



**GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS
BIBLIOTECARIOS**

Código

FO-SB-
12/v0

ESQUEMA HOJA DE RESUMEN

Página

1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): MARIO

APELLIDOS: FRANCO VILLAMIZAR

NOMBRE(S): _____

APELLIDOS: _____

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: ESPECIALIZACIÓN CUIDADO DE ENFERMERÍA AL PACIENTE CRÍTICO

DIRECTOR:

NOMBRE(S): DORIS AMPARO

APELLIDOS: PARADA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BUCARAMANGA LOS COMUNEROS

RESUMEN

El ingreso a la UCI no es una experiencia exclusiva del paciente; implica e involucra directamente a los familiares, en aspectos generadores de estrés, estrategias de afrontamiento, temores, actitudes, expectativas y en la participación que esta tiene en el cuidado de enfermería. La metodología se basó en un estudio cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia con 130 familiares con un nivel de confianza del 90% un margen de error de 7% y una probabilidad del evento de 50%. El grado de satisfacción tuvo en general una valoración satisfactoria con porcentajes altos, aunque también se presentaron porcentajes de insatisfacción, lo cual se relaciona en general con variables como poco tiempo para participar en el cuidado del paciente y mal estado del mismo. Existe mayor satisfacción de los familiares en relación a la interacción y la comunicación con el equipo de profesionales que atiende al paciente, a diferencia de la relación al contexto asistencial que rodean su estancia, es decir equipos y ruidos como alarmas, entre otros, lo cual impide un ambiente tranquilo en el que se pueda interactuar entre paciente y visitantes.

PALABRAS CLAVE: unidad de cuidados intensivos, paciente, hospitalización, satisfacción.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 80 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE
BUCARAMANGA LOS COMUNEROS

MARIO FRANCO VILLAMIZAR

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN CUIDADO
DE ENFERMERÍA AL PACIENTE CRÍTICO
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE
BUCARAMANGA LOS COMUNEROS

MARIO FRANCO VILLAMIZAR

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Enfermero

Directora:

DORIS AMPARO PARADA

Enfermera

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN CUIDADO
DE ENFERMERÍA AL PACIENTE CRÍTICO
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
Especialización en Cuidado de Enfermería al Paciente Crítico

ACTA SUSTENTACION PROYECTO DE GRADO

FECHA: 4 de Julio del 2017

HORA: 2:30 a 4:00 p.m.

LUGAR: Edificio Bloque C Salón 301 - Facultad Ciencias de la Salud – UFPS

PROGRAMA DE: Especialización en Cuidado de Enfermería al Paciente Crítico

TITULO DE LA TESIS:

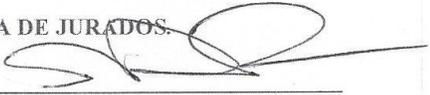
“SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE LOS COMUNEROS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BUCARAMANGA.”

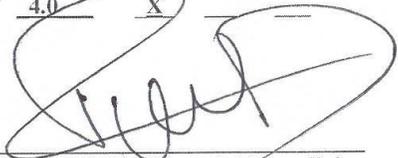
JURADOS: Enf; Mgs Doris Amparo Parada Rico
Enf; Mgs Ruby Elizabeth Vargas Toloza
Enf; Esp Patricia Velez Laguado

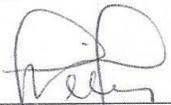
DIRECTORA: Enf; Mgs Doris Amparo Parada Rico

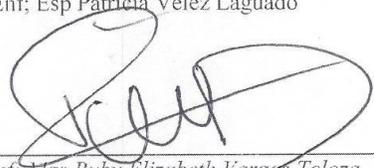
NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	NOTA	CALIFICACION		
			(A)	(M)	(L)
Mario Franco Villamizar	1020044	<u>4.0</u>	<u>X</u>	<u>—</u>	<u>—</u>

FIRMA DE JURADOS:


Enf; Mgs Doris Amparo Parada Rico


Enf; Mgs Ruby Elizabeth Vargas Toloza


Enf; Esp Patricia Vélez Laguado


Enf; Mgs Ruby Elizabeth Vargas Toloza

Vo.Bo. Directora Programa de Especialización Cuidado de Enfermería al Paciente Crítico

Agradecimientos

A la administración del Hospital Universitario los Comuneros de Bucaramanga que me brindó la oportunidad y el apoyo para mi desarrollo personal.

A la enfermera Doris Parada por su gran ayuda para el desarrollo de este trabajo.

A la enfermera Ruby Elizabeth Vargas por su gran ayuda en el desarrollo de la especialización.

A mis padres y hermanos por la paciencia y el apoyo durante todo este tiempo.

A todos los maestros de la especialización, por trasmitirme su entusiasmo para poder seguir adelante.

Dedicatoria

Con todo mi amor y cariño para mi familia, mis padres y hermanos, gracias por comprenderme en mi afán de continuar en mi vida profesional.

A mi tía Raquel por su compañía y paciencia.

Contenido

	pág.
Introducción	15
1. Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Justificación	22
1.4 Objetivos	24
1.4.1 Objetivo general	24
1.4.2 Objetivos específicos	25
2. Referentes Teóricos	26
2.1 Antecedentes	26
2.1.1 Antecedentes internacionales	26
2.1.2 Antecedentes nacionales	30
2.1.3 Antecedentes locales	31
2.2 Marco Conceptual	31
2.2.1 Satisfacción	31
2.2.2 Satisfacción de los usuarios	32
2.2.3 Satisfacción familiar en los servicios de salud	32
2.2.4 Satisfacción familiar en UCI	33
2.2.5 Familia	34
2.2.6 Unidad de cuidados intensivos	38
2.3 Marco Contextual	39
2.3.1 Hospital Universitario de Bucaramanga los Comuneros	39

2.3.1.1 Historia	39
2.3.2 Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Universitario los Comuneros de Bucaramanga	40
2.3.3 Unidad de Cuidados Coronarios	42
2.3.4 Unidad de Cuidos Intermedios	42
2.4 Marco Legal	42
3. Diseño Metodológico	45
3.1 Tipo de Estudio	45
3.2 Población	45
3.3 Muestra	45
3.3.1 Tipo de muestreo	45
3.3.2 Criterios de inclusión y exclusión	45
3.3.2.1 Criterios de inclusión	45
3.3.3 Criterios de exclusión	46
3.4 Métodos, Técnicas e Instrumentos para Recolección de Información	46
3.5 Plan de Análisis de Resultados	51
3.6 Aspectos Éticos	51
4. Resultados	53
4.1 Percepción de la Interacción y Comunicación del Personal de Salud	54
4.1.1 Promedio general de percepción de la interacción y comunicación del personal de salud (Dominio 1)	58
4.1.2 Relación con el contexto asistencial que rodea la estancia del paciente en UCI (Dominio 2)	59
4.1.2.1 Promedio General de Satisfacción con el Contexto Asistencial que Rodea la	

Estancia del Paciente en UCI	60
4.1.3 Promedio general de satisfacción	61
5. Discusión	62
6. Conclusiones	64
7. Recomendaciones	65
8. Presupuesto	66
Referencias Bibliográficas	67
Anexos	76