



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA
ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA JAVIER PRADO
EN EL 2019**

PRESENTADA POR
VANESSA KATHERIN EMILIA ASENCIOS ORTIZ

TRABAJO ACADÉMICO

PARA OPTAR EL TÍTULO SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIA Y DESASTRES

ASESOR :

DRA. ENF. MARÍA DEL ROSARIO ORÉ RODRÍGUEZ

LIMA, PERÚ

2019



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO**

TRABAJO ACADÉMICO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DE LA CLÍNICA JAVIER PRADO EN EL 2019**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIA Y DESASTRES**

**PRESENTADO POR:
VANESSA KATHERIN EMILIA ASENCIOS ORTIZ**

**ASESORA:
DRA. ENF. MARÍA DEL ROSARIO ORÉ RODRÍGUEZ**

LIMA, PERÚ

2019

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DE LA CLÍNICA JAVIER PRADO EN EL 2019**

ASESORA Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesora:

DRA. ENF. MARÍA DEL ROSARIO ORÉ RODRÍGUEZ

Miembros del jurado:

Presidente: DRA. ENF. SILVIA SALAZAR VILCHES

Vocal: DRA. ENF. YSABEL CRISTINA CARHUAPOMA ACOSTA

Secretaria: DRA. ENF. ROCÍO DEL CARMEN ADRIAZOLA CASAS

DEDICATORIA

A mi madre Josefina quien nunca dejó de confiar en mí, a mis hermanos Roció y Alexander, quienes siempre tienen una palabra de aliento, a mis tíos y primos que nunca dejaron, dejan, ni dejarán de apoyarnos y brindarnos todo su amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora por su orientación, paciencia y dedicación, a mi casa de estudios por los conocimientos brindados y finalmente a la Clínica Javier Prado por el apoyo en el presente estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

TITULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	7
2.1. Diseño metodológico	7
2.2. Población y muestra	7
2.3. Criterios de selección	7
2.4. Técnicas de recolección de datos	8
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	9
2.6. Aspectos éticos	9
III. RESULTADOS	11
IV. DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
VII. ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de satisfacción global del usuario sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.....	11
Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión accesibilidad sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.....	12
Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión explica y facilita sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.....	13
Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión confort sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.....	14
Tabla 5. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión anticipa sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.....	15
Tabla 6. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión mantiene relación de confianza sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.....	16

Tabla 7. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión monitorea y hace seguimiento sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.....17

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019. **Metodología:** Presenta un enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal prospectivo. Tuvo como muestra 144 usuarios que acudieron al servicio de Emergencias Adultos; a quienes se le aplicó un cuestionario tipo Likert, denominado Care Q. **Resultados:** Los usuarios expresaron, en las seis dimensiones, sentirse en un 89.6% altamente satisfechos, en un 10.4% medianamente satisfechos y ninguno manifestó sentirse bajamente satisfechos. **Conclusiones:** Se evidenció en mayor porcentaje que los usuarios manifestaron encontrarse altamente satisfechos en relación a la atención del licenciado de enfermería.

Palabras claves: satisfacción, usuario, atención del profesional de enfermería.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of user satisfaction regarding the care of the nursing professional in the emergency service of the Javier Prado Clinic in 2019.

Methodology: Presents a quantitative, descriptive approach of prospective cross-section. It showed 144 users who attended the Adult Emergency service; To whom a Likert-type questionnaire, called Care Q, was applied. **Results:** Users expressed, in all six dimensions, feeling 89.6% highly satisfied, 10.4% moderately satisfied, and none expressed feeling lowly satisfied. **Conclusions:** It was evidenced in a higher percentage that the users said they were highly satisfied in relation to the care of the nursing graduate.

Keywords: satisfaction, user, nursing professional care.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción presentada por el usuario se basa en la experiencia cognoscitiva, de la comparación entre la idea que se tiene del servicio, y el servicio brindado; siendo influenciada por diferentes factores, como el tipo de necesidad, las expectativas, la cultura del usuario, valores morales y la propia situación del establecimiento de salud. Obteniendo que cada usuario presenta diferentes niveles de satisfacción ante una misma atención, o el mismo usuario presenta diferentes satisfacciones ante distintas atenciones. Teniendo como único objetivo satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios; y el análisis de la satisfacción es un instrumento muy importante, en la evaluación de la calidad de atención de los servicios sanitarios¹.

Es por eso que en el estudio de Romero², en el 2013, se evidenció que los usuarios presentan una satisfacción global alta de 80.6% y una regular de 19.4% relacionado a los cuidados del personal de enfermería; mientras que el estudio de Mejía y Rivera³ se evidenció que solo el 25% de los usuarios consideraron sentirse satisfechos y el 75% refirió lo contrario. De esta manera se puede observar las diferentes satisfacciones que presentan los usuarios en relación a la atención de enfermería.

En los servicios de salud, el tema de calidad está teniendo mayor conciencia, pues no solo es brindar un buen servicio, sino garantizar estándares continuos de calidad en todos sus procesos. Anteriormente se pensaba que mantener estos estándares, involucraría una gran inversión económica, sin embargo, es todo lo contrario, pues a largo plazo mantener un servicio de calidad es rentable, ya que disminuye los costos de las instituciones⁴.

Actualmente en emergencia existe una creciente demanda de usuarios, generando mayor exigencia en los servicios brindados, tanto en lo profesional como en el ámbito personal. Siendo indispensable su desempeño para el adecuado funcionamiento de dicho servicio.

Debemos tener en cuenta, que este tipo de situaciones nos muestran las fortalezas y debilidades del profesional que labora en emergencia, quien tienen como objetivo satisfacer las exigencias de una atención de calidad y las necesidades del usuario; a pesar que a veces se presenta desabastecimiento del recurso humano para cubrir la demanda de manera adecuada.

El tipo de atención brindada por los licenciados de enfermería, en el servicio de emergencia no solo se centra en la atención física, sino también en el ámbito ético, ya que el cuidado no debe ser visto como un negocio o solo una práctica laboral, sino como una interacción necesaria, en el cual se tiene el privilegio de poder curar y sanar, en función del adecuado uso de sus recursos materiales, intelectuales y de actitud; en el ámbito social, pues se exige un personal capacitado, el cual garantice una adecuada atención; y en el ámbito económico pues no se cuenta con el abastecimiento necesario de recursos materiales para poder satisfacer las necesidades de una alta demanda de usuarios⁵.

Es por eso que la satisfacción depende mucho del proceder del profesional de enfermería, porque son ellos los que tienen mayor interacción con el usuario, como también la rapidez en la atención. Por lo tanto, los enfermeros deben identificar oportunamente las necesidades de los usuarios, durante todo el proceso de atención, con la finalidad de satisfacerlas adecuadamente y brindar una atención de calidad⁶.

La satisfacción del usuario en relación a la atención de enfermería, es importante porque permite evaluar la calidad de la atención brindada, identificar los aspectos a cambiar con el fin de mejorar la satisfacción, como también entender porque se da poca aceptabilidad en relación a la atención brindada⁷.

Como el estudio presentado por Díaz⁸, en el 2018, obtuvo en un 63.8% que los usuarios expresaron baja satisfacción, una satisfacción media en un 29% y solo un 7.1% expresaron sentirse altamente satisfechos; y el estudio de Medina⁴, en el 2015, obtuvo que los pacientes refirieron sentirse medianamente satisfechos por los cuidados recibidos por el personal de enfermería.

Algunos autores refieren que la satisfacción del usuario siempre es alta dificultando de este modo su aplicabilidad en temas de gestión; mientras que otros muestran resultados no siempre favorables. Es por eso que se hace hincapié en la importancia de introducir a la encuesta, interrogantes que tengan por finalidad explorar las características de las vivencias que presentan los usuarios sobre la atención recibida; y así puedan ser más informativas y útiles⁹.

Para evaluar la satisfacción del usuario sobre la atención de los licenciados de enfermería de manera más informativa, se considera las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, confort, anticipa, mantiene relación de confianza y,

monitorea y hace seguimiento; pertenecientes al instrumento “Caring Assessment Instrument” (CARE Q).

En el cual nos refiere que la dimensión accesibilidad, son los cuidados necesarios para entablar un grado de interacción entre el enfermero y usuario, con el fin de mejorar su salud; la dimensión explica y facilita, son los cuidados para dar a conocer al usuario, información relacionada a su enfermedad, tratamiento o recuperación; la dimensión confort, son los cuidados brindados al paciente y acompañante en el servicio de emergencia, con el fin que se sientan cómodos y motivados para favorecer el proceso de recuperación; la dimensión anticipa, son los cuidados que se planean para satisfacer las necesidades que pudiese presentar el usuario; la dimensión mantiene relación de confianza, son los cuidados que muestran cercanía, presencia física y empatía durante su estancia en emergencia; y por último la dimensión monitorea y hace seguimiento, son las actividades de manera organizada y destreza al brindar la atención como también realizar la valoración oportuna del usuario¹⁰.

Como el caso de las autoras Dután *et al.*¹¹ en el 2014, quienes utilizaron este instrumento, donde obtuvieron que en la dimensión de “monitorea y hace seguimiento” un 88% de los usuarios presentaron un alto nivel y el 0.6% un bajo nivel, en la de “Confort” el 77.2% expresaron sentirse altamente satisfechos y 0.6% refirieron un bajo nivel de satisfacción, en la de “explica y facilita” un 66.5% manifestaron sentirse altamente satisfechos y solo un 1.9% refirieron estar con bajo nivel, y por último en la de “relación de confianza” un 57% expresaron sentirse altamente satisfechos y el 1.3% manifestaron un bajo nivel de satisfacción.

Es por eso que este tipo de evaluaciones, realizadas sobre la satisfacción percibida por el usuario, mide las características necesarias que debe contar el profesional de enfermería, como: trato digno, respeto, profesionalismo, comunicación empática, facilidad de acercamiento, comunicación asertiva, entre otros; por eso que conocer la satisfacción del usuario también permite evaluar nuestro desempeño, con el fin de continuar brindado un cuidado de calidad.

Es por todo esto que conocer la satisfacción de nuestro usuario es muy significativo para el Sector Salud, y más del profesional de enfermería quienes tienen mayor contacto con el usuario y acompañantes, influyendo positiva o negativamente en la percepción que el usuario tenga en relación a su atención.

Este estudio es de mucho interés en el ámbito de la salud pública y gestión de los servicios de salud, ya que sus resultados están dirigidos a brindar información actualizada sobre la satisfacción de los usuarios en relación a la atención brindada por el profesional de enfermería; con el fin de brindar una atención de calidad, como también fomentar un cuidado holístico.

En la Clínica Javier Prado utilizan una encuesta de satisfacción, aplicada al usuario al momento del alta del servicio de emergencia; en el cual califican al médico, enfermera, admisión y otros; con una escala de valores para cada uno de ellos: excelente, bueno, regular, malo, no opina.

Durante el año 2018 se encuestaron a 950 usuarios, evidenciándose en un 70.5% (670) los usuarios valoraron como excelente la atención de enfermería, en un 11.4% (109) lo calificaron como bueno, en un 10.7% (101) refirieron una atención regular y 7.4% (70) expresaron que enfermería brindan una inadecuada atención.

A causa de estos últimos resultados nos preguntamos porque los usuarios sienten insatisfacción por la atención de los licenciados de enfermería, incentivándonos a buscar la causa y así poder encontrar una mejora en la atención. Por lo expuesto anteriormente, surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019?

Planteándose el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019; y como objetivos específicos tenemos: Identificar la satisfacción de los pacientes en las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, confort, anticipa, mantiene una relación de confianza y monitoreo y seguimiento según la escala CARE Q.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Diseño metodológico

Este trabajo de investigación presentó un enfoque cuantitativo descriptivo, de corte transversal prospectivo.

2.2. Población y muestra

La población que acude mensualmente asciende a 229. Para fines del trabajo de investigación la muestra estuvo conformada por 144 usuarios que asistieron al servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en enero 2019. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, de igual modo los participantes deben cumplir con los siguientes criterios.

2.3. Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Usuario de 18 a más años de edad, que fue atendido en el tópico de emergencia adulto.
- Usuario lucido, orientado en tiempo, espacio y persona.

- Usuario capaz de firmar el consentimiento informado y responda a la encuesta.

Criterios de exclusión

- Usuario que no desea participar del trabajo de investigación.
- Usuario que presenta alteración de conciencia.
- Usuario con tratamiento de sedación.
- Usuario con alteración mental.
- Usuario analfabeto y/o quechua hablante.

2.4. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada fue entrevista, y como instrumento se utilizó el cuestionario CARE-Q, creado por la Dra. Patricia Larson en 1981, modificado en versión español por Gloria Sepúlveda en 2009, en Colombia, con una validez de 0.881.

El cual se divide en dos partes: la primera formada por las características generales y la segunda contiene seis dimensiones necesarias para medir la satisfacción del usuario sobre la atención recibida por los licenciados de enfermería. Este instrumento se distribuye en las siguientes dimensiones: accesibilidad (5 ítems), explica y facilita (5 ítems), confort (9 ítems), anticipa (10 ítems), mantiene relación de confianza (9 ítems) y monitorea y hace seguimiento (8 ítems).

Este cuestionario está diseñado según la escala likert, con los siguientes puntajes: Nunca (1), A Veces (2), Casi Siempre (3) y Siempre (4). Obteniendo un rango de puntajes para el nivel de satisfacción alta, media o baja (Anexo 4).

2.5. Técnicas estadísticas para el procesar información

En base a los valores mínimos y máximos de cada dimensión, se determinó los niveles: alta, media y baja, para la satisfacción del usuario. Los cuales fueron tabulados en el programa SPSS, posteriormente se analizó, interpretó y presentó en tablas estadísticas.

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio fue aprobado por el comité de ética de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad San Martín de Porres, y posteriormente con la autorización del departamento de enfermería de la Clínica Javier Prado, para la aplicación del instrumento en el servicio de emergencia.

Se explicó a cada usuario sobre el propósito del estudio y se le invitó a participar en ella de manera voluntaria. Posteriormente se les hizo entrega de un consentimiento informado, el cual debe ser firmado como requisito indispensable para su participación, de manera anónima.

Teniendo como objetivo cumplir con los siguientes principios:

- No maleficiencia los participantes no fueron intervenidos terapéutica ni diagnósticamente, sin causarle daño físico, psíquico o emocional. Manteniendo en todo momento la confiabilidad del participante.
- Autonomía: se brindó la información debida sobre el estudio, a través del consentimiento informado (anexo 2), el cual fue presentado a cada usuario, y este voluntariamente decidió firmar la autorización, aceptando así su participación.
- Beneficencia: no se presentó beneficio directo con el investigador, sin embargo los resultados de este estudio servirán para detectar las debilidades o reforzar las fortalezas del personal de enfermería, frente a la atención del usuario.
- Justicia: la selección de los participantes, se realizó en igualdad de condiciones, respetando los criterios establecidos.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción global del usuario sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
ALTA	129	89.6
MEDIA	15	10.4
BAJA	-	-
TOTAL	144	100

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se observa que el nivel de satisfacción global de los usuarios, en relación a la atención del personal de enfermería, es alto en un 89.6% (129) y medio en un 10.4% (15).

Tabla2. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión accesibilidad sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
ALTA	127	88.2
MEDIA	17	11.8
BAJA	-	-
TOTAL	144	100

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios, en la dimensión accesibilidad sobre la atención del personal de enfermería, es alto en un 88.2% (127) y medio en un 11.8% (17).

Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión explica y facilita sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
ALTA	119	82.6
MEDIA	25	17.4
BAJA	-	-
TOTAL	144	100

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios, en la dimensión explica y facilita sobre la atención del personal de enfermería, es alto en un 82.6 % (119) y una satisfacción media en un 17.4% (25).

Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión confort sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
ALTA	121	84.0
MEDIA	23	16.0
BAJA	-	-
TOTAL	144	100

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios, en la dimensión confort sobre la atención del personal de enfermería, es alto en un 84% (121) y un 16% (23) manifestó sentirse medianamente satisfechos.

Tabla 5. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión anticipa sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
ALTA	102	70.8
MEDIA	42	29.2
BAJA	-	-
TOTAL	144	100

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios, en la dimensión anticipa sobre la atención del personal de enfermería, es alto en un 70.8% (102) y media en un 29.2% (42).

Tabla 6. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión mantiene relación de confianza sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
ALTA	100	69.4
MEDIA	44	30.6
BAJA	-	-
TOTAL	144	100

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios, en la dimensión mantiene relación de confianza sobre la atención del personal de enfermería, es alto en un 69.4% (100) y un 30.6% (44) manifestó sentirse medianamente satisfechos.

Tabla 7. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión monitorea y hace seguimiento sobre la atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
ALTA	125	86.8
MEDIA	19	13.2
BAJA	-	-
TOTAL	144	100

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se observa que el nivel de satisfacción de los usuarios, en la dimensión monitorea y hace seguimiento, sobre la atención del personal de enfermería, es alto en un 86.8% (125) y media en un 13.2% (19).

VI. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general se observa en un 89.6% un nivel de satisfacción alta, en un 10.4% una satisfacción media y ninguno manifestó una satisfacción baja, en relación a la atención brindada por los licenciados de enfermería.

Dichos resultados difieren a los obtenidos por Díaz, quien observó en un 63.8% los usuarios manifestaron tener un bajo nivel de satisfacción, un 29% refirió sentirse medianamente satisfechos y solo un 7.1% expresaron un alto nivel de satisfacción.

Mientras que en el estudio de Parra se obtuvo en un 83.5% un nivel alto de satisfacción, en un 16.5% manifestaron sentirse medianamente satisfechos y no existieron calificaciones bajas. De la misma manera se observa similitud con los resultados de Chávez en el 2013 quien obtuvo en un 80.6 % una alta satisfacción y solo un 19.4% expresaron sentirse medianamente satisfechos

Chang de la Rosa¹²define que la satisfacción es “el resultado entre la atención recibida y su actual estado de salud, el cual debe cumplir con las expectativas del usuario”. Por eso, este resultado refleja el tipo de atención brindada, dando confiabilidad, credibilidad y prestigio al establecimiento de servicios de salud, como también al personal que brinda dicho cuidado.

Una parte importante en la recuperación del usuario es la relación establecida con el profesional de enfermería, pues al lograr una comunicación asertiva genera sentimientos de seguridad, tanto al usuario como al profesional; así logramos que el usuario sea más receptivo a las indicaciones, con el fin de obtener una adecuada recuperación. Es por ello que la satisfacción sobre la atención de los enfermeros, es actualmente muy importante, en términos de la calidad de atención del sistema de salud, proporcionando mucha información invaluable.

Gracias a los resultados obtenidos evidenciamos el papel fundamental que desempeña el profesional de enfermería, pues al establecer un nivel adecuado de bienestar al usuario, no solo satisface sus necesidades físicas sino también las emocionales, espirituales y sociales; siendo mucho más en el servicio de emergencia, donde sabemos lo congestionado que puede ser a causa de la alta demanda. Desafortunadamente en algunos establecimientos de salud del sector público, se ha evidenciado altos niveles de insatisfacción del usuario, sobre la atención del profesional de enfermería; sin embargo en los establecimientos de salud del sector privado el panorama es radicalmente distinto, pues se observó altos niveles de satisfacción. Por eso me pregunto porque existe esta enorme brecha entre la satisfacción del usuario en el sector público con el privado.

Respecto al objetivo específico 1, en el cual se desarrolló la dimensión accesibilidad, se evidenció que la satisfacción de los usuarios es alta en un 88.2% y media en un 11.8%, difiriendo de los obtenidos por Díaz, quien muestra q sus usuarios refieren sentirse mediadamente satisfechos en relación a la atención de enfermería en un 60%, bajamente satisfechos en un 31.4% y solo en un 8.6% altamente satisfechos.

Para Begazo¹³ la dimensión accesibilidad es definida como las acciones necesarias para establecer un acercamiento y alejamiento de manera oportuna hacia el usuario.

De igual manera Morales¹⁴ lo define como la disposición del personal de enfermería para identificar las necesidades del usuario, al momento de la atención, con el fin de actuar oportunamente.

A pesar de obtener un nivel de satisfacción alta en esta dimensión, según sus indicadores se encontró como fortalezas, el 62.5% (90) de los usuarios refirieron que “casi siempre” la enfermera responde rápidamente al llamado, en un 61.8% (89) opinan que “casi siempre” la enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud, el 58.3% (84) expresa que “casi siempre” la enfermera se aproxima para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos y un 51.4 % (74) opinan que “casi siempre” la enfermera da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo; como cierta debilidad se presenta que un 43.8% (63) refieren que “casi siempre” la enfermera le pide que la llame si se siente mal, siendo este último resultado no tan desfavorable, ya que la atención se da en un servicio con alta demanda y de mayor exigencia, sin embargo para evitar esta percepción, inmediatamente después de terminar la atención se le debe informar al usuario que se estará pendiente si presentase alguna necesidad.

En el objetivo específico 2, en el cual se desarrolló la dimensión explica y facilita, se observó que los usuarios manifestaron en un 82.6% tener una satisfacción alta, en un 17.4% expresaron sentirse medianamente satisfechos y no se presentó una baja satisfacción. En comparación con los resultados obtenidos

por Díaz, donde el 62.4% refirieron sentirse medianamente satisfecho, un 31% refirieron sentir una baja satisfacción, y el 6.6% de usuarios expresaron sentirse altamente satisfechos.

Para Carrasco y Quispe¹⁵ lo definen como las acciones brindadas por enfermería de una manera clara, para dar a conocer al usuario aspectos importantes de su salud, tratamiento y recuperación. Asegurando su completo entendimiento y posible ejecución del auto cuidado.

Mientras para García¹⁶ lo define como la información brindada al usuario, sobre su estado de salud y los procedimientos que se le realizará, contribuyen a mejorar los procesos asistenciales y la relación entre el personal y el usuario, influyendo positivamente en la calidad del servicio.

La diferencia entre estos resultados, se da probablemente porque en un establecimiento de salud del sector público, se presenta inversamente el número de usuarios que necesitan atención en emergencia, en relación al número de enfermeros que laboran en un turno, los cuales son insuficientes para realizar una atención de calidad, ocasionando que la necesidad de información y educación al usuario no sea satisfecha completamente.

Sin embargo esta situación no se evidencia completamente en un establecimiento de salud privado, pues a pesar del incremento de demanda, los usuarios manifiestan sentirse altamente satisfechos con la información y educación brindada por los enfermeros. De esta manera se observa el fortalecimiento del profesional de enfermería en su rol de educador, reforzando sus conocimientos y habilidades necesarias para orientar al usuario, y más en el servicio de emergencia, donde se presentan enfermedades con cuadros agudos, y es ahí cuando el usuario

necesitara la mayor información para aceptar y entender su condición actual de salud.

Al analizar los indicadores de esta dimensión, se observa las fortalezas de los licenciados de enfermería, ya que en un 55.6% (80) refirieron que “casi siempre” la enfermera informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad, en un 53.5% (77) opinaron “casi siempre” que la enfermera enseña cómo cuidarse, en un 53.5% (73) expresaron que “casi siempre” la enfermera da información clara y precisa sobre su situación actual y en un 50.7 % (73) manifestaron que “siempre” la enfermera es honesta en cuanto a su condición médica; teniendo como debilidad que un 47.9% (69) opinaron que “siempre” la enfermera sugiere preguntas que puede formularle a su doctor cuando lo necesite; en relación a este último indicar el personal de enfermería debe motivar al usuario a indagar más sobre su estado de salud, pues un usuario informado realiza adecuadamente el autocuidado.

Respecto al objetivo específico 3, se desarrolló la dimensión confort, en el cual se observó que los usuarios presentaron en un 84% una alta satisfacción sobre la atención de los enfermeros, un 16% expresaron una satisfacción media y ninguno de los usuarios refirió una satisfacción baja. En cambio Díaz obtuvo en un 73.3% de los usuarios refirieron una satisfacción baja, el 20.5% expresaron sentirse medianamente satisfechos, y solo el 6.2% refirieron sentirse altamente satisfechos.

Para Bautista¹⁷lo define como las acciones necesarias para dar ánimo, teniendo también en cuenta a los acompañantes, y brindar condiciones favorables para el proceso de recuperación. El usuario percibe las siguientes acciones como importantes: tener paciencia aún con los pacientes complicados; brindar una

iluminación adecuada, evitar ruido y mantener sábanas adecuadas, entre otros. Como también involucrar a la familia o conocidos en su cuidado.

Se evidencia una diferencia abismal entre estos resultados, probablemente se deba al aumento de demanda de usuarios en emergencia en el sector público, como también a las múltiples tareas adicionales a la atención, que los enfermeros deben desempeñar. Ocasionando que el usuario se sienta insatisfecho en esta dimensión. Mientras que en el establecimiento de salud privado, el usuario se encuentra altamente satisfecho, probablemente que a pesar del alta demanda y la carga laboral, el personal de enfermería cuenta con protocolos actualizados y acordes a su situación, los cuales brindan el apoyo necesario para resolver este tipo de situaciones.

A pesar que en la dimensión confort mostró un nivel de satisfacción alta, se puede observar según sus indicadores las fortalezas, pues en un 56.3% (81) los usuarios expresaron que “casi siempre” la enfermera es alegre y que se sienta para entablar una conversación, en un 52.1% (75) opinaron que “siempre” la enfermera se esfuerza para que pueda descansar cómodamente y le habla amablemente; y en un 50% (72) opinaron que “casi siempre” la enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento y lo escucha con atención; mientras que sus debilidades fueron que en un 49.3% (71) manifestaron que “casi siempre” la enfermera es amable a pesar de tener situaciones difíciles e involucra a la familia en el cuidado, y en un 48.6% (70) opinaron que “casi siempre” la enfermera establece contacto físico cuando se necesita consuelo. En relación a estos últimos resultados el personal de enfermería debe involucrar más a la familia, ya que es un aliado y garantiza la continuación del cuidado en el hogar; de igual manera el

personal debe dar mayor hincapié en el ámbito emocional, pues esa área del ser humano puede influir positiva o negativamente en el proceso de recuperación.

Según el objetivo específico 4 se desarrolló la dimensión anticipa, en el cual se evidenció que los usuarios manifestaron una satisfacción alta en un 70.8%, en un 29.2% refirieron sentirse medianamente satisfechos, y ninguno refirió sentirse bajamente satisfechos. Mientras que Díaz presentó los siguientes resultados, en un 69.5% expresaron una satisfacción baja, en un 25.2% refirieron presentar una satisfacción media, y solo el 5.2% manifestaron sentirse altamente satisfechos. Se puede seguir observando una enorme diferencia entre los resultados, como se dieron en las anteriores dimensiones.

Contreras y Huamán¹⁸ los define como los cuidados que se planifican con antelación según las necesidades actuales de cada paciente, teniendo como objetivo evitar posibles complicaciones. Estas necesidades abarca de manera holística, quiere decir físico – psíquico – emocional y espiritual, así como se planea se debe ejecutar de manera oportuna.

Por lo hallazgos encontrados según indicadores, se observa fortalezas donde, en un 56.3% (81) los usuarios expresan que “casi siempre” la enfermera continúa interesada aunque haya pasado la crisis o fase crítica, en un 54.2% (78) opinaron que “casi siempre” cuando se siente agobiado por su enfermedad acuerda con la enfermera un nuevo plan de intervención, en un 52.1% (75) expresaron que “siempre” la enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención, y en un 50% (66) manifestaron que “casi siempre” la enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud y “siempre” la enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre

los cambios en su situación de salud; mientras que en las debilidades encontradas tenemos que en un 45.8% (66) manifestaron que “casi siempre” la enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche, en un 47.9% (69) manifestaron que “casi siempre” la enfermera comprende que esta experiencia es difícil y le presta especial atención durante este tiempo, en un 45.8% (66) opinaron que “siempre” la enfermera le ayuda a establecer metas razonables, en un 45.1% (65) opinaron que “casi siempre” la enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud y por último en un 42.4% (61) manifestaron que “siempre” la enfermera cuando le realiza algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.

En relación a los cinco últimos resultados los enfermeros deben ser más empáticos, evitar las distracciones al realizar algún procedimiento, enfatizando en el turno noche y realizar valoraciones continuas de las necesidades del usuario.

Respecto al objetivo específico 5, se desarrolló la dimensión mantiene relación de confianza, donde los usuarios presentaron una satisfacción alta en un 69.4%, refirieron una satisfacción media en un 30.6% y ninguno refirió sentirse bajamente satisfecho con la atención recibida por enfermería; mientras el encontrado por Díaz, donde el 59.5% de pacientes refiere una baja satisfacción, el 32.9% presentaron una satisfacción media y solo el 7.6% refirieron una satisfacción alta sobre la atención del enfermero.

Según Contreras y Huamán¹⁸ lo definieron como las acciones necesarias para crear una estable relación con el usuario, con el fin de brindarle seguridad y así pueda satisfacer las necesidades que presenta.

Es por eso que el profesional de enfermería deberá desarrollar su liderazgo, con el fin de analizar una situación, evaluar la evolución y resultados del usuario; como también debe guiar, enseñar conductas adecuadas para favorecer la salud y sobre todo ser sincera con el trato, flexible según la situación del usuario, presentar iniciativa y contar con sentido del humor para tratar a los usuarios en sus diferentes etapas de la vida¹⁹.

Los resultados mostrados evidencian una enorme diferencia, sin embargo se rescata la comunicación y confianza brindada por los enfermeros en el sector privado, es altamente adecuado, mientras que en el sector público se puede apreciar las falencias a través de la satisfacción del usuario; a los cual se debería ahondar más en el porqué de estos resultados.

Mientras que en los resultados obtenidos según indicadores de esta dimensión, se observó las fortalezas en un 50.7% (73) refirieron que “casi siempre” la enfermera se identifica y se presenta, y en un 50% (72) opinaron que “casi siempre” la enfermera lo identifica y trata como una persona individual; mientras que las debilidades fueron, en un 48.6% (70) expresaron que “casi siempre” la enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación y lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud, en un 46.5% (67) opinaron que “casi siempre” la enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado, como también le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento, en un 45.8% (66) expresaron que “casi siempre” la enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados, en un 44.4% (64) manifestaron que “casi siempre” la enfermera mantiene un acercamiento

respetuoso con usted, y por último opinaron que “casi siempre” la enfermera lo pone en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.

En relación a los últimos resultados medianamente favorables se debe seguir fomentando la importancia de entablar una adecuada relación con el usuario, de esa manera conoceremos las inquietudes más profundas, al igual promover acciones favorables para su salud, dándole la importancia que se merece el usuario.

Por último tenemos en el objetivo específico 6, se desarrolló la dimensión monitorea y hace seguimiento, donde se observó que los usuarios manifestaron encontrarse altamente satisfechos en un 86.8%, refirieron en un 13.2% encontrarse medianamente satisfechos, pero ninguno expresó sentirse bajamente satisfecho en relación a la atención de los enfermeros. Sin embargo Díaz obtuvo resultados muy diferentes, ya que los usuarios manifestaron en un 56.7% sentirse medianamente satisfechos, mientras un 35.2% expresaron una baja satisfacción, y solo un 8.1% refirieron sentirse altamente satisfechos.

Contreras y Huamán¹⁸ lo definen como actividades necesarias que demuestran conocimientos científicos, sensibilización humana y habilidades técnica en el desarrollo de su labor. Siendo de gran importancia esta dimensión pues garantiza una atención de calidad, evitando los riesgos y posibles complicaciones.

A pesar que los resultados obtenidos por Díaz no son totalmente desfavorable, se debe indagar el motivo de la insatisfacción que presentan los usuarios en el sector público sobre la atención que brinda enfermería, puesto que no puede ser dado por escasa capacitación del personal, pues al ser un servicio crítico las competencias de un profesional deben ser mayores. En cambio los resultados que

se obtuvo se evidencia una satisfacción alta, incentivando continuar con el fortaleciendo de conocimiento y habilidades, con el único fin de seguir brindado una atención de calidad al usuario.

Los resultados obtenidos según indicadores de esta dimensión, se observó las fortalezas de los licenciados en enfermería, en donde un 51.4% (75) de los usuarios expresaron que “casi siempre” la enfermera realiza los procedimientos con seguridad y es calmada, en un 53.5% (77) opinaron que “casi siempre” la enfermera le proporciona buen cuidado físico y en un 52.1% (75) manifestaron que “casi siempre” la enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted; mientras que se encontró como debilidades, en un 49.3% (71) “casi siempre” la enfermera es organizada en la realización a su trabajo e identifica cuando es necesario llamar al médico, en un 47.9% (69) manifestaron que “casi siempre” la enfermera es caracteriza como tal por el uniforme y carnet que porta, y por último en un 45.8% (66) refirieron que “casi siempre” la enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.

A pesar que los últimos resultados sean medianamente favorables, se debe reforzar el uso del carnet, con el fin de ser identificada adecuadamente; como también fomentar el cuidado de manera continua, durante los diferentes turnos.

VII. CONCLUSIÓN

- Los usuarios manifiestan, en un mayor porcentaje, encontrarse altamente satisfechos sobre la atención recibida por los enfermeros del servicio de emergencia.
- La dimensión “Accesibilidad” y la de “Monitorea y hace Seguimiento”, presentaron mayor porcentaje en el Nivel Alto de Satisfacción
- Según los indicadores de la dimensión accesibilidad se presentó en mayor porcentaje que la enfermera casi siempre responde rápidamente a su llamado, mientras en la de monitorea y hace seguimiento se presentó en mayor porcentaje que casi siempre la enfermera le proporción buen cuidado físico.
- La dimensión “Confort” y la de “Explica y Facilita” presentaron un porcentaje medio en el Nivel Alto de Satisfacción.
- Según los indicadores de la dimensión confort se presentó en mayor porcentaje que la enfermera casi siempre entabla una conversación y es alegre, mientras en la explica y facilita se presentó en mayor porcentaje que casi siempre la enfermera le informa sobre grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.

- La dimensión “Anticipa” y la de “Mantiene Relación de Confianza” presentaron menor porcentaje en el Nivel Alto de Satisfacción.
- Según los indicadores de la dimensión anticipa se presentó en mayor porcentaje que la enfermera casi siempre continua interesada aunque haya pasado en momento de crisis, mientras en la de mantiene relación de confianza se presentó en mayor porcentaje que la enfermera casi siempre se identifica y se presenta.

VIII. RECOMENDACIONES

- Al departamento de enfermería seguir fomentando capacitaciones continuas, incidiendo en la satisfacción del usuario en relación a la atención de enfermería, con el fin de mejorar la calidad de atención de los servicios.
- A la comunidad científica continuar realizando investigaciones sobre la percepción del usuario y su satisfacción, relacionado al cuidado brindado por el enfermero en los servicios crítico, como emergencia, sala de operación y la unidad de cuidados intensivos; como también realizar investigaciones comparativas entre los establecimientos del sector privado y público, sobre la satisfacción percibida por el usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Huiza GG. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. [Internet]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos - UNMSM; 2003 [citado el 16 de octubre del 2019]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1891>
2. Romero ME. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes en el Hospital Universitario del Caribe. [Internet]. Colombia: Universidad El Bosque - UEB; 2013 [citado 20 mayo del 2019]. Disponible en: <https://190.242.62.234:8080/jspui/hadle/11227/2686>
3. Mejía AD, Rivera SO. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes. [Internet]. Perú: Universidad Señor de Sipan - USS; 2016 [citado el 16 de octubre del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5049>
4. Palomino NA, Rivera BE, Tocto VP. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia. [Internet]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia - UPCH; 2018 [citado 10 de octubre del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/6361>

5. Moreno A. La calidad de la atención. Rev. Enfermería Global [Internet]. 2005 [citado el 10 de octubre del 2019]; 4(1): 1-9. Disponible de: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/522>
6. Pareja AF. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. [Internet]. Perú: Universidad San Martín de Porres - USMP; 2019 [citado el 16 de octubre del 2019]. Disponible en: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/5180>
7. SeclénPalacin J., Darras C. Satisfacción del usuario de los servicios de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. An. Fac. Medicina [Internet]. 2005 [citado el 29 de mayo del 2019]; 25(2):127-141. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/anales.v66i2.1361>
8. Díaz CL. Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Víctor Lazarte Echegaray. [Internet]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo – UNT: 2018 [citado el 17 de julio del 2019]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11726/>
9. Jenkinson C, Coultler A, Bruster S, Richards N, Chandola. Patients Experiences and satisfaction with health care; results of a questionnaire study of specific aspects of care. BMJ Journals [Internet]. 2002 [citado el 19 de junio del 2019]; 11(4): 335-339. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1136/qhc.11.4.335>
10. Cardenas MR *et al.* Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue. [Internet]. Perú: Universidad

Peruana Cayetano Heredia - UPCH; 2017 [citado el 16 de octubre del 2019].
Disponibile en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1405>

11. Dután YL; Idrovo OJ, Naula MF. Calidad de atención de enfermería a pacientes sometidas a cesárea del área de gineco-obstetricia del Hospital Homero Castanier Crespo. [Internet]. Ecuador: Universidad de Cuenca. UCUENCA: 2014 [citado el 23 de abril del 2019]. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28923>
12. Chang de la Rosa M, Aleman L, Cañizares P, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Sat. Usu. [Internet]. 1990 [citado el 26 de julio del 2019]; 15 (5): 541-547. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v15n5/mgi09599.pdf>
13. Begazo AD, Escate RL, Laura ZJ, Pablo MJ. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Huaycán. [Internet]. Perú: Universidad Cayetano Heredia – UCH; 2015 [citado el 15 de junio 2019]. Disponible en:

<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/653>
14. Morales GC. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería, en una institución de primer nivel de atención en salud. [Internet]. Bogotá: Pontifica Universidad Javeriana; 2009 [citado el 12 de octubre 2019]. Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermería/2009/definitiva/tesis12.pdf>
15. Carrasco IJ, Quispe TD. Nivel de satisfacción del paciente respecto a la atención que recibo ene el servicio de emergencia Centro de Salud Virgen del

Carmen Bambamarca. [Internet]. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca – UNC; 2015 [citado el 30 de agosto 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/139>

16. García M. La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencia, Clin. Med. Fam. [Internet]. 2009 [citado el 12 de octubre del 219]; 2 (6): 275 – 279. Disponible en:

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2009000100005&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2009000100005&lng=es)

17. Bautista R. Percepción de la calidad del cuidado en la ESE Francisco de Paula Santander, Cuidado Enfermería. [Internet]. 2008 [citado el 03 de setiembre del 219]; 8 (1): 74 – 84. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74108108>

18. Contreras BS, Huamán PJ. Nivel de satisfacción en pacientes gestantes adolescentes sobre el cuidado de enfermería en dos hospitales de Lima. [Internet]. Perú: Universidad Peruana Unión – UPEU: 2016 [citado el 29 de mayo del 2019]. Disponible en:

<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/461>

19. Kozier B. Fundamentos de enfermería conceptos, procesos y práctica. 8ªed. España: Pearson educación; 2008.

IX. ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE- Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

1: NUNCA 2: A VECES 3: CASI SIEMPRE 4: SIEMPRE

CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS:

SEXO: _____

EDAD: _____

ÍTEMES DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES - ÍTEMES		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
ACCESIBILIDAD					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				

DIMENSIONES - ÍTEMES		NUNCA (1)	A VECES (2)	CA SI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
CONFORT					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				

DIMENSION 3 - ÍTEM 3		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

PUNTUACIÓN

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
Facultad de Obstetricia y Enfermería
Unidad de Posgrado en Enfermería

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente instrumento servirá para realizar la investigación "NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLINICA JAVIER PRADO"

El instrumento consta de un cuestionario y solicitamos su colaboración para poder ejecutarlo, ya que los resultados serán muy útiles para poder continuar con la investigación y no ocuparán mucho tiempo.

Las personas como usted que fueron seleccionadas para el estudio no se eligieron por su nombre sino al azar.

Los resultados serán confidenciales y anónimos, solo serán mostrados en datos estadísticos.

Muchas gracias por su colaboración.

Atentamente:

VANESSA KATHERIN EMILIA ASENCIOS ORTIZ
Licenciada en Enfermería

ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Valor final
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO	La satisfacción del usuario se medirá según los siguientes niveles: 1. Satisfacción Alta (139-184 pts.) 2. Satisfacción Media (93 - 138 pts.) 3. Satisfacción Baja (46 - 92 pts.)	Accesibilidad	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción alta: 16 a 20 puntos. • Nivel de satisfacción media: 11 a 15 puntos. • Nivel de satisfacción baja: 05 a 10 puntos
			La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	
			La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.	
			La enfermera responde rápidamente a su llamado	
			La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	
		Explica y facilita	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción alta: 16 a 20 puntos • Nivel de satisfacción media: 11 a 15 puntos. • Nivel de satisfacción baja: 05 a 10 puntos.
			La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.	
			La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	
			La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	
			La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	
		Confort	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción alta: 28 a 36 puntos. • Nivel de satisfacción media: 19 a 27 puntos. • Nivel de satisfacción baja: 09 a 18 puntos.
			La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	
			La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	
			La enfermera es alegre.	
			La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	
			La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	
			La enfermera lo escucha con atención	
			La enfermera habla con usted amablemente.	
		La enfermera involucra a su familia en su cuidado.		
		Anticipa	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción alta: 31 a 40 puntos. • Nivel de satisfacción media: 21 a 30 puntos. • Nivel de satisfacción baja: 10 a 20 puntos.
			La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				

		<p>La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud</p> <p>La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.</p> <p>Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.</p> <p>La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.</p> <p>La enfermera le ayuda a establecer metas razonables</p> <p>La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.</p> <p>La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.</p>	
	Mantiene Relación de Confianza	<p>La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p> <p>La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.</p> <p>La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud</p> <p>La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.</p> <p>La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.</p> <p>La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p> <p>La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.</p> <p>La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.</p> <p>La enfermera se identifica y se presenta ante usted.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción alta: 28 a 36 puntos. • Nivel de satisfacción media: 19 a 27 puntos. • Nivel de satisfacción baja: 09 a 18 puntos
	Monitorea y hace seguimiento	<p>El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.</p> <p>La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.</p> <p>La enfermera es organizada en la realización de su trabajo</p> <p>La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.</p> <p>La enfermera es calmada.</p> <p>La enfermera le proporciona buen cuidado físico.</p> <p>La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted</p> <p>La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción alta: 25 a 32 puntos. • Nivel de satisfacción media: 17 a 24 puntos. • Nivel de satisfacción baja: 08 a 16 puntos.

ANEXO 4: RANGO DE PUNTAJES DE SATISFACCIÓN

Puntaje de Nivel de Satisfacción Global	
Puntaje máximo es 184 y el mínimo es 46pts. Baja: 46 a 92 pts. Media: 93 a 138 pts. Alta: 139 a 184 pts.	
Puntaje de Nivel de Satisfacción según Dimensiones	
Dimensión accesibilidad: Baja: 05 a 10 pts. Media: 11 a 15 pts. Alta: 16 a 20 pts.	Dimensión explica y facilita: Baja: 05 a 10 pts. Media: 11 a 15 pts. Alta: 16 a 20 pts.
Dimensión confort: Baja: 09 a 18 pts. Media: 19 a 27 pts. Alta: 28 a 36 pts.	Dimensión anticipa: Baja: 10 a 20 pts. Media: 21 a 30 pts. Alta: 31 a 40 pts.
Dimensión mantiene relación de confianza: Baja: 9 a 18 pts. Media: 19 a 27 pts. Alta: 28 a 36 pts.	Dimensión monitorea y hace seguimiento: Baja: 8 a 16 pts. Media: 17 a 24 pts. Alta: 25 a 32pts.