

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE APOYO JESÚS NAZARENO. AYACUCHO 2019

Mercedes Gallardo Gutiérrez, Ruth E. Alarcón Mundaca, Julia C. Salcedo Cancho

Unidad de Investigación e Innovación de Ciencias de la Salud

E-mail: mechitag@hotmail.com

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue; determinar el Nivel de Satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019. El Tipo de investigación fue Aplicativo, el nivel de investigación correlacional con diseño de investigación transversal sobre una muestra intencional de pacientes hospitalizados. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento el cuestionario: CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) a los pacientes hospitalizados. Los resultados nos evidencian que de los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019; el 100% se encuentra satisfecho (en la dimensión de accesibilidad) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería; el 86,4% se encuentra satisfecho (en la dimensión de accesibilidad) mientras el 13,6% se encuentra insatisfecho (en la dimensión de accesibilidad) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería; el 95,5% se encuentra satisfecho (en la dimensión de confort a) mientras el 4,5% se encuentra insatisfecho (en la dimensión de accesibilidad) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería; el 100% se encuentra satisfecho (en la dimensión se anticipa) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería; el 90,9% se encuentra satisfecho (en la dimensión mantiene relación de confianza) mientras el 9,1% se encuentra insatisfecho (en la dimensión mantiene relación de confianza) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería; el 100% se encuentra satisfecho (en la dimensión de monitorea y hace seguimiento) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería; de los 44 de pacientes hospitalizados, según las dimensiones correspondientes al nivel de satisfacción más altos de resultados obtenidos son la dimensión de Accesibilidad, Se Anticipa y Monitorea y Hace Seguimiento con un 100% mientras la Dimensión más baja es el de Explica y Facilita con un 86,4% satisfechos y 13,6% insatisfechos sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería; de los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho de los cuales el 31,8% son del sexo masculino y el 68,2% son del sexo femenino en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019; de los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho de los cuales el 36,4% son Adultos Jóvenes; 34,1% Adultos; 15,9% Adultos Maduros y 13,6% Adultos Mayores en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019. Los hallazgos revelan que la mayoría de los pacientes hospitalizados se encuentran satisfechos sobre los cuidados de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, al respecto el 100% (44) tuvieron un nivel de satisfacción adecuada. En conclusión, se aprecia que la mayoría de los pacientes tiene un nivel de satisfacción adecuada en las dimensiones de Accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento.

Palabras clave: Nivel de Satisfacción del paciente hospitalizado; Cuidado de enfermería.

SATISFACTION OF THE HOSPITALIZED PATIENT ON NURSING CARE IN THE JESUS NAZARENO SUPPORT HOSPITAL. AYACUCHO 2019

ABSTRACT

The general objective of the research was; to determine the Satisfaction Level of the hospitalized patient about the nursing care in “Jesús Nazareno” Support Hospital. Ayacucho 2019. The type of research was Applicative, the research level is correlational with a crosssectional research design on an intentional sample of hospitalized patients. The data collection technique was the survey, the instrument the questionnaire: CARE - Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) to hospitalized patients. The research results show us that of the 44 hospitalized patients, 100% they are satisfied with the care provided by the nursing personal in the Jesús Nazareno Support Hospital, Ayacucho 2019; 100% they are satisfied (in the accessibility dimension) about the care provided by the nursing personal; 86.4% they are satisfied (in the accessibility dimension) while 13.6% they are dissatisfied (in the accessibility dimension) about the care provided by nursing personal; 95.5% they are satisfied (in the comfort dimension) while 4.5% they are dissatisfied (in the accessibility dimension) about the care provided by nursing personal; 100% they are satisfied (in the anticipated dimension) about the care provided by the nursing personal; 90.9% they are satisfied (in the dimension they keep a relationship of trust) while 9.1% are dissatisfied (in the dimension they keep a relationship of trust) about the care provided by nursing personal; 100% they are satisfied (in the monitoring dimension and follow-up) about the care provided by the nursing personal; Of the 44

hospitalized patients, according to the dimensions corresponding to the highest level of satisfaction of the affected results, they are in the Accessibility dimension, Anticipated and Monitored and Follow-up with 100%, while the lowest dimension is that of Explanation and Facilitates with a 86.4% they are satisfied and 13.6% they are dissatisfied about the care provided by the nursing personal; Of the 44 hospitalized patients, 100% they are satisfied, of which 31.8% they are male and 68.2% they are female in the “Jesús Nazareno” Support Hospital, Ayacucho 2019; of the 44 hospitalized patients, 100% they are satisfied, of which 36.4% they are Young Adults; 34.1% they are adults; 15.9% they are mature Adults and 13.6% they are old adults in the “Jesús Nazareno” Support Hospital, Ayacucho 2019. The findings reveal that the majority of hospitalized patients are satisfied with the nursing care in the “Jesús Nazareno” support Hospital, in this regard 100% (44) it had an adequate satisfaction level. In conclusion, it is appreciated that the majority of patients have an adequate satisfaction level in the dimensions of Accessibility, Explains and facilitate, Comforts, Anticipates, it keeps a trust relationship, Monitors and it follows up.

Keywords: Satisfaction level of the hospitalized patient; Nursing care.

INTRODUCCIÓN

Con la globalización que se vive en el mundo actual y los constates cambios que ha originado, los profesionales de salud, tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población; exigiéndole al profesional de enfermería una atención de calidad fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros y convenientes demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones ya que el paciente tiene derecho a recibir la mejor calidad de atención. Liliam Claudia Romero A. (2008)¹.

Para Wiedenbach postuló que la Enfermería Clínica se dirige a satisfacer las necesidades de ayuda percibidas del paciente. (Marriner Tomey. Sexta edición)².

El posicionamiento de la enfermera en el sistema de salud la ha llevado a trabajar bajo estándares de calidad, a la aplicación de las teorías de cuidado en la atención de los enfermos en un afán de encontrar y reorientar la identidad misma de la enfermería; a encontrar un punto de equilibrio a partir de la legalización de la profesión a través de la Ley 266 de 1996. Sin embargo, queda mucho por hacer y es una realidad que al comenzar un nuevo milenio la responsabilidad que tenemos las enfermeras es servir de pilar y de estandarte para ser cada vez mejores con un único propósito: cuidar a los pacientes con humanitarismo, pero con una dosis grande de conocimientos. Es perfectamente válido considerar a Florence Nightingale como la primera gran teórica del Proceso de Atención de Enfermería (PAE), puesto que incorporó la observación del entorno a la atención de enfermería, estableciendo una primera etapa de valoración, una segunda etapa de intervención y una tercera de evaluación. Virginia Henderson agregó al entorno, la salud, persona y cuidados, incorporó en su teoría principios fisiológicos y psicológicos e identificó 14 necesidades básicas del paciente. Necesidades que al ser identificadas deben tratar de ser satisfechas. (Echeverri de Pimiento, Sonia 2003)³.

La satisfacción en distintos momentos de la vida, como sería un evento de atención a la salud, y la felicidad, son apreciaciones personales y subjetivas del bienestar de los individuos y resultan relevantes en las trayectorias de vida de las personas y sus comunidades. Los sistemas de salud en la actualidad enfrentan grandes desafíos, demandas complejas de atención, incrementos en las peticiones, restricción de recursos, sin embargo, cuidar la calidad de vida de los pacientes y crear tramas sociales para mantener a las poblaciones saludables es la meta de cualquier sistema moderno de salud. La mala calidad de la atención afecta la satisfacción de los usuarios, no disipa sus preocupaciones e incrementa las necesidades económicas, sociales y emocionales de las personas. Hay aún mucho por hacer, no obstante, en la medida en que podamos leer e interpretar la realidad desde la perspectiva de quienes participan en ella, podremos coadyuvar en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, de su horizonte de expectativas y sus experiencias, que concatenadas se traducen en la percepción de estar bien consigo mismas y con el mundo que las rodea. Hamui Sutton, Liz et al. (2013)⁴.

La satisfacción del usuario no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros. Los componentes más importantes de este proceso incluyen: condiciones revisadas de participación, un instrumento de evaluación estándar y medidas de resultados centrados en el paciente que sean válidos, confiables y con expectativas de desempeño apoyados en los resultados que a su vez van a estimular la calidad del cuidado. Afanador N. Citado por Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith (2009)⁵.

El cuidado implica asumir un compromiso de los profesionales de enfermería en relación a la asistencia, el manejo de nuevas tecnologías, competencias para prevenir complicaciones, poseer conductas de apoyo, empatía y actitudes orientadas a una atención integral que permita valorar la dignidad humana con el propósito de contribuir a su recuperación y rehabilitación potencializando las capacidades físicas y mentales del usuario, todos estos

aspectos son percibidos por quienes reciben el cuidado enfermero y los mayores retos son que se traduzcan en satisfacción.

El profesional de enfermería, brinda el cuidado enfermero en su desempeño, sustentado en diferentes enfoques y modelos de enfermería. Podemos definir Cuidado Enfermero, como una “acción positiva de relación entre el usuario y la enfermera, que permite que ésta realice, en el individuo o para él, actividades de apoyo, orientación o ejecución de determinadas técnicas en favor del mantenimiento de la salud o de la recuperación o incremento de ésta. Tales acciones positivas pueden llevarse a cabo por la enfermera cerca de un individuo o de un grupo necesitado de cuidados (ej. familia) y se extienden desde del nacimiento hasta la muerte”. (Mompert, García 2000).

Son muchos prestigiosos personajes, que han contribuido a la ciencia del cuidado enfermero, pero entre todos ellos ha destacado el trabajo de Florence Nightingale, Hildegard E. Peplau, Virginia Henderson, Dorothea Orem, Martha E. Rogers, Callista Roy, Madeleine Leininger (1978), Jean Watson y Susan Kerouac. Todas ellas han cooperado, a través de sus teorías y modelos, en el desarrollo de la enfermería a lo largo de los años dotándola de sabiduría y reconocimiento, fundamentando su quehacer y permitiendo que el cuidado sea humano, de calidad y que satisfaga las expectativas y demandas de los usuarios.

Los profesionales de Enfermería tienen como función primordial ayudar a la persona, familia y comunidad tanto en salud como en enfermedad; cuando la persona tiene una necesidad y no se encuentra en condiciones de satisfacerla requiere la ayuda de otra persona, en este caso la enfermera, que, según la OMS, “enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, personas con discapacidad y personas en situación terminal”.

La enfermería como profesión tiene la misión de proporcionar cuidados a los pacientes a través de una atención de calidad basado en el conocimiento, habilidad profesional, calidez, razonamientos acertados y aplicación de juicios, demostrando responsabilidad en su labor con el fin de dar satisfacción al paciente.

El paciente es la persona que asiste a recibir una atención de calidad para satisfacer una necesidad frente a la sensación de carencia que presenta al estar enfermo. Cada paciente tiene características individuales, las cuales son un conjunto de rasgos del ser humano que interactúan de manera recíproca en la conducta humana (percepción, opinión actitudes, etc.) en función al medio ambiente, cultural y social que caracteriza al grupo en el que se desenvuelve; esto conlleva a que cada necesidad que presente tenga que ser atendida de manera diferente y específica.

La enfermería como profesión tiene a cargo el cuidado de los pacientes las 24 horas del día, esto le hace compartir emociones y vivencias de las personas y ayudarlas a satisfacer sus necesidades físicas, emocionales, espirituales y sociales. Las personas que acuden al hospital en calidad de pacientes se sienten amenazados o temerosos por el proceso de enfermedad y buscan tener una atención óptima, es por esto que los miembros de salud deben brindar calidad técnica y calidez en la atención; lamentablemente es muy común observar que en muchos casos los profesionales de salud olvidan la parte humanística de su profesión dando como resultado el desbalance en la relación profesional de salud – paciente lo cual le conlleva a generar un temor y recelo en el paciente a ser atendido. . Liliam Claudia Romero A. (2008)¹.

Por todo lo expuesto se ha creído conveniente realizar un estudio sobre: “Satisfacción del paciente hospitalizado relacionado al cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno. Ayacucho 2019”. Problema general fue: ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del paciente hospitalizado relacionado al cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho 2019? Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho en la dimensión de accesibilidad? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho en la dimensión explica y facilita? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho en la dimensión conforta? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho en la dimensión se anticipa? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho en la dimensión mantiene relación de confianza? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho en la dimensión monitorea y hace seguimiento? ¿Cuál de las dimensiones de la escala CARE-Q obtiene la satisfacción más alta y más baja con relación a los demás?,

Derivándose el siguiente objetivo general:

Determinar el Nivel de Satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019.

Los objetivos específicos formulados fueron:

- a. Identificar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía en la dimensión de accesibilidad.
- b. Identificar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía en la dimensión explica y facilita.
- c. Identificar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía en la dimensión conforta.
- d. Identificar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía en la dimensión se anticipa.
- e. Identificar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía en la dimensión mantiene relación de confianza.
- f. Identificar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía en la dimensión monitorea y hace seguimiento.
- g. Determinar cuál de las dimensiones obtiene la satisfacción más alta y más baja con respecto a las demás.

El Tipo de investigación fue Aplicativo, el nivel de investigación Correlacional con diseño de investigación transversal sobre una muestra intencional de pacientes hospitalizados. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento el cuestionario. Se aplicó el cuestionario de evaluación CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) a los pacientes hospitalizados. Se explicó al paciente el cuestionario a desarrollar previamente, marcando el paciente con un aspa según la alternativa que el consideró a cada pregunta del valor en caso de que no entendió se detalló la pregunta.

En el presente trabajo de investigación se arribó a las siguientes conclusiones:

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho (en la dimensión de accesibilidad) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 86,4% se encuentra satisfecho (en la dimensión de accesibilidad) mientras el 13,6% se encuentra insatisfecho (en la dimensión de accesibilidad) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 95,5% se encuentra satisfecho (en la dimensión de confort a) mientras el 4,5% se encuentra insatisfecho (en la dimensión de accesibilidad) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho (en la dimensión se anticipa) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 90,9% se encuentra satisfecho (en la dimensión mantiene relación de confianza) mientras el 9,1% se encuentra insatisfecho (en la dimensión mantiene relación de confianza) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho (en la dimensión de monitorea y hace seguimiento) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

De los 44 de pacientes hospitalizados, según las dimensiones correspondientes al nivel de satisfacción más altos de resultados obtenidos son la dimensión de Accesibilidad, Se Anticipa y Monitorea y Hace Seguimiento con un 100% mientras la Dimensión más baja es el de Explica y Facilita con un 86,4% satisfechos y 13,6% insatisfechos sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho de los cuales el 31,8% son del sexo masculino y el 68,2% son del sexo femenino en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho de los cuales el 36,4% son Adultos Jóvenes; 34,1% Adultos; 15,9% Adultos Maduros y 13,6% Adultos Mayores en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

Los hallazgos develan que la mayoría de los pacientes hospitalizados se encuentran satisfechos sobre los cuidados de enfermería en el hospital de apoyo Jesús Nazareno, al respecto el 100% (44) tuvieron un nivel de satisfacción adecuada.

También se aprecia que la mayoría de los pacientes tiene un nivel de satisfacción adecuada en las dimensiones de Accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento.

El informe final contiene la introducción, marco teórico, material y métodos resultados y discusión, conclusiones, referencias bibliográficas y anexos.

MATERIAL Y MÉTODOS

El tipo de investigación fue Aplicativo, el Nivel de investigación Correlacional, con Diseño de investigación Transversal, el Área de estudio Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019, sobre una muestra Intencional, estará constituido por 44 pacientes hospitalizados. Técnica e instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario de evaluación CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) a los pacientes hospitalizados. Se explicó al paciente el cuestionario a desarrollar. El análisis estadístico fue procesado utilizando el programa estadístico IBM-SPSS versión 23,0; con que se realizó la presentación tabular. El tratamiento estadístico fue descriptivo a través del cálculo de las proporciones e inferencial, mediante la determinación del Coeficiente de Correlación “Rho” de Separan.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019.

		N	%
Nivel de Satisfacción	Satisfecho	44	100%

Fuente: Datos del cuestionario de evaluación CARE-Q. Aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, cuestionario de Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith, et.al., (Colombia – 2009) creado por Patricia Larson & Ferketich (1981).

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

Tabla 2. Nivel de satisfacción (en la dimensión de accesibilidad) del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019.

		N	%
Nivel de Satisfacción (Dimensión Accesibilidad)	Satisfecho	44	100%

Fuente: Datos del cuestionario de evaluación CARE-Q. Aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, cuestionario de Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith, et.al., (Colombia – 2009) creado por Patricia Larson & Ferketich (1981).

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho (en la dimensión de accesibilidad) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

Tabla 3. De cirugía en el Hospital De Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019. Nivel de satisfacción (en la dimensión explica y facilita) del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el servicio.

		N	%
Nivel de Satisfacción (Dimensión Explica y Facilita)	Satisfecho	38	86,4%
	Insatisfecho	6	13,6%
	Total	44	100%

Fuente: Datos del cuestionario de evaluación CARE-Q. Aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, cuestionario de Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith, et.al., (Colombia – 2009) creado por Patricia Larson & Ferketich (1981).

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 86,4% se encuentra satisfecho (en la dimensión de accesibilidad) mientras el 13,6% se encuentra insatisfecho (en la dimensión de accesibilidad) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

Tabla 4. Nivel de satisfacción (en la dimensión de confort a) del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019.

		N	%
Nivel de Satisfacción (Dimensión de Conforta)	Satisfecho		95,5%
	Insatisfecho	2	4,5%
	Total	44	100%

Fuente: Datos del cuestionario de evaluación CARE-Q. Aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, cuestionario de Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith, et.al., (Colombia – 2009) creado por Patricia Larson & Ferketich (1981).

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 95,5% se encuentra satisfecho (en la dimensión de confort a) mientras el 4,5% se encuentra insatisfecho (en la dimensión de accesibilidad) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

Tabla 5. Nivel de satisfacción (en la dimensión se anticipa) del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019.

		N	%
Nivel de Satisfacción (Dimensión se Anticipa)	Satisfecho	44	100%

Fuente: Datos del cuestionario de evaluación CARE-Q. Aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, cuestionario de Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith, et.al., (Colombia – 2009) creado por Patricia Larson & Ferketich (1981).

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho (en la dimensión se anticipa) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

Tabla 6. Nivel de satisfacción (en la dimensión mantiene relación de confianza) del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019.

		N	%
Nivel de Satisfacción (Dimensión Mantiene Relación de Confianza)	Satisfecho	40	90,9%
	Insatisfecho	4	9,1%
	Total	44	100%

Fuente: Datos del cuestionario de evaluación CARE-Q. Aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, cuestionario de Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith, et.al., (Colombia – 2009) creado por Patricia Larson & Ferketich (1981).

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 90,9% se encuentra satisfecho (en la dimensión mantiene relación de confianza) mientras el 9,1% se encuentra insatisfecho (en la dimensión mantiene relación de confianza) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019

Tabla 7. Nivel de satisfacción (en la dimensión de monitorea y hace seguimiento) del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019.

		N	%
Nivel de Satisfacción (Dimensión Monitorea y Hace Seguimiento)	Satisfecho	44	100,0

Fuente: Datos del cuestionario de evaluación CARE-Q. Aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, cuestionario de Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith, et.al., (Colombia – 2009) creado por Patricia Larson & Ferketich (1981).

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho (en la dimensión de monitorea y hace seguimiento) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

Tabla 8. Nivel de satisfacción alta y baja según las dimensiones (accesibilidad, explica y facilita, confort a, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea - hace seguimiento).

	Nivel de Satisfacción			
	Satisfecho	Insatisfecho		
Accesibilidad	44	100%		
Se Anticipa	44	100%		
Monitorea y Hace Seguimiento	44	100%		
Conforta	42	95,5%	2	4,5%
Mantiene Relación de Confianza	40	90,5%	24	9,5%
Explica y Facilita	38	86,4%	6	13,6%

Fuente: Datos del cuestionario de evaluación CARE-Q. Aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, cuestionario de Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith, et.al., (Colombia – 2009) creado por Patricia Larson & Ferketich (1981).

De los 44 de pacientes hospitalizados, según las dimensiones correspondientes al nivel de satisfacción más altos de resultados obtenidos son la dimensión de Accesibilidad, Se Anticipa y Monitorea y Hace Seguimiento con un 100% mientras la Dimensión más baja es el de Explica y Facilita con un 86,4%

satisfechos y 13,6% insatisfechos sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

Tabla 9. Nivel de satisfacción según sexo del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019.

Tabla cruzada Sexo*Nivel de Satisfacción

	Nivel de Satisfacción	
	Satisfecho N %	Total N %
Masculino	14 31,8%	14 31,8%
Femenino	30 68,2%	30 68,2%
Total	44 100,0%	44 100,0%

Fuente: Datos del cuestionario de evaluación CARE-Q. Aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, cuestionario de Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith, et.al., (Colombia – 2009) creado por Patricia Larson & Ferketich (1981).

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho de los cuales el 31,8% son del sexo masculino y el 68,2% son del sexo femenino en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

Tabla 10. Nivel de satisfacción según edad agrupada del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019.

Tabla cruzada Edad Agrupada*Nivel de Satisfacción

Edad Agrupada	Nivel de Satisfacción		Total
	Satisfecho		
Adulto joven	16 36,4%	16 36,4%	
Adulto	15 34,1%	15 34,1%	
Adulto M aduro	7 15,9%	7 15,9%	
Adulto Mayor	6 13,6%	6 13,6%	
Total	44 100,0%	44 100,0%	

Fuente: Datos del cuestionario de evaluación CARE-Q. Aplicado a los pacientes hospitalizados en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, cuestionario de Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith, et.al., (Colombia – 2009) creado por Patricia Larson & Ferketich (1981).

De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho de los cuales el 36,4% son Adultos Jóvenes; 34,1% Adultos; 15,9% Adultos Maduros y 13,6% Adultos Mayores en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

DISCUSIÓN

El profesional de enfermería, brinda el cuidado enfermero en su desempeño y la finalidad de la presente investigación trata de la Satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019.

Referido a la satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2019, se puede apreciar en la **primera tabla** los resultados del nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía en la dimensión de accesibilidad. Habiéndose obtenido que los 44 pacientes encuestados se encuentran satisfechos lo mismo ocurre con la dimensión accesibilidad. Estos datos coinciden con los resultados obtenidos por Medina Yadira (2015)⁸ en su trabajo sobre satisfacción de los usuarios en Loja Ecuador, quien reporta que; ... “los pacientes a investigados en cuanto a accesibilidad (oportunidad) el 80% manifiestan nivel de satisfacción medio, el 17% un nivel de satisfacción bajo y el 3% un nivel de satisfacción alto. Situación que no se asemeja con los resultados obtenidos en un estudio realizado por Coligiere Corrales I. y Díaz Sosa J. A. (2006)⁹, en Mérida – Venezuela, sobre Satisfacción del usuario en el área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel: Mérida Venezuela”, manifestando lo siguiente, el 82% consideró que el trato del personal de Enfermería es bueno y un 78% opina que fueron atendidos satisfactoriamente. Cuando requirieron atención el 54% respondieron que fueron atendidos oportunamente, mientras que el 46% no, por la alta demanda de usuarios.

Así mismo los resultados obtenidos en la investigación tienen similitud con el estudio de investigación de Alva Albarrán, Claudia Marcela y Tirado Terán, Carola Berena. (Trujillo 2016) en su trabajo de investigación; “Satisfacción del paciente pos operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016”, llegó a las siguientes conclusiones 1. El nivel de satisfacción del paciente pos operado inmediato el 67.5% se encontró satisfecho con el cuidado recibido, mientras que el 32.5% restante se encuentra insatisfecho. 2. Referente al cuidado de enfermería con sus diferentes características divididas en dimensiones se encontró: En la dimensión accesibilidad el 62.5% se encuentra satisfecho y el 37.5% insatisfecho y en la dimensión monitorea y hace seguimiento el 67.5% se encuentra satisfecho y el 32.5% insatisfecho. 3. De los diferentes indicadores de la escala CARE-Q se encontró que la dimensión de mayor puntaje fue accesibilidad con un 62.5% de pacientes pos operados inmediatos satisfechos y la de menor puntaje fue la dimensión de monitorea y hace seguimiento con un 32.5% de pacientes insatisfechos.

Del mismo modo, Cubas Bejar, Jackeline María et.al, (Lima, 2016) en su trabajo de investigación; Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, 2016 los resultados: se obtuvo que el 50.0% de los pacientes adultos mayores hospitalizados percibieron un alto nivel de satisfacción con el cuidado brindado por la enfermera; mientras que el 45.8% un nivel medio y solo un 4.2% percibió bajo nivel de satisfacción. Conclusiones: la satisfacción global fue alta, con tendencia a un nivel medio.

Sin embargo, difieren con el estudio de investigación de Sifuentes León, Olga Gissella, (Trujillo 2016)¹² en su trabajo de investigación; “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía Hospital Regional docente de Trujillo” llegando a las siguientes conclusiones; que el 1. El mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan poca satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel de satisfacción, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. 2. La mayoría de los usuarios hospitalizados 72.2% refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. 3. Sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería.

También en la investigación de Castro Ramírez, Claudia Susana, et al, (Iquitos 2016)¹³ en su trabajo de investigación; “Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud san juan, año 2016” llegó a las siguientes conclusiones: En cuanto al grado de satisfacción: 56,6% de usuarios calificó con grado de satisfacción de insatisfecho.

Es importante señalar que el concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado; en la **tabla 2**, de los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho (en la dimensión de accesibilidad) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019. Por otro lado en la **tabla 3**, se identifica el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía en la dimensión explica y facilita; en este caso de los 44 de pacientes hospitalizados, el 86,4% se encuentra satisfecho (en la dimensión de accesibilidad) mientras el 13,6% se encuentra insatisfecho (en la dimensión de accesibilidad) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería, lo que se asemeja a los resultados obtenidos por López Zegarra Osvaldo (2007)¹⁴, que realizó en Tumbes un estudio sobre “Satisfacción de las personas Hospitalizadas en la Relación a los cuidados de enfermería, Servicio de Medicina Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría Tumbes”, refirió que, el 63.1% de las personas tienen un nivel alto respecto a los

cuidados de enfermería, valorando a partir de los aspectos: trato equitativo, disposición de la enfermera para atender a sus requerimientos, comunicación clara sobre el beneficio del tratamiento, hacer sentir importante al usuario como persona, darle la oportunidad de expresar sus problemas y buscar participación de sus cuidados; seguido de un nivel de satisfacción medio en un 36.9% de los casos. Esta información coincide también con nuestros resultados de la **tabla 4** donde de los 44 de pacientes hospitalizados, el 95,5% se encuentra satisfecho (en la dimensión de confort a) mientras el 4,5% se encuentra insatisfecho (en la dimensión de accesibilidad) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería.

En cuanto a las **tablas 5**. De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho (en la dimensión se anticipa) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019, al respecto en el estudio realizado por Medina Yadira (2015) en Loja Ecuador, se obtienen resultado muy semejante; “ los pacientes del Hospital “Isidro Ayora” en alto porcentaje refirieron estar satisfechos con los cuidados recibidos en cuanto a Accesibilidad, Conforta, se Anticipa, Mantiene Relación de Confianza Monitorea y Hace Seguimiento. No ocurriendo lo mismo con los resultados obtenidos en un estudio realizado por Coligiere Corrales I. y Díaz Sosa J. A. (2006), en Mérida – Venezuela, sobre Satisfacción del usuario en el área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel: Mérida Venezuela”, manifestando lo siguiente, el 82% consideró que el trato del personal de Enfermería es bueno y un 78% opina que fueron atendidos satisfactoriamente. Cuando requirieron atención el 54% respondieron que fueron atendidos oportunamente, mientras que el 46% no, por la alta demanda de usuarios. En cuanto a los resultados de la **tabla 6**. De los 44 de pacientes hospitalizados, el 90,9% se encuentra satisfecho (en la dimensión mantiene relación de confianza) mientras el 9,1% se encuentra insatisfecho (en la dimensión mantiene relación de confianza) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019, En nuestro caso los resultados difieren a los reportados en líneas anteriores en cuanto a la dimensión oportunidad y seguimiento.

En la **tabla 7**. De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho (en la dimensión de monitorea y hace seguimiento) sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

En la tabla 8. De los 44 de pacientes hospitalizados, según las dimensiones correspondientes al nivel de satisfacción más altos de resultados obtenidos son la dimensión de Accesibilidad, Se Anticipa y Monitorea y Hace Seguimiento con un 100% mientras la Dimensión más baja es el de Explica y Facilita con un 86,4% satisfechos y 13,6% insatisfechos sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

En la **tabla 9**. De los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho de los cuales el 31,8% son del sexo masculino y el 68,2% son del sexo femenino en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

En la **tabla 10** de los 44 de pacientes hospitalizados, el 100% se encuentra satisfecho de los cuales el 36,4% son Adultos Jóvenes; 34,1% Adultos; 15,9% Adultos Maduros y 13,6% Adultos Mayores en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2019.

Los hallazgos develan que la mayoría de los pacientes hospitalizados se encuentran satisfechos sobre los cuidados de enfermería en el hospital de apoyo Jesús Nazareno, al respecto el 100% (44) tuvieron un nivel de satisfacción adecuada.

En nuestro estudio, los 44 de pacientes hospitalizados, según las dimensiones correspondientes al nivel de satisfacción más altos de resultados obtenidos son la dimensión de Accesibilidad, Se Anticipa y Monitorea y Hace Seguimiento con un 100% mientras la Dimensión más baja es el de Explica y Facilita con un 86,4% satisfechos y 13,6% insatisfechos sobre los cuidados brindados por el personal de enfermería, datos que coinciden con los reportados por Medina Yadira (2015); “En el caso de los pacientes investigados en la categoría mantiene relación de confianza (confianza y respeto) el 75,5% de los pacientes encuestados manifiestan un nivel de satisfacción medio, el 19% tienen un nivel de satisfacción bajo y el 6% un nivel de satisfacción alto. Situación que no se asemeja con la mayoría de los estudios analizados sobre satisfacción del paciente con el cuidado de Enfermería, en entornos hospitalarios con pacientes adultos. Estos estudios fueron realizados en México en Venezuela, en Jordania y en Finlandia. Gutiérrez y Cols. (citado por Medina Yadira) encontraron que las Enfermeras no respetan la intimidad de los pacientes (51%), no se dirigen a los pacientes por su nombre o apellido (32%), los pacientes no conocen el nombre de la Enfermera que los atiende” (49%) y más de la mitad de los pacientes (58%) refiere la atención de Enfermería como buena.”

AGRADECIMIENTOS

Al Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho por la apertura al campo Clínico para la toma de datos a los pacientes hospitalizados de manera voluntaria previa explicación del motivo del trabajo de investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Romero A., Liliam Claudia. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [en línea]. 2008 [Consultado el 03 de octubre 2018]; Pág.: 4. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf
2. Marriner Tomey, Ann. Desde el origen de la enfermería hasta la disciplina enfermera. Modelos y teorías en enfermería. Sexta edición.
3. Echeverri de Pimiento, Sonia * Historia de la Medicina Enfermería: el arte y la ciencia del cuidado- Revista MEDICINA - Vol. 25 No. 3 (63) - diciembre 2003.
4. Hamui Sutton, Liz et al. “Un estudio de satisfacción con la atención médica” D.R. © Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad Universitaria,
5. Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith, et.al “Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘Care-Q’ en versión al español en población colombiana” Aceptado: 25 de marzo de 2009. from: https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana [accessed Oct 17 2018].
6. Mompert García MP. Administración de servicios de enfermería. Barcelona: Masson; 2000.
7. Leininger, (1978). Análisis Comparativo de las Conceptualizaciones y Teorías del Cuidado. IMAGE: journal of Nursing Scholarship vol. 23, No 2, Summer.
8. Medina Pérez, Yadira Abigail, “Satisfacción del usuario hospitalizado Enrelacion a cuidados de enfermeria, Servicio de clinica hospital isidro Ayora” Universidad de Loja. Ecuador 2015
9. Coligiere Corrales I. y Díaz Sosa J. A. (2006), Mérida – Venezuela, “Satisfacción del usuario en el área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel: Mérida Venezuela”
10. Alva Albarrán, Claudia Marcela y Tirado Terán, Carola Berena. (Trujillo 2016) “Satisfacción del paciente pos operado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital regional docente de Trujillo 2016”.
11. Cubas Bejar, Jackeline María et.al, (Lima, 2016) “Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, 2016”, Universidad Peruana Cayetano Heredia; Repositorio Institucional. Lima.
12. Sifuentes León, Olga Gissella, (Trujillo 2016) “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”
13. Castro Ramírez, Claudia Susana, et.al, (Iquitos 2016) “Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud san juan, año 2016”
14. López Zegarra Osvaldo (2007), “Satisfacción de las personas Hospitalizadas en la Relación a los cuidados de enfermería, Servicio de Medicina Hospital José Alfredo Mendoza Olavarria Tumbes”.