



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina
Unidad de Posgrado
Programa de Segunda Especialización en Medicina Humana

**“Evaluación del nivel de satisfacción y calidad
percibida de los pacientes postoperados de
colecistectomías laparoscópicas con anestesia general
en relación a la atención del servicio de anestesiología
del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Anestesia, Analgesia y
Reanimación

AUTOR

Perla ROMERO CARMONA

Lima, Perú

2013

RESUMEN

Objetivos: Determinar la satisfacción y la calidad percibida de los pacientes postoperados de colecistectomías laparoscópicas con anestesia general en relación a la atención del Servicio de Anestesiología.

Material y métodos: Se realizó un estudio observacional, descriptivo. Se encuestaron a 232 pacientes operados de colecistectomía laparoscópica en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el periodo comprendido de Febrero a Marzo del 2012.

Resultados: La media global de edad fue de 46.8+/-15.1 años. El 83.6% fueron mujeres. El 62.5% de los pacientes tuvieron ASA I. El 76.3% de pacientes por primera vez se sometían a una cirugía. El 56.5% de los pacientes tenían nivel de instrucción secundaria. El 65,5% de los pacientes refirieron sentirse satisfechos. El 65.1% refirieron que la calidad era según se lo esperaban.

Conclusiones: Existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción y la calidad de atención ($P<0.05$). El 84.9% de pacientes refirieron sentirse entre satisfechos y muy satisfechos. El 81.5% percibieron la calidad según y mejor de lo que esperaban. La mala calidad y la insatisfacción estuvieron relacionadas con los pacientes los pacientes que ya habían sido intervenidos quirúrgicamente.

Palabras claves: Calidad percibida, Satisfacción del paciente, Servicio de Anestesiología.

ABSTRACT

Objectives: Determine the satisfaction and the perceived quality of patients after laparoscopic cholecystectomy under general anesthesia in relation to the attention of the Service of Anesthesiology.

Material and Methods: A observacional, descriptive study was made. 232 patients were surveyed undergoing laparoscopic cholecystectomy in the period from February to March 2012.

Results: The global average of age was of 46.8+/-15.1 years. The 83.6% were women. 62.5% of patients had ASA I. The 76.3% of patients were put under a surgery for the first time. The 56.5% of the patients had secondary level of education. The 65.5% of patients referred to feel satisfied. The 65.1% reported that the quality was according to were expected it.

Conclusions: There is a statistically significant correlation between the satisfaction and quality of attention ($P < 0.05$). The 84.9% of patients reported being satisfied or very satisfied. The 81.5% perceived the quality as and better than expected. The poor quality and dissatisfaction were related to patients who had undergone surgery.

Key words: Perceived quality, Patient satisfaction, Service of Anesthesiology.