



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
SECCION DE POSGRADO

**GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS CUIDADOS QUE
BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN PACIENTES
POST QUIRÚRGICOS**

PRESENTADA POR
CADENAS ROSARIO CELIA MARIA

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
CENTRO QUIRÚRGICO

ASESOR

MG. ENF.ROCIO ADRIAZOLA CASAS

LIMA, PERÚ

2016



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de Obstetricia
y Enfermería

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA

SECCIÓN DE POST GRADO

**GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS
CUIDADOS QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERIA EN PACIENTES POST QUIRÚRGICOS**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN CENTRO
QUIRÚRGICO**

PRESENTADO POR:

LICENCIADA CADENAS ROSARIO CELIA MARIA

LIMA, PERÚ

2016

**GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS
CUIDADOS QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN PACIENTES POST QUIRÚRGICOS**

ASESORA:

Mg. Enf. ROCIO ADRIAZOLA CASAS.

ÍNDICE

ÍNDICE	4
DEDICATORIA	5
I. INTRODUCCIÓN	6
II. OBJETIVO	94
III. METODOLOGIA	94
3.1 Tipo y diseño	94
3.2 Población y muestra	94
3.3 Procedimientos de recolección de datos	94
3.4 Técnica de análisis	5
3.5 Aspectos éticos	5
IV. RESULTADOS	6
V. DISCUSION	107
VI. CONCLUSIONES	110
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	112

DEDICATORIA

A **DIOS**, por darme la vida a través de mis queridos **PADRES**, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, a mi **PAREJA**, que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida, y a mis **HERMANAS**, quiero dejar a cada uno de ellas una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograr.

SUMARIO

EL objetivo es analizar y sintetizar el grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos según la revisión bibliográfica realizada.

La población y la muestra están conformadas por la revisión bibliográfica de 25 artículos de la investigación relacionados al grado de satisfacción en relación a los cuidados de enfermería en pacientes post quirúrgicos con una antigüedad no mayor de 5 años y provenientes de las bases de datos académicos, artículos que son nacionales e internacionales.

Para la recolección de datos se definió con precisión el tema a investigar y los objetivos respectivos; a partir de ello se realizó la búsqueda bibliográfica en páginas como: Lipec, Scielo, Latindex en las que se incluyeron estudios de seguimiento prospectivo (Estudios de cohortes), estudios retrospectivos (Estudios de Casos y Controles) y Estudios Transversales, a la vez se tomarán solo las investigaciones relacionadas sobre el tema no más de 10 años de antigüedad desde su publicación.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el tema de calidad ha adquirido considerable importancia no solo en las empresas, sino también en las instituciones que brindan servicios, uno de ellos son las instituciones de salud, es así que en nuestro país, uno de los principales rectores de la política sectorial del ministerio de salud es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. ¹

Las actividades que realiza el profesional de enfermería consisten en ayudar al individuo enfermo o sano a conservar y recuperar la salud. Por lo tanto, es la enfermera quien prodiga todos los elementos para la satisfacción de las necesidades proporcionando cuidados de calidad. ²

La Organización Mundial de la Salud define calidad como: “alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, mínimo de riesgos con un alto grado de satisfacción por parte del paciente y resultados finales en salud”. En general, se acepta que la atención es de calidad, si se hace lo correcto desde la primera vez. ³, Algunos autores incluyen en esta definición el uso adecuado de los recursos o eficiencia, Según Avedis Donabedian, define la calidad de atención en salud, como: “calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes” ⁴. Mientras que Saturno J. Pedro dicen, que calidad es el desempeño apropiado (acorde con las normas) de la investigación que se saben son seguras, que la sociedad en mención puede costear y tiene la capacidad de producir impactos sobre la mortalidad, morbilidad, la incapacidad y desnutrición.⁵

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios, teniendo en cuenta las Dimensiones de la Calidad Humana, Técnica y del entorno. ⁶

Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla, se centra en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención. En esta perspectiva, es un imperativo ético legal asumir la calidad del cuidado como cultura institucional, grupal e individual de los servidores de salud. En la actualidad la satisfacción de los usuarios es un indicador para evaluar la calidad de nuestras intervenciones, siendo este responsable de todo el equipo de salud y de todos los integrantes de la organización.

La calidad del cuidado de enfermería requiere de las capacidades de enfermería en función de planear, organizar e implementar acciones seguras, humanísticas y con enfoque social. El gestor de cuidados pone en la interacción enfermero – paciente el humanismo, la creatividad y la experiencia adquirida que complementan los conocimientos a aplicar en la práctica diaria. ⁷

La esencia de este concepto está en reconocer que la percepción de las personas sobre su estado de bienestar físico, psíquico, social y espiritual depende en gran parte de sus propios valores y creencias, su contexto cultural e historia personal.

Cuidado holístico generalmente se une al concepto de salud, considerando a la enfermería como la ciencia que estudia el cuidado en el ser humano de la salud. Este enfoque provee a la enfermería el mandato social y el compromiso de cuidar a las personas.

La enfermería holística es la práctica de enfermería que toma en cuenta el cuidado total del paciente, considerando las necesidades físicas, emocionales, sociales, económicas y espirituales de los pacientes, la respuesta a sus enfermedades y el efecto de la enfermedad sobre las habilidades del paciente para enfrentarse a sus necesidades

Desde una perspectiva del cuidado holístico es importante considerar las dimensiones biológicas psicológicas y emocionales. Por ello la salud debe ser vista como un proceso “estado de completo bienestar físico, mental y emocional y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia”.

Como integrante importante dentro de la organización de salud el profesional de enfermería viene asumiendo este mandato en base a los legados de Florence Nightingale que ya en 1873 recomendaba a sus estudiantes “La enfermería es un llamado superior, un llamado honorable...El honor radica en el amor por la perfección, la consistencia y en el trabajo duro para conseguirla...”, es así que en la evolución de nuestra profesión viene construyendo su saber y hacer haciendo de la enfermera la ciencia del cuidado humano. Siendo este la temática de reflexión y construcción durante el proceso de formación, la enfermera tiene hondas raíces humanísticas, genuinamente preocupada por las personas que confían en su cuidado. Por tanto, la atención se ha convertido en un elemento esencial en el diario desempeño. ⁸

Es así que el proceso de cuidar se centra en la interacción enfermera - paciente y es uno de los aspectos más sensibles del cuidado que suelen ser determinantes en la percepción positiva o negativa de la atención de Enfermería. Las afirmaciones teóricas de la naturaleza de la profesión de Enfermería sostienen que para que el cuidado sea de calidad es necesario brindarlo dentro de una efectiva interacción. Watson dice que “toda asistencia de Enfermería solo puede brindarse de forma interpersonal”.⁹

Es indudable que los cambios que se han producido en el sistema de salud han repercutido en el ejercicio de la Enfermería, haciendo inevitable las innovaciones en este campo. Calidad de atención de enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el profesional de enfermería de acuerdo con estándares definidos para la práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del paciente.

La calidad tiene un valor tan importante como la salud; es por ello que el profesional de enfermería, como miembro del equipo de salud, debe desarrollar una cultura de calidad y brindar atención con una actitud proactiva.

La satisfacción del paciente es un hecho que interesa no solo a los profesionales de salud sino también a las instituciones encargadas de proporcionarla, por ello la satisfacción del usuario está relacionado directamente con la calidad ya que esta requiere tiempo, creatividad, compromiso, previsión, comunicación, respeto, continuidad y efectividad, entre otros. Así la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería es un compromiso continuo y flexible basado en datos enfocados en el resultado del cuidado y la satisfacción del usuario.

En la construcción de su saber la enfermería como profesión trasciende desde el enfoque biológico a lo holístico, considerando a la persona en sus esferas física, psicológica social y religiosa el cual lo hace más importante pues en esa integralidad y construcción del cuidado durante las 24 horas del día, se hace real la calidad del cuidado enfermero, en esa interrelación paciente – enfermero, lo que permite valorar, identificar los problemas o las necesidades, proponer las intervenciones y evaluar los resultados. Así el cuidado trasciende de lo personal, al familiar y lo social. Con acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación otorgadas por personal profesional competente, que sustenta su práctica en una sólida formación académica centrada en el dominio de la disciplina y en los valores éticos de la profesión.

La satisfacción del paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención en salud intenta promover.

La OMS define la calidad, a nivel general, como "el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". Algunos autores incluyen en esta definición el uso adecuado de los recursos o eficiencia.

La calidad en atención en salud comprende dos dimensiones técnica e interpersonal. La primera se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología de manera que rinda máximos beneficios para la salud. La dimensión interpersonal incluye valores y normas socialmente definidos en la interacción general entre individuos con base en preceptos éticos que rigen las actividades de los profesionales que intervienen, así como las expectativas de los usuarios.

El estudio del grado de satisfacción de las usuarias de los servicios de salud, tiene mucha importancia como criterio de evaluación de la calidad de la atención y es útil para quienes deben ejercer las funciones de regulación y financiamiento de los sistemas de salud. ¹¹

La medición de la satisfacción, de los usuarios de los servicios de salud, ha cobrado gran importancia en los últimos años, tanto a nivel internacional como nacional, por lo que se están realizando numerosos estudios tanto para determinarla, como así también para ver cuáles son los factores que influyen en ella. ¹¹

Medir la satisfacción del paciente constituye un elemento importante, que permite evaluar, el nivel de calidad y calidez en el actuar de la enfermera a través de la identificación del paciente, para fomentar un ambiente de confianza, de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada paciente tiene. Las necesidades corresponden aquellas que sin lugar a duda, el paciente espera ver satisfechas, es difícil que el paciente sienta la necesidad de algo que no entra dentro de su marco de referencia; esta es la razón por lo que él siempre la formula en sus propios términos. Las expectativas son subjetivas y cambiantes que las necesidades, aunque el paciente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el paciente de la calidad y calidez en la atención. Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada paciente sea distinto de los demás.

La satisfacción del usuario es un punto central de marketing de servicios. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor son elementos vitales para el éxito en el mercado, por lo que muchas organizaciones, incluyendo hospitales, tienen en cuenta la opinión de los consumidores, siendo uno de los objetivos de estas nuevas formas de actuar de los servicios de salud, el obtener una mayor satisfacción de los usuarios. Así las evaluaciones de los usuarios y pacientes adquieren importancia en la gestión de los servicios y procesos hospitalarios. Esta

investigación científica las dimensiones de los usuarios para evaluar la calidad del servicio hospitalario, dimensiones que están relacionadas con el entorno donde se presta el servicio y con las relaciones que se establecen con los profesionales de la salud. ¹²

Del mismo modo el profesional de enfermería por medio de la satisfacción de necesidades básicas, contribuyen a la salud y al equilibrio fisiológico, psicológico y emocional del individuo enfermo. Phaneuf (2006) cita a Virginia Henderson al señalar que la finalidad de los cuidados de enfermería es, conservar o restablecer la independencia del cliente en la satisfacción de sus necesidades. El rol de la enfermera consiste en ayudar al cliente a recuperar o mantener su independencia, ayudándole en aquello que él no puede realizar por sí mismo para responder a sus necesidades. ¹³

Ahora bien, la satisfacción del usuario en la actualidad ha adquirido un notable relieve en el ámbito hospitalario, debido a la necesidad que existe de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud.

El profesional de enfermería debe estar comprometida con su labor como profesional actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la plena satisfacción del paciente. Al mismo tiempo es importante tener en cuenta que los cuidados que brinda la enfermera al paciente debe ser en forma integral, a través de las acciones y procedimientos que realizan para satisfacer las necesidades biopsicosociales-afectivas, favorecer su recuperación y disminuir el tiempo de permanencia hospitalaria y que el paciente sienta que ha cumplido con las expectativas con las que ingresó al servicio hospitalario.

Frente a este problema surge el siguiente problema de investigación
¿Cuál es el grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos según referencias bibliográficas?

II. OBJETIVO

Analizar y sintetizar el grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos según la revisión bibliográfica realizada.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño

El tipo de investigación es cualitativa y el diseño es documental.

3.2 Población y muestra

La población y la muestra están conformadas por la revisión bibliográfica de 25 artículos de la investigación relacionados al grado de satisfacción en relación a los cuidados de enfermería en pacientes post quirúrgicos con una antigüedad no mayor de 5 años y provenientes de las bases de datos académicos, artículos que son nacionales e internacionales.

3.3 Procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de datos se definió con precisión el tema a investigar y los objetivos respectivos; a partir de ello se realizó la búsqueda bibliográfica en páginas como: Lipec, Scielo, Latindex en las que se incluyeron estudios de seguimiento prospectivo (Estudios de cohortes), estudios retrospectivos (Estudios de Casos y Controles) y Estudios Transversales, a la vez se tomarán solo las investigaciones relacionadas sobre el tema no más de 10 años de antigüedad desde su publicación.

3.4 Técnica de análisis

Está conformada por tablas de resúmenes, con los datos principales de cada uno de los artículos seleccionados.

3.5 Aspectos éticos

El presente trabajo de revisión bibliográfica no contempla la existencia de algún problema ético, con relación a consentimiento informado, dado que el investigador no trabajara con seres humanos, sin embargo habrá consideraciones éticas en el momento de elaborar el trabajo de investigación dado que se tendrá el respeto debido a la autoría de los artículos y se hará uso con cautela la información y la bibliografía obtenida, a la vez la investigación monográfica se realizará según Estilo Vancouver.

IV. RESULTADOS

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
1. Ruiz Aquino, Medina Castañeda, Ambrosio Venegas.	2011	Satisfacción del paciente post operado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital Tingo María - 2011. Huánuco – Perú.	Sitio Web	

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue analítico de tipo descriptivo, prospectivo y transversal. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por 100 pacientes adultos post operado frente a los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital Tingo María. 	<ul style="list-style-type: none"> La población muestral es de 47 pacientes post operados hospitalizados en el Hospital de Tingo María. Muestreo no probabilístico por conveniencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Guía de entrevista sociodemográfica, ficha documental y la encuesta de satisfacción con los cuidados de enfermería. 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado. 	<ul style="list-style-type: none"> Las dimensiones de la satisfacción percibida por los pacientes post operados frente a los cuidados de enfermería, que más sobresalieron fue: la satisfacción con el tratamiento integral de enfermería y la prevención de riesgos en un 25,5%(12), un 61,7% (10) mostró 	<ul style="list-style-type: none"> Existe mediana satisfacción percibida, frente al nivel regular de cuidados post operatorios que brinda el profesional de enfermería.

						<p>mediana satisfacción con las necesidades fisiológicas y el 59,6% (28) refirió insatisfacción con la accesibilidad a los servicios de enfermería.</p> <ul style="list-style-type: none"> De manera global, el nivel de satisfacción por los cuidados de enfermería durante el post operatorio, evidenció mediana satisfacción [51% (24)], seguido del 32%(15) de pacientes insatisfechos y 17% (8) de pacientes satisfechos, del mismo modo, los cuidados de enfermería, durante el post operatorio, percibido por la población muestral en estudio, fueron de nivel regular [47% (22)]. 	
--	--	--	--	--	--	---	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
2. Atencio Gonzales, Norma Edith.	2013	Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQDAC-Huancayo 2013. Huancayo – Perú.	Sitio Web	

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo simple de corte transversal. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por 140 pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> La población muestral es de 41 pacientes. Muestreo no probabilístico por conveniencia. 	<ul style="list-style-type: none"> La técnica fue la entrevista, y el instrumento la Escala de Likert modificada, el cual fue aplicado previo consentimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado. 	<ul style="list-style-type: none"> Del 100% (40), el 48% fue medianamente satisfecho, 30% insatisfecho y 22% satisfecho. En la dimensión humana 57% medianamente satisfecho, 25% insatisfecho y 18% satisfecho; en la dimensión oportuna 57% medianamente satisfecho, 	<ul style="list-style-type: none"> En su mayoría es medianamente satisfecho en una tendencia a insatisfecho ya que la enfermera le saluda por el nombre, le orienta para evitar complicaciones en la recuperación, soluciona sus dudas, utiliza los

				informado.		<p>25% insatisfecho y 18% satisfecho; en la dimensión continua 68% medianamente satisfecho, 20% insatisfecho y 12% satisfecho; y en la dimensión segura 60% medianamente satisfecho, 20% insatisfecho y 20% satisfecho.</p>	<p>barandales de la camilla al trasladar al quirófano; no muestra interés sobre su estado de salud, no le orienta sobre el tipo de anestesia que usaran y los efectos, se despreocupa por el sangrado de la herida operatoria, y lo abandona durante su estancia antes de pasar al quirófano; un mínimo porcentaje satisfecho ya que le controla las funciones vitales, revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden y utiliza un lenguaje comprensible.</p>
--	--	--	--	------------	--	---	---

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
3. Pezo Arteaga Dolibeth, Ríos Carrasco Ana Cecilia	2012	Satisfacción del paciente post operado con la atención de enfermería en el servicio de cirugía del hospital II-2 Minsa Tarapoto, Junio - Agosto 2012. San Martín – Perú.	Sitio Web	

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo simple prospectivo y transversal. 	<ul style="list-style-type: none"> La población está constituida por 600 pacientes post operados. 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra está constituida por 46 pacientes post operados. Muestreo no probabilístico Por conveniencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Los datos fueron recolectados mediante entrevistas individualizadas utilizando un cuestionario tipo escala likert con 35 ítems. 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado. 	<ul style="list-style-type: none"> Las edades entre 37-47 años 26.1%(12), primaria incompleta 34.8%(16), de zonas rurales 28.3%(13), casadas 34.8 %(16), que tienen 3 días de hospitalización 39.1%(18) y 2 días postoperatorios 39.1%(18). En relación a necesidades fue parcialmente satisfecho (2.45), 	<ul style="list-style-type: none"> Con respecto al nivel de satisfacción del paciente post operado se concluye que la mayoría de los pacientes 69.6%(32) se sienten parcialmente satisfechos,

						<p>en relación a expectativas fue parcialmente satisfecho (2.71), en relación a percepciones fue parcialmente satisfecho (2.81), en relación a las dimensiones hay mayor satisfacción en las Percepciones (2.81).</p>	<p>21.7%(10) se sienten satisfechos, 8.7%(4) se sienten insatisfechos con la atención de enfermería.</p>
--	--	--	--	--	--	---	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
4. Oliva Ramos, Pamela Janet	2013	Nivel de satisfacción del paciente adulto post operado respecto al cuidado de enfermería en servicio de Cirugía del Hospital Regional de Lambayeque - Chiclayo 2013. Lambayeque – Perú.	Sitio Web	

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo simple. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por el paciente adulto post operado del servicio de Cirugía del Hospital Regional 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada por 37 adultos jóvenes y 35 adultos mayores que se encuentra hospitalizados. Muestreo no probabilístico 	<ul style="list-style-type: none"> La técnica utilizada fue la encuesta, aplicándose un cuestionario estructurado tipo Likert con 11 preguntas. 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado. 	<ul style="list-style-type: none"> El resultado se determinó que un 65% de pacientes están totalmente satisfechos del cuidado que brinda la enfermera y el 22% está satisfecho con los cuidados y un 13% de pacientes se encuentra regularmente satisfecho. 	<ul style="list-style-type: none"> El paciente adulto post operado está totalmente satisfecho y satisfecho, sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional

		de Lambayeque.	intencional.			Obteniendo como resultado que los pacientes adultos mayores y adultos jóvenes están totalmente satisfechos con el cuidado que brinda la enfermera del Hospital Regional de Lambayeque.	Lambayeque.
--	--	----------------	--------------	--	--	--	-------------

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
5. Fritas Del Águila Juan José, Meza Paima Carlos Rodolfo.	2012	Satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes del servicio de cirugía. Hospital II-2 Minsa Tarapoto. Octubre 2011- Enero 2012. San Martin – Perú.	Sitio Web	

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue descriptivo simple. 	<ul style="list-style-type: none"> La población de estudio está representada por 1,125 pacientes 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra está conformada por 58 pacientes hospitalizados. Muestreo no 	<ul style="list-style-type: none"> Se aplicó un cuestionario a los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía. 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado. 	<ul style="list-style-type: none"> El 100% (58) pacientes encuestados 32 son de sexo masculino de los cuales 71.9% (23) están muy satisfechos y 26 son de 	<ul style="list-style-type: none"> El nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes del servicio de cirugía. Hospital II – 2 Minsa Tarapoto fue

		hospitalizados.	probabilístico por conveniencia.			<p>sexo femenino de los cuales 69.2% (18) están regular satisfechas con los cuidados de Enfermería.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los pacientes del servicio de cirugía se sienten muy satisfechos con el cuidado de enfermería con un 46.6% que equivale a 27 pacientes, siendo el 71.9% (23) del sexo masculino y el 15.4% (4) de sexo femenino. • Se identificó y determino que existen deficiencias no superadas por el enfermero (a) al brindar los cuidados en los indicadores Paciencia (24.1%) y Ayuda (24.1%) de la dimensión Interacción. Y Continuidad con (19.0%) de la dimensión Participación cuyos valores se encuentran en el Nivel de Nada 	<p>de regular satisfactorio a muy satisfactorio, pero con porcentajes bajos de 44.8% (26) en regular satisfactorio y 46.6% (27) en muy satisfactorio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De los 58 pacientes del servicio de cirugía del Hospital II-2 MINSA Tarapoto 55.2% (32) son de sexo masculino y 44.8% (26) son de sexo femenino. 12.1% (7) de los pacientes del servicio de cirugía tienen estudios superiores, 48.3% (28) tienen secundaria, 36.2% (21) tienen primaria y 3.4% (2) están sin escolaridad. • El nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería de
--	--	-----------------	----------------------------------	--	--	--	--

						Satisfactorio.	<p>pacientes del servicio de cirugía. Hospital II – 2 MINSA Tarapoto con la dimensión interacción es de muy satisfactorio a regular satisfactorio con porcentajes bajos de 36.2% (21) para muy satisfactorio y 48.3% (28) para regular satisfactorio, observando que los indicadores con mayores porcentajes fueron Trato con 69% (40), Amabilidad con 56.9% (33) y Cortesía con 56.9% (33) ubicándose dentro del nivel regular satisfactorio.</p> <p>Resaltando que dentro del nivel nada satisfactorio el indicador con mayor</p>
--	--	--	--	--	--	----------------	---

							<p>porcentaje fue Paciencia con 24.1% (14).</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes del servicio de cirugía. Hospital II – 2 MINSA Tarapoto con la dimensión UNSM Página 56 participación es de regular satisfactorio con un porcentaje de 58.6% (34). Observando que los indicadores con mayores porcentajes fueron Habilidad con 72.4% (42) y Privacidad con 63.8% (37) ubicados dentro del nivel regular satisfactorio. Resaltando que dentro del nivel nada
--	--	--	--	--	--	--	--

							<p>satisfactorio el indicador con mayor porcentaje fue Ayuda con 24.1% (14). 5. El nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería de pacientes del servicio de cirugía. Hospital II – 2 MINSa Tarapoto con la dimensión Afecto es de muy satisfactorio con un porcentaje bajo de 48.3% (28). Observando que el indicador con mayor porcentaje fue Acogida con 55.2% (32) ubicado dentro del nivel regular satisfactorio. Y dentro del nivel nada satisfactorio encontramos al indicador empatía con 1.7% (1) y confianza</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
6. Castillejo Nieves, Ana Edith	2010	Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de enfermería en centro quirúrgico en el Hospital de Apoyo "Víctor Ramos Guardia". Huaraz. Ancash – Perú.	Sitio Web	
				con 1.7% (1).

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de nivel aplicativo, método tipo descriptivo de 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo constituida por los pacientes que 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra está conformada por 30 pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> La técnica fue la entrevista, y el instrumento la Escala de Likert 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado. 	<ul style="list-style-type: none"> Del 100% (30), el 53.3% (16) tienen una baja satisfacción, 36.7% (11) media y 10% (3) alta. 	<ul style="list-style-type: none"> La mayoría de los usuarios externos tienen una opinión de satisfacción baja

Cuantitativo	corte transversal.	fueron intervenidos, provenientes de diferentes zonas, tanto urbanas como rurales.	<ul style="list-style-type: none"> Muestreo no probabilístico por conveniencia. 	modificada.		<ul style="list-style-type: none"> En relación a la dimensión humana, 47% (14) presentan una baja satisfacción, 43% (13) media y 10% (3) alta, referidos a que no se identifica cuando le va atender, muestra indiferencia ante sus temores y preocupaciones y al llamado para una atención, falta de cortesía. Acerca de la dimensión técnica, 37% (11) tienen baja satisfacción, 33% (9) media y 33% (10) alta, relacionados a que no brinda educación sobre los cuidados que debe tener frente a la recuperación, no informa sobre la medicación que le administra. En cuanto a la dimensión entorno, 23% (7) es de satisfacción baja, 33% (10) media y 43% (13) alta, referido a que muestra preocupación ante el 	con relación a la calidad de atención que brinda la enfermera, relacionado a que la enfermera no le brinda educación sobre los cuidados que debe tener frente a su recuperación, ni le explica sobre la sala de operaciones, no le muestra interés frente a sus temores y preocupaciones, que no le explica sobre el medicamento que le administraban, ni le llama por su nombre, etc.
--------------	--------------------	--	--	-------------	--	---	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
7. Lucy Campos Rubio, Julio Chico Ruíz, Lisi Cerna Rebaza	2014	Calidad del cuidado de enfermería en la seguridad integral del paciente quirúrgico del hospital base Víctor Lazarte Echegaray. Trujillo – Perú	Sitio Web	

						ambiente de la unidad, cuidado en la privacidad y seguridad en las camillas.	
--	--	--	--	--	--	--	--

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de enfoque 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada por 28 	<ul style="list-style-type: none"> El instrumento que se utilizó fue 	<ul style="list-style-type: none"> El respeto del principio de 	<ul style="list-style-type: none"> En la fase pre operatoria el nivel 	<ul style="list-style-type: none"> El nivel bueno en la Calidad del cuidado

<p>Cuantitativa</p>	<p>cuantitativo, no experimental con diseño descriptivo</p>	<p>constituido por 30 enfermeras especialistas del Centro Quirúrgico y de la Unidad de Recuperación Postanestesia.</p>	<p>enfermeras especialistas del Centro Quirúrgico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestreo aleatorio simple que es un muestreo probabilístico. 	<p>la ficha de observación, con los datos obtenidos se aplicó la estadística descriptiva.</p>	<p>Beneficencia, el respeto a la Dignidad Humana, y el principio de Justicia brindando un trato amable, salvaguardando la confidencialidad de su identidad a través del anonimato.</p>	<p>bueno de calidad es solo 37%, en la fase trans operatoria que el nivel bueno de calidad es solo 63%, en la fase post operatoria el nivel bueno de calidad es solo 70%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la fase pre operatoria el nivel malo de calidad es 63%, en la fase trans operatoria que el nivel malo de calidad es solo 37%, en la fase postoperatoria el nivel malo de calidad es de 30%. 	<p>de enfermería en la seguridad integral del paciente quirúrgico del Hospital Base Víctor Lazarte Echegaray, es de 57%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel bueno en la Calidad del cuidado de enfermería en la seguridad integral del paciente quirúrgico del Hospital Base Víctor Lazarte Echegaray, es de 37% en la fase Preoperatoria Inmediata. • El nivel bueno en la Calidad del cuidado de enfermería en la seguridad integral del paciente quirúrgico del Hospital Base Víctor Lazarte
---------------------	---	--	---	---	--	--	--

							<p>Echegaray de Trujillo, es de 63% en la fase Transoperatoria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel bueno en la Calidad del cuidado de enfermería en la seguridad integral del paciente quirúrgico del Hospital Base Víctor Lazarte Echegaray, es de 70% en la fase Postoperatoria. • La mayoría de los problemas se encontraron en la primera fase Preoperatorio Inmediato obteniendo un 63%. • La menor cantidad de problemas se encontraron en la
--	--	--	--	--	--	--	---

DATOS DE LA PUBLICACIÓN								
AUTOR		AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN			REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN		VOLUMEN Y NÚMERO
8. Cotos Alva Ruth, Tejada Rivera Helen		2014	Experiencias de la persona adulta hospitalizada respecto al cuidado brindado por la enfermera en el servicio de Cirugía del Hospital III ESSALUD De Chimbote. Chimbote – Perú			Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería		Volumen 4, Número 01
							tercera fase Postoperatorio obtenido un 30%.	

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN							
TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de enfoque fenomenológico. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por pacientes 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada por 12 personas 	<ul style="list-style-type: none"> Se utilizó como técnica de recolección de datos la 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado Confidencialidad 	<ul style="list-style-type: none"> A través de la trayectoria fenomenológica emergieron 87 unidades de significado, sintetizadas en 14 categorías, 	<ul style="list-style-type: none"> Resulta necesario reflexionar sobre un cuidado de enfermería

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
9. Oscco Torres Olinda, Bendezu Sarcines Carmen, Escajadillo Lagos Natividad	2011	Actitud que adopta la enfermera durante la atención y nivel de ansiedad del paciente en el pre operatorio en un Hospital Público de Pisco, Perú 2010. Ica - Perú	Revista Médica Panacea	Volumen 1, Número 03

Cualitativa		adultos hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital III Essalud de Chimbote.	adultas de ambos sexos. • Muestreo no probabilístico por conveniencia.	entrevista personalizada.		que fueron agrupadas de acuerdo al fenómeno de estudio en: resonancias del cuidado, disonancias del cuidado, ser cuidado: persona adulta hospitalizada, ser enfermera: persona que brinda cuidados.	altamente humanizado, con un sólido componente ético que permita crecer y desarrollar a la enfermería.
-------------	--	--	---	---------------------------	--	---	--

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo y corte transversal. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por pacientes en el pre-operatorio en un hospital público de Pisco. 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada por 30 pacientes. Muestreo no probabilístico intencional. 	<ul style="list-style-type: none"> Para la obtención de la información se aplicó una entrevista estructurada a los pacientes en el pre-operatorio, además se aplicó el test de ansiedad Zung. 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado 	<ul style="list-style-type: none"> En relación a la actitud que adopta la enfermera durante la atención al paciente es favorable en un 87% y medianamente favorable en un 13%. Referente al nivel de ansiedad; el 10% de los pacientes presenta ausencia de ansiedad, el 63% presenta ansiedad leve y el 27%, presenta ansiedad moderada. 	<ul style="list-style-type: none"> La actitud que adopta la enfermera durante la atención al paciente es favorable, y la ansiedad leve está presente en los pacientes en el preoperatorio, por lo que se sugiere a las autoridades del hospital, desarrollar programas de educación permanente en salud en el campo del apoyo psicoemocional a los pacientes en el pre y

							post operatorio, dirigido al personal profesional de Enfermería con el fin de disminuir el nivel de ansiedad que presentan los pacientes previo a la intervención quirúrgica.
--	--	--	--	--	--	--	---

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
10. Antonio Minchón Hernando, María Díaz Jiménez, María Angeles Cutilla Muñoz, Rosario De Porras Carrasco, Gerónima Domínguez García, María Pilar Vázquez de la Rosa.	2011	Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología - España.	Revista de Enfermería	Volumen 10, Número 3

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo, retrospectivo y transversal. 	<ul style="list-style-type: none"> La población fueron Pacientes con patología quirúrgica oftálmica. 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo determinada por 355 pacientes. Muestreo probabilístico, aleatorio simple. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario de satisfacción realizado "ad hoc" en el año 2009, Presenta preguntas con respuestas dicotómicas, con respuestas valoradas mediante escala de 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado 	<ul style="list-style-type: none"> El 62,49% de los cuestionarios los contesta el paciente frente al 34,38% que son contestados por los acompañantes. El 3,13% no refleja este ítem. Los entrevistados son de género masculino en un 59,37% y de género femenino 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de poner en marcha de estrategias dirigidas a la mejora de la comunicación con los pacientes-familiares y las enfermeras

				Licker y preguntas abiertas.		<p>en un 31,26%. Un 9,37% de los pacientes no contesta este ítem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad media de los pacientes intervenidos: 70,76 ± 8,9 años. • El nivel de estudios de las personas entrevistadas tienen estudios menores de Ed. Primaria en un 34,38%; un 40,63% con ED. Primaria, un 12,5% tiene Bachillerato o FP y un 12,5% tiene estudios universitarios. • En cuanto al tipo de intervención realizada, un 81,25% es sometido a cirugía de Cataratas, un 6,25% de Retina, de otros procesos el 9,38 y, por último, un 3,12% no contesta. • El 100% de los encuestados opinan que los Médicos presentan una actitud Muy 	postoperatoria.
--	--	--	--	------------------------------	--	--	-----------------

						<p>Buena o Buena Más del 96,88% de los encuestados</p> <ul style="list-style-type: none"> • opinan que las Enfermeras presentan una actitud Muy Buena o Buena. • El 96,88% de los pacientes recibe información de cuidados postquirúrgicos. El 3,13 no contesta. • Para el 93,75% de los usuarios, los profesionales sanitarios son dignos de confianza. El 3,13% considera que no lo son. El 3,13% restante no contesta. • La atención recibida es considerada Muy Buena por el 62,5%; Buena por el 25% y Regular por 12,5% restante. Ningún paciente considera la atención recibida Mala o Muy Mala. 	
--	--	--	--	--	--	--	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
11. Costa Pisfil Erika, Avalos Vasquez Nancy, Delgado Zavaleta Rocio.	2011	Calidad de los cuidados inmediatos de enfermería y manejo del dolor en pacientes quirúrgicos en los centros hospitalarios de Chimbote. Chimbote – Perú	Revistas Peruanas	Volumen 2, Número 1

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo constituida por todos los enfermeras de los centros hospitalarios de 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras de los centros hospitalarios de Chimbote, 	<ul style="list-style-type: none"> Para la obtención de la información se les aplicó dos instrumentos: Escala de valoración de la calidad del cuidado inmediato y la 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado 	<ul style="list-style-type: none"> El 65% de las enfermeras de los hospitales de Chimbote, presentan una calidad del cuidado inmediato medio; el 75% de las enfermeras de los hospitales de Chimbote tienen un regular manejo 	<ul style="list-style-type: none"> Finalmente, queda determinado que sí existe relación significativa entre la calidad de los cuidados inmediatos de la enfermera y el manejo del dolor en pacientes

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO			
12. Santiago Ayala, Federico Cristiani , José Saralegui	2011	Satisfacción del paciente en un servicio de anestesia ambulatoria. Montevideo - Uruguay	Articulo Original	Volumen 24, Número 2			
		Chimbote.	• Muestreo no probabilístico.	Escala del manejo de dolor.		del dolor en pacientes quirúrgicos.	quirúrgicos.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> El estudio es de Se realizó un estudio observacional, descriptivo y 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por 206 pacientes de la unidad de 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra fue de 100 pacientes. Muestreo probabilístico 	<ul style="list-style-type: none"> El instrumento que se utilizó fue un formulario tipo cuestionario y tipo 	<ul style="list-style-type: none"> Respeto, dignidad humana, Justicia, trato amable, 	<ul style="list-style-type: none"> El 88,8% de los pacientes manifestó haber recibido información previa en cuanto al procedimiento quirúrgico. 	<ul style="list-style-type: none"> Se encontró un alto índice de satisfacción global, que analizado junto a marcadores objetivos de calidad como el índice de

	transversal.	cirugía de día.	aleatorio simple.	Escala de Lickert.	confidencialidad	<ul style="list-style-type: none"> • El 68,4% recordó haber recibido información respecto a la técnica anestésica. • El 31,6% refirió no haber recibido información o no haber contado con anestesiólogo en sala de operaciones. • Al 70,4% no le pareció prolongado, mientras que a 29,6% sí le pareció excesivo el tiempo de espera en el servicio. • El 98,5% de los pacientes calificó como bueno o excelente el respeto de su privacidad durante su estadía en el sanatorio • El 98,5% se sintió confortable durante la internación. • En 98,0% de los casos fue 	<p>suspensión, el ingreso sanatorial no previsto y la morbilidad, permiten valorar en forma positiva el proceso asistencial analizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A pesar del alto índice de satisfacción global encontrado, se identificaron variables que pueden influenciar de forma negativa en la experiencia del paciente, por lo que se deberán tomar medidas para mejorar la atención, mejorando la información, disminuyendo los tiempos de espera, mejorando la temperatura, y
--	--------------	-----------------	-------------------	--------------------	------------------	---	---

						<p>calificado como bueno el trato humano brindado por parte del profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 66,5% de los pacientes refirió que la temperatura ambiente era agradable, mientras que 33,5% la percibió como demasiado fría. • Del total de los procedimientos, 59,2% de los pacientes no presentó dolor postoperatorio, 27,7% presentó dolor leve, 7,8% dolor moderado y 5,3% dolor severo. • La satisfacción global media de los pacientes fue de 93,4%. • Se observó que 168 pacientes (81,6%) calificaron la experiencia como muy satisfactoria, que 32 pacientes (15,5%) la 	<p>ajustando los protocolos para prevención y tratamiento del dolor postoperatorio.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

						<p>calificaron como satisfactoria y que solo a seis pacientes (3,0%) les resultó insatisfactoria.</p> <ul style="list-style-type: none">• Analizando la totalidad de los encuestados, los pacientes con 65 o más años de edad tuvieron una media de satisfacción global de 93,9%, mientras que en la población menor de 65 años la media de satisfacción global fue de 83,0%.	
--	--	--	--	--	--	---	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
13. Ibarrola Izura, Beortegui, Oroviogicoechea, Vázquez Calatayud.	2011	Evaluación de la satisfacción con los cuidados de enfermería en el área de hospitalización de cardiología. España	Artículo Científico	Volumen 53, Número 2

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo formada por 133 	<ul style="list-style-type: none"> Se utilizaron dos 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Se han recogido 133 cuestionarios de 	<ul style="list-style-type: none"> La satisfacción del

<p>Cuantitativa</p>	<p>prospectivo.</p>	<p>conformada por pacientes hospitalizados en cardiología, enfermeras y auxiliares.</p>	<p>pacientes accesibles mayores de 18 años que estuvieran ingresados más de tres días en la planta de cardiología, 16 enfermeras y 6 auxiliares de enfermería.</p>	<p>cuestionarios:</p> <p>1er. Cuestionario que mide la satisfacción del paciente con el cuidado, Este cuestionario consta de 11 ítems agrupados en tres dimensiones: Trato, Accesibilidad y Competencia.</p> <p>2do. Cuestionario, satisfacción adaptado para valorar la percepción del personal de enfermería con los cuidados administrados, con una escala Likert del 1 al 4 (1, totalmente en desacuerdo, 4, totalmente de acuerdo). Asimismo, se facilitó el mismo</p>	<p>informado</p>	<p>pacientes (95,52%), 16 de enfermeras (73%) y 6 de auxiliares (70%). La puntuación media de la valoración global de la satisfacción de los pacientes ha sido 9,24, de las enfermeras 8,50 y de las auxiliares 8,16. Por dimensiones, el trato ha sido la dimensión mejor valorada, con una media de 3,91 por el paciente, 3,75 por las enfermeras y, 3,61 por las auxiliares.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe discordancia entre pacientes y enfermeras en la identificación de la enfermera responsable de su atención. La información al alta ha sido el aspecto peor valorado por enfermeras 	<p>paciente y la percepción del personal son positivas. ha existido concordancia entre los ítems más positivos percibidos por el paciente y el personal. La identificación de la enfermera y la información al alta han sido los aspectos que se han priorizado como área de mejora.</p>
---------------------	---------------------	---	--	---	------------------	--	--

				questionario a las auxiliares de enfermería omitiéndose dos ítems que no hacían referencia a sus competencias.		(3,56).	
--	--	--	--	--	--	---------	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
14. Pozo Proaño Tania Ivonne, Pupiales Quilca Ana Gabriela	2016	Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna del hospital de especialidades las FF.AA. n° 1, de la ciudad de Quito. Ecuador - Quito	Sitio Web	

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo y explicativo. 	<ul style="list-style-type: none"> La población de estudio son todos los pacientes hospitalizados en los meses de noviembre y diciembre del 2015 del Servicio de Medicina Interna del Hospital de 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada de 20 pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario Corto de Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería (CARE-Q por sus siglas en inglés) en versión al español. 	<ul style="list-style-type: none"> Se tendrá en cuenta la veracidad de resultados, respeto a la privacidad, respeto por la propiedad intelectual y honestidad. 	<ul style="list-style-type: none"> El grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados según los datos obtenidos de la encuesta denominada CARE-Q aplicada a los pacientes son altos ya que los resultados 	<ul style="list-style-type: none"> En este proyecto de investigación se logró determinar la satisfacción del paciente relacionado con la calidad de los cuidados de enfermería proporcionados en el servicio de Medicina

		<p>Especialidades FF.AA. N°1. Ciudad Quito.</p>				<p>positivos sobrepasan el 70%, lo que nos transmite que se encuentran satisfechos con la calidad del cuidado recibido por los profesionales de enfermería.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Además es indispensable mencionar que se comprobó que la respuesta de los pacientes coincide con la observación que se realizó al personal de enfermería, en las cuatro dimensiones que ya están mencionadas anteriormente. • Estos resultados se 	<p>Interna mediante las cuatro dimensiones que se tomó en cuenta en la operacionalización de variables los cuales son: Comunicación, responsabilidad, actitud y medidas de seguridad, donde se llegó al siguiente análisis relacionando las dos instrumentos aplicadas en la investigación (encuesta paciente, check-list).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con respecto al análisis de los cuidados proporcionados por el profesional de enfermería se llegó a la conclusión de que si aplican calidad en
--	--	---	--	--	--	--	--

						<p>socializaron en los servicios del hospital militar en la reunión mensual, donde el personal de enfermería se sintió alagado por obtener buenos resultados, además la líder de enfermería menciona que se encargará en trabajar diariamente para mantener el grado de satisfacción en un rango alto.</p>	<p>sus cuidados ya que los indicadores de comunicación responsabilidad actitudinal y bioseguridad tienen una estrecha relación, siendo así que la comunicación enfermera-paciente es adecuada ya que se ve reflejado en el grado de responsabilidad que tiene el profesional de enfermería acorde al tipo de pacientes y situaciones que el servicio de Medicina Interna presenta, además el profesional de enfermería mantiene una actitud positiva frente a situaciones adversas logrando</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

							así mantener una bioseguridad adecuada para el bienestar y satisfacción del paciente.
--	--	--	--	--	--	--	---

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
15. Leal Cavazos Esmeralda, Mendoza Nájera Mirna, Hernández Vázquez Norma, Ávila Alpírez Hermelinda, Frías Reyna Barbarita, Gracia Castillo Gloria.	2009	Satisfacción del control y alivio del dolor en usuarios post operados hospitalizados. Tamaulipas - México	Revista de Enfermería Universitaria	Volumen 6, Número 6

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo y corte transversal. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por pacientes post operados hospitalizados en Tamaulipas, México 	<ul style="list-style-type: none"> El muestreo fue no probabilístico por conveniencia la muestra estuvo conformada por 30 usuarios hospitalizados Post operados. 	<ul style="list-style-type: none"> Para medir la satisfacción del control y alivio del dolor en usuarios post operados hospitalizados se utilizó un cuestionario adaptado de la Asociación Americana del Dolor elaborado por Janeth 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado Confidencialidad Moral Ética 	<ul style="list-style-type: none"> Los datos Sociodemográficos del estudio reportaron que el 73.3% de la muestra corresponde al sexo femenino, en cuanto a la edad el 	<ul style="list-style-type: none"> Se pudo observar que los usuarios manifestaron la experiencia del dolor en cuanto de intensidad fue en un mayor porcentaje seguido el peor

				McNaill.		<p>23.3% fluctúan entre 31 y 35 años y estado civil de los encuestados fue en un 90% casados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La experiencia del dolor que refirieron los sujetos de estudio de acuerdo a la escala visual analógica fue de algo de dolor en las variables de dolor presente en un 63.3% así como también el peor dolor que ha tenido en 24 horas el 70% y en la intensidad usual en las últimas 24 horas fue 86%. • La satisfacción personal en cuanto al control y alivio del dolor respecto al cuidado que las 	<p>dolor usual en las últimas 24 horas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción del usuario en cuanto cuidado que las enfermeras les proporcionaron fue totalmente satisfecho.
--	--	--	--	----------	--	--	--

						enfermeras le proporcionaron el 96.7% mostró estar totalmente satisfecho, el 93.3% reportaron el cuidado general que recibieron por su dolor fue totalmente satisfecho.	
--	--	--	--	--	--	---	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN				
AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
16. Borré Ortiz Yeis Miguel, Vega Vega Yolanda.	2013	Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución prestadora de Servicios de Salud de barranquilla. Barranquilla – Colombia	Articulo Ciencia y Enfermería	Volumen 20, Número 3

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN							
TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal, con abordaje cuantitativo. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por 364 pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla, Colombia. 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada por 158 pacientes a través del Cuestionario SERVQHOS-E, muestreo no probabilístico. 	<ul style="list-style-type: none"> El instrumento utilizado fue el cuestionario de calidad percibida (SERVQHOS-E) de Barragán y Manrique, el cual es una versión validada para Enfermería. 	<ul style="list-style-type: none"> Respeto a la dignidad humana y Beneficencia Autonomía Reciprocidad Justicia Derecho a la 	<ul style="list-style-type: none"> La calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y 	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a la Teoría de Expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman et al, el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad

					<p>equidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidad • Veracidad 	<p>mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. El 56% son mujeres y el 44% son hombres.</p>	<p>percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% Recomendaría la IPS.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
17. Mesa Estrada, Heidy, Orellano Ruiz Yoshira, Varela Polo Alieth, chona Agudelo maryuris.	2010	Satisfacción de los pacientes postquirúrgicos frente al cuidado de enfermería. Hospitales Niño Jesús, e.s.e cari alta complejidad y universidad del norte. Barranquilla - Colombia	Sitio Web	

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa y cualitativo	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo de observacional, descriptivo transversal con abordaje cualitativo-cuantitativo. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por pacientes post quirúrgicos frente al cuidado de enfermería. 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada por 141 pacientes postquirúrgicos, muestreo no probabilístico. 	<ul style="list-style-type: none"> Se utilizó el cuestionario Caring Assessment Questionnaire (CARE-Q) diseñado por Patricia Larson y validado al español en Colombia 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado 	<ul style="list-style-type: none"> El dominio de Accesibilidad, el 90.1% consideraron como adecuada, y el 9.9% restante consideraron la accesibilidad como inadecuada. El ítem con mayor porcentaje ponderado del grupo fue 	<ul style="list-style-type: none"> Los pacientes percibieron una satisfacción adecuada frente al cuidado brindado por el personal de enfermería. De acuerdo a los

						<p>“La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo” con un 97.7%; mientras que el ítem con menor porcentaje fue “La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal” con un 84%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El dominio de Explica y Facilita, el 71.6% calificaron como adecuado y el resto 28.4% como inadecuado. El ítem con mayor porcentaje ponderado del grupo fue “la enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica”, con un 87.2%; mientras que el ítem con menor porcentaje fue “La enfermera le sugiere preguntas que usted 	<p>resultados obtenidos de los hospitales estudiados se encontró que dentro de los dominios evaluados obtuvieron mayor promedio Monitorea y Hace seguimiento, Accesibilidad, Relación de Confianza y Confort que consideran a la enfermera como un profesional que brinda cuidado de forma oportuna, con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y</p>
--	--	--	--	--	--	---	--

						<p>puede formularle a su doctor cuando lo necesite” con un 63.6%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El dominio de Confort, el 85.1% calificaron como adecuado y el 14.9% restante como inadecuado. El ítem con mayor porcentaje ponderado del grupo fue “La enfermera habla con usted amablemente” con un 94.3%; mientras que el ítem con menor porcentaje fue “Se sienta con usted para entablar una conversación” con un 64.7%. • El dominio de Se Anticipa, el 77.3% (109 pacientes) consideraron como adecuado, un 22.7%, lo consideraron como inadecuado. El ítem con mayor 	<p>allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo, vigor con el firme propósito de alcanzar su recuperación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con respecto a los dominios que obtuvieron menor promedio que fueron “Se Anticipa” y “Explica y Facilita”, se recomienda que se deben reforzar dichos criterios en las enfermeras para que su cuidado sea integral y se fortalezca en aspectos tales como planear con
--	--	--	--	--	--	---	--

						<p>porcentaje ponderado del grupo fue “Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted”, con un 87.4%; mientras que el de menor porcentaje fue “La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud” con un 77.6%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El dominio de Mantiene Relación de Confianza, el 87.2% calificaron como adecuada y el 12.8% restante como inadecuada. El ítem con mayor porcentaje ponderado del grupo fue “La enfermera mantiene un acercamiento 	<p>anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del paciente, con el fin de prevenir complicaciones, brindar la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para el bienestar o recuperación de los pacientes; de acuerdo a los resultados se debe hacer mayor énfasis en los ítems “La enfermera le sugiere preguntas que usted puede</p>
--	--	--	--	--	--	---	---

						<p>respetuoso con usted”, con un 94.7%; mientras que el ítem con menor porcentaje fue “La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud” con un 69.5%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El dominio de Monitorea y Hace Seguimiento, calificaron como adecuado con un porcentaje de 94.3% y el resto 5.7% lo calificaron como inadecuado. El ítem con mayor porcentaje ponderado del grupo fue “La enfermera es calmada” con un 95.6%; mientras que el ítem con menor porcentaje fue “La enfermera identifica 	<p>formularle a su doctor cuando lo necesite” y “La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con relación a los dominios que obtuvieron menor promedio en cada uno de los hospitales, El Hospital Niño Jesús y el Hospital E.S.E. CARI en cuanto al dominio de “Explica y Facilita”, al obtener menor frecuencia con
--	--	--	--	--	--	--	--

						<p>cuándo es necesario llamar al médico” con un 75.2%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidenció que el 89.4 % correspondiente a 126 pacientes, calificaron la Satisfacción como adecuada y el 10.6% restante como inadecuada. 	<p>respecto a la clasificación como adecuado, se recomienda que las enfermeras generen acciones encaminadas a mejorar este dominio, brindando a los pacientes información clara y precisa que favorezcan su recuperación. Para el Hospital Universidad del Norte en relación con el dominio de “Se Anticipa”, se recomienda que las enfermeras se comprometan a generar comportamientos</p>
--	--	--	--	--	--	---	---

							<p>para prevenir necesidades y complicaciones en los pacientes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se recomienda realizar estudios orientados a la determinación del grado de satisfacción con respecto al cuidado de enfermería, en otros servicios del área hospitalaria, como estrategia para proporcionar un cuidado satisfactorio y adecuado.• La evaluación de resultados debe promover la eficacia colectiva
--	--	--	--	--	--	--	---

								a partir del intercambio de conocimientos, vivencias, experiencias de los errores y aciertos que generen cambios en el cuidado.
--	--	--	--	--	--	--	--	---

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
18. A. Barragán Julián, D. Pedraza Yeni, R. Rincón Magda.	2013	Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011. Tunja – Colombia	Revista Facultad Nacional de Salud Pública	Volumen 31, Número 2

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo y corte transversal. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por pacientes hospitalizados de los servicios de cirugía y medicina interna. 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada por 183 pacientes que fueron seleccionados 	<ul style="list-style-type: none"> Para la obtención de la información se aplicó una entrevista estructurada a los pacientes hospitalizados, a través del modelo servqhos-e. 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado 	<ul style="list-style-type: none"> En la descripción sociodemográfica de la muestra se encontró que el 49,2% de la población corresponde a adultos mayores y el 29,5% a adultos maduros, la media de edad fue de 53,7 años. Respecto la variable sexo, predominó la 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la medición de la calidad objetiva y subjetiva, además de la satisfacción de los usuarios de los servicios de medicina interna y cirugía en el hospital de

						<p>población masculina con un 57,4% frente a un 42,6% del género femenino. En el estado civil, el 44,8% se encontraban casados y en igual proporción solteros y viudos con un 18,6%. De los 183 encuestados, el 51,4% alcanzó estudios primarios y el 6,6% universitarios. Del total de la muestra, el 49,2% realiza labores del hogar y en el 4,4% se encuentran los pensionados y estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad objetiva, dentro de las puntuaciones obtenidas en los nueve ítems, se destaca la variable "aparición del 	<p>Tunja, y se encontraron puntuaciones de 4,08 para amabilidad y 3,98 para preparación del personal de enfermería con respecto de la media y la satisfacción sobre 92,9%. Dentro del factor de calidad objetiva, la "aparición del personal de enfermería" y la "tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para realizar su trabajo" fueron las dos variables con las mayores puntuaciones de</p>
--	--	--	--	--	--	---	--

						<p>personal de enfermería” con una media de 3,96, lo cual indica que los usuarios perciben este aspecto “mejor de lo que esperaba”, y las variables “tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para realizar su trabajo” e “indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde dirigirse en los servicios del hospital” obtuvieron una media de 3,82 es decir “como lo esperaba”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad subjetiva, de los doce ítems que componen el denominado factor “calidad subjetiva”, las calificaciones 	<p>3,96 y 3,82 respectivamente, en relación con la media, percepción que evidencia que la presentación personal y los equipos para atender a los usuarios son de gran importancia para brindar una atención de calidad. Al medir la calidad subjetiva percibida por los usuarios, se encontró que las variables mejor calificadas fueron “la amabilidad” y “la preparación del personal de enfermería para</p>
--	--	--	--	--	--	---	--

						<p>obtenidas estuvieron por encima de la media 3,7, excepto el tiempo de espera, que obtuvo una puntuación media de 3,55, “como lo esperaba”. Los ítems mayor calificados fueron “amabilidad” que obtuvo una media de 4,08, seguido de “la preparación del personal de enfermería para hacer bien el trabajo” con media de 3,98, “la confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes” con media de 3,97, obteniendo una calificación de “mejor de lo que lo esperaba”. Los ítems “El tiempo de espera para ser atendido por la</p>	<p>hacer bien el trabajo” con medias de 4,08 y 3,98 respectivamente, superando las expectativas de los usuarios, comportamiento que indica que la forma de dar atención a los usuarios influye en la calidad de los servicios de enfermería. En el factor calidad subjetiva, las variables “el tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando usted requiere algo” y “la rapidez con que consigue lo</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

						<p>enfermera cuando usted requiere algo” y “la rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería” con medias de 3,55 y 3,73, respectivamente calificadas “como lo esperaba”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción global, hace referencia a “la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los usuarios”. En relación con el estudio, el 71,6% de los encuestados manifestaron estar “satisfechos” con la 	<p>que necesita o pide al personal de enfermería”, son las de menor puntuación, con medias de 3,55 y 3,73 respectivamente. De igual manera, en estudios anteriores se encontraron resultados similares, los cuales indican que se debe hacer un análisis en general con las instituciones prestadoras de servicios de salud, para buscar las causas y estrategias necesarias de mejoramiento de</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

						<p>atención de enfermería, el 21,3% está "muy satisfecho" y el 5,5% refirió encontrarse "poco satisfecho" con la atención brindada, que corresponde a una media de 1,87, lo cual significa que actualmente el nivel de satisfacción está en la escala de "satisfecho". Respecto a la pregunta "Recomendaría el hospital", el 93,4% de los usuarios sí lo haría. En relación con la pregunta "le han realizado pruebas o procedimientos sin su consentimiento", el 91,8% afirmó que no, el 7,1% respondió que sí y el 1,1% refirió algunas veces, no los</p>	<p>la atención de enfermería y satisfacer las expectativas de los usuarios. Al identificar el nivel de satisfacción global en los usuarios de los servicios de medicina interna y cirugía, el 92,9% de la muestra afirmaron estar satisfechos con la atención de enfermería y al realizar la pregunta si "recomendaría el hospital por la atención de enfermería", el 93,4% lo haría sin dudar; por</p>
--	--	--	--	--	--	---	---

						<p>han tenido en cuenta en la realización de actividades. El hecho de conocer el nombre del personal que está brindando atención, puede ser una herramienta que le dé seguridad y confianza al usuario". Por esta razón, a la pregunta si "conoce el nombre de la enfermera que lo atendió en cada turno" el 91,3% de los usuarios respondió no conocerlo y el 8,7% respondió que sí.</p>	<p>consiguiente, se considera que los usuarios dieron la aprobación final de la calidad y esta refleja que la institución ha complementado las necesidades del usuario El 91,3% de los usuarios refirió no conocer el nombre de la enfermera que los atendió en cada turno, percepción que indica que falta interrelación entre el usuario y el personal de enfermería, por tal motivo no se le está dando seguridad y confianza al</p>
--	--	--	--	--	--	---	---

							<p>usuario. Al realizar el análisis de correlaciones no se encontraron relaciones estadísticamente significativas, lo que indica que las variables socio demográficas no son predictores de la satisfacción y de la calidad percibida. La realización de trabajos que miden la calidad objetiva y subjetiva ayuda al progreso de los servicios y a la satisfacción de sus usuarios y por ende a la prestación de</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

							<p>servicios de calidad. El usuario exige talento humano capacitado en el ámbito técnico y profesional que demuestre seguridad, conocimiento y profesionalismo en el momento de realizar el acto de cuidado. La evaluación de la satisfacción de los usuarios permite la prestación de cuidados de calidad, basada en un diagnóstico situacional, que permita al profesional de enfermería</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

							<p>caracterizarse como proveedor, identificar el servicio que presta según necesidades y las expectativas a quien va dirigido, para, a partir de este análisis, brindar un cuidado centrado en el usuario dentro de un contexto ético.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
19. V. Ruiz Romero, J. Fajardo Molina, J.L. García-Garmendia, F. Cruz Villalón, R. Rodríguez Ortiz, F.J. Varela Ruiz.	2011	Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. España	Sitio Web	

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue descriptiva y observacional. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por pacientes 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada por 380 	<ul style="list-style-type: none"> El instrumento que se utilizó fue un formulario tipo cuestionario y tipo 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado 	<ul style="list-style-type: none"> La satisfacción global fue del 84,7%; el 82% recomendaría estas Urgencias y el 59,6% 	<ul style="list-style-type: none"> Los porcentajes de satisfacción superaron el 80%

Cuantitativa		atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe.	pacientes.	Escala de Lickert.		<p>las consideraron mejores que otras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como aspectos más destacados se detectaron: el respeto (97,6%), la limpieza (97,1%) y la intimidad (94,6%); además de: la disposición del médico a escuchar (93,1%); la preparación de los profesionales (del 92,3% en administrativos al 88,6% de auxiliares de enfermería); la amabilidad (del 91,8% en médicos al 89,9% de enfermeros), y la facilidad para orientarse (90%). El 70,3% valoró positivamente la información facilitada y el 87% dijo entenderla. 	en 23 de los 34 ítems, habiendo aspectos con más del 90% de satisfacción: respeto, limpieza, disposición a escuchar del médico, cualificación y amabilidad del personal.
--------------	--	---	------------	--------------------	--	---	--

						<p>En cambio los satisfechos con la información en <i>triage</i> sobre su estancia en el servicio fueron el 54,2% y sobre la espera probable el 22,3%. La satisfacción con la espera entre el <i>triage</i> y primera consulta fue mayor en los pacientes con <i>trriages</i> 1 y 2 y menor en los de 4 ($p < 0,001$); en la espera desde la primera consulta hasta el alta, los <i>trriages</i> 1 aparecían más satisfechos que el resto ($p = 0,021$); en cambio, en la satisfacción con la espera hasta el <i>triage</i> no existieron diferencias</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

						estadísticamente significativas.	
--	--	--	--	--	--	----------------------------------	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
20. Cedeño Macías, Rosalba Alicenia	2011	Evaluación de la calidad de atención de enfermería del centro quirúrgico del hospital "Rodríguez Zambrano" Manta 2010. Guayaquil – Ecuador	Sitio Web	

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES

<p>Cuantitativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El estudio fue de tipo descriptivo y no experimental 	<ul style="list-style-type: none"> • La población estuvo conformada por 800 usuarios que ingresaron al Centro Quirúrgico. 	<ul style="list-style-type: none"> • La muestra estuvo conformada por 250 pacientes. • Muestreo no probabilístico por conveniencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Para la obtención de la información se aplicó una entrevista estructurada a los pacientes en el pre-operatorio, además se aplicó el test de ansiedad Zung. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consentimiento informado 	<ul style="list-style-type: none"> • La población en estudio en un 58.40% proviene de la zona urbana, el 40.00% proviene de la zona rural. • La población en estudio en un 62.00% tienen instrucción secundaria; el 85%, instrucción primaria, en un 4.00% se presenta la instrucción superior. • La población en estudio en un 87.30% son de condición socioeconómica baja, en un 11.90% son de condición media, influyendo esta circunstancia en la satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que recibe en el Centro Quirúrgico • La población en estudio refiere que la calidad de atención que percibe por parte de enfermería es muy 	<ul style="list-style-type: none"> • Se evaluó los niveles de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención de enfermería, identificando que la percepción de los clientes en cuanto a calidad de atención es muy buena (65.60%), buena (32%), regular (1.60%), y mala con el 0.80%, esta inconformidad se debe a que tuvieron que esperar entre 2 a 3 horas, 111 situación poco aceptable que se evidencia por la falta de personal de enfermería
---------------------	--	--	---	--	--	--	---

						<p>buena con el 65.60%; el 32.00% considera que la atención es buena; el 1.60% la percibe mala.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 92.00%, la población en estudio refiere que esporádicamente acude a atenderse al Centro Quirúrgico, solo lo hacen cuando tienen programada alguna cirugía. El 8% refiere que frecuentemente. • El 56%, de la población en estudio refiere que la percepción del tiempo de espera para ser atendido fue menos de una hora; el 32% de entre 1-2 horas, y de 2 a 3 horas el 10%, con más de 3 horas es de 10% • El 56.00%, de la población en estudio refiere que la espera fue aceptable; poco aceptable con el 32%, el 	<p>existente en el Centro Quirúrgico; otro factor importante que se evidenció según el grado de satisfacción fue la inconformidad de los pacientes por la falta de medicamentos en el área, situación que se justifica por ser personas de muy escasos recursos económicos y se vieron afectados por la adquisición de medicamentos fuera del Hospital, ya que en la Farmacia del mismo no existía stock de los medicamentos que</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

						<p>12% la consideró de inaceptable. Cabe mencionar que estos resultados son determinantes para determinar la satisfacción del usuario en cuanto a la atención de enfermería en el Centro Quirúrgico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se determinó con las encuestas efectuadas a los usuarios del Centro Quirúrgico, que el 88.00% refiere que la atención de enfermería que han podido observar es organizada, en menor escala el 12.00% respondió que es desorganizada. • Se determinó con las encuestas efectuadas a los usuarios del Centro Quirúrgico, que el 71.20% refiere que sí recibió información de la 	<p>requerían para su cirugía. Se percibió conformidad en los pacientes con un 71.20% de higiene en el área y en el trato que le brinda el personal profesional; se evidenció satisfacción en la organización de la Unidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez obtenido los resultados de la investigación, se ha procedido al diseño de la propuesta gerencial, la que consiste en un Programa de Capacitación dirigido al personal del Centro Quirúrgico por
--	--	--	--	--	--	---	--

						<p>enfermedad, por lo que se sintieron satisfechos por dicha atención; el 28.80% indica que nadie le proporcionó información acerca de su enfermedad,</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 71.20% de usuarios refiere que sí percibieron el interés de parte del personal de enfermería hacia su bienestar y en su pronta recuperación. En menor escala el 28.80% no ha sentido el interés de parte del personal en cuanto a sus dolencias. • El 24.00% de usuarios se han sentido insatisfechos por los costos que han tenido que solventar por cuenta propia en la compra de medicamentos que había faltantes en Farmacia. En un 72.00% considera que a pesar de no contar con los 	<p>haberse evidenciado que no reciben capacitación institucional.</p>
--	--	--	--	--	--	---	---

						<p>recursos económicos, se vieron en la obligación de adquirirlos ya que eso era indispensable para su recuperación</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 71.20% de usuarios refiere que percibieron que la limpieza que se efectúa en el Centro Quirúrgico es muy buena; el 28.00% refiere que es buena; que se debe poner más énfasis en ese aspecto para mantener la buena imagen del Área. • El 58.40% de usuarios refiere que la comodidad que recibieron en el Centro Quirúrgico fue buena y que se sintieron satisfechos con dicha atención. El 40.00% la consideran de muy buena, que el área sí cuenta con todos los equipos para ofrecer una buena 	
--	--	--	--	--	--	--	--

						<p>comodidad.</p> <ul style="list-style-type: none">• Con un 56.00% se presenta que la causa predominante por las que los usuarios se sienten insatisfechos es por la falta de personal profesional en enfermería en el Área de Centro Quirúrgico; otro de los problemas percibidos por los usuarios es la falta de estructura física con el 20.00%, el Área no cuenta con mucha disponibilidad de medicamentos y resulta incómodo que los familiares se trasladen fuera del Hospital a adquirir la medicina y eso ya les repercute en su economía, tomando en consideración que los servicios que otorga el Hospital son gratuitos.	
--	--	--	--	--	--	--	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
21. María Guadalupe Moreno-Monsiváis. María del Refugio Muñoz-Rodríguez. Ma. Guadalupe Interrial-Guzmán	2014	Satisfacción con el manejo del dolor posoperatorio en pacientes hospitalizados. Colombia	Revista de la Sociedad Española del Dolor	Volumen 14, Número 4

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo correlacional. 	<ul style="list-style-type: none"> La población se conformó por 193 pacientes post operatorio. 	<ul style="list-style-type: none"> El tamaño de la muestra fue de 171 pacientes. El tipo de muestreo fue aleatorio estratificado. 	<ul style="list-style-type: none"> Se utilizó el Cuestionario de Intensidad del Dolor y una cédula de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado Dignidad Privacidad Bienestar 	<ul style="list-style-type: none"> El 48,2 % de los participantes manifestaron dolor severo como máximo dolor durante las primeras 24 horas. En relación con el alivio del dolor, el 77,7 % tuvo un manejo adecuado y el 85,5 % recibió orientación preoperatoria. La satisfacción se ubicó en 9,54 (DE = 1,08). Se encontró diferencia 	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados del presente estudio son relevantes para mejorar la atención que se proporciona al paciente posoperatorio durante su hospitalización. Los hallazgos revelan una alta proporción de pacientes con dolor moderado a severo como máximo dolor durante las primeras 24 horas posoperatorias, esto demanda un mayor esfuerzo en las instituciones de salud y una participación

						<p>significativa en la satisfacción del paciente según si recibió o no orientación ($t = 71,23$, $p = 0,001$), con mayor satisfacción en los que recibieron orientación ($M = 9,65$) ($DE = 0,84$). La satisfacción del paciente con el manejo del dolor está determinada por el máximo dolor posoperatorio y por la orientación preoperatoria recibida para el manejo del mismo ($R^2 = 0,17$, $p = 0,000$).</p>	<p>activa de los profesionales de salud que brindan atención al paciente durante el periodo posoperatorio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción del paciente es considerada un indicador confiable y válido de la calidad de la atención. Se encontró que dicha satisfacción con el manejo del dolor posoperatorio se ve afectada por la intensidad del mismo, específicamente por el máximo dolor que percibe el paciente y por la orientación que se proporciona para su manejo, resultado que confirma los planteamientos
--	--	--	--	--	--	---	---

							<p>teóricos que sustentan el estudio.</p> <ul style="list-style-type: none">• Estos resultados demandan una participación activa del personal de enfermería en la valoración del dolor, de tal forma que sea identificado oportunamente, y con apoyo de medidas farmacológicas y no farmacológicas se evite que avance a un dolor de tipo severo; asimismo, se requiere un mayor involucramiento en la orientación que se proporciona al paciente para el manejo del dolor.
--	--	--	--	--	--	--	---

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
22. Ma. Sobeida L. Blázquez Morales, Arturo Alí Quezada Díaz	2014	Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Veracruz-México	Revista Médica Universidad veracruzana	Volumen 2, Número 1

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
<p align="center">Cuantitativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo cuantitativo con un diseño transversal y un alcance descriptivo 	<ul style="list-style-type: none"> La población de estudio fueron los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna. 	<ul style="list-style-type: none"> El tamaño de la muestra fue de 21 pacientes. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Se aplicó el instrumento denominado "Patient Satisfaction Instrument (PSI), La validación del instrumento se llevó a cabo mediante la prueba de Alpha de Cronbach. este cuestionario está diseñado con escala tipo Likert. 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado Confidencialidad 	<ul style="list-style-type: none"> Se encuestaron a 21 usuarios hospitalizados, con edades que oscilaban entre los 18 y 68 años, En los pacientes estudiados predominó el género masculino con 12 usuarios (57.1%) sobre el femenino con 9 pacientes (42.9%). En la evaluación general, considerando la frecuencia de los puntajes, se encontró una media de satisfacción de 81.7 y una mediana de 85 lo que sugiere que el usuario presenta "satisfacción" con el 	<ul style="list-style-type: none"> Los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados, la oportunidad de mejora detectada fue el tema de educación al paciente, aquí es necesario incidir, considerando que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de enfermería.

						<p>cuidado brindado por el personal de enfermería, tomando en cuenta que de acuerdo al instrumento utilizado una calificación por arriba de 75 significa "satisfacción" con la atención recibida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con las puntuaciones generales por dimensión, la dimensión de "Confianza" fue la mejor evaluada con un total de frecuencia por puntaje de 162, lo que significa que para el paciente el personal de enfermería presenta buena participación en cuanto a explicar exámenes, dar indicaciones claras respecto de las anotadas por el médico, que tiene una escucha activa y comprensiva, que da 	
--	--	--	--	--	--	--	--

						<p>consejos, que tiene paciencia al realizar su labor y que utiliza un lenguaje entendible hacia el paciente, esto sugiere que tal condición repercute en el nivel de confianza que los usuarios tienen hacia el personal de enfermería.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
23. Alma Elizabeth Álvarez de la Rosa, Clara Olivares Ramírez, Julio César Cadena Estrada, Sandra Sonalí Olvera Arreola	2012	Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Tlalpa – México	Revista enfermería Neurológica	Volumen 11, Número 2

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa.	<ul style="list-style-type: none"> El Estudio fue de tipo comparativo, correlacional, prospectivo y transversal. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por 5,400 pacientes con la atención de enfermería 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada por 286 pacientes con la atención de enfermería. Muestreo probabilístico aleatorio simple. 	<ul style="list-style-type: none"> Se utilizó el cuestionario SERVQUAL con una escala de respuesta tipo Likert. 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado 	<ul style="list-style-type: none"> El 54.5% eran hombres. Con relación al grado de estudios, el 10% es analfabeta, 69.9% tiene estudios de nivel básico y 19.9% estudios profesionales. De acuerdo al estado civil, el 57.7% está 	<ul style="list-style-type: none"> La mayoría de los pacientes están satisfechos independientemente de su género, edad o nivel académico; sin embargo, se requiere mantener una atención con

						<p>casado o vive con una pareja y 29.7% es soltero.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En general, el 57% de la población de estudio está totalmente satisfecho, mientras que el 20.6% refirió estarlo parcialmente y el 10.8% regularmente satisfecho. Esto se puede corroborar al identificar que un porcentaje alto da una buena opinión del trato de las enfermeras; y más del 90% quedó contentó con la atención recibida; esto se refleja en las referencias de los usuarios: darían 	calidad y calidez.
--	--	--	--	--	--	---	--------------------

						<p>buena información de los cuidados recibidos, recomendarían el hospital, y en caso de tener en el futuro un problema de salud le gustaría ser atendido otra vez en la institución hospitalaria. Por otra parte, en cuanto al grado de satisfacción de acuerdo al género, el 78.9% de los hombres está parcial a totalmente satisfecho, mientras que las mujeres sólo el 76.1%.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
24. Ramón Baruch Estrada Aguilera, Rodrigo Liceaga Reyes.	2009	Grado de satisfacción en pacientes post operados de cirugía ortognática. Juárez - México	Revista Mexicana de Cirugía Bucal y Maxilofacial	Volumen 5, Número 2

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa.	<ul style="list-style-type: none"> El estudio fue de tipo descriptivo, observacional y no experimental. 	<ul style="list-style-type: none"> La población estuvo conformada por 32 pacientes intervenidos quirúrgicamente e de cirugía ortognática. 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada por 23 pacientes intervenidos quirúrgicamente de cirugía ortognática. Muestreo no probabilístico por conveniencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Se utilizó el cuestionario SERVQUAL con una escala de respuesta tipo Likert. 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado 	<ul style="list-style-type: none"> El estudio se realizó en 23 pacientes que fueron intervenidos quirúrgicamente de cirugía ortognática, donde se encontró que 17 (74%) son mujeres y 6 (26%) son hombres. La edad menor fue de 	<ul style="list-style-type: none"> Se encontró un grado elevado de satisfacción (91.17%) postoperatorio en pacientes sometidos a cirugía ortognática; así mismo, se analizaron distintos

						<p>17 años y la mayor de 35, con una media de 22.86.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El grado de satisfacción que los pacientes tuvieron en promedio posterior a la cirugía fue de 91.17%, y de los cuales, en sus distintas etapas posteriores a la cirugía, fue de 87.69% en la primera semana, de 90.67%, en el primer mes, 92.32% a los 3 meses, y 94% a los 6 meses. • Se encontró que la cirugía realizada provocó en promedio un impacto positivo en el trato hacia el paciente por parte de 	<p>tiempos del postoperatorio concluyendo que, conforme transcurría el tiempo de recuperación, mejoraba el grado de satisfacción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encontramos un ligero aumento de impacto positivo en el trato del paciente por parte de su familia de 78.26% en la primera semana a 82.60% a los 6 meses del postoperatorio; y que fue mayor el impacto positivo en su entorno laboral o escolar, de un 56.52% en la primera semana a
--	--	--	--	--	--	--	---

						<p>su familia, en la primera semana de 78.26%, al primer mes de 73.91%, a los 3 meses de 78.26%, y a los 6 meses de 82.60%, obteniendo una media de 78.25%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las cirugías realizadas provocaron en promedio un impacto positivo en su entorno laboral o escolar en los pacientes de 56.52% en la primera semana, al primer mes de 69.56%, a los 3 meses de 78.26%, y a los 6 meses de 78.26%, obteniendo una media de 70.65%. 	<p>78.26% a los 6 meses del postoperatorio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los pacientes adquirieron una mayor confianza en sí mismos, en la primera semana obtuvieron 82.60% más confianza, misma que se elevó a los 6 meses del postoperatorio con un 95.65%. • Los pacientes mejoraron sus relaciones interpersonales posteriores al procedimiento quirúrgico en un 52.17% en la primera semana, y se elevó a un
--	--	--	--	--	--	--	---

						<ul style="list-style-type: none"> • Los pacientes adquirieron en promedio más confianza en sí mismos en la primera semana de 82.60%, al primer mes de 82.60%, a los 3 meses de 95.65%, y a los 6 meses de 95.65% y obteniendo una media de 89.12%. • Los pacientes notaron en promedio que mejoraron sus relaciones interpersonales en un 52.17% en la primera semana, en el primer mes de 65.21%, a los 3 meses de 73.91%, y a los 6 meses de 82.60% con una media de 68.47%. 	82.60% a los 6 meses del postoperatorio.
--	--	--	--	--	--	---	--

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

AUTOR	AÑO	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	REVISTA DONDE SE UBICA LA PUBLICACIÓN	VOLUMEN Y NÚMERO
25. García calvo; Martín tercero; Sánchez Gilbert; aguayo osuna; astillero buitrago; cañizares carballo.	2011	Prevalencia e intensidad del dolor posoperatorio y su relación con la satisfacción de los pacientes en una unidad de urología. Ciudad Real - España	Revista española de enfermería en urología	Volumen 1, Número 1

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS	ASPECTOS ÉTICOS	RESULTADOS PRINCIPALES	CONCLUSIONES
Cuantitativa.	<ul style="list-style-type: none"> El Estudio fue de tipo observacional prospectivo y descriptivo. 	<ul style="list-style-type: none"> La población de estudio fueron todos los pacientes intervenidos por patología urológica. 	<ul style="list-style-type: none"> La muestra estuvo conformada por 107 pacientes intervenidos por patología urológica. Muestreo no probabilístico por 	<ul style="list-style-type: none"> Se utilizó un cuestionario para medir la intensidad del dolor, utilizando la escala EVA. El cuestionario contiene una serie de ítems con 	<ul style="list-style-type: none"> Consentimiento informado. 	<ul style="list-style-type: none"> En el estudio se incluyeron 107 pacientes, de los cuales un 89,7% (96) fueron varones frente a un 10,3% (11) que fueron 	<ul style="list-style-type: none"> En nuestro estudio, la prevalencia e intensidad del dolor se encuentran por debajo de otros

			conveniencia.	respuesta tipo Likert.		<p>mujeres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes, el 72,2% de la muestra refirió haber recibido información suficiente relacionada con el dolor posoperatorio y el 94,4% se muestra satisfecho con el tratamiento del dolor recibido. • Al 90,7% de los pacientes entrevistados le resultó fácil describir la intensidad de dolor con la escala utilizada. 	<p>estudios a nivel nacional e internacional, aunque se requieren algunos cambios para reducir el porcentaje de dolor postquirúrgico que experimentan algunos de nuestros pacientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los pacientes se muestran satisfechos con la información recibida y el control del dolor durante el postoperatorio.
--	--	--	---------------	------------------------	--	---	--

TABLA 1

Distribución de investigaciones respecto al grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos según año de publicación

Periodo 2009 – 2016

AÑO DE PUBLICACION	N°	%
2016	1	4%
2015	0	0%
2014	4	16%
2013	4	16%
2012	3	12%
2011	9	36%
2010	2	8%
2009	2	8%
TOTAL	25	100%

En la presente tabla se puede visualizar que del 100% (25) de investigaciones, el 36% (9) fueron publicadas en el 2011, el 16% (4) fueron publicadas en el 2014, el 16% (4) fueron publicadas en el 2013, el 12% (3) fueron publicadas en el 2012, el 8% (2) fueron publicadas en el 2010, el 8% (2) fueron publicadas en el 2009, el 4% (1) fueron publicadas en el 2016, y en el año 2015 no hubieron publicaciones 0%.

TABLA 2

Distribución de investigaciones respecto al grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos según al Enfoque de Investigación

Periodo 2009 – 2016

ENFOQUE DE INVESTIGACION	N°	%
Cuantitativo	23	92%
Cualitativo	1	4%
Cuanticualitativo	1	4%
TOTAL	25	100%

En la presente tabla se puede visualizar que del 100% (25) de investigaciones, el 92% (23) tiene un enfoque cuantitativo, el 4% (1) tiene un enfoque cualitativo y el 4% (1) tiene un enfoque cuanticualitativo.

TABLA 3

Distribución de investigaciones respecto al grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos según país de origen

Periodo 2009 – 2016

PAIS DE ORIGEN	N°	%
Perú	10	40%
Colombia	4	16%
España	4	16%
México	4	16%
Ecuador	2	8%
Uruguay	1	4%
TOTAL	25	100%

En la presente tabla se puede visualizar que del 100% (25) de publicaciones, el 40% (10) fueron publicadas en Perú, el 16% (4) fueron publicadas en Colombia, el 16% (4) fueron publicadas en España, el 16% (4) fueron publicadas en México, el 8% (2) fueron publicadas en Ecuador, y el 4% (1) fueron publicadas en Uruguay.

TABLA 4

Distribución de investigaciones respecto al grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos a Nivel Nacional e Internacional

Periodo 2009 – 2016

GRADO DE SATISFACCION	N°	%
Totalmente Satisfecha	7	28%
Satisfecha	9	36%
Medianamente Satisfecha	8	32%
Insatisfecha	1	4%
TOTAL	25	100%

En la presente tabla se puede visualizar que del 100% de investigaciones, con respecto al grado de satisfacción a nivel nacional e internacional, el 36% (9) estuvieron satisfechos, el 32% (8) estuvieron medianamente satisfechos, el 28% (7) estuvieron totalmente satisfechos, y el 4% (1) estuvieron insatisfechos.

TABLA 5

Distribución de investigaciones respecto al grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos en PERÚ según Grado de Satisfacción

Periodo 2009 – 2016

GRADO DE SATISFACCION	N°	%
TOTALMENTE SATISFECHA	2	20%
SATISFECHA	2	20%
MEDIANAMENTE SATISFECHA	5	50%
INSATISFECHA	1	10%
TOTAL	10	100%

En la presente tabla se puede visualizar que del 100% de investigaciones, con respecto al Grado de Satisfacción en Perú, el 50% (5) estuvieron medianamente satisfechos, el 20% (2) se encontraron Totalmente Satisfechas, el 20% (2) se encontraron Satisfechas, y el 10% (1) se encontraron insatisfechas.

TABLA 6

Distribución de investigaciones respecto al grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos a nivel Internacional según Grado de Satisfacción

Periodo 2009 – 2016

GRADO DE SATISFACCION	N°	%
TOTALMENTE SATISFECHA	6	40%
SATISFECHA	6	40%
MEDIANAMENTE SATISFECHA	3	20%
INSATISFECHA	0	0%
TOTAL	15	100%

En la presente tabla se puede visualizar que del 100% de investigaciones, con respecto al Grado de Satisfacción a nivel Internacional, el 40% (6) se encontraron Totalmente Satisfechas, el 40% (6) se encontraron Satisfechas, el 20% (3) estuvieron medianamente satisfechos y ningún país mostro insatisfacción en cuanto a la atención brindada por el personal de Enfermería.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio de investigación tiene como propósito analizar el grado de satisfacción que perciben los pacientes post quirúrgicos en cuanto a la atención que imparte el profesional de enfermería. En la actualidad, el factor calidad de la atención, en términos de salud es un común denominador exigible por los pacientes que cada día demandan con mayor énfasis este derecho en las distintas organizaciones, sean estas públicas o privadas. Por eso, si hay algo que realmente no cambia es que la calidad está relacionada directamente con la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.

Según Avedis Donabedian, define la calidad de atención en salud, como: “calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes” (4).

En ese sentido, el primer alcance que se desprende en base a la investigación es precisamente la evidente relación que existe sobre la satisfacción y calidad, esta conclusión es válida teniendo en cuenta las investigaciones tanto cuantitativas como cualitativas que se utilizaron en este estudio. Según Cachón: “La calidad percibida por el paciente determina su grado de satisfacción o insatisfacción; la cual guarda relación con sus necesidades y expectativas, respecto a un servicio en particular”.

Medir la satisfacción del paciente constituye un elemento importante, que permite evaluar, el nivel de calidad y calidez en el actuar de la enfermera a través de la identificación del paciente, para fomentar un ambiente de confianza, de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada paciente tiene. Las necesidades corresponden aquellas que sin lugar a duda, el paciente espera ver satisfechas, es difícil que el paciente sienta la necesidad de algo que no entra dentro de su marco de referencia; esta es la razón por lo que él siempre la formula en sus propios términos. Las expectativas son subjetivas y cambiantes que las necesidades, aunque el paciente no las hace

explicitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el paciente de la calidad y calidez en la atención. Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada paciente sea distinto de los demás.

En este estudio se encontró que en el año 2011 existe un gran número de publicaciones (36%), que el resto de los años 2015 (0%), 2016 (1%). Debido a que se quiso obtener estudios lo más parecido al tema de investigación.

Por otro lado, en cuanto al enfoque de la investigación; se muestra que existe un mayor porcentaje (92%) de estudios cuantitativos para la medición de la percepción sobre la calidad de la atención en salud.

El test de likert es el más usado en la investigación y nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del paciente.

Se ha comprobado que, de manera global, los pacientes presentan grado de satisfacción, Totalmente Satisfecha (28%), medianamente satisfecha (32%), satisfecha (36%) e insatisfecha (4%); poniendo de manifiesto que tanto a nivel Nacional e Internacional el personal de enfermería logran cumplir con los requisitos y necesidades demandados por los pacientes post quirúrgicos, así como de sus respectivas familias, quienes desempeñan un papel importante en su recuperación. Estas están ligadas a las dimensiones de calidad que son: la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.

En contraposición a los resultados, muestran que el grado de satisfacción que perciben los pacientes post quirúrgicos en el Perú es Medianamente Satisfecha con un (50%), Satisfecha (20%); Totalmente Satisfecha (20%), Insatisfecha (10%), lo que evidencia que a Nivel Nacional, el trabajo desempeñado por el profesional de enfermería, presenta algunas deficiencias en cuanto a los mecanismos y medidas adecuadas para mantener el nivel de satisfacción. Las causas principales de estos resultados se deben esencialmente a la ausencia de la escucha activa, a la escasa retroalimentación al no comunicarse con el paciente respecto a los procesos de revisión, diagnóstico y recuperación de su problema de salud, la poca empatía y/o atención humanizada de parte del profesional de enfermería; para ello se sugiere su participación constante en

capacitaciones y cursos de trato interpersonal con la finalidad de sensibilizarlos en la diversidad de casos que se puedan presentar, y que de este modo, puedan contar con una mirada antropológica y social en su trabajo diario.

Es indudable que los cambios que se han producido en el sistema de salud han repercutido en el ejercicio profesional de Enfermería, haciendo inevitable las innovaciones en este campo. Calidad de atención de enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el profesional de enfermería de acuerdo con estándares definidos para la práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del paciente.

Esta revisión también ha evidenciado que en relación al grado de satisfacción que perciben los pacientes post quirúrgicos en los demás países, es decir España, México, Colombia, Ecuador y Uruguay, 40% se encuentran Totalmente Satisfechos, 40% se encuentran satisfechos, 20% se encuentran medianamente satisfechas y 0 % en insatisfacción. Lo que demuestra que tanto en el país europeo como en los de América existe una adecuada gestión de la atención de parte del profesional de enfermería, cubriendo de este modo las expectativas de los pacientes y/o familiares involucrados. La confianza que transmite el personal de enfermería ha sido uno de los indicadores de mayor nivel en cuanto a la calidad de la atención, siendo una de las dimensiones mejor percibidas, así mismo en la escucha activa, comprensiva y la paciencia junto a un lenguaje entendible hacia el paciente.

El profesional de enfermería debe estar comprometida con su labor como profesional actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la plena satisfacción del paciente. Al mismo tiempo es importante tener en cuenta que los cuidados que brinda la enfermera al paciente debe ser en forma integral, a través de las acciones y procedimientos que realizan para satisfacer las necesidades biopsicosociales-afectivas, favorecer su recuperación y disminuir el tiempo de permanencia hospitalaria y que el paciente sienta que ha cumplido con las expectativas con las que ingresó al servicio hospitalario.

Finalmente, el estudio evidencia que la mayoría de los pacientes no se muestran insatisfechos, ya que el grado de satisfacción siempre oscila entre medianamente satisfecho y totalmente satisfecho, lo cual es un indicador de la buena percepción que tienen los pacientes y familiares. De igual forma se recomienda siempre seguir los estándares de atención para mantener este grado de satisfacción en defensa de sus derechos y en pro de la buena calidad de profesionales de la salud.

VI. CONCLUSION

- ✓ Entre los años de publicación de los estudios; en el 2011 es el año en que se realizaron mayores números de publicaciones 36%, sin embargo en el 2015 no se realizó ningún estudio 0%.
- ✓ Existe un mayor porcentaje de estudios de tipo cuantitativo 92%, el otro grupo de menor porcentaje es el enfoque de tipo cualitativo 4% y tipo de enfoque cuanticualitativo 4%.
- ✓ El país que realizó mayores números de publicaciones fue Perú 40%, seguido de México 16%, Colombia 16%, España 16%, Ecuador 8% y el país con menor número de publicaciones fue en Uruguay 4%.
- ✓ Según el grado de satisfacción a nivel Nacional e Internacional, existe un mayor porcentaje de pacientes que manifestaron estar satisfechos 36%, el 32% medianamente satisfecho, el 28% se encontraron totalmente satisfechos y un 4% manifestaron estar insatisfechos con la atención brindada por el profesional de enfermería.
- ✓ En cuanto al grado de satisfacción en la investigación, se encontró en Perú, un mayor porcentaje de pacientes que manifestaron estar medianamente satisfechos 50%, con la atención brindada por el profesional de enfermería y un menor porcentaje de paciente que manifestaron estar insatisfecho 10%
- ✓ Según el grado de satisfacción a nivel Internacional, existe un mayor porcentaje de pacientes que manifestaron estar Totalmente Satisfechos 40%, el 40% medianamente satisfecho, el 20% se encontraron medianamente satisfechos y ningún paciente manifestaron estar insatisfechos con la atención brindada por el profesional de enfermería.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Roció M. Sebastián (2010), Grado de satisfacción del paciente referente a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería del servicio de medicina interna en el Hospital San José de Chincha Alta (tesis para optar el Grado de Licenciada en Enfermería) USMP. Lima. Perú. 2010.
2. La Satisfacción del Usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación, n° 3, págs. 139-153. Faculta de biblioteconomía y Documentación Universidad de Barcelona.
3. Cabrero, Julio (2006) Satisfacción del paciente hospitalizado y recién dado de alta. Enfermería Clínica. Vol. 5. 234-236. 2006. Bib Central UNMSM
4. Minsa (2007) Bases Conceptuales de la Enfermería Profesional. 1era Edición. Editorial Organización Panamericana de la Salud
5. Saturno J. Pedro (2007) Evaluación sobre la calidad asistencial en atención primaria, Unidad Docente de medicina preventiva y salud pública, universidad de Murcia. España.
6. MINISTERIO DE SALUD (2008) Bases Conceptuales de la Enfermería Profesional. 1era Edición. Editorial Organización Panamericana de la Salud 2008.
7. Olga R. Tataje R – Nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera en el hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Noviembre 2004

8. Grupo De Cuidado. Dimensiones del Cuidado. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. 1998. Bib Central UPCH
9. Hall, DS. Interacciones entre enfermeras y pacientes en cuanto ventiladores. Am-J-Crítical Care. 7:28-31. 2006.
10. Morrison, M (2006) Fundamentos de Enfermería en Salud Mental. 1era edición en español. Editorial Harcourt Brace. Madrid-España.
11. Leddis, S Y Pepper J. (2006) Bases conceptuales de la Enfermería Profesional. 1era Edición. Editorial Organización Panamericana de la Salud
12. Dueñas O (2006). Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. (En línea) Colombia
13. Phaneuf (2006) Dimensiones de la calidad en los Servicios de Salud. Editorial Interamericana. México. Cuarta Edición.
14. Rodriguez de la Torre M, Vásquez GJ, Gallego J. (2005). Estimación de la prevalencia e intensidad del dolor postoperatorio y su relación con la satisfaccion de los pacientes. Revista de la Sociedad Española del Dolor. 2005 Mayo; 11(4).
15. Blázquez ML, Quezada DAA. (2014) Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermeria. Revista medica universidad veracruz. 2014 Junio; 2(1).

16. Álvarez De la Rosa AE, Olivares Ramírez C, Cadenas Estrada JC, Olvera Arreola SS. (2012) Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Revista de enfermería neurológica*; 2012, 11(2).

17. Estrada Aguilera RB, Liceaga Reyes R. (2009) Grado de satisfacción en pacientes postoperados de cirugía ortognática. *Revista mexicana de cirugía bucal y maxilofacial*. 2009 Agosto; 5(2).

18. Garcia Calvo J, Martin Tercero P, Sanchez Gilbert M, Aguayo Osuna M, Astillero Buitrago J, Cañizares Carballo G. (2011) Prevalencia e intensidad del dolor posoperatorio y su relación con la satisfacción de los pacientes en la unidad de urología. *Revista española de enfermería en urología*. Noviembre; 2011, 1(1).