

RESUMEN

Cuando hablamos de percepción, nos referimos al “proceso de actividad cognitiva interna del sujeto”, también se define como “el proceso de observar, organizar e interpretar sensaciones recibidas a partir de estímulos internos y externos...”

A través de la realización de este trabajo, se pretendió conocer la percepción de los usuarios, sobre la calidad de atención de enfermería, en el aspecto de relación interpersonal considerando el derecho del paciente a recibir la mejor calidad de atención posible.

Para lo cual se planteó como objetivo general, identificar la percepción del usuario del servicio de internación acerca de la calidad de la atención del personal de enfermería.

Para alcanzar este objetivo, se realizó un estudio cuantitativo descriptivo y del tipo transversal, el cual se aplicó en una población compuesta por todos los usuarios que se encontraban internados en el hospital Néstor Perrone de la localidad de los Menucos durante los meses de junio y julio de 2012

Se utilizó un tipo de muestra no probabilística, que se conformó con 30 usuarios de ambos sexos, que cuyas edades oscilaban entre los 18 y los 60 años, y cursaban un periodo de internación de más de tres días. En todos los casos los pacientes, dieron su consentimiento antes de responder el cuestionario.

Para la recolección de datos, se construyeron las siguientes dimensiones: Percepción del usuario acerca de la calidad de atención del personal de enfermería, en las siguientes fases: Orientación, identificación, aprovechamiento y resolución.

Como conclusiones, se observo que la percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería, es predominantemente deficiente, en todas las fases investigadas. Se observó que es necesario reforzar las habilidades y destrezas para la comunicación, esto facilitaría en el usuario una percepción óptima de la atención, pero debemos resaltar que hay un porcentaje considerable de usuarios que perciben la calidad de atención mediana y optima, lo cual muestra que en el servicio de internación hay usuarios que establecen una relación enfermera – paciente.