

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO, SERVICIO DE MEDICINA, HOSPITAL NACIONAL
EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, ENERO 2017**

**INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL
TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL EN
ADMINISTRACION EN SALUD**

MARIA ANGELICA RECUAY LAOS

Callao, 2017

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. ANGÉLICA DIAZ TINOCO : PRESIDENTA
- Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO : SECRETARIA
- Mg. MERY JUANA ABASTOS ABARCA : VOCAL

ASESOR: Dra. ANA LUCY SICCHA MACASSI

Nº de Libro : 03

Nº de Acta : 161 - 2017

Fecha de aprobación del Informe Laboral: 26 de Mayo 2017

Resolución de Decanato Nº 1076-2017-D/FCS de fecha 24 de mayo 2017 de designación de Jurado Examinador de Informe Laboral para la obtención del Título de Segunda Especialización Profesional.

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	2
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA	4
1.2. OBJETIVO	7
1.3. JUSTIFICACIÓN	8
II. MARCO TEORICO	9
2.1. ANTECEDENTES	9
2.2. MARCO CONCEPTUAL	14
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	20
III. EXPERIENCIA PROFESIONAL	21
3.1. RECOLECCIÓN DE DATOS	21
3.2. EXPERIENCIA PROFESIONAL	21
IV. RESULTADOS	24
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
VII. REFERENCIALES	34
ANEXOS	36

INTRODUCCION

En los últimos años, los cambios suscitados a nivel mundial derivado del avance de la ciencia y tecnología, ha repercutido en los diferentes ámbitos de desarrollo político, social y económico, además del sector salud en la población, trayendo consigo la implementación de nuevos enfoques y políticas de salud que ha hecho que promuevan una atención de calidad centrada en el usuario.

Tal es así que el estudio relacionado a la satisfacción del usuario nos ayuda a implementar un plan de mejora continua de la calidad, orientado a brindar una atención más efectiva, eficaz y segura bajo el enfoque de calidad y calidez.

El presente informe de experiencia profesional, titulado "Intervención de la Enfermería en la Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, enero 2017"; tuvo como objetivo determinar la Intervención de Enfermería en la Satisfacción del Usuario Servicio de Medicina, mediante la información obtenida a través de un instrumento proporcionada por la institución. Con el propósito de que a partir de los resultados contribuya a la reflexión y permita a las autoridades de la institución y del servicio de Medicina, diseñar e implementar estrategias orientadas a que el profesional de enfermería proporcione un cuidado con calidad y calidez humana, para promover la satisfacción del paciente y mejorar la calidad de atención al usuario, contribuyendo a disminuir las complicaciones. De modo que la satisfacción del usuario forma parte de un indicador de calidad, así como del plan estratégico de la institución para elaborar planes de mejora, en bien del asegurado.

El estudio consta de; Introducción, I. Planteamiento del Problema, que expone la descripción de la situación problema, objetivos y justificación. II. Marco Teórico o Conceptual, que incluye los antecedentes, marco conceptual, y definición operacional de términos. III. Experiencia Profesional, que expone la recolección de datos y experiencia profesional. IV. Resultados. V. Conclusiones. VI. Recomendaciones, y VII. Referenciales. Finalmente se presenta los anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

En los últimos años el avance de la ciencia y tecnología, ha ocasionado serias repercusiones en todos los sectores a nivel mundial; trayendo consigo en el sector salud serios retos con la introducción de nuevos enfoques en el marco de la calidad total, el proceso de globalización y la competitividad; el cual ha producido serios cambios ante la demanda y exigencia social por una atención de salud más humanizada y competitiva.

La calidad del servicio de salud es uno de los indicadores de gestión en salud que cada día está cobrando mayor importancia, ya que la misma proporciona la obtención del máximo beneficio para el usuario, mediante la aplicación de conocimientos y tecnologías avanzadas, tomando en cuenta los requerimientos del usuario; así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución. De ahí que implementar un sistema de calidad debe ser un compromiso profundo y total de la máxima dirección y no es únicamente responsabilidad del equipo de salud que labora en un servicio, sino de todos los integrantes que debe estar liderado por el director y todos los encargados de conducir la institución, procurando obtener el mejor provecho de los recursos que dispone.

Uno de los indicadores de calidad en los servicios de salud de mayor relevancia e importancia está dado por la satisfacción del paciente; razón por la cual debe ser válida y confiable para permitir a partir de ella generalizar los resultados. Sin embargo, es necesario precisar que aun cuando los servicios de salud son de calidad y están orientados a satisfacer las necesidades del usuario interno y externo, con frecuencia ello está determinada por condicionantes, tales como la equidad,

fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad. ⁽¹⁾

Según el Ministerio de Salud, la satisfacción del usuario, es de fundamental importancia como una medida de calidad de atención porque proporciona información sobre el éxito de proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo, los cuales nos ayudaran a mejorar nuestra calidad de atención. ⁽²⁾

En ese sentido el cuidado integral que brinda el profesional de enfermería a los pacientes durante el proceso de hospitalización, para su recuperación y restablecimiento debe estar basado en el respeto por la vida, involucrando a la familia o su cuidador en el proceso, implementando acciones de seguimiento y educación al paciente para participar en el autocuidado y favorecer una óptima calidad de atención de enfermería y disminuir el riesgo a recaídas, interrecurrencias y complicaciones, que puede conllevar a prolongar su estancia hospitalaria, los costos y modificar su calidad de vida.

Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplimentar las expectativas de unos y de otros.

En diversos estudios realizados sobre la evaluación de la calidad de atención que brindan los profesionales de salud y en especial de la enfermera, Chaupis Anabel, (2010), concluye que el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en la mayoría es medianamente satisfecho con tendencia a la insatisfacción. ⁽³⁾

Actualmente existe una alta demanda de atención por tanto el Hospital Rebagliati Martins no ajeno a esta realidad brinda atención a pacientes asegurados, dentro de la gama de servicios que presta se cuenta con el Servicio de Medicina Interna 6C, donde la enfermera brinda cuidado al paciente y familia en dicho servicio, al interactuar con los usuarios refieren que “las enfermeras siempre están ocupadas, no me saludan...y no sé cómo se llama....no entiendo lo que me dicen...hablan raro....ni me informan sobre los procedimientos que me van a realizar, se demoran cuando solicito atención, a veces se interesan por conocer cómo me siento”, entre otras expresiones, al observar a los usuarios se evidencia rabia, tristeza, llanto, irritabilidad, lo que crea desconcierto, decepción, quejas, malos entendidos y reclamos por recibir una atención que insatisface sus necesidades y/o problemas.

Ello ha permitido formular algunas interrogantes tales como ¿cuál es la satisfacción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina?, ¿cuál es la actitud del usuario ante la enfermedad y tratamiento?, ¿cuáles son las actitudes que tienen los pacientes sobre el autocuidado?, entre otras.

Por expuesto se creyó conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es la Intervención de Enfermería en la Satisfacción del Usuario Servicio de Medicina Interna 6C del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la Intervención de Enfermería en la Satisfacción del Usuario Servicio de Medicina Interna 6C del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería según el trato con respeto y calidez en el Servicio de Medicina Interna 6C del Hospital "Edgardo Rebagliati Martins".
- Identificar la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería según el trato personalizado que recibió en el Servicio de Medicina Interna 6C del Hospital "Edgardo Rebagliati Martins".
- Identificar la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería según el tiempo en que recibieron la atención en el servicio de Medicina Interna 6C. Hospital "Edgardo Rebagliati Martins".
- Identificar la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería según la expresión de necesidades, temores y experimentación de sentimientos de confianza en el servicio de Medicina Interna 6C. Hospital "Edgardo Rebagliati Martins".
- Identificar la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería según la educación para la salud recibida de parte personal en el servicio de Medicina Interna 6C. Hospital "Edgardo Rebagliati Martins".

- Identificar la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería según la consideración a la información recibida en el servicio de Medicina Interna 6C. Hospital “Edgardo Rebagliati Martins”.

1.3. Justificación

Dado la creciente demanda de los servicios de Medicina Interna en los últimos tiempos, requieren y exigen una atención de calidad con un enfoque humanístico y altamente competitivo, por ello el profesional de enfermería debe identificar precozmente las necesidades y/ o problemas para que a través de su cuidado logre la satisfacción del paciente/usuario, a fin de promover la participación activa del paciente durante el proceso de recuperación y contribuir al mejoramiento de su calidad de atención. Asimismo los resultados del estudio está orientado a proporcionar información actualizada a las autoridades de la institución, al jefe del servicio de Medicina Interna 6° C, así como al personal que labora en el servicio; a fin de que mediante la elaboración e implementación de un programa de educación permanente dirigida a los profesionales de enfermería, se capacite y actualice de acuerdo al avance científico tecnológico sobre los aspectos relacionados a la satisfacción del usuario contribuyendo a la mejora de la calidad de atención.

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

A Nivel: Internacional

SANTANA y otros en Brasil, el 2014, realizó un estudio sobre “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”. El cual tuvo como objetivos de evaluar la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. El método fue descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada por 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultánea de tres instrumentos. Entre las conclusiones tenemos que *“los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros – higiene y confort físico; nutrición e hidratación – y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. Todo ello nos indica la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes”*.⁽⁴⁾

JARA SANTAMARÍA, Juan Carlos; en Ecuador, el 2014, realizó un estudio sobre “Estudio de Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios de Salud del Hospital Provincial de Caral de Latacunga-Ecuador 2011”, cuyo objetivo fue identificar y analizar la satisfacción que perciba el usuario externo del Hospital. El método fue descriptivo de corte transversal; cuya muestra fue de 374 usuarios externos tomados al azar, que acudieron al hospital. Las conclusiones entre otros fue; *“que un*

69.25% se sienten satisfechos con el trato recibido en el hospital por el personal auxiliar y de enfermería, además un 12,3% se sienten muy satisfechos, sumando entre los dos un importante 81.55%, pero hay que tomar en cuenta un 12,57% de usuarios que se encuentran poco satisfechos y un 3,48 % insatisfechos; sumando un 16,05%, que no están a gusto, y un 2,41% no sabe responder”.⁽⁵⁾

ORTIZ ESPINOSA Rosa María y otros; en México, el 2004, realizó un estudio titulado “Satisfacción del usuario de los servicios institucionales del sector salud”; el cual tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del usuario de los servicios institucionales del sector salud, a través de su opinión. El método fue descriptivo de corte transversal, y la población de estudio fue realizado en 15 hospitales en Hidalgo - México. La técnica fue la encuesta anónima y confidencial. Las conclusiones entre otros fueron que *“la satisfacción fue del 15,06%. La percepción de mala calidad asociada con la insatisfacción fue 10,8%. El 18.5% refirió insatisfacción y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital, de éstos el 65% se asoció con mala calidad”.*⁽⁶⁾

A Nivel: Nacional

PACHECO FERNÁNDEZ Mario; en Ayacucho, el 2016, realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que brinda el profesional de enfermería en el tópico de emergencia del Centro de Salud Vilcas Huamán Ayacucho – 2016”; cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que brinda el profesional de enfermería en el tópico de emergencia del Centro de Salud Vilcas Huamán, Ayacucho. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal; la población estuvo conformada por 869 usuarios externos atendidos en el tópico de emergencia, de enero a diciembre del 2015, por

ser una población indefinida la muestra concurrente es de 86 usuarios externos. El instrumento fue una escala de satisfacción.⁽⁷⁾

URRUTIA MUNDACA Silvia y otros; en Lima, el 2014, realizó un estudio sobre "Calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, 2015", el cual tuvo como objetivo determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, 2015. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 217 pacientes adultos, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron dos; una sobre nivel de calidad del cuidado y otra para medir la satisfacción del usuario. Las conclusiones fueron entre otros que *"el 93 % expresaron que la calidad del cuidado de enfermería es buena y el 7 % regular, el grado de satisfacción el 86 % de los usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, el 13 % poco satisfecho y el 1 % insatisfecho. En la relación de ambas variables el 77,1 % presentó buena calidad del cuidado y se sintió satisfecho en cuanto al grado de satisfacción del usuario, el 1,4 % el grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado de enfermería bueno y regular en el servicio de emergencia del Hospital"*.⁽⁸⁾

NINAMANGO VICUÑA, Walter Michel; en Lima, el 2014, realizó un estudio sobre "Percepción de la Calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Arzobispo Loayza"; cuyo objetivo fue determinar la percepción de la calidad de servicio de los usuarios, en los consultorios externos de medicina. El método fue descriptivo observacional de corte transversal, la muestra fue de 230 usuarios. Las conclusiones a las que llegó entre otras fueron que *"se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacciones de respuesta rápida*

de 81,7%; las dimensiones de confiabilidad 78,3%, las expectativas son altas en comparación a estudios previos, y amplias en comparación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global”. ⁽⁹⁾

TARRILLO AMES Nataly; en Lima, el 2012, llevó a cabo un estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012”; cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario de la atención que brinda el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la población estuvo constituida por 30 pacientes en condiciones de alta, la técnica fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo Likert, el cual fue aplicado previo consentimiento informado. Dentro de las conclusiones tenemos que: *“el nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales de la atención que brinda el profesional de enfermería, es alto a medio, siendo la más baja la dimensión técnica con respecto a la Interpersonal, debido al indicador oportuno, en lo que respecta la privacidad durante los procedimientos y a la calidad de la educación, información comunicación.”* ⁽¹⁰⁾

ZAVALA LIZARASO Gloria; en Lima, el 2012, realizó un estudio sobre “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2009”, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del HNDM. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal, la población estuvo conformada por 60 pacientes adultos mayores, la técnica fue la entrevista y el instrumento una escala. Las conclusiones fueron entre otras que: *“el paciente Adulto Mayor presenta*

en mayor porcentaje un nivel de satisfacción medio a bajo sobre los cuidados que brinda la enfermera, siendo más baja la dimensión cuidado de estimulación".⁽¹¹⁾

CHAUPIS HUARAC, Celia, el 2010, en Lima, realizó una investigación titulada "Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención de la enfermera en el servicio de emergencia". El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo constituida por 88 usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia. La conclusión fue que *"Que la mayoría de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia están medianamente satisfecho a insatisfecho respecto a que la enfermera no trata a todo el usuario por igual, no dedica el tiempo necesario para atenderlo, muestra despreocupación por la limpieza en su unidad, no le saluda por su nombre, demora en la atención, invade su privacidad, lo cual le predispone a repercutir en la calidad de atención al usuario y en la satisfacción del usuario"*.⁽¹²⁾

Por lo que se puede evidenciar que existen estudios relacionados al tema, el cual ha permitido diseñar la base teórica y la metodología; siendo importante realizar el presente informe a fin de que los resultados permita elaborar programas de educación permanente dirigidas a las profesionales destinadas a mejorar la calidad de atención; y con ello la satisfacción al usuario de los servicios de Medicina.

2.2 Marco conceptual

Calidad de atención

Donabedian define la Calidad de la atención como "el tipo de atención que se espera y que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención". Para su análisis, Donabedian señala tres puntos de vista diferentes según los elementos que la integran (aspectos - técnico-científicos, interpersonales y del entorno), los factores resultantes (grado de atención, costos y riesgos y beneficios) y quién la define. ⁽¹³⁾

Donabedian desarrolló una propuesta conceptual basada en tres elementos: Estructura, Proceso y Resultado. Cada uno de estos elementos formó parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño.

Por "Estructura", se define a los insumos concretos y cuantificables de edificaciones, equipamiento, medicamentos, insumos médicos, vehículos, personal, dinero y sistemas organizacionales. Todos ellos necesarios, pero no suficientes para brindar una adecuada calidad de atención. Denota atributos concretos, mensurables y a menudo visibles.

Por "Proceso" se entiende todo aquello que se realiza actualmente para que el paciente reciba una adecuada prestación. El proceso de atención podría decirse que es el elemento clave para asegurar la calidad. Asumiendo que exista un mínimo de condiciones adecuadas de medicamentos, equipo e insumos, un adecuado "proceso" de atención tiene una alta probabilidad de producir un resultado satisfactorio de la atención.

Por "Resultado" se entiende una adecuada culminación del proceso de atención al paciente, con el tiempo e insumos requeridos. Los resultados son medidos normalmente por indicadores de mortalidad y morbilidad y capacidad o discapacidad funcional producida por las enfermedades. Sin embargo, indicadores favorables pueden estar afectados por factores que no se encuentren directamente bajo el control de profesionales y trabajadores de la salud. Los factores culturales, viviendas con saneamiento básico y agua potable disponibles, dieta balanceada, medio ambiente, genética y otros, son condicionantes externos con directa relación a resultados adecuados y a una óptima calidad de vida y de salud. Por tanto, los éxitos de un adecuado proceso de atención no están ni clara ni unívocamente relacionados al accionar de los profesionales y trabajadores de la salud. ⁽¹⁴⁾

Satisfacción del usuario

La Organización Mundial de Salud recomendó que gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión y, desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos. La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados ⁽¹⁵⁾.

La satisfacción del paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo

La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida. Los métodos existen para recopilar información de los usuarios se dan a través de las encuestas y grupos focales. Para evaluar el grado de satisfacción del usuario del sistema, en forma genérica en base a las condiciones actuales de asistencia médica se ha partido del modelo denominado "tuvo de la satisfacción" propuesto por Elías y Alvarez ⁽¹⁶⁾ que viene a ser una modificación del Servqual y que contempla los siguientes parámetros:

- **Fiabilidad**, capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- **Capacidad de respuesta**, disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Seguridad**, evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- **Empatía**, es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Aspectos Tangibles**, son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes. En este

sentido, oír lo que los pacientes tienen para relatar sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que indica a los gestores algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones. Cambios en el contexto mundial han hecho con que los pacientes y sus familiares exijan un comprometimiento renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la seguridad del paciente. La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, con el cual se adquiera informaciones que benefician la organización de esos servicios. ⁽¹⁷⁾.

El cuidado de enfermería

Espino (1982), define el cuidado de enfermería como *“un servicio (ayuda) que la enfermera ofrece a la persona desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los periodos de la enfermedad. La entrega es personal, de persona a persona, utilizando el método científico, llamado en nuestro medio “Proceso de Enfermería”. Sin embargo, para la entrega es necesario entablar una relación humana positiva que genere confianza, empatía, que permita a la enfermera conocer a la persona que va a ayudar y que la persona ayudada acepte, participe del cuidado que reciba, se empodere de un saber que le permita cuidarse asimismo”*. ⁽¹⁸⁾

Espino, considera la exigencia de tres elementos básicos en la prestación del cuidado de enfermería.

- La interacción enfermera – usuario.
- Uso del método científico en la entrega del cuidado.

- La naturaleza del cuidado, que responda a la satisfacción de las necesidades del usuario de manera integral.

Este cuidado es posible mediante la utilización del Proceso de Atención de Enfermería (PAE), que constituye desde 1973 el principal instrumento del trabajo de la enfermera en el área que desarrolla su labor profesional. Por lo que su uso es obligatorio; ya que el capítulo II, artículo 9 del Reglamento del Trabajo de la Enfermera(o) de la responsabilidad y funciones de la enfermera señala que: *“brindar el cuidado integral de enfermería basada en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) que incluye la valoración, el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación del mismo, será registrado obligatoriamente en la historia clínica del paciente o en la ficha familiar”*.⁽¹⁹⁾

El proceso de atención de enfermería es una actividad intelectual que proporciona un método lógico porque toma en cuenta elementos conceptuales de verificación, y es racional porque está dado por la facultad de discernir y reflexionar utilizando el intelecto y racional en el desempeño profesional. Su uso obligatorio es responsabilidad del profesional con los pacientes, la sociedad y especialmente con la profesión.

El servicio de Medicina Interna, constituye un área de atención de salud donde el paciente requiere atención integral de parte del profesional de salud, toda vez que con frecuencia la enfermedad que trae consigo el usuario afecta la esfera biológica, psicológica, social y espiritualmente, invadiéndola en las emociones como la ansiedad, el estrés, el temor, y el miedo a la muerte. De ahí que el profesional de enfermería dada la condición el paciente, debe ofrecer las condiciones adecuadas puede recibir un trato humanizado y competente que muestre el rostro de las

respuestas solidarias durante los cuidados que le debe proveer, debe ayudar a los pacientes a expresar sus temores y reacciones a las situaciones y controlar sus propias reacciones como ira, cólera; aceptar al paciente con las limitaciones propias de su estado. Asimismo, debe escuchar y creer lo que el paciente le dice, explicar previamente los procedimientos que realiza, aceptar sugerencias respecto a sus acciones, conocer y responder las reacciones emocionales más frecuentes que experimentan los pacientes y el acompañante; y por último gracias a todo ello se generan las respuestas afectivas de aceptación o rechazo hacia el enfermero. ⁽²⁰⁾

La relación de respeto y comunicación que se establece entre enfermera y paciente para lograr su satisfacción, debe ser integral y acorde a su forma de pensar, a sus creencias y decisiones, evitando en nuestro trato; gritar, criticar, insultar o regañar al paciente. La relación óptima es la que genera un clima o atmósfera que permite la consecución de una meta, por parte del paciente. Es precisamente esa relación, la que hace que el enfermo y la enfermera se sientan bien como resultado de su convivencia.

La orientación o enseñanza se practica explicando determinados procedimientos o indicaciones médicas o de otra índole a los pacientes; es decir explicara qué es lo que planea hacer a corto plazo. ⁽²¹⁾ Para ese fin el profesional de enfermería debe contemplar aspectos de orientación y enseñanza, así como aprovechar las innumerables situaciones para suministrar conocimientos y enseñar sobre su participación o colaboración durante un procedimiento cuando el usuario desconoce al respecto.

La satisfacción del paciente debe ser tomado en cuenta por la enfermera. Toda vez que el profesional de enfermería satisface las necesidades del paciente y por ello debe hacerlo presentándose de manera cortés en el momento que lo necesite a fin de lograr la eficiencia, competencia

profesional, eficacia, continuidad y seguridad; asimismo debe mantener una buena relación interpersonal basado en el trato digno, el respeto, la confianza, empatía, seguridad e información y debe proporcionar comodidad durante su estadía.

2.3 Definición de términos

Intervención de la Enfermería en la Satisfacción del Usuario. - Es la respuesta expresada de complacencia del paciente en cuanto al respeto y calidez, trato personalizado, tiempo para ser atendido, expresión de necesidad y temores, así como experimentación de sentimientos de confianza, educación para la salud, y consideración de la información durante su hospitalización que brinda la enfermera. El cual se obtuvo mediante una formulario tipo cuestionario y valorada en favorable y desfavorable.

Usuario. – Es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso Informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia individual, social, económico o político, los aspectos que determinaran su comportamiento con relación a la información.

Satisfacción. - Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

Encuesta. - Conjunto de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio a un número determinado de personas sobre un asunto o tema.

Hospitalización. - Ingreso de una persona enferma o herida en un hospital para su examen diagnóstico, tratamiento y curación por parte del personal médico.

Enfermería. - Abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades familias, grupos y comunidades, enfermos o no enfermos, y en toda circunstancia.

III. EXPERIENCIA PROFESIONAL

3.1 Recolección de datos

La recolección de datos se realizó de los informes mensuales que se elevan al Departamento de Enfermería de las encuestas realizadas en el Servicio. Los datos obtenidos se presentarán en tablas y gráficos en Excel. La encuesta es anónima, realizada por la enfermera jefe del Servicio a los pacientes y/o familiares en el momento del alta a domicilio, es un indicador de Enfermería que evalúa la satisfacción del usuario externo durante su estancia hospitalaria.

En Es Salud la satisfacción del usuario es un indicador utilizado para valorar el desempeño; la evidencia demuestra que de cada dos satisfechos uno se encuentra insatisfecho, lo cual significa que, para la percepción del asegurado, nuestros servicios no están brindando una atención de acuerdo a las expectativas esperadas de un sistema de salud.

Actualmente el Servicio participa activamente en el programa de capacitación continua y familiar acompañante con el apoyo del Departamento de Enfermería de esta manera buscamos la participación activa del familiar en el cuidado del paciente.

3.2. Experiencia profesional

Me formé en la Facultad de Enfermería de la Universidad “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco. Ingresé a trabajar en la ciudad de Lima, en una Clínica Privada de (1993) durante 1 años, como enfermera asistencial. En Octubre de 1994 ingrese a trabajar al Hospital Edgardo Rebagliati Martins – Es Salud(Lima), como Enfermera Asistencial con

rotaciones mensuales por los servicios de medicina interna, cirugía, y nefrología, posteriormente fui designada al servicio de Medicina Interna 6°C” como Enfermera Asistencial durante 15 años , a partir del año 2011, reemplace la sub-jefatura y Jefatura del Servicio a partir del mayo 2016 vengo ocupando la encargatura de la Jefatura de Enfermería del servicio de Medicina Interna 6C.

Los informes de satisfacción del usuario son realizados en base a las encuestas realizadas a los pacientes de alta a domicilio, son de forma anónima y aleatoria.

Actualmente el Servicio participa activamente en el programa de capacitación continua y familiar acompañante con el apoyo del Departamento de enfermería de esta manera buscamos la participación activa del familiar en el cuidado del paciente.

A continuación, relataré las actividades de cambio que se vienen dando desde el año 2012 después de tener una satisfacción del usuario negativa a nivel de toda la institución, EsSalud incluyó dentro del Plan Estratégico Institucional del 2012-2016 como prioridad mejorar la satisfacción del usuario a través de la MEJORA CONTINUA.

Después de una evaluación que se realizó dentro del equipo multidisciplinario, enfermería planteo los siguientes planes de mejora para el servicio:

- Evaluar las encuestas mensuales, escogemos el tema de mayor importancia para el familiar – acompañante generalmente son: administración de dieta por sonda nasogástrica, baño en cama, movilización, procedimientos de alta a casa, retorno a provincia, cuidados de sonda Foley.

- Cada tercer miércoles de cada mes realizamos las charlas en el hall del servicio y ésta a cargo del personal de enfermería: Enfermera Jefe y Sub- jefe.
- La actividad diaria al ingreso del paciente: la entrega de las cartillas informativa de los Derechos y Deberes de los pacientes junto con los trípticos del servicio elaborados por el comité de calidad del servicio a cargo del equipo multidisciplinario que incluye: la hora de visita, hora de entrega de pases, hora de informe del estado de los pacientes, útiles de higienes, orientación sobre el equipo multidisciplinario como asistente social, nutricionista, psicólogo, a cargo de la Enfermera Jefe y Sub-Jefas del servicio.
- Actualmente estamos iniciando el Programa de Capacitación Personalizada a los familiares de esta manera queremos capacitarlos en las necesidades propias de cada paciente, ya que nuestra población en su mayoría son adultos mayores.
- Formamos parte del plan de mejora del Departamento de Enfermera con el Programa Familiar Acompañante.

IV. RESULTADOS

Luego de recolectado los datos éstos fueron procesados mediante el paquete de Excel y presentados los resultados en tablas y/o gráficos para realizar el análisis e interpretación considerando los antecedentes y el marco conceptual. Así tenemos que:

TABLA N° 4.1
DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE
MEDICINA 6° C HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI
MARTINS LIMA – PERÚ 2017

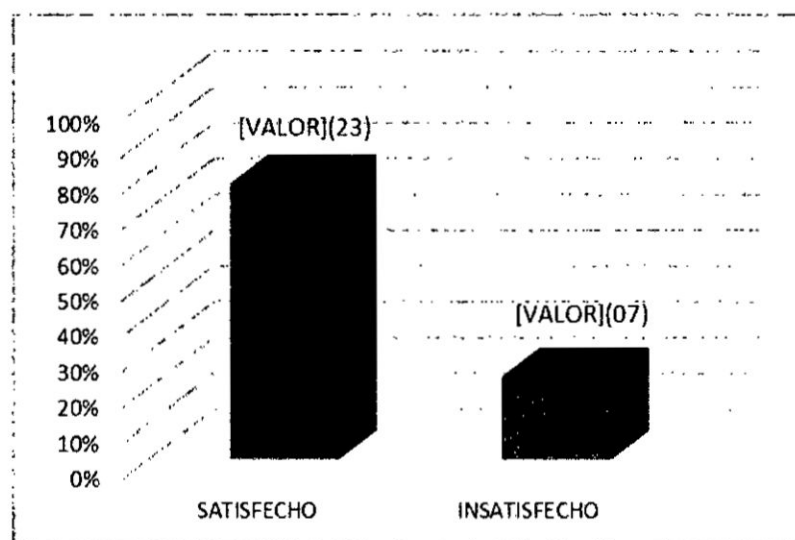
DATOS	TOTAL	
EDAD	N°	%
1- 20 años	03	10%
21 – 40	10	34%
41 – 60	12	40%
61 – 80	04	13%
> 81 años	01	03%
TOTAL	30	100%
SEXO		
Femenino	20	67%
Masculino	10	33%
TOTAL	30	100%
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Superior	20	67%
Secundaria	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

Sobre los datos generales tenemos que de 30 (100%) pacientes, 12 (40%) tienen entre 41 – 60 años, 10 (34%) entre 21- 40 años, 4 (13%) entre 61 – 80 años, 03 (10%) entre 1- 20 años, y 01 (03%) más de 81 años; 20 (67%) son de sexo femenino y 10 (33%) masculino, por grado de instrucción 20 (67%) superior y 10 (33%) secundaria. (Tabla N° 1)

Por lo expuesto podemos expresar que la mayor parte de pacientes, son adultos mayores ya que tienen entre 41-60 años, son de sexo femenino, y de grado de instrucción superior.

GRAFICO N° 4.1
SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, LIMA- PERU, 2017

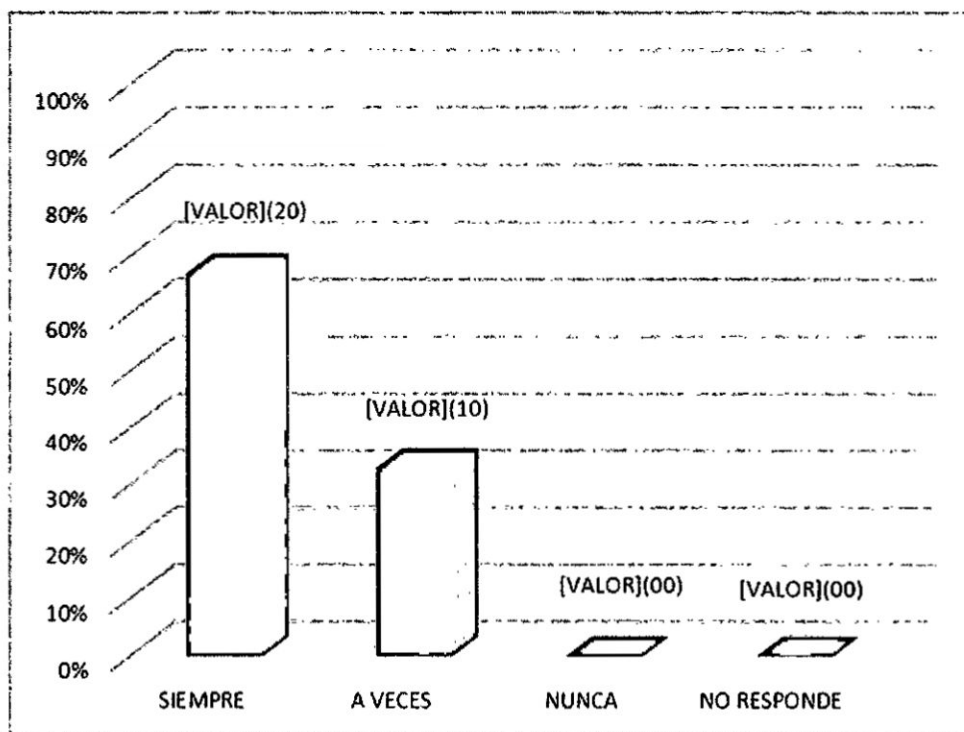


Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

Respecto a la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería en el servicio de Medicina Interna, del 100% (30), 77% (23) es satisfecho y 23%(07) es insatisfecho. (Tabla N° 2). Por lo expuesto podemos expresar que la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos con la intervención de enfermería, referido a que la mayoría expresa que es favorable en cuanto al trato con respeto y calidez, el trato es personalizado, el tiempo en que recibieron la atención es al momento y esperaban hasta 30 minutos, asimismo manifestaron que ambos, es decir el profesional de enfermería y los técnicos de enfermería los atendían ante la expresión de necesidades, temores y experimentación de sentimientos de confianza, el enfermero (a) les proporcionaban orientación sobre educación para la salud; la mayoría consideraba que orientación recibida por el personal era sencilla y de fácil comprensión; seguida de un porcentaje menor que se encuentran insatisfechos acerca del tiempo en que recibieron la atención hasta después de 15 a 30 minutos, sobre la

educación para la salud que brindaba la enfermera era difícil de entender, lo cual es preocupante ya que debemos estar encaminados a mejorar una atención de calidad, por ello el profesional de enfermería debe crear las estrategias que proporcionen un cuidado con calidad y calidez humana, para promover la satisfacción del paciente y mejorar la calidad de atención al usuario, contribuyendo a disminuir las complicaciones.

GRAFICO N° 4.2.
SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN EL TRATO CON RESPETO Y CALIDEZ EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA 6C DEL HOSPITAL "EDGARDO REBAGLIATI MARTINS"



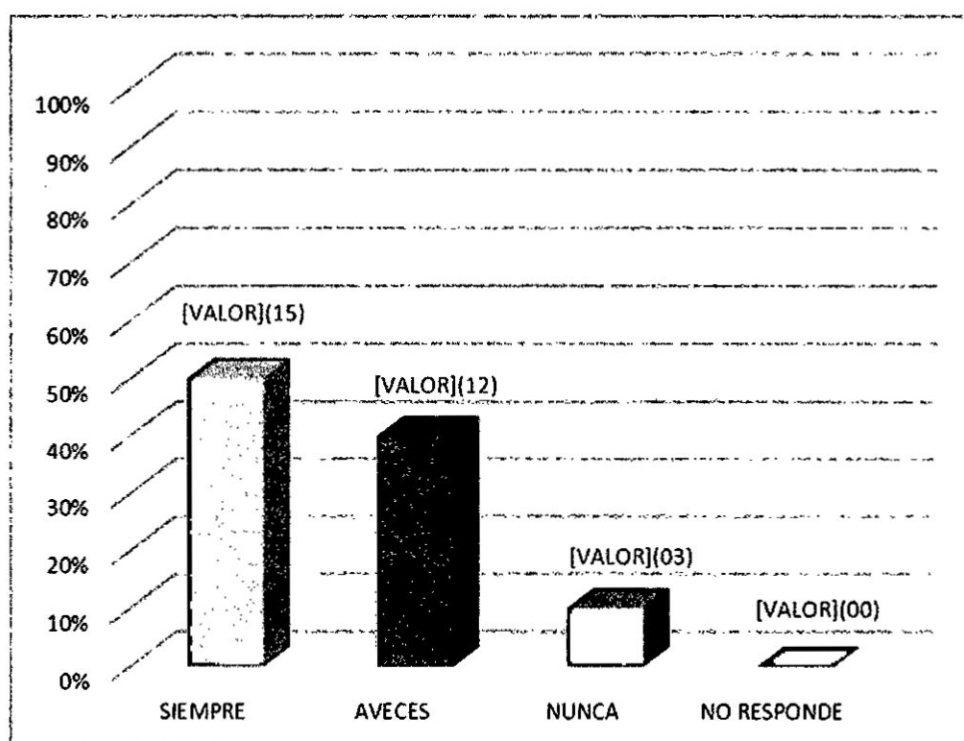
Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

En cuanto a la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería según el trato con respeto y calidez en el servicio de Medicina Interna, del 100% (30), 67% (20) expresan que siempre el trato es con

respeto y calidez, 33% (10) que a veces, nunca 0%(00) y no responde un 0%(00). (Tabla N° 2). Por lo expuesto podemos concluir que la mayor parte de los pacientes expresan que siempre fueron tratados con respeto y calidez, sin embargo, un porcentaje significativo a veces recibieron un trato con respeto y calidez; lo cual es preocupante ya que debemos estar encaminados a una atención de calidad.

GRAFICO N° 4.3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN EL TRATO PERSONALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA 6C DEL HOSPITAL “EDGARDO REBAGLIATI MARTINS”

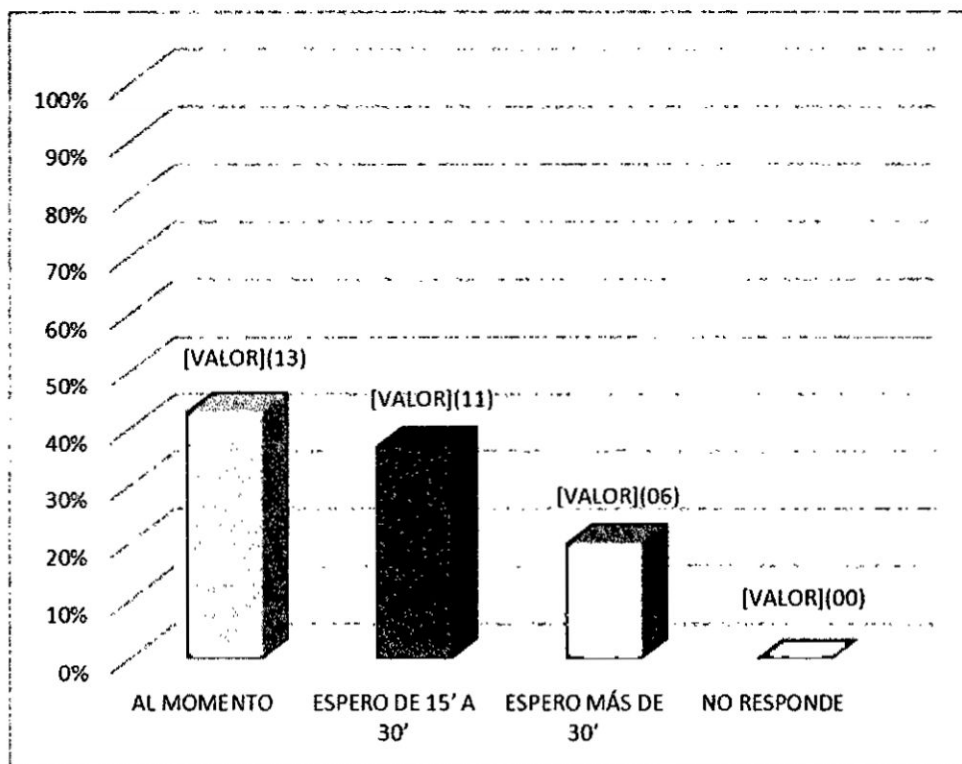


Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

Acerca de la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería según el trato personalizado en el servicio de Medicina Interna, del 100%

(30), 50% (15) expresan que siempre el trato es personalizado, 40% (12) que a veces el trato es personalizado, nunca 10%(03) y no responde un 0%(00). (Tabla N° 4). De los datos obtenidos se puede deducir que la mayoría de los pacientes recibió siempre y a veces un trato personalizado; sin embargo, un mínimo porcentaje significativo nunca recibió un trato personalizado; siendo una problemática de la calidad de atención al usuario por ello se exige una atención más efectiva, eficaz y segura bajo el enfoque de calidad y calidez.

GRAFICO N° 4.4
SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA 6C DEL HOSPITAL “EDGARDO REBAGLIATI MARTINS”



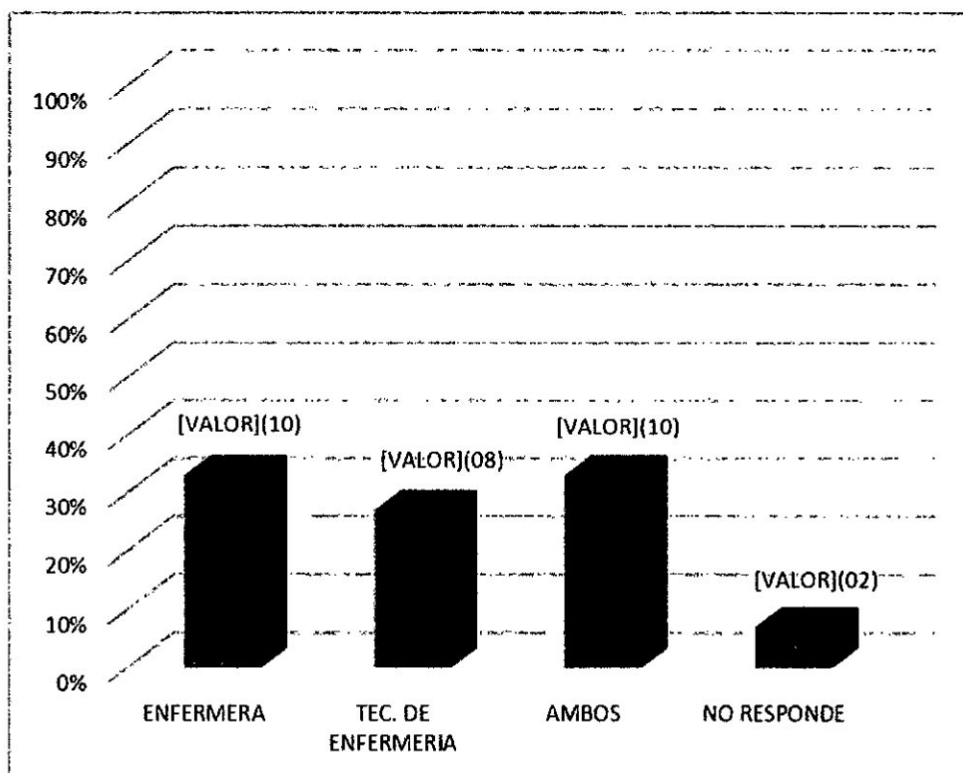
Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

Sobre la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería según el tiempo de espera para la atención en el servicio de Medicina

Interna, del 100% (30), 43% (13) expresan que el tiempo de espera es al momento, 37% (11) que espero de 15 a 30 segundos, 20%(06) que espero más de 30 minutos y no responde un 0%(00). (Tabla N° 5). Por lo que podemos evidenciar expresar que la mayor parte de los pacientes muestran que el tiempo de espera es al momento, sin embargo, un porcentaje significativo reporto una espera de 15 a 30 minutos extendiéndose hasta 30 minutos.

GRAFICO Nro. 4.5.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN EXPRESAR SUS NECESIDADES Y TEMORES- SENTIMIENTOS DE CONFIANZA SERVICIO DE MEDICINA INTERNA 6C DEL HOSPITAL "EDGARDO REBAGLIATI MARTINS"



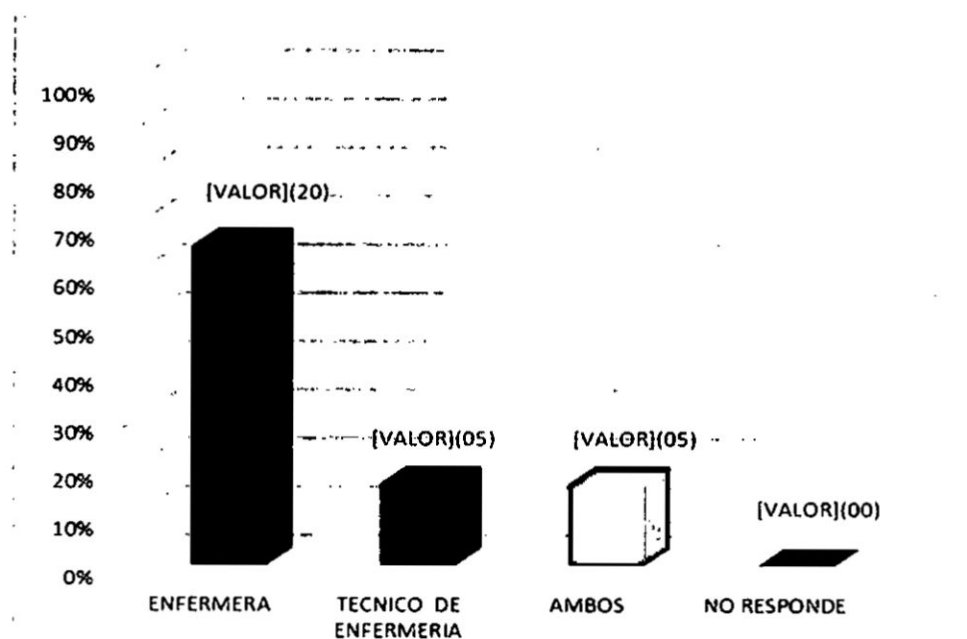
Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

En cuanto a la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería según expresar dudas y sentimientos de confianza en el

servicio de Medicina Interna, del 100% (30), 33% (10) expresan es la enfermera, 33% (10) que es ambos profesionales, 27%(08) que es el técnico de enfermería y no responde un 07%(02). (Tabla N° 6). Por lo expuesto podemos concluir que la mayor parte de los pacientes tienen sentimientos de confianza tanto el técnico de Enfermería y la Enfermera que les permiten expresar dudas y temores.

GRAFICO Nro. 4.6.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN EDUCACION PARA LA SALUD IMPARTIDA POR LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA 6C DEL HOSPITAL "EDGARDO REBAGLIATI MARTINS"



Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

Acerca de la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería según la educación para la salud impartida por la enfermera en el servicio de Medicina Interna, del 100% (30), 66% (20) expresan es la enfermera, 17% (05) que es técnicas de enfermería, 17%(05) que son ambos y no responde un 00%(00). (Tabla N° 7). Por lo expuesto se puede deducir que la mayor parte de los pacientes que han recibido educación para la salud fue realizada por parte de la enfermera, sin embargo, cabe destacar que

V. CONCLUSIONES

- La satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería en el servicio de Medicina Interna, el 77% (23).
- El 67% se encuentran satisfechos con la intervención de enfermería, el mayor porcentaje refieren que es favorable en cuanto al trato es con respeto y calidez.
- El trato es personalizado, en un 50% por el personal de Enfermería.
- Tiempo en que recibieron la atención es al momento en un 43% y esperaban hasta 30 minutos, un 43%.
- El profesional de enfermería (33%) y los técnicos de enfermería (27%) los atendían ante la expresión de necesidades, temores y experimentación de sentimientos de confianza.
- La insatisfacción del usuario del Servicio de Medicina se debe principalmente a la falta de personal y de ropa hospitalaria. Respecto a la satisfacción del usuario sobre la intervención de enfermería según la información recibida por la enfermera en el servicio de Medicina Interna, el 83% (25) expresan que es fácil, sin embargo, un porcentaje significativo lo considera difícil.

VI. RECOMENDACIONES

a) A los profesionales: Que el personal profesional de Enfermería que labora en el servicio de Medicina Interna 6 C, reflexione sobre los resultados a fin de que les permita analizar, replantear, modificar el cuidado que brinda al paciente y que contribuyan a proporcionar un cuidado con calidad y calidez humana, encaminados al logro de satisfacer sus necesidades, y con ello mejorar la calidad de atención del paciente.

b) A la institución: Que las autoridades del Departamento de Enfermería, reflexionen sobre los resultados que les permita formular y/o elaborar programas de educación permanente y mejora continua de la calidad orientada a mejorar las condiciones laborales, aplicando diferentes estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de la atención al usuario que acude al servicio de medicina contribuyendo a disminuir los riesgos a complicaciones y favorecer la satisfacción del paciente.

c) Al servicio: Que el personal profesional de Enfermería que labora en el servicio de Medicina, reflexionen sobre los resultados a fin de que les permita formular y/o elaborar protocolos de atención, guías de procedimientos y/o material educativo dirigido a mejorar la calidad de atención de Enfermería al paciente durante el proceso de hospitalización aplicando diferentes estrategias y técnicas participativas utilizando un lenguaje sencillo, claro y preciso que contribuyan a disminuir los riesgos a complicaciones y favorecer la satisfacción del paciente sobre los cuidados que les proporciona el profesional de enfermería.

VII. REFERENCIALES

- (1) Jiménez Villegas, María del Carmen. Satisfacción del usuario como indicador de Calidad. México 2003. Cap. II Pag.7
- (2) Disponible: D:\calidad de atención\Satisfacción del usuario como indicador de calidad.mht
- (3) MINSA. Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria. Perú. 2000.
- (4) Chupáis Huaro, Celia. Satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención de la enfermera. [Trabajo de Investigación para optar el Título de Enfermera Especialista en Enfermería] Lima-Perú UNMSM.2010.
- (5) Santana y otros. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza con los objetivos de evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Brasil.2014.
- (6) Jara Santamaría, Juan Carlos. Estudio de Satisfacción del Usuario Externo en Los Servicios de Salud del Hospital Provincial de Caral de Latacunga-Ecuador 2011.Ecuador.2014
- (7) Ortiz Espinosa Rosa María y otros. Satisfacción del usuario de los Servicios institucionales del sector salud el cual tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del usuario de los Servicios institucionales del sector salud, a través de su opinión. México, 2014.
- (8) Pacheco Fernández Mario. “Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral que brinda el profesional de enfermería en el tópico de emergencia del Centro de Salud Vilcas Huamán Ayacucho – 2016”. [Trabajo de Investigación para optar el Título de Enfermera Especialista en Enfermería] Lima-Perú UNMSM.2016
- (9) Urrutia Mundaca Silvia y otros. “Calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, 2015”. [Trabajo de Investigación para optar el Título de Enfermera Especialista en Enfermería] Lima-Perú UNMSM.2014.

- (10) Ninamango Vicuña, Walter Michel. "Percepción de la Calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Arzobispo Loayza". [Trabajo de Investigación para optar el Título de Enfermera Especialista en Enfermería] Lima-Perú UNMSM.2014.
- (11) Tarrillo Ames Nataly. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012. [Trabajo de Investigación para optar el Título de Enfermera Especialista en Enfermería] Lima-Perú UNMSM.2012.
- (12) Zavala Lizaraso Gloria. Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2009", [Trabajo de Investigación para optar el Título de Enfermera Especialista en Enfermería] Lima-Perú UNMSM.2012.
- (13) Chaupis Huaroc, Celia. Satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención de la enfermera. [Trabajo de Investigación para optar el Título de Enfermera Especialista en Enfermería] Lima-Perú UNMSM.2010.
- (14) (15) (18) Donabedian, Avedis. "Calidad de Atención a la Salud", Instituto Nacional de Salud Pública, México. Vol. 2, N° 3, Feb 1995. Pág. 8.
- (16) Revista de Salud; Calidad de Atención de Enfermería. España, 1992.www.ne.udea.edu.co/revista/sep92/calidad.html_36k. Buscador Google. Calidad de la Atención de la Enfermera.
- (17) J. Elías, J. Álvarez, «El "Tubo de la Satisfacción": un sistema de diagnóstico para la mejora de los servicios sanitarios», Revista de Administración Sanitaria.1998
- (19) Du Gas, Beverly Witter, Tratamiento de Enfermería Practica; 4ta Edición; México. Editorial Interamericana S.A. 1998.
- (20) Silva, G., & Galicia, P. (2006). *"La Calidad de la Atención Interpersonal de Enfermería"*. [Citado 14 Mayo 2008]. Disponible en:http://www.hospitalgeneral.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermeria/arti_17.pdf.
- (21) Sierra, M., Cardona, L., Bernal, M., & Forero, A. (2006). *Percepción del cuidado de enfermería en diferentes instituciones hospitalarias.* . En Bogotá.: Revista Vol. XXIV N° 1.2006. Pág. 33.

ANEXOS

DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA - ENCUESTA**PRESENTACIÓN**

Señores asegurados: La presente encuesta busca mejorar la calidad de atención de enfermería en nuestro servicio a partir de su valiosa opinión. Mucho le agradeceremos responder las siguientes preguntas con sinceridad.

DATOS GENERALES

Sexo..... Edad.....

Grado de Instrucción..... Servicio:

INSTRUCCIONES

A continuación, se le leerá cada ítem y usted responderá, de acuerdo a su consideración:

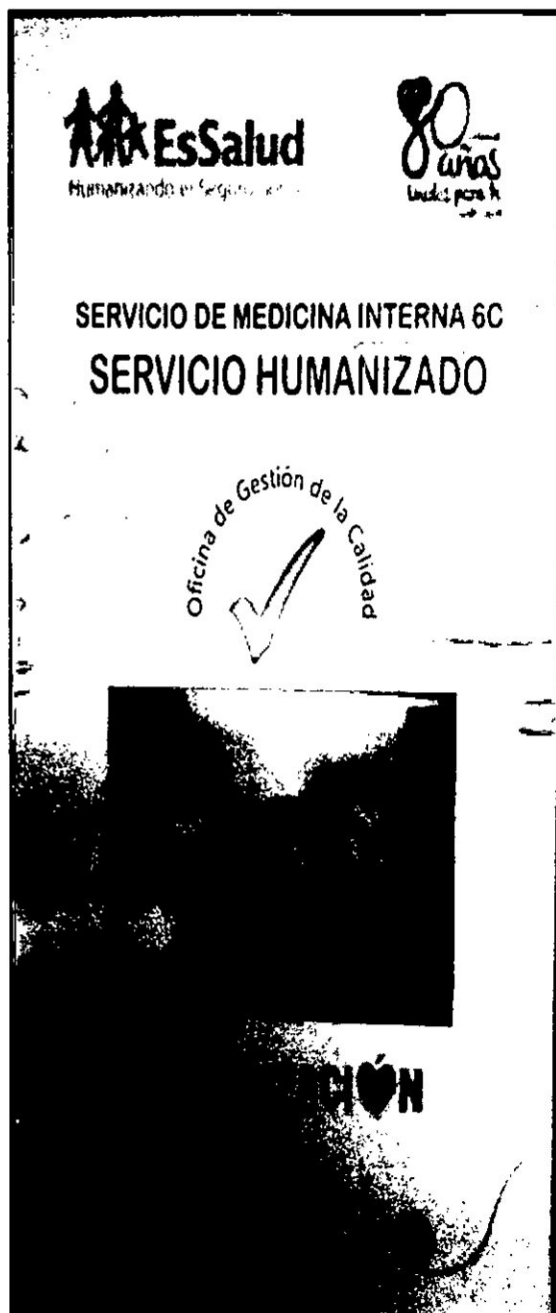
DATOS ESPECIFICOS

1. ¿Usted fue tratado con respeto y calidez?
Siempre A veces Nunca
2. ¿El trato que recibió fue personalizado? Ejemplo: Lo llaman por su nombre
Siempre A veces Nunca
3. Las veces que lo atendieron fue:
Al momento Espero de 15 a 30' Más de 30'
4. ¿Al expresar sus necesidades y temores, experimentó sentimientos de confianza?
Con la Enfermera Con la técnica de enfermería Ambas
5. ¿Ha recibido educación para la salud de parte de la enfermera?
Sí No Técnica de enf Sí No Ambas
6. En caso afirmativo la información que recibió fue:
Sencilla, fácil de comprender ()
Complicada, difícil de entender ()

Sugerencias:.....
.....
.....
.....
.....
.....

Gracias por su colaboración

**ORIENTACIÓN AL FAMILIAR / ACOMPAÑANTE ENTREGA DE
CARTILLAS INFORMATIVAS**



BRINDANDO CAPACITACION AL FAMILIAR / ACOMPAÑANTE

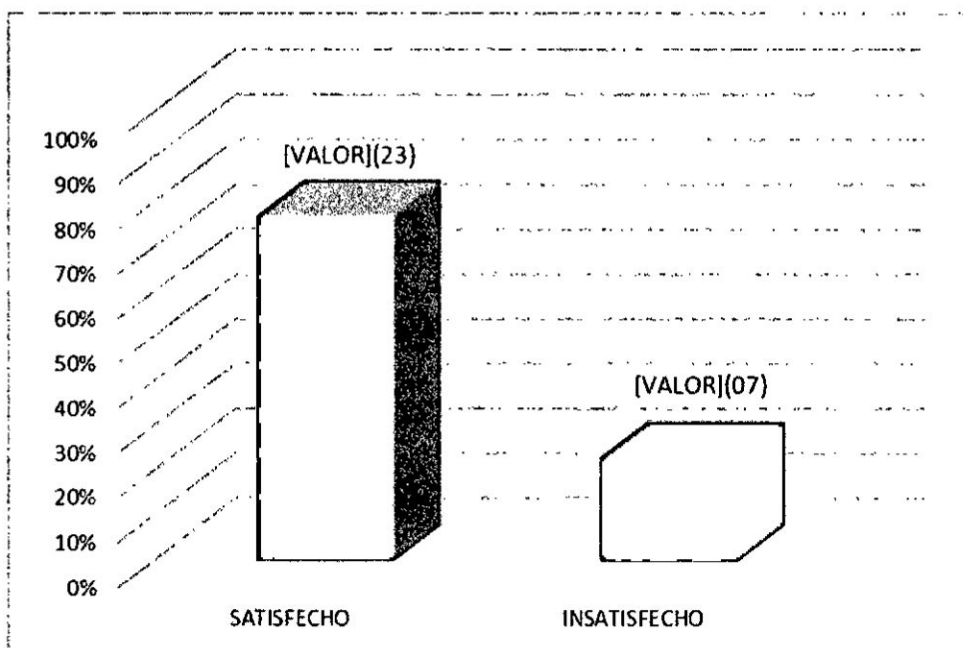


ANEXO Nro.1

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS LIMA- PERU 2017

SATISFACCION DEL USUARIO	TOTAL	
	Nº	%
SATISFECHO	23	77%
INSATISFECHO	07	23%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HNERM



Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

ANEXO Nro. 2

DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA 6° C HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS LIMA – PERÚ 2017

DATOS	TOTAL	
EDAD	Nº	%
1- 20 años	03	10
21 – 40	10	34
41 – 60	12	40
61 – 80	04	13
> 81 años	01	03
TOTAL	30	100
SEXO		
Femenino	20	67
Masculino	10	33
TOTAL	30	100
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Superior	20	67
Secundaria	10	33
TOTAL	30	100

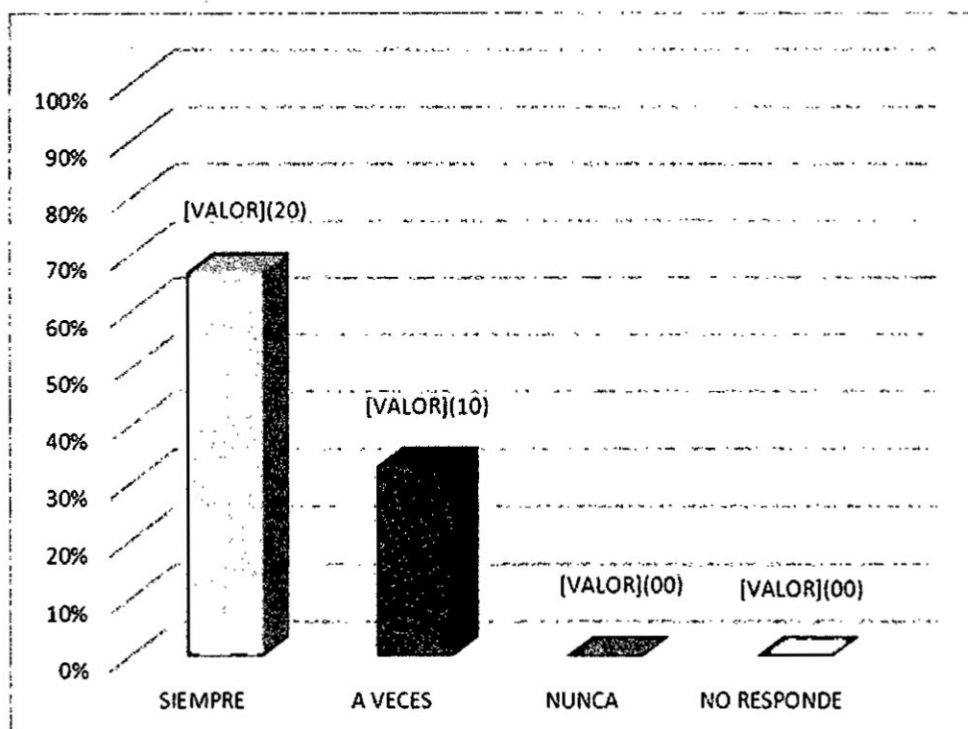
Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

ANEXO Nro. 3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN EL TRATO CON RESPETO Y CALIDEZ SERVICIO DE MEDICINA INTERNA 6C DEL HOSPITAL NACIONAL "EDGARDO REBAGLIATI MARTINS" LIMA - PERÚ 2017

TRATO CON RESPETO Y CALIDEZ	Nº	%
SIEMPRE	20	67%
A VECES	10	33%
NUNCA	0	0%
NO RESPONDE	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM



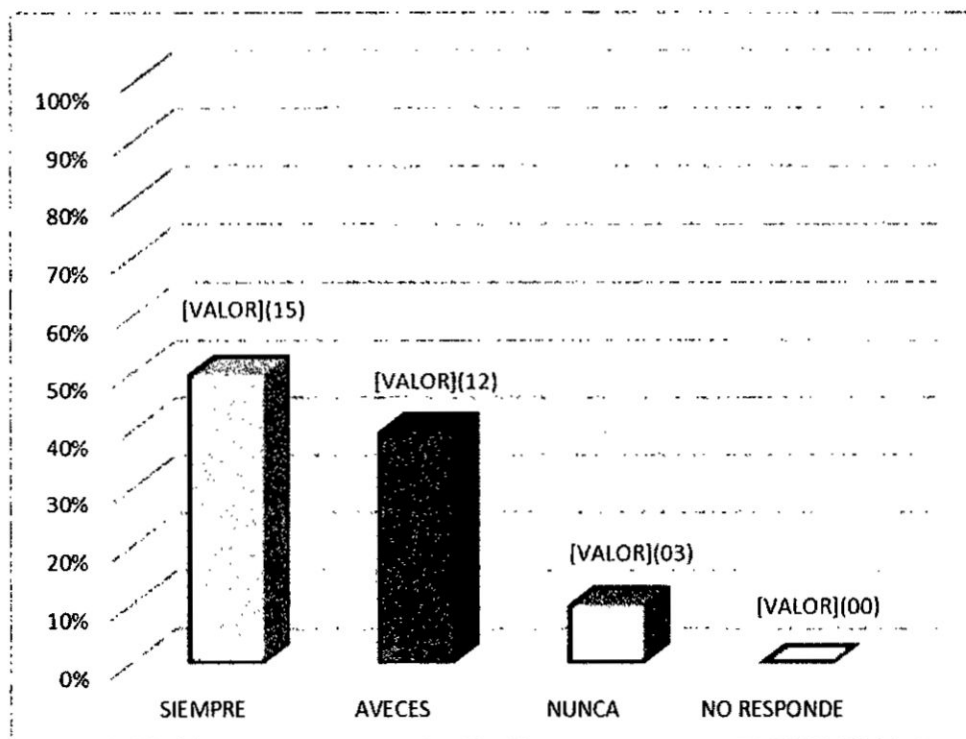
Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

ANEXO Nro. 4

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN EL TRATO PERSONALIZADO SERVICIO DE MEDICINA INTERNA 6C DEL HOSPITAL NACIONAL "EDGARDO REBAGLIATI MARTINS" LIMA - PERÚ 2017

TRATO PERSONALIZADO	Nº	%
SIEMPRE	15	50%
AVECES	12	40%
NUNCA	3	10%
NO RESPONDE	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM



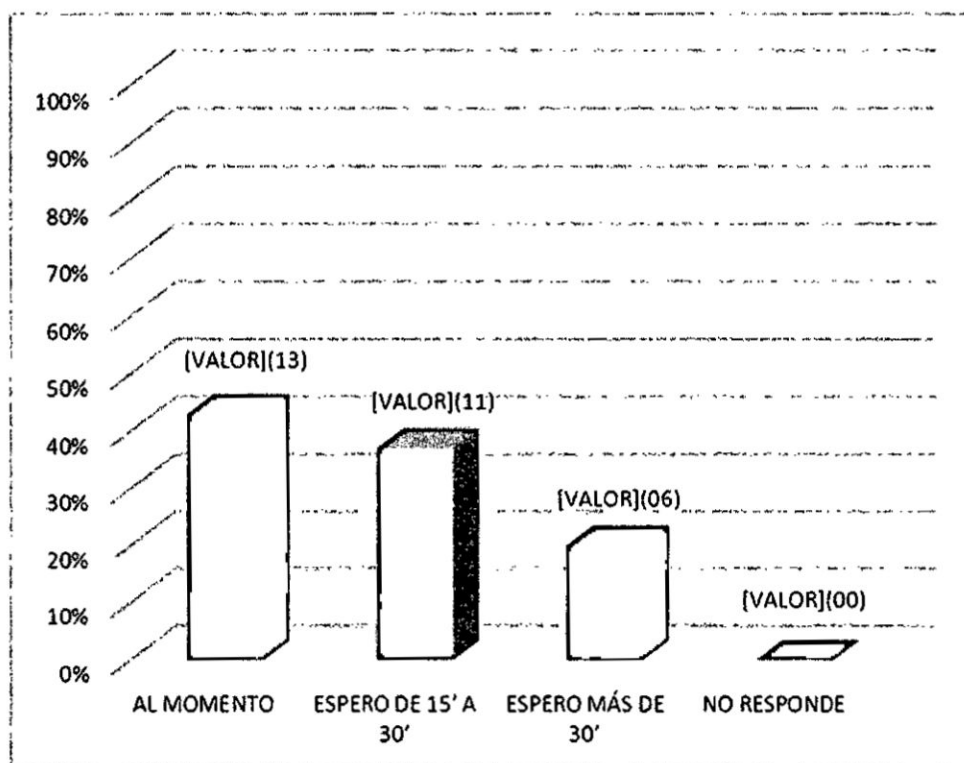
Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

ANEXO Nro. 5

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN SERVICIO DE MEDICINA INTERNA 6C DEL HOSPITAL NACIONAL "EDGARDO REBAGLIATI MARTINS" LIMA - PERÚ 2017

TIEMPO DE ESPERA	N°	%
AL MOMENTO	13	43%
ESPERO DE 15' A 30'	11	37%
ESPERO MÁS DE 30'	6	20%
NO RESPONDE	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM



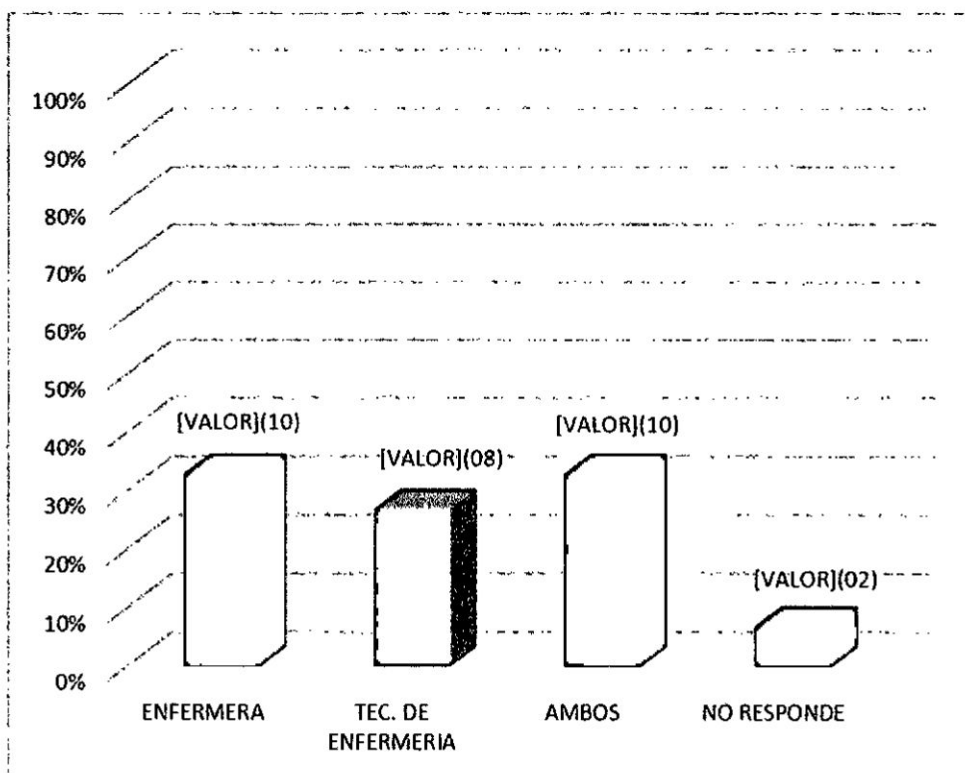
Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

ANEXO Nro. 6

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN EXPRESAR SUS NECESIDADES Y TEMORES SENTIMIENTOS DE CONFIANZA
SERVICIO DE MEDICINA INTERNA 6C
DEL HOSPITAL NACIONAL "EDGARDO REBAGLIATI MARTINS"
LIMA – PERÚ
2017**

EXPRESAR SUS NECESIDADES Y TEMORES-SENTIMIENTOS DE CONFIANZA	N°	%
ENFERMERA	10	33%
TEC. DE ENFER.	8	27%
AMBOS	10	33%
NO RESPONDE	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM



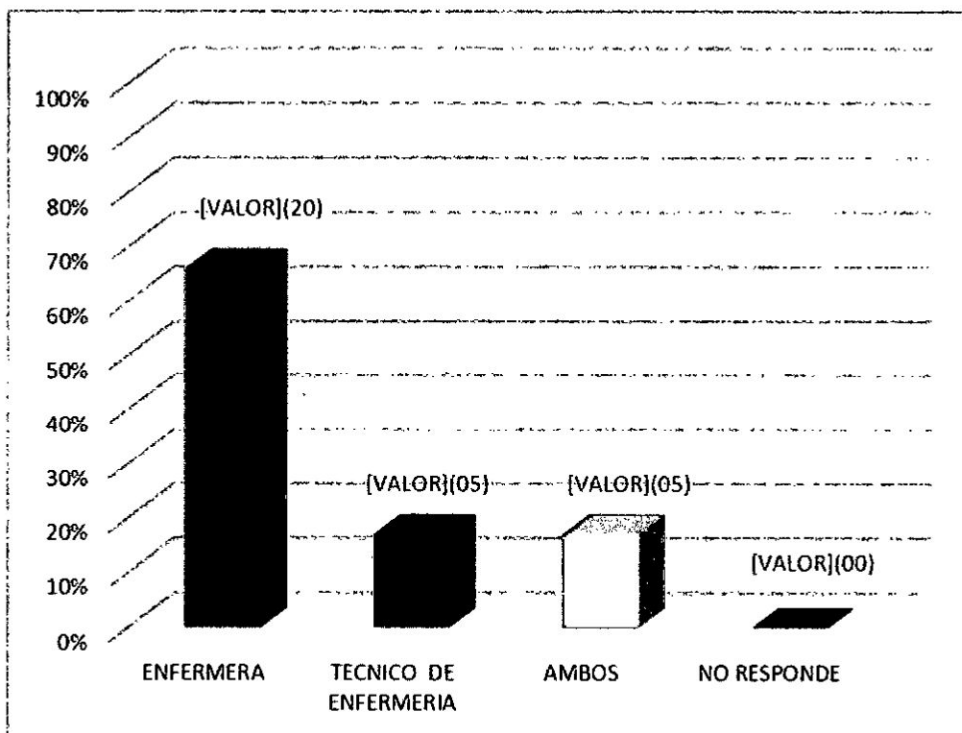
Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

ANEXO Nro. 7

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN EDUCACION PARA LA SALUD IMPARTIDA POR LA ENFERMERA SERVICIO DE MEDICINA INTERNA 6C DEL HOSPITAL NACIONAL "EDGARDO REBAGLIATI MARTINS" LIMA - PERÚ 2017

EDUCACION PARA LA SALUD	N°	%
ENFERMERA	20	66%
TEC. DE ENFER.	5	17%
AMBOS	5	17%
NO RESPONDE	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM



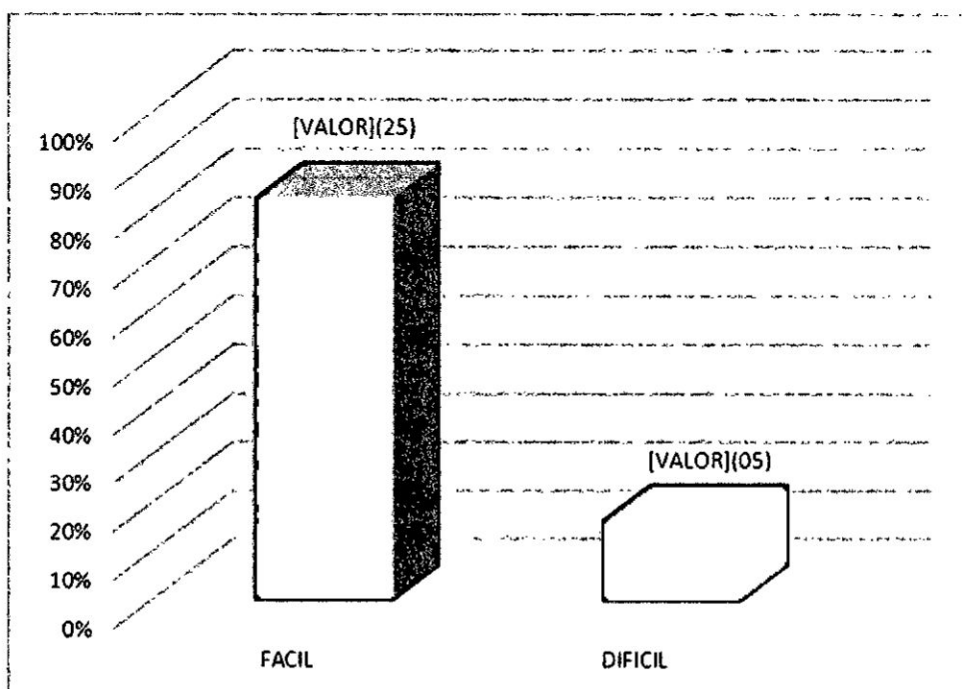
Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM

ANEXO Nro. 8

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA CONSIDERACION A LA INFORMACION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA 6C DEL HOSPITAL NACIONAL "EDGARDO REBAGLIATI MARTINS" LIMA - PERÚ 2017

EDUCACION PARA LA SALUD	N°	%
FACIL	25	83%
DIFICIL	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM



Fuente: Encuesta aplicado al usuario del Servicio de Medicina Interna del HERM