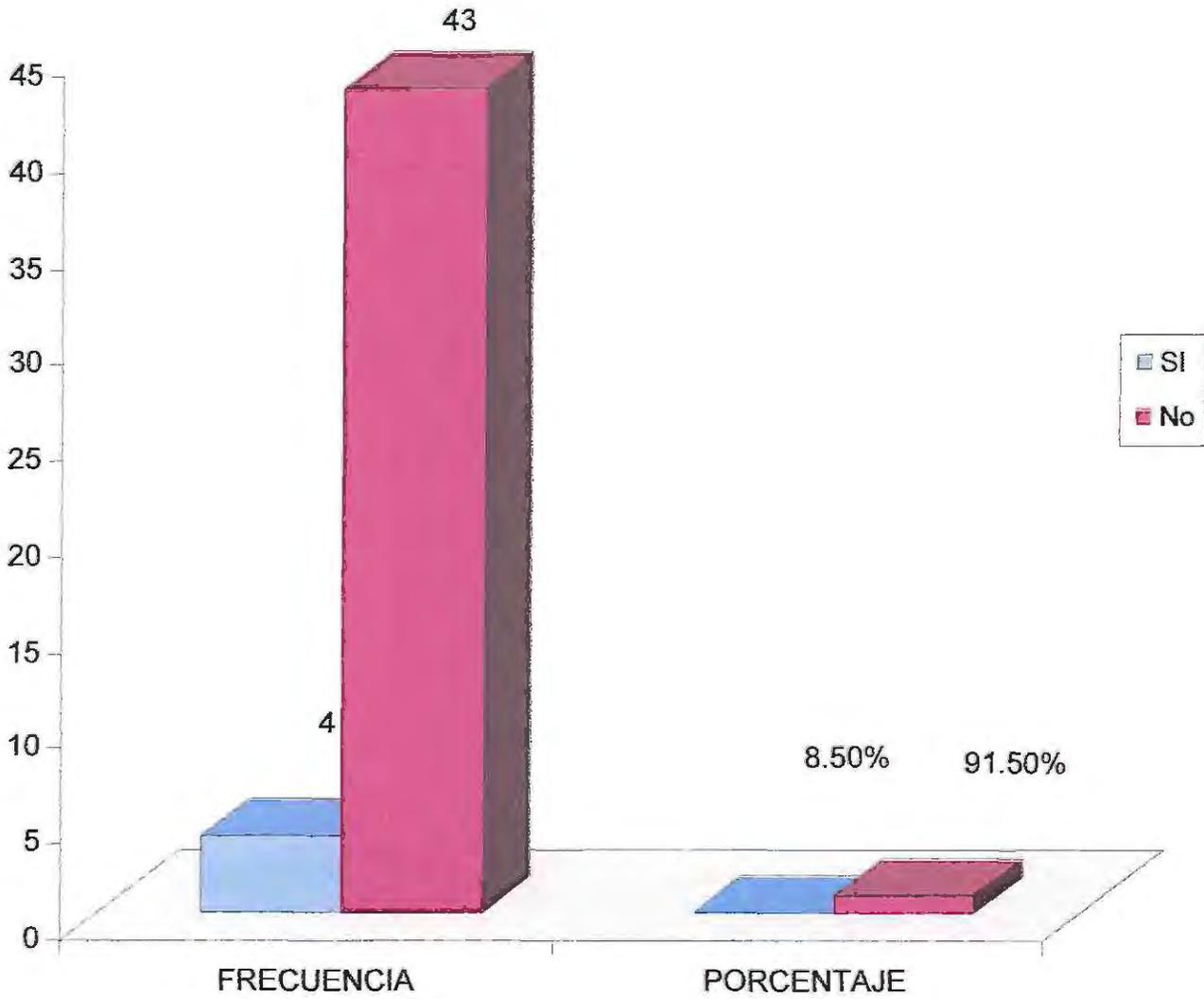
GRAFICO NO 7

ALIMENTACION FACTOR QUE DIFICULTA BRINDAR UNA ATENCION DE CALIDAD A LOS PACIENTES EGRESADOS DE LA SALA DE CIRUGIA DEL H.G.A DEL 15-31 DE OCTUBRE, 2010



Fuente: Tabla No 6

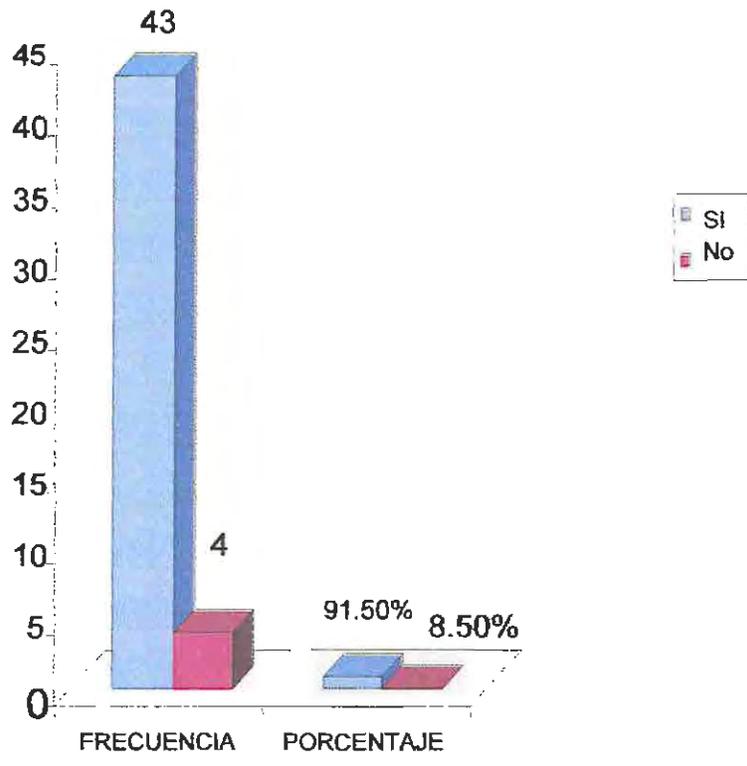
**GRAFICO NO 8**  
**RECURSO HUMANO FACTOR QUE DIFICULTA BRINDAR UNA ATENCION DE CALIDAD A**  
**LOS PACIENTES EGRESADOS DE LA SALA DE CIRUGIA DEL H.G.A DEL 15-31 DE**  
**OCTUBRE, 2010**



Fuente: Tabla No 6

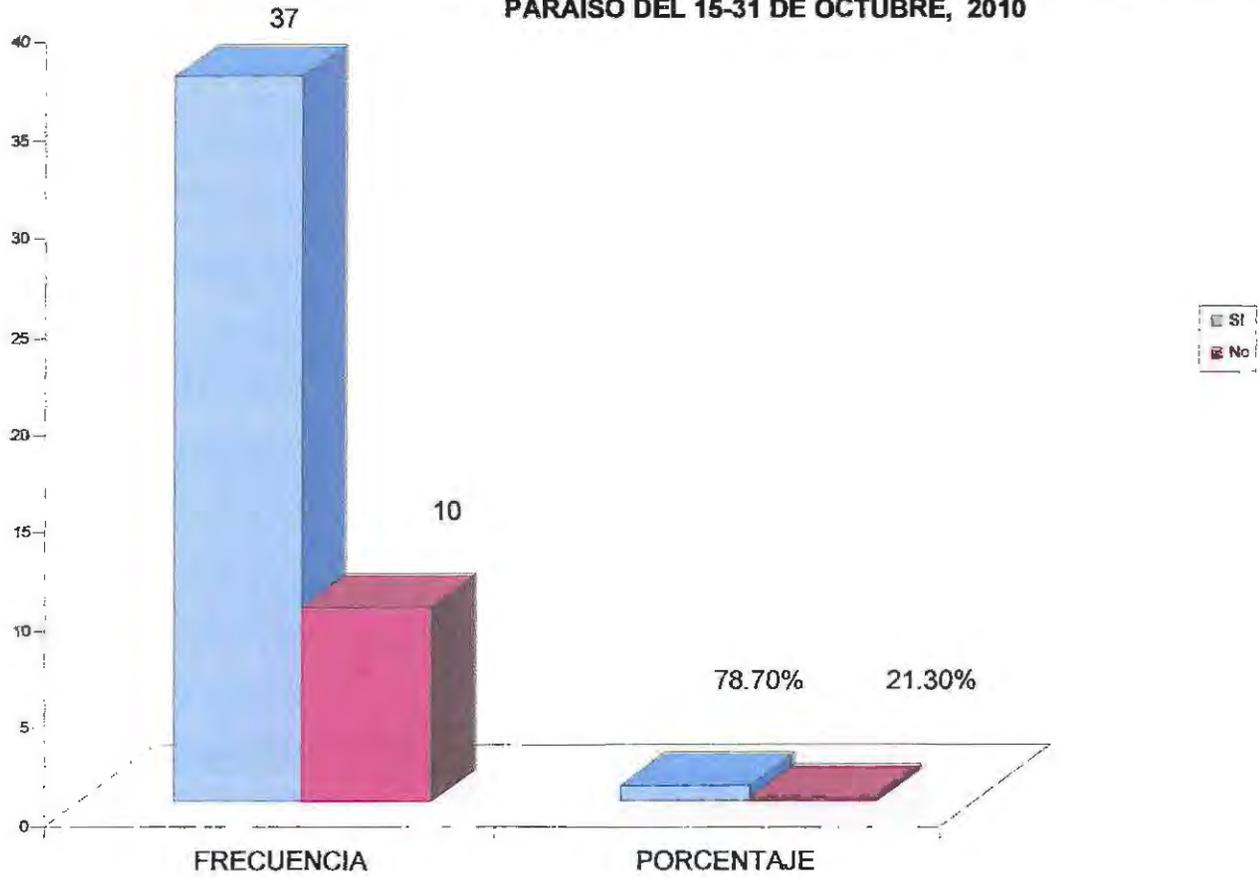
**GRAFICO NO 9**

**ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS, CUIDADOS QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA, A LOS PACIENTES EGRESADOS DE LA SALA DE CIRUGIA DEL H.R.G.A. SAN MARCOS, EL PARAISO DEL 15 – 31 DE OCTUBRE, 2010**



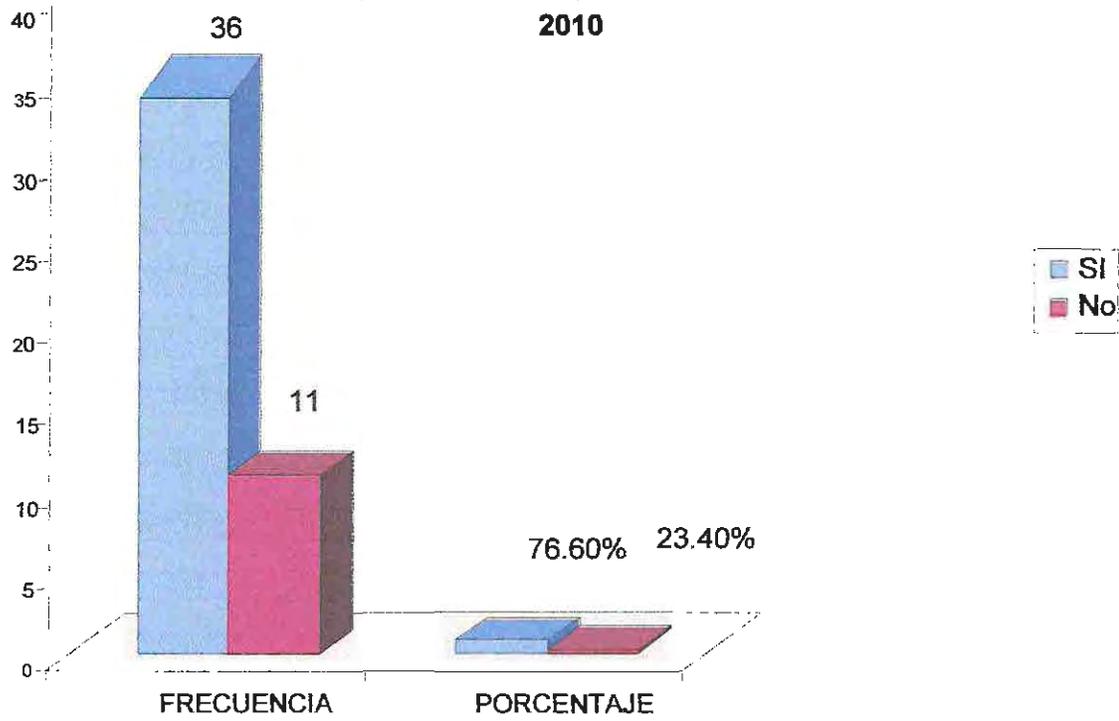
Fuente: Tabla No 10

**GRAFICO NO 10**  
**CANALIZAR, CUIDADOS QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA, A LOS**  
**PACIENTES EGRESADOS DE LA SALA DE CIRUGIA DEL H.G.A, SAN MARCOS, EL**  
**PARAISO DEL 15-31 DE OCTUBRE, 2010**



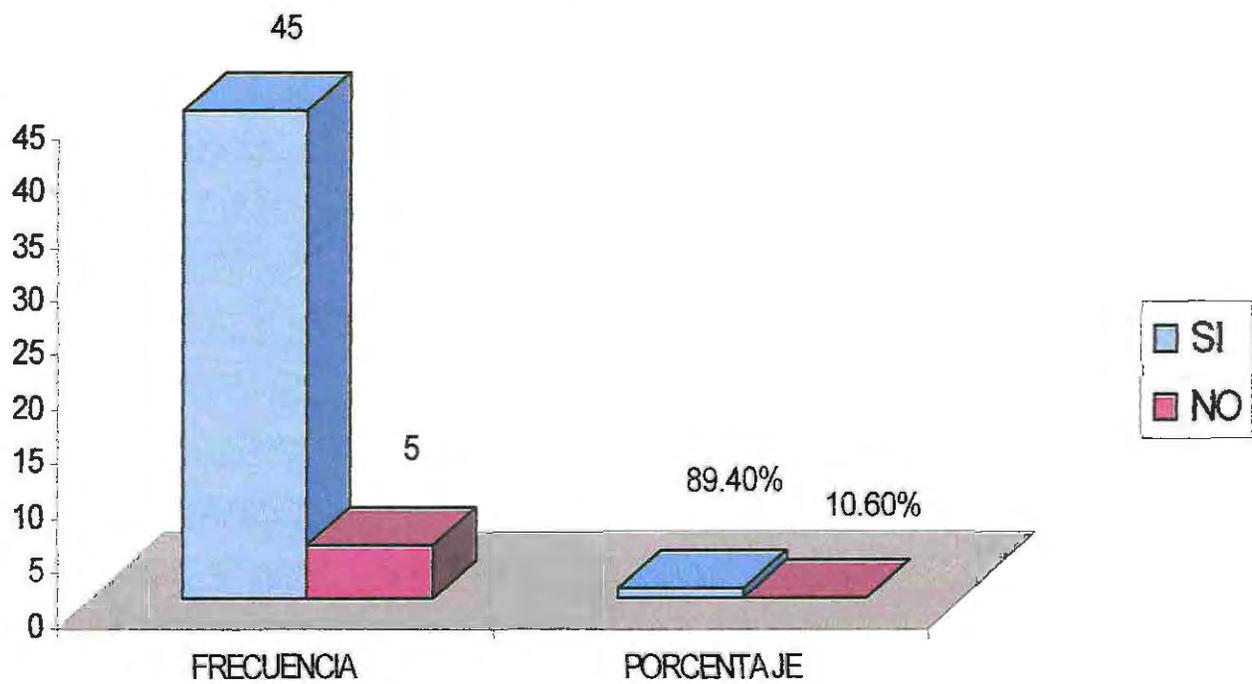
Fuente: Tabla No 10

**GRAFICO NO 11**  
**TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO, CUIDADOS QUE BRINDA EL**  
**PERSONAL DE ENFERMERIA, A LOS PACIENTES EGRESADOS DE LA SALA DE**  
**CIRUGIA DEL H.G.A, SAN MARCOS, EL PARAISO DEL 15-31 DE OCTUBRE,**  
**2010**



Fuente: Tabla No 10

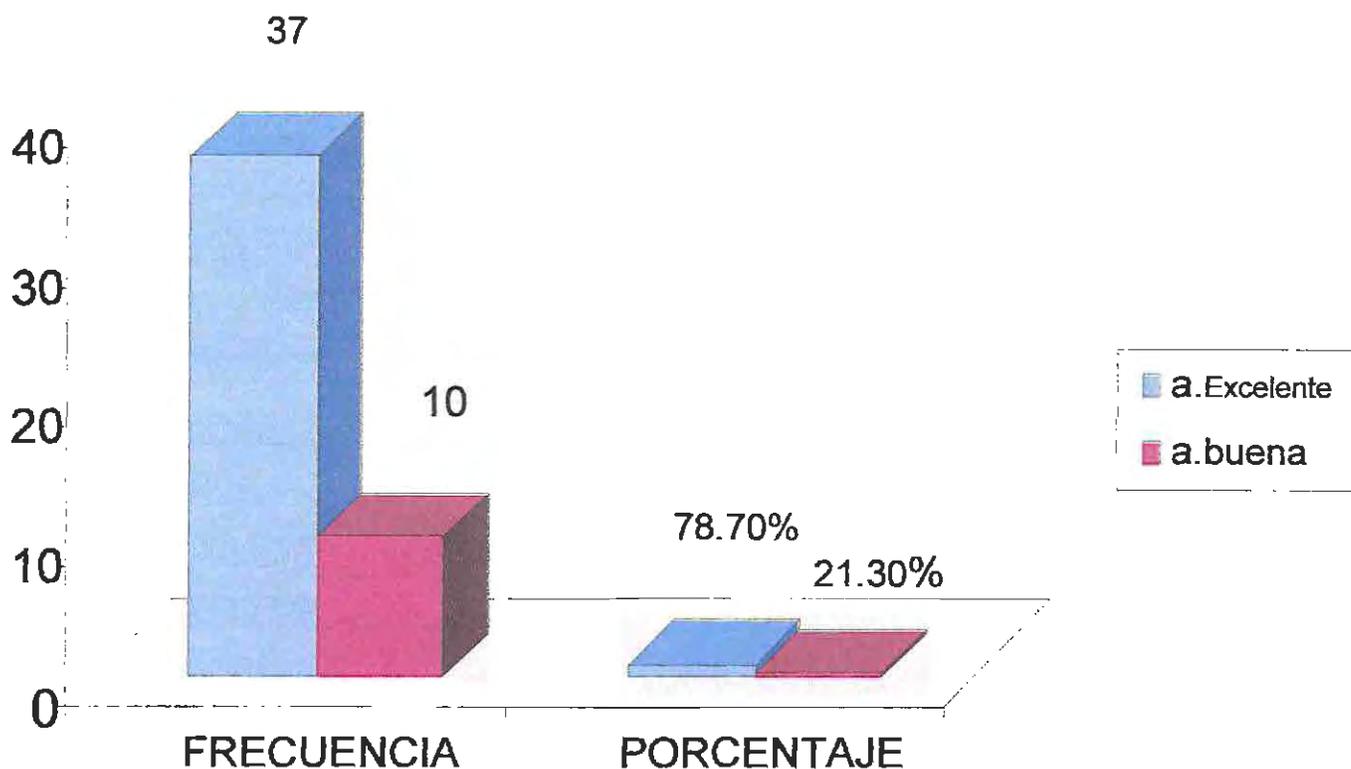
**GRAFICO NO 12**  
**RESPUESTAS QUE DIERON SOBRE SI LES REALIZARON LA CIRUGIA LOS**  
**PACIENTES EGRESADOS DE LA SALA DE CIRUGIA DEL H.G.A, SAN MARCOS,**  
**EL PARAISO DEL 15-31 DE OCTUBRE, 2010**



Fuente: Tabla No 13

### GRAFICO NO 13

Respuesta sobre la atención brindada por el personal de enfermería a los pacientes egresados de la sala de cirugía, del H.G.A. San Marcos, El paraiso, Honduras , del 15-31 de Octubre de 2010



Fuente: Tabla No 15