



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA
CIES-UNAN Managua**



Maestría en Salud Pública

2018 - 2020

Informe final de tesis para optar al

Título de Master en Salud Pública

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN RELACIÓN A LA CALIDAD
DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA.
ÁREA DE MEDICINAS Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL
GENERAL SAN PEDRO DE USULUTÁN, EL SALVADOR, OCTUBRE A
DICIEMBRE DEL 2019.**

Autora:

Ana Guadalupe Rodríguez Rodríguez

Licenciada en Enfermería

Tutor:

Dr. Sergio Ramón Gutiérrez Ubeda

Docente Investigador.

San Miguel, El Salvador, enero 2020.

INDICE

RESUMEN	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CARTA AVAL DEL TUTOR (A)	iv
I. INTRODUCCIÓN	5
II. ANTECEDENTES	6
III. JUSTIFICACIÓN	8
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
V. OBJETIVOS	10
VI. MARCO TEÓRICO	11
VII. DISEÑO METODOLÓGICO	20
VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	25
IX. CONCLUSIONES	47
X. RECOMENDACIONES	48
XI. BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	51

RESUMEN

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes, en relación a la calidad del cuidado brindado por el Profesional de Enfermería, en las áreas de Hospitalización de Medicinas y Cirugías del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, El Salvador. Octubre a diciembre del año 2019.

Diseño Metodológico: Estudio Descriptivo de corte transversal, el universo estuvo constituido por un total de 100 pacientes, la fuente de información fue primarias, se aplicó el cuestionario Care Q de Patricia Larson a pacientes con más de tres días de hospitalización, con orden de alta y de los servicios participantes.

Resultados: El 27% de los pacientes estudiados se ubican en un rango de edad entre 38 y 47 años, el 52% pertenece al género masculino y solamente un 3% tienen un nivel de educación superior, en cuanto al nivel de satisfacción según los parámetros CARE Q de Patricia Larson de acuerdo a los resultados el nivel de satisfacción de la población en estudio es satisfactorio en todos los parámetros o escala de satisfacción, cabe mencionar que también se identificó cierto grado de insatisfacción donde se evidencia la falta del monitoreo y el seguimiento a la atención brindada por el personal de enfermería.

Conclusiones: En cuanto a las características Sociodemográficas, la mayoría de la población en estudio tenía una edad de entre 38 – 47 años, predomina el nivel de escolaridad plan básico en ambos géneros, predomina el género masculino con un 52%, Se identificó un nivel de satisfacción considerable de los pacientes hospitalizados en el área de Medicina y Cirugía en todos los parámetros según la encuesta CARE Q de Patricia Larson.

Como también se han obtenido resultados negativos especialmente en los parámetros de anticipación, explica y facilita.

Palabras claves: Percepción, Cuidados, accesibilidad, monitoreo, satisfacción.

Contacto: rodriguezrodriguez-1967@hotmail.com

DEDICATORIA

A Dios Todo Poderoso, a mi Hija Génesis Guadalupe Rodríguez, a toda la familia del CIES por ser facilitadores para mi formación académica siendo ejemplos a seguir en el ámbito profesional.

A mi familia por todo su apoyo.

Lic. Ana Guadalupe Rodriguez Rodríguez

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme culminar con éxito un sueño hecho realidad, por la vida y la salud y darme la oportunidad de prepararme más en la rama de la medicina para la mejora de mis aportes en cuanto a la calidad de atención que todo usuario merece y necesita en estos momentos que su estado de salud se encuentra quebrantado no solamente por una patología sino que muchas veces esta agobiado por problemas emocionales y es ahí el papel de todo personal de Enfermería el cual tiene que brindar un trato digno y humanizado.

A toda mi Familia por su apoyo incondicional durante este proceso.

A Dr. Sergio Ramón Gutiérrez Ubeda por ser la persona que me brindó asesoría durante todo este proceso de formación. Mis más sinceros agradecimientos.

Lic. Ana Guadalupe Rodríguez Rodríguez



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD

ESCUELA DE SALUD PÚBLICA

CIES-UNAN, Managua



CARTA AVAL DEL TUTOR (A)

Por este medio hago constar que luego de haber acompañado en las diferentes etapas del proceso de elaboración de tesis, el informe final de investigación de tesis se encuentra conforme a lo que establece la guía metodológica para elaborar tesis de posgrado del CIES-UNAN Managua. Así como el cumplimiento del reglamento del sistema de estudios de posgrado y educación continua SEPEC- UNAN- MANAGUA. Aprobado por el Consejo Universitario en sesión ordinaria No. 21-2011, del 07 de octubre 2011. De acuerdo al capítulo II sección primera, Artículo 97, inciso D y título II, Artículo 107. Inciso G. los cuales hacen referencia de la aprobación del tutor o director de tesis como requisito para proceder con el acto de defensa.

A continuación, se detallan los datos generales de la tesis:

- Nombre del programa de Maestría: Salud Pública
- Sede y cohorte: San Miguel, El Salvador, 2018-2020
- Nombre del Maestrando: Ana Guadalupe Rodríguez Rodríguez
- Nombre del tutor: Sergio Ramón Gutiérrez Ubeda
- Título de la tesis: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA. ÁREAS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL GENERAL SAN PEDRO DE USULUTÁN, EL SALVADOR, OCTUBRE A DICIEMBRE DEL 2019.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua, a los 02 días del mes de febrero del año 2021.

Atte. _____

Sergio Ramón Gutiérrez Ubeda

Ph.D

CIES-UNAN- Managua

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional debido a la competitividad y globalización. Uno de los principios rectores de la política sectorial en Latinoamérica es la calidad de atención en salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de atención es la satisfacción de los pacientes. La percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería es fundamental; refleja la satisfacción que es uno de los indicadores importantes del proceso de atención en salud

En El Salvador la satisfacción es un indicador de calidad, asimismo es un estándar de Enfermería el brindar trato humanizado al paciente, familia y comunidad. En el Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, el conocer la satisfacción del paciente sobre servicios recibidos es esencial para la mejora continua de la calidad de atención. Para el paciente, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, buen trato, privacidad, accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura; Investigar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad del cuidado es un proceso complejo ya que depende de características específicas (su cultura, expectativas, factores personales), así como de experiencias previas y de la propia enfermedad.

El presente estudio determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el área de Medicinas y Cirugía del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, El Salvador, octubre a diciembre del 2019, brindando información oportuna a los tomadores de decisiones para la mejora continua de la calidad de atención de enfermería desde la percepción de los pacientes.

I. ANTECEDENTES

Zúñiga Quintana Rosita – (2017). Perú. Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión y Servicio de la Salud. El diseño de la investigación es correlacional. La muestra estuvo representada por 120 pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Los resultados se analizaron con la base teórica de las variables cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes hospitalizados para llevar a cabo la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman, en la muestra asumida se encontró una correlación moderada ($Rho=0,753$), y muy significativa (0,00); se afirma que: existe una relación moderada significativa entre el cuidado humanizado por parte del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima - 2017.

Lago Gradys Amalec Reynaldo Julio (2017). Managua Nicaragua. Tesis para optar al Título de Máster en Administración en Salud. Se incluyeron en el estudio de percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios, 82 pacientes, ingresados en el área de hospitalización de medicina interna del Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, abril 2017, la fuente fue primaria, se aplicó el cuestionario Care Q de Patricia Larson. El 28% de los pacientes estudiados se ubican en un rango de edad entre 46 y 55 años, el 66 % pertenecen al sexo masculino, y el 40% tienen un nivel de formación universitaria, en cuanto al nivel de satisfacción según los parámetros Care Q, el que alcanzó el nivel más alto fue anticipación que se ubicó entre un 84.15 a 73.17 % SIEMPRE, seguido de 19.51 a 10.98 % que contestaron que CASI SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra entre de 1.22% que respondieron como NUNCA. Donde se evidencia que todavía hay una deficiencia en cuanto a la monitorización y seguimiento de la atención que brinda el personal de enfermería.

Ugarte Chang Jenny Adriana (2015). Lima – Perú. Tesis para optar el grado de maestro en gestión del cuidado en enfermería, Características del cuidado humanizado que brinda la enfermera según las personas viviendo con VIH en estadio Sida. La metodología que utilizó es un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 66 pacientes con un tiempo mínimo de siete días de hospitalización. Para la selección de los pacientes se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Valorando todos los parámetros cuestionario Care Q Patricia Larson, del total de pacientes el 61% expresan que siempre las enfermeras brindan un cuidado humanizado y el 39% refieren que nunca reciben cuidado humanizado que brinda las enfermeras.

II. JUSTIFICACIÓN

En el Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, el Comité local de Ética tiene como principal objetivo el fortalecer los principios y valores fundamentales en el quehacer de enfermería en las diferentes áreas de trabajo.

Determinar el grado de satisfacción en relación a la calidad del cuidados brindado por el personal de enfermería en las áreas de medicina y cirugía, es un objetivo importante del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, esto proporciona información sobre el éxito del personal de salud, y medir si alcanza o no las expectativas del paciente, buscando ofrecer al paciente una atención que sea afectiva con enfoque no solo en sus problemas de salud, sino abordar los problemas personales y sociales.

El cuidado es la esencia de la profesión de Enfermería, estos deben estar constituidos por acciones transpersonales e inter subjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad ayudando a la persona a encontrar un significado a la enfermedad, sufrimiento, dolor y existencia.

Este trabajo de investigación sobre satisfacción del paciente en relación a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería aporta información relevante para evaluar la calidad de atención que se brinda al paciente, familia y comunidad, como también aporta información a los tomadores de decisiones a fin de que se implementen estrategias para mejorar en relación al trato al paciente mediante procesos de capacitación y concientización al personal de enfermería de la importancia que debe brindar un trato humanizado a todo paciente que demande de este servicio.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, cuenta con una capacidad instalada de 130 camas censables, la cantidad de pacientes hospitalizados es de un promedio de 175 a 200 pacientes, por lo tanto al ser un Hospital de segundo nivel es un hospital de referencia para hospitales básicos y primer nivel de atención, la demanda de pacientes a incrementado, dado que se ha iniciado la implementación de la atención con calidad y calidez de acuerdo a la política de Enfermería de El Salvador, se considera de vital interés dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el área de Medicinas y Cirugía del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, el Salvador, ¿octubre a diciembre del 2019?

Algunas interrogantes que responden a este planteamiento del problema son:

1. ¿Identificar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el área de medicinas y cirugías?
2. ¿Valorar el nivel de satisfacción de la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería conforme 6 sub escalas CARE Q de Patricia Larson?
3. ¿Comparar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la sub escala de accesibilidad, confort, explica y facilita, monitorea y hace seguimiento?

IV. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en las áreas de medicina y cirugía del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután El Salvador, octubre – diciembre 2019

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1-Identificar las características socio demo graficas de los pacientes hospitalizados en el área de medicinas y cirugías.

2 -Valorar el nivel de satisfacción de la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería conforme 6 sub escalas CARE Q de Patricia Larson

3-Comparar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la sub escala de accesibilidad, confort, explica y facilita, monitorea y hace seguimiento.

V. MARCO TEÓRICO

Cuidado de Enfermería:

El cuidado de enfermería ha sido definido por muchos teorizadores y filósofos, pero se podría decir que la primera gran teórica, ejemplo y mito de la enfermería es Florence Nightingale, quien delinea los primeros conceptos de la profesión y rebelaron caminos de la investigación científica enfatizando la observación sistémica como instrumento para la implementación del cuidado.

Sin embargo, el conocimiento teórico del cuidar empezó en enfermería en la década de los 50 con Madeleine Lininger, quien defendió la concepción de que el cuidado es una necesidad humana esencial y el cuidar como esencia de enfermería a demás es un modo de lograr la salud y bienestar y la conservación de la cultura y de la civilización que se sustenta en relación de interacción humana y social que caracteriza su naturaleza como objeto.

Cuidar implica deseo de dar cuidado y de llevar a cabo acciones de cuidado. Las acciones de cuidar pueden ser observaciones positivas de soporte, de comunicación, o de intervenciones físicas de la enfermera. Cuidar es dedicarse a un fin, a la protección a la mejoría y a la preservación de la dignidad del otro. En el cuidado humano la relación en el curar y cuidar está invertida: su énfasis está más bien en la idea de que el cuidado potencializa los resultados de la auto curación y por lo tanto, cuidar puede ser un medio para curar. Entonces, se puede decir que el cuidado de enfermería es un proceso de interacción sujeto- sujeto dirigido apoyar y acompañar a individuos colectivos en el

logro, fomento y recuperación de la salud, mediante la realización de sus necesidades fundamentales.

Satisfacción del paciente:

Según el diccionario de la Real Academia Española, la satisfacción se define como “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”.

La satisfacción de los pacientes en los servicios de salud se evidencia en la importancia de los siguientes factores: tiempo de espera, costo o modalidades de pago, trato recibido por el personal de salud, limpieza del área, nivel de comunicación entre el personal de salud y el paciente, accesibilidad a los servicios de salud, comprensión de los problemas personales, confiabilidad de las instituciones, competencia técnica y seguimiento por parte de los doctores entre otros.

El estado de satisfacción influye positivamente en el bienestar físico, mental y social en beneficio del paciente en una institución de salud. La sociedad tiene la obligación de atender la salud de sus miembros y fomentar la capacidad de vivir en un mundo en el que constantemente se deben coordinar los esfuerzos para evitar los riesgos de enfermar, Prolongando la vida y estimulando el mejoramiento de la salud.

Patricia Larson afirma que la satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería durante la hospitalización debe ser evaluada por medio de los objetivos del cuidado de enfermería, los cuales son:

- Accesibilidad: hace referencia a los comportamientos de cuidado en relación al apoyo y la oportunidad.

- Explica y facilita: se refiere a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería y que son dados a conocer a las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia, los cuales son desconocidos por ellas o de difícil entendimiento.
- Conforta: hace alusión a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que la gestante hospitalizada por pre eclampsia, familia y allegados se sientan cómodos, en pro de fortalecer su bienestar.
- Se anticipa: es la evaluación de los cuidados que el profesional de enfermería plantea con anterioridad, teniendo en cuenta las necesidades de la gestante hospitalizada por pre eclampsia, con el fin de prevenir complicaciones.
- Mantiene relación de confianza: son los cuidados que ofrece el profesional de enfermería para que la gestante hospitalizada por pre eclampsia tenga esperanza firme en ella, estos cuidados son orientados a la recuperación, permitiendo a su vez una confianza y una cercanía con la presencia física del profesional de enfermería.
- Monitorea y hace Seguimiento: son aquellos cuidados que ofrece el profesional de enfermería, que tienen un conocimiento propio, dominando lo técnico-científico de los procedimientos a realizar en su grupo de trabajo; realizando al final una evaluación de que todo se haga bien y a tiempo, en pro de las necesidades de las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia. De este modo Larson y Ferketich (1993) elaboran el instrumento denominado “satisfacción del cuidado” donde definen el cuidado como las acciones intencionales que llevan al cuidado físico y emocional, promoviendo un sentido de seguridad. Es así como la satisfacción del cuidado ha sido motivo de estudio, logrando demostrar que existen necesidades de cuidado en los diferentes individuos, grupos, y/o comunidades.

De esta manera se encontraron diversos estudios que ahondan la satisfacción en diferentes ámbitos, es así Mistrató-Risaralda, realizó un estudio descriptivo de corte transversal, logrando determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer

nivel de atención en salud. Logrando concluir que los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, se sienten a gusto con esta atención en la parte asistencial y en todas las actividades que planea el profesional de enfermería, evidenciándolo como un servicio eficiente.

Zavala (2010) en Lima- Perú. Abordó la satisfacción mediante un estudio descriptivo de corte transversal, con diseño metodológico; cuyo objetivo fue determinar el 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, la muestra estuvo conformada por 60 pacientes adultos mayores que se encontraban hospitalizados en el servicio de medicina general del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2009, el estudio concluye que el paciente adulto mayor presenta un nivel de satisfacción media y con tendencia a un nivel de satisfacción baja, sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina de la misma institución, siendo más baja la dimensión del cuidado sobre estimulación. Se concluye que el adulto mayor presenta necesidades de cuidado por parte del profesional, siendo este un grupo vulnerable que requiere de cuidados enfocados a la estimulación y la motivación según resultados del estudio, donde el profesional de enfermería puede trabajar en las necesidades de salud de las personas mayores.

La satisfacción del paciente 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 del 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 desempeños apoyados en los resultados que a su vez van a estimular la calidad del cuidado.

Según Pascue. La satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos con la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del paciente. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las expectativas basadas en situaciones de servicios.

Existen 3 razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial; primero hay trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios. En segundo lugar, la satisfacción es un sentimiento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, y en tercer lugar la opinión del paciente que puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer.

El estado de satisfacción influye positivamente en el bienestar físico, mental y social en beneficio del paciente en la institución de salud. La sociedad tiene la obligación de atender la salud de sus miembros y fomentar la capacidad de vivir en un mundo en el que constantemente se deben coordinar los esfuerzos para evitar los riesgos de enfermar, prolongando la vida y estimulando el mejoramiento de la población.

Paciente:

Es el sujeto que recibe los servicios de algún profesional de salud sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento, a una intervención.

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de este trabajo es la percepción de satisfacción percibida por los pacientes frente al cuidado de atención del personal de enfermería, se entenderá por paciente a la persona que se encuentre ingresada en sala de medicina y cirugía en la institución de salud descrita.

Servicio:

Es el acto y efecto servir, actividad que consiste en realizar una cierta acción para satisfacer una necesidad.

Segundo nivel de atención en salud.

Este nivel está compuesto por las especialidades de: Internación hospitalaria entre ellas Medicina Interna; con apoyo de otras especialidades y sub especialidades y servicios complementarios de diagnóstico y tratamiento).

Satisfacción y Evaluación desde la Percepción del Paciente. La percepción, según Hermann L. F. Helmholtz “es el resultado de la capacidad del individuo de sintetizar las experiencias del pasado y las señales sensoriales presentes”. Como dimensión de la calidad es la experiencia advertida y expresada por el paciente y que, en la mayoría de los casos, no tiene ninguna relación con los aspectos científicos y técnicos, sino con las necesidades de afecto, comprensión, protección, bienestar, ocio e información. La percepción es una dimensión determinada por el contexto socio–cultural, los hábitos y las costumbres; además del ambiente físico donde se brinda el cuidado.

Donabedian, citado por Pascoe, considera la interacción entre el personal de salud y el paciente desde dos puntos de vista: “las prestaciones técnicas y la relación personal con el usuario”, los cuales son dos aspectos de la percepción de los pacientes acerca de la calidad del servicio, según dicen Melum & Sinioris citado por Pascoe “Las percepciones de la calidad están influenciadas tanto por los aspectos interpersonales como clínicos de la atención de salud. Ambos son importantes, la calidad del servicio es intrínsecamente subjetiva y personal y depende de la relación entre el proveedor y el cliente”.

Satisfacción del paciente frente al cuidado de Enfermería

Según Melum & Sinioris, aunque no exista una definición única de calidad de la atención de salud, la mayoría de los autores considera la “satisfacción del paciente” como un buen punto de partida en el análisis de la calidad. Las quejas y los requerimientos de los pacientes permiten que los proveedores de los servicios definan los estándares de calidad adecuados para cada servicio a fin de implementar los cambios necesarios.

En salud como en enfermería todo servicio tiene dos maneras como se puede percibir su nivel de calidad: en primera instancia se debe observar la calidad técnica y en segunda la calidad funcional. La primera está referida al cumplimiento de todos los requisitos indispensables que se desarrollan acordes con lo estrictamente científico.

La calidad funcional es conocida como la manera de brindar el servicio y también como la persona percibe que es atendida.

Cuantificar el nivel de calidad percibido por un paciente al entrar en los marcos de la subjetividad es más difícil, salvo que se encuentren caminos para ello; el nivel de calidad del cuidado es la diferencia entre el cuidado percibido y la expectativa del paciente, en este sentido la forma como perciba la persona está condicionada por 14 necesidades personales, experiencias anteriores, rol auto percibido del cuidado brindado y factores situacionales que, de una u otra forma, influyen en la manera como el paciente expresará las características del cuidado brindado.

El cuidado de enfermería debe ofrecer un marco de garantía de calidad que lo haga competitivo, que satisfaga las necesidades de los usuarios y al mismo tiempo del personal de enfermería que trabaja en la unidad asistencial para que se sienta satisfecho de su labor. Ahora el paciente se ha convertido en el principal centro e

impulso para elevar la calidad de los servicios sanitarios, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial.

El objetivo del análisis de la satisfacción será, facilitar información a los profesionales, a los gestores y administradores del sistema sanitario sobre aquellos aspectos de la organización sanitaria que son percibidos por la población como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora mediante la modificación de circunstancias, comportamientos o actitudes de la organización que intervienen en el proceso asistencial.

Medición de la Satisfacción n de la Calidad del Cuidado

El cuestionario Care–Q creado por Patricia Larson & Ferketich (1981) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, define el cuidado como acciones intencionales que llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad.

El CARE–Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario de evaluación de la atención, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán, contiene 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cinco puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6 sub escalas de comportamiento:

- **Accesibilidad:** Contiene 6 ítems (1 – 6) que hacen alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo.
- **Explica y Facilita:** Contiene 6 ítems (7 – 12) y se refieren a los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el paciente

son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

- **Conforta:** Contiene 9 ítems (13 – 21) que se refieren a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el paciente hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar.
- **Se Anticipa:** Contiene 11 ítems (22 – 32) donde se evalúan los cuidados que las y los enfermeros planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del paciente con el fin de prevenir complicaciones.
- **Mantiene Relación de Confianza:** Contiene 10 ítems (33 – 42) y son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el paciente hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el paciente.
- **Monitorea y Hace Seguimiento:** Contiene 8 ítems (43 – 50) y se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada paciente y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo.

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

a. Tipo estudio:

Estudio Descriptivo de corte transversal.

b. Área de estudio:

El estudio se realizó en el área de hospitalización de Medicina y Cirugía del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután en el periodo de octubre a diciembre 2019.

c. Universo

El universo del estudio estuvo constituido por 100 pacientes que fueron ingresados en el área de hospitalización de medicina y cirugía del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután ingresados con tres días de estancia hospitalaria y en proceso de alta en el periodo de octubre a diciembre 2019.

d. Unidad de Análisis

Los pacientes que se ingresaron y fueron dados de alta en el área de hospitalización de medicina y cirugía en el período Octubre a diciembre 2019.

e. Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Pacientes que se ingresaron en el área de Hospitalización de medicina con un mínimo de 3 días de estancia Hospitalaria y en proceso de alta en el Hospital Nacional General San Pedro de Usulután
- Pacientes que aceptaron participar en el estudio y que firmaron el consentimiento informado.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes con capacidad física y mental para llenar el cuestionario.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no estaban ingresados en el área de Hospitalización de medicina y cirugía del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután.
- Pacientes con menos de 3 días de estancia hospitalaria y que no recibieron alta.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que no firmaron el consentimiento informado.
- Pacientes que su estado de salud les impidió contestar el cuestionario.

f. Variables de estudio por objetivo

Objetivo 1- Identificar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el área de medicinas y cirugías.

- Edad
- Género
- Escolaridad

Objetivo 2- Valorar la satisfacción de la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en pacientes hospitalizados conforme 6 sub escalas Care Q de Patricia Larson.

- Accesibilidad
- Explicación y Facilitación.
- Confort.
- Anticipación.
- Mantenimiento de una Relación de Confianza.
- Monitoreo y seguimiento.

Objetivo 3-Comparar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la sub escala de accesibilidad, conforta, explica y facilita, monitorea y hace seguimiento.

- Accesibilidad
- Explica y facilita
- Confort
- Anticipación
- Mantiene Relación de confianza
- Monitorea y seguimiento

Fuente de Información

Primaria, a través de la información brindada por los pacientes en estudio.

g. Técnica de Recolección de Información

Se aplicó cuestionario a cada paciente participante en el estudio.

Instrumento de recolección de Información

El instrumento que se utilizó es el cuestionario (CARE- Q) O escala de satisfacción del cuidado, diseñado por la enfermera Patricia Larson en 1998, validado en versión al español en población colombiana.

Este instrumento está formado por 50 preguntas divididas por 6 sub – escalas del comportamiento de la enfermera, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en dicha área.

Tal y como está descrito en el marco teórico tiene 6 sub escalas de comportamiento;

- Accesibilidad
- Explica y facilita
- Confort
- Anticipación
- Mantenimiento de una Relación de confianza
- Monitorea y seguimiento

h. Procesamiento de la Información

Se utilizó el programa Excel, teniendo en cuenta su capacidad para la introducción, procesamiento de datos y generación de tablas y gráficos, así como Word para el procesamiento de texto y PowerPoint para la presentación en la defensa de la tesis.

i. Consideraciones Éticas

Para desarrollar el presente trabajo se tuvieron en cuenta los siguientes principios éticos pertinentes para el estudio:

- Se solicitó autorización a las autoridades superiores del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután.
- Se presentó el protocolo ante el comité de ética para su aprobación

- Se respetó la decisión de los pacientes que decidieron participar La información obtenida fue únicamente utilizada para el estudio.
- No se registró el nombre de los pacientes que participaron en el cuestionario del estudio y la información que obtuvo se utilizó de forma confidencial y con fines académicos. Previo consentimiento informado

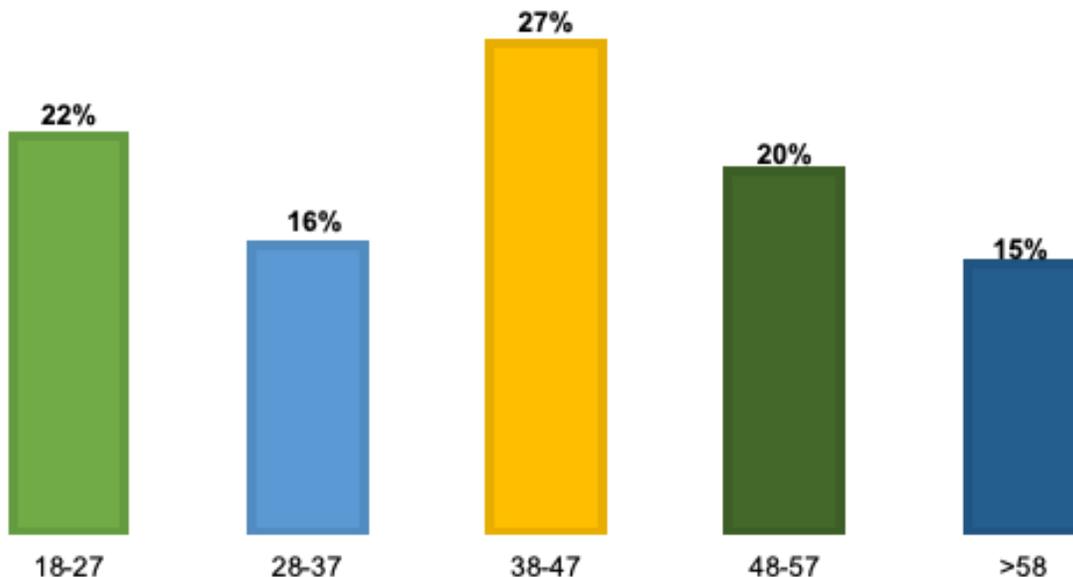
j. Trabajo de Campo

La recolección de la información la realizó la investigadora en la hora que el paciente fue dado de alta, sin afectar el estado de salud y las actividades del servicio. En un período de lunes a viernes durante 10 semanas hasta el 23 de diciembre.

VII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Objetivo 1: Características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el área de Medicinas y Cirugías.

Gráfico 1. Edad de los pacientes ingresados en el área de hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, octubre-diciembre 2019.



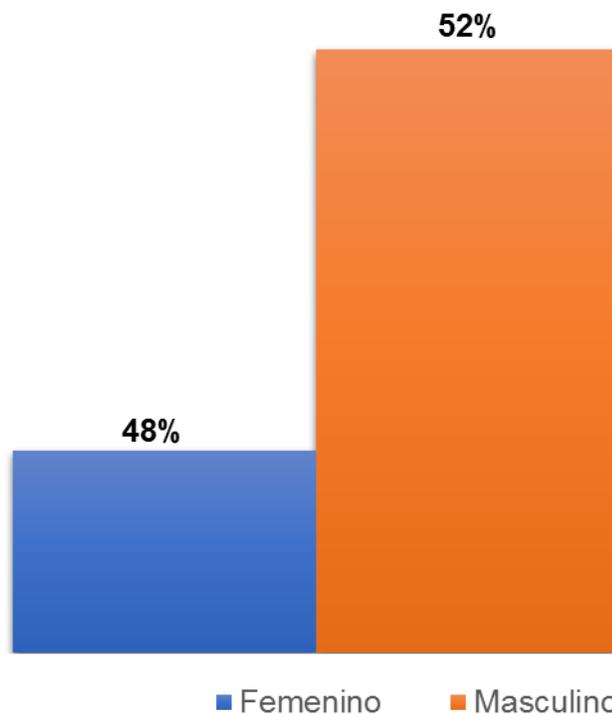
Fuente: Cuestionario CARE Q de Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados

De acuerdo a los grupos de edades de los pacientes en estudio estaban entre 18 – 27 años 22 (22%), de 28 – 37 años 16 (16%), de 38 – 47 años 27 (27%), de 48 – 57 años 20 (20%), y mayores de 58 años 15 (15%).

La edad predominante de la población en estudio fue de 38 – 47 años que representa el (27%). (Ver Anexo 3, Tabla 1).

En comparación a los antecedentes de estudio de investigación de Lago Gradys Amalec Reynaldo en su trabajo de investigación percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, hospital militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños 2017, en ambos trabajos existe una variable en cuanto a las características sociodemográficas, ya que se puede observar en los resultados la variabilidad en rangos de edades de la población en estudio, reflejada en su gráfico, pudiendo observar sus grupos etáreo de 16 a 75 años de edad en donde predomino la edad de 46 a 55 años(28%), en el trabajo de investigación las edades predominantes fueron de 38 a 47 años (27%).

Gráfico 2 Género de los pacientes ingresados en el área de hospitalización medicina y cirugía, Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, octubre-diciembre 2019.



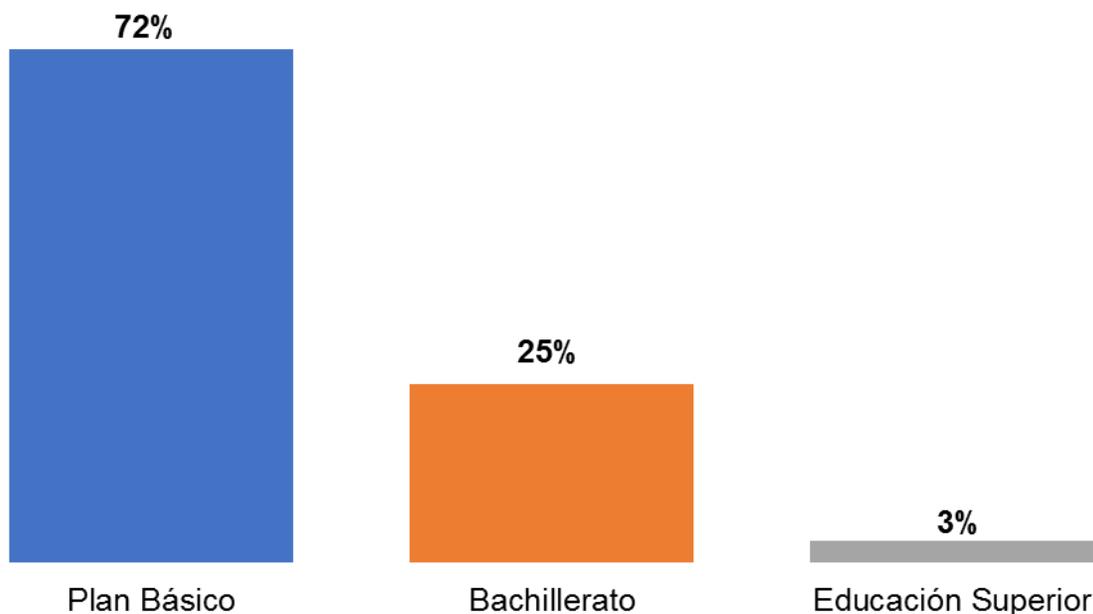
Fuente. Cuestionario CARE Q de Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados.

En cuanto al género de la población en estudio 48 (48%) pertenecen al género femenino y 52 (52%) está representada por el género masculino. (Ver Anexo 3, Tabla 2).

De acuerdo a los resultados, predominó el género masculino con un 52% seguido del género femenino con un 48%.

En comparación al estudio realizado por Lago Gradys Amalec Reynaldo en su trabajo de investigación sobre percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños 2017, en la población en estudio predominó el género masculino con un 66% seguido del género femenino con un 28%, en ambos estudios predominó el género masculino.

Gráfico 3. Escolaridad de los pacientes ingresados en el área de hospitalización de medicina y cirugía en el Hospital General San Pedro, Usulután, El Salvador, octubre-diciembre 2019.



Fuente. Cuestionario CARE Q, Patricia Larson aplicada a pacientes hospitalizados.

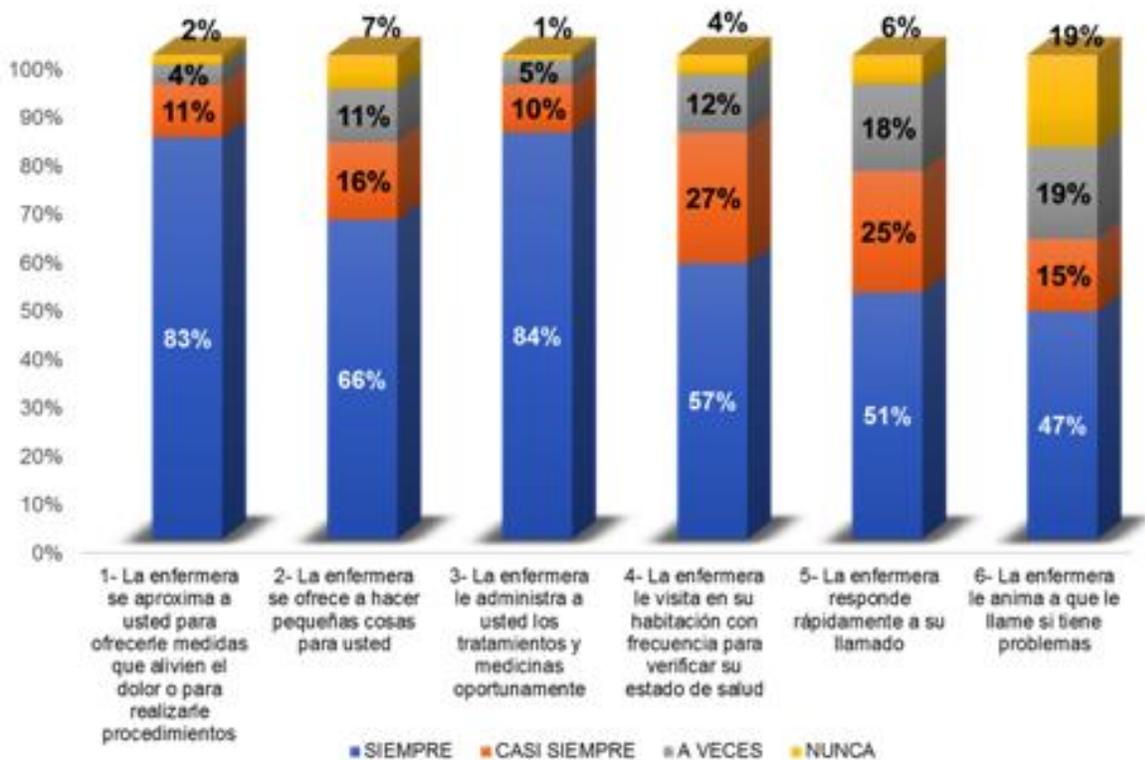
En cuanto al nivel de escolaridad de pacientes en estudio se encontró que 72 (72%) tiene un nivel de educación de plan básico, 25 (25%) tiene bachillerato y solamente 3 (3%) han logrado un nivel de educación superior. (Ver Anexo 3, Tabla 3).

De acuerdo con los resultados la población en estudio tiene un bajo nivel de escolaridad ya que sólo un 3% tiene un nivel de educación superior

Similar refleja Lago Gradys Amalec Reynaldo en trabajo de investigación percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, hospital militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños 2017, en su estudio con un 48 % tiene el plan básico, un 28 % secundaria y solamente un 24 % cuentan con estudios de nivel superior.

Objetivo 2. Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de cuidado brindado por el personal de enfermería conforme 6 sub escalas CARE Q de Patricia Larson.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción según patrón de accesibilidad, pacientes ingresados en el área medicina y cirugía en el Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, octubre-diciembre 2019.



Fuente. Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados.

En ítem 1, La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o realizarle procedimientos del 100% de los pacientes encuestados 83 (83%) respondieron “siempre”, 11 (11%) “casi siempre”, (4%) 4 a “veces”, (2%) nunca”,

En Ítem 2, La enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted, 66 (66%) siempre 16 (16%) “casi siempre” 11(11%) “A veces”, 7 (7%) nunca;

En ítem 3, La enfermera le administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente, 84 (84%) “siempre”, 10 (10%) “casi siempre”, 5 (5%) “A veces”, 1 (1%) “nunca”;

En el ítem 4 La enfermera le visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud, 57 (57%) “siempre”, 27 (27%) “casi siempre”, 12 (12%) “A veces”, 4 (4%) “nunca”,

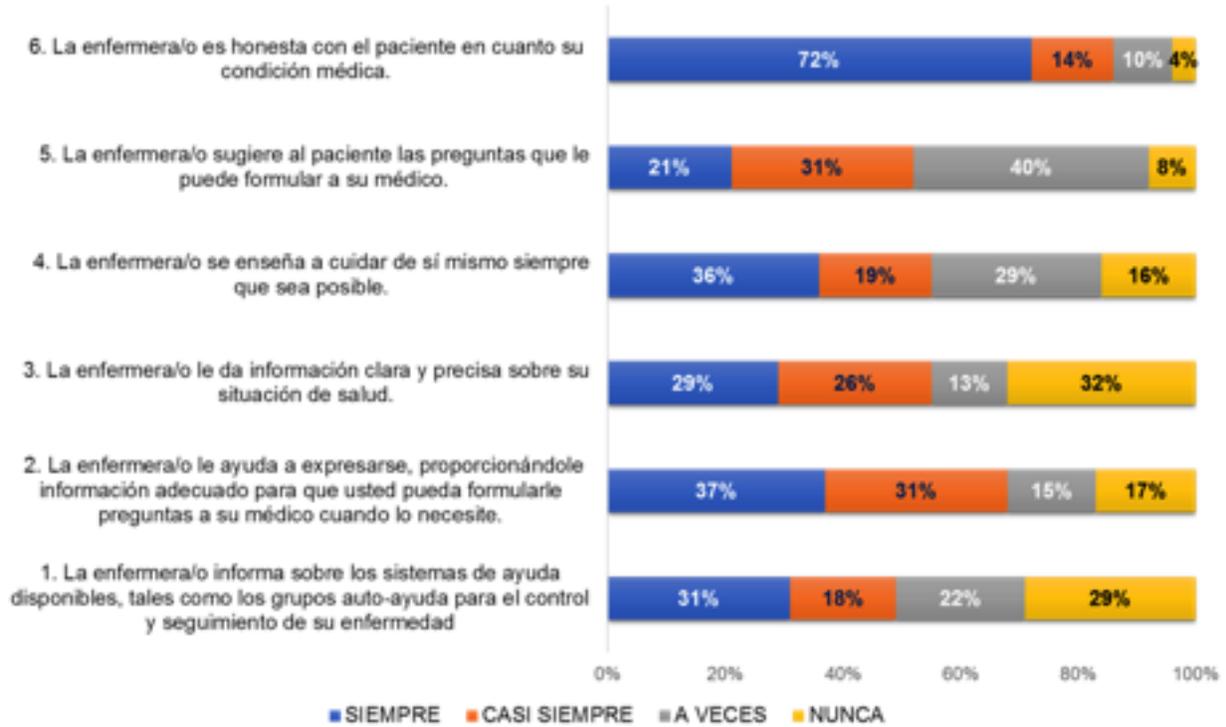
En ítem 5 La enfermera responde rápidamente a su llamado, 51 (51%) “siempre”, 25 (25%) “casi siempre”, 18 (18%) “A veces” y 6 (6%) “nunca”.

En ítem 6 La enfermera le anima a que le llame si tiene problemas, 47 (47%) “siempre”, 15 (15%) casi siempre, 19 (19%) “A veces”, 19 (19%) “nunca”.

De acuerdo a los pacientes encuestados manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de accesibilidad es aceptable con un porcentaje de 84% y 83 % SIEMPRE, pero es importante identificar que hay respuestas negativas entre 7% y 19% que respondieron que NUNCA.

Datos similares al estudio de Lago Grady Amalec Reynaldo en su estudio sobre satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, en el cual un 78 y 56% SIEMPRE y un 3.70% dijeron que nunca. Por lo que se debe considerar cuando los pacientes en estudio brindan las respuestas a veces y nunca. Tenemos que identificar los parámetros de insatisfacción para buscar estrategias a mejorar la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería.

Gráfico 5. Nivel de satisfacción según el parámetro explica y facilita a pacientes ingresados en el área hospitalización de medicina y cirugía en el Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador. Octubre-diciembre 2019.



Fuente. Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados.

En la pregunta 1: la enfermera/o informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos auto-ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad, Se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre (31%) 31, casi siempre (18%) 18, a veces (22%) 22, nunca 29(29%).

En la pregunta 2 La enfermera/o le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuado para que usted pueda formularle preguntas a su médico cuando lo necesite, se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre = 37 (37%), casi siempre = 31 (31%), a veces (15%) 15, nunca 17 (17%).

En la pregunta 3 La enfermera/o le da información clara y precisa sobre su situación de salud, se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre (29%) 29, casi siempre 26 (26 %), a veces 13 (13%), nunca 32(32%).

En la pregunta 4 La enfermera/o le enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible; Se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 36 (36%), casi siempre 19 (19%), a veces 29 (29%), nunca 16 (16%).

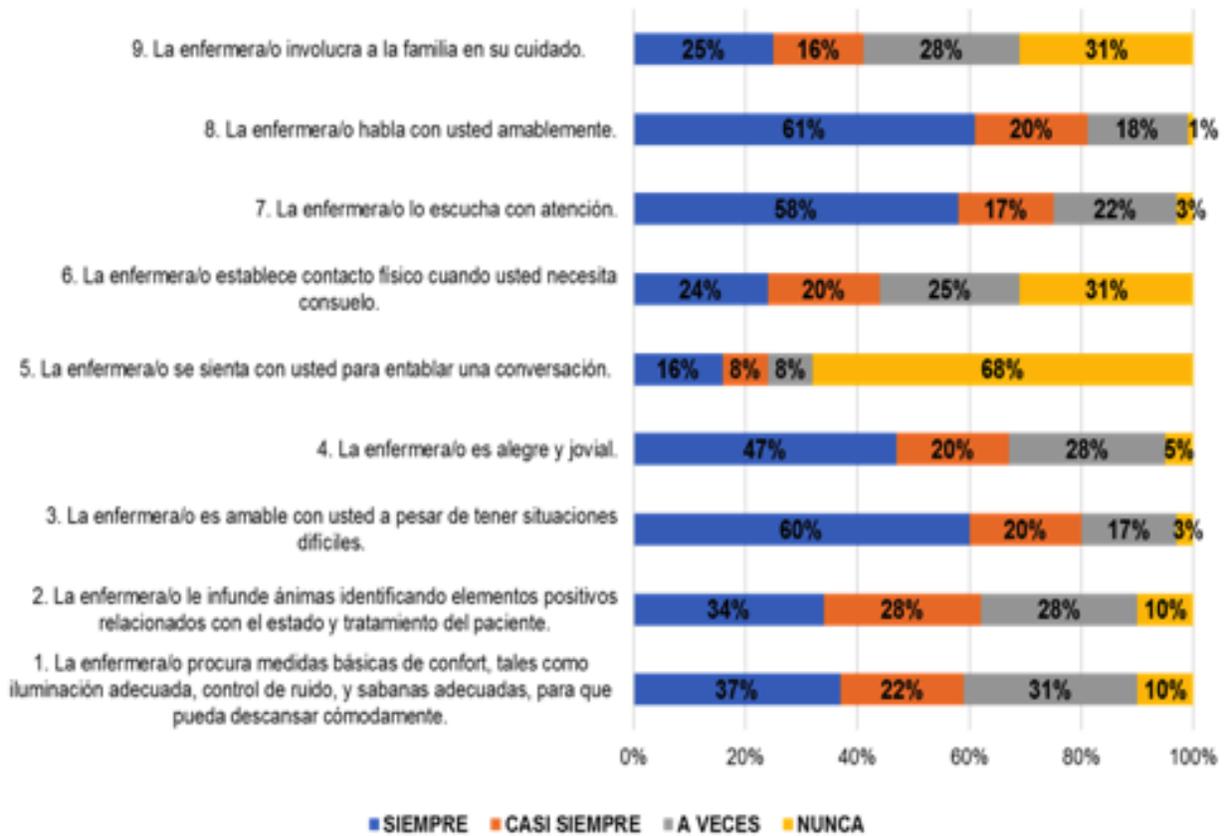
En la pregunta 5 La enfermera/o sugiere al paciente las preguntas que le puede formular a su médico Se obtuvieron los siguientes: Siempre 21 (21%), casi siempre 31 (31%), a veces 40 (40%), nunca 40 (40%).

En la pregunta 6 La enfermera/o es honesta con el paciente en cuanto a sus condiciones médicas se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 72 (72%), casi siempre 14 (14%), a veces 10 (10%), nunca 4 (4%).

Del total de pacientes encuestados en el área de hospitalización de medicina y cirugía manifestaron que en el nivel de satisfacción en el parámetro de explicación se ubicó entre un 72 y 31% que SIEMPRE seguido de 31 y 26 % que contestaron casi Siempre, pero también se encuentran respuestas negativas entre el 32 y 17% que respondieron cómo NUNCA, donde se evidencia que hay deficiencia en cuanto la explicación de la atención que brinda el personal de enfermería. (Ver Anexo 3, Tabla 5).

En comparación al estudio de Lago Gradys Amalec Reynaldo en su estudio sobre satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños hay una pequeña variación en cuanto al nivel de satisfacción en este parámetro fue similar con el siguiente resultado contestaron que siempre 59.29% y 29.26%, pero también identifiqué respuestas negativas evidenciando la falta de monitoreo y seguimiento de la atención que brinda el personal de enfermería.

Gráfico 6. Nivel de satisfacción según parámetro de Confort. Pacientes ingresados en el área de hospitalización de medicina y cirugía Hospital Nacional General San Pedro Usulután, El Salvador octubre-diciembre 2019.



Fuente Cuestionario CARE Q Patricia Larson

De acuerdo a la sub escala de confort a la pregunta 1 La enfermera/o procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido, y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente; se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 37 (37%), casi siempre 22 (22%), a veces 31 (31%), nunca 10 (10%).

Pregunta 2 La enfermera/o le infunde ánimas identificando elementos positivos relacionados con el estado y tratamiento del paciente; se obtuvieron los siguientes

resultados: Siempre 34 (34%), casi siempre 28 (28%), a veces 28 (28%), nunca 10(10%).

Pregunta 3 La enfermera/o es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles; se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 60 (60%), casi siempre 20 (20%), a veces 17 (17%), nunca 3 (3%).

Pregunta 4 La enfermera/o es alegre y jovial; se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 47 (47%), casi siempre 20 (20%), a veces 28 (28%), nunca 5 (5%).

Pregunta 5 La enfermera/o se sienta con usted para entablar una conversación; se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 16 (16%), casi siempre 8 (8%), a veces 8 (8%), nunca 68 (68%).

Pregunta 6. La enfermera/o establece contacto físico cuando usted necesita consuelo; se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 24 (24%), casi siempre 20 (20%), a veces 25 (25%), nunca 31 (31%).

Pregunta 7. La enfermera/o lo escucha con atención; se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 58 (58%), casi siempre 17 (17%), a veces 22 (22%), nunca 3 (3%).

Pregunta 8. La enfermera/o habla con usted amablemente; se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 61 (61%), casi siempre 20 (20%), a veces 18 (18%), nunca 1 (1%).

Pregunta 9. La enfermera/o involucra a la familia en su cuidado; se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 25 (25%), casi siempre 16 (16%), a veces 28 (28%), nunca 31 (31%).

Del total de pacientes encuestados en el área de medicina y cirugía manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de CONFORTA con 60% y 61 %, seguido del 28% y 22 %, pero también hay respuestas negativas siendo el 68% y 31 % que respondieron NUNCA evidenciando un nivel de satisfacción aceptable, asimismo, el porcentaje del 68 % de pacientes insatisfechos frente a la falta de contacto físico por el personal de enfermería donde se evidencia que todavía hay una deficiencia en cuanto

al parámetro de confort de la atención que brinda el personal de enfermería. (Ver Anexo 3, Tabla 6).

En comparación con el estudio de Lago Gradys Amalec Reynaldo en su estudio sobre satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños hay una pequeña variación en cuanto al nivel de satisfacción en este parámetro se obtuvieron los siguientes resultados el 74.88 % y 32.93 % SIEMPRE el nivel de satisfacción en este parámetro es similar en ambos estudios.

Gráfico 7. Nivel de satisfacción según parámetro de anticipación, pacientes ingresados en el área de hospitalización de medicina y cirugía Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador octubre-diciembre 2019.



Fuente Cuestionario CARE Q Patricia Larson,

De acuerdo a la sub escala de anticipación a la pregunta 1 La enfermera/o le presta mayor atención a usted en horas de la noche; se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 60 (60%), casi siempre 17 (17%), a veces 16 (16%), nunca 7 (7%).

Pregunta 2 La enfermera/o busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud; se obtuvieron los siguientes: Siempre 19 (19%), casi siempre 15 (15%), a veces 45 (45%), nunca 21 (21%).

Pregunta 3 La enfermera/o actúa en concordancia; se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 40 (40%), casi siempre 35 (35%), a veces 20 (20%), nunca 5 (5%)

Pregunta 4 La enfermera/o es receptiva antes sus necesidades, planea y actúa en consecuencia; se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 38 (38%), casi siempre 36 (36%), a veces 18 (18%), nunca 8 (8%).

Pregunta 5 La enfermera/o comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo; .se obtuvieron los siguientes resultados: Siempre 27 (27%), casi siempre 32 (32%), a veces 27 (27%), nunca 14 (14%).

Del total de pacientes encuestados en el área de medicina y cirugía manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de anticipación se ubicó el 40% y 60% SIEMPRE, Seguido por 35% y 36% que contestaron CASI SIEMPRE, pero también se cuenta con respuestas negativas que con el 14% y 21% que NUNCA. (Ver Anexo 3, Tabla 7).

En comparación con los datos de estudio que realizó Lago Gradys Amalec Reynaldo en su estudio sobre satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños similares en cuanto a la prevención de complicaciones. Donde se evidencia que todavía hay una deficiencia durante a la anticipación de la atención que brinda el personal de enfermería.

Gráfico 8. Nivel de satisfacción según parametro de confianza, usuarios ingresados en el area de hospitalización de medicina y cirugía Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, octubre-diciembre 2019.



Fuente Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados.

De acuerdo al parámetro de confianza ítem 1 La enfermera/o es amistosa y agradable con sus familiares y allegados: 77 (77%) siempre, 12 (12%) casi siempre, 9 (9%) a veces, 2 (2%) nunca.

Ítem 2 La enfermera/o le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento: Siempre 40 (40%), casi siempre 35 (35%), a veces 20 (20%), nunca 5 (5%).

Ítem 3 La enfermera/o mantiene un acercamiento respetuoso con usted: Siempre 18 (18%), casi siempre 39 (39%), a veces 37 (37%), nunca 6 (6%).

Ítem 4 La enfermera/o lo identifica y lo trata a usted como una persona individual: Siempre 15 (15%), casi siempre 35 (35%), a veces 40 (40%), nunca 10 (10%).

Ítem 5 La enfermera lo identifica y se presenta con usted: Siempre 18 (18%), casi siempre 32 (32%), a veces 33 (33%), nunca 12 (12%).

Ítem 6. De acuerdo al parámetro de confianza La enfermera le explica el procedimiento a realizar: Siempre 62 (62%), casi siempre 16 (16%), a veces 16 (16%), nunca 12 (12%).

Ítem 7 La enfermera/o concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención: Siempre 35 (35%), casi siempre 29 (29%), a veces 29 (29%), nunca 7 (7%).

Ítem 8 La enfermera/o le ayuda a aclarar sus dudas en relación a los problemas de salud: Siempre 20 (20%), casi siempre 25 (25%), a veces 40 (40%), nunca 15 (15%).

Ítem 9 La enfermera/o acepta que usted quien mejor conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado: Siempre 27 (27%), casi siempre 30 (30%), a veces 33 (33%), nunca 10 (10%).

Ítem 10 La enfermera/o lo anima a que formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud: Siempre 61 (61%), casi siempre 27 (27%), a veces 11 (11%), nunca 1 (1%).

Ítem 11. De acuerdo a los parámetros de confianza: La enfermera/o lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pasa a su alrededor: Siempre 34 (34%), casi siempre 28 (28%), a veces 28 (28%) nunca 10 (10%).

Ítem 12 Cuando la enfermera/o esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente con usted: Siempre 20 (20%), casi siempre 34 (34%), a veces 41 (41%), nunca 5 (5%).

Ítem 13 La enfermera/o continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica: Siempre 87 (87%), casi siempre 8 (8%), a veces 5 (5%), nunca (0%).

Ítem 14 La enfermera /o le ofrece alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño entre otras: Siempre 66 (66%), casi siempre 19 (19%), a veces 12 (12%), nunca 3 (3%).

Ítem 15 ¿la enfermera /o le ayuda a establecer metas realizables?: Siempre 33 (33%), casi siempre 6 (6%), a veces 27 (27%), nunca 34 (34%).

Ítem 16 La enfermera/o busca la mejor oportunidad para hablar sobre los cambios en su situación de salud: Siempre 77 (77%), casi siempre 10 (10%), a veces 9 (9%), nunca 4 (4%).

De acuerdo al total de pacientes encuestados en el área de hospitalización de medicina y cirugía manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de confianza el 87% y 77% SIEMPRE seguido de 39% y 35% CASI SIEMPRE, pero se identifican respuestas negativas con el 34% y 17% que respondieron NUNCA, evidenciando que todavía hay una deficiencia entre la confianza que brinda el personal de enfermería. (Ver Anexo 3, Tabla 8).

Se puede afirmar que con un 87% de satisfacción en cuanto al grado de confianza que se brinda a los usuarios, es muy positivo, pero no se puede pasar desapercibidos un 34% de usuarios que no percibieron confianza durante su estancia hospitalaria por lo

que se identifica que hay que trabajar y concientizar al personal de enfermería y fortalecer este parámetro.

En comparación con el estudio realizado por Lago Grady Amalec Reynaldo en su estudio sobre satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños se obtuvieron los siguientes resultados en este parámetro 81.71% a 20.73% SIEMPRE Y 34.15% a 1.2 NUNCA, identificando resultados similares en ambos estudios.

Gráfico 9. Nivel de satisfacción del monitoreo y seguimiento, usuarios ingresados en el área de hospitalización de médica y cirugía Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador octubre-diciembre 2019.



Fuente Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados.

De acuerdo a la sub escala de monitoreo y seguimiento, se obtuvieron los siguientes resultados:

1. La enfermera/o es tranquila; Siempre 12 (12%) Casi siempre 5 (5%), A veces, 52 (52%), Nunca 31 (31%).

2. La enfermera/o le proporciona buen cuidado físico; Siempre 81 (81%), casi siempre 9 (9%), a veces 7 (7%), nunca 3 (3%).

3. La enfermera/o se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted; Siempre 68 (68%), casi siempre 21 (21%), a veces 11 (11%), Nunca 0 (0%).

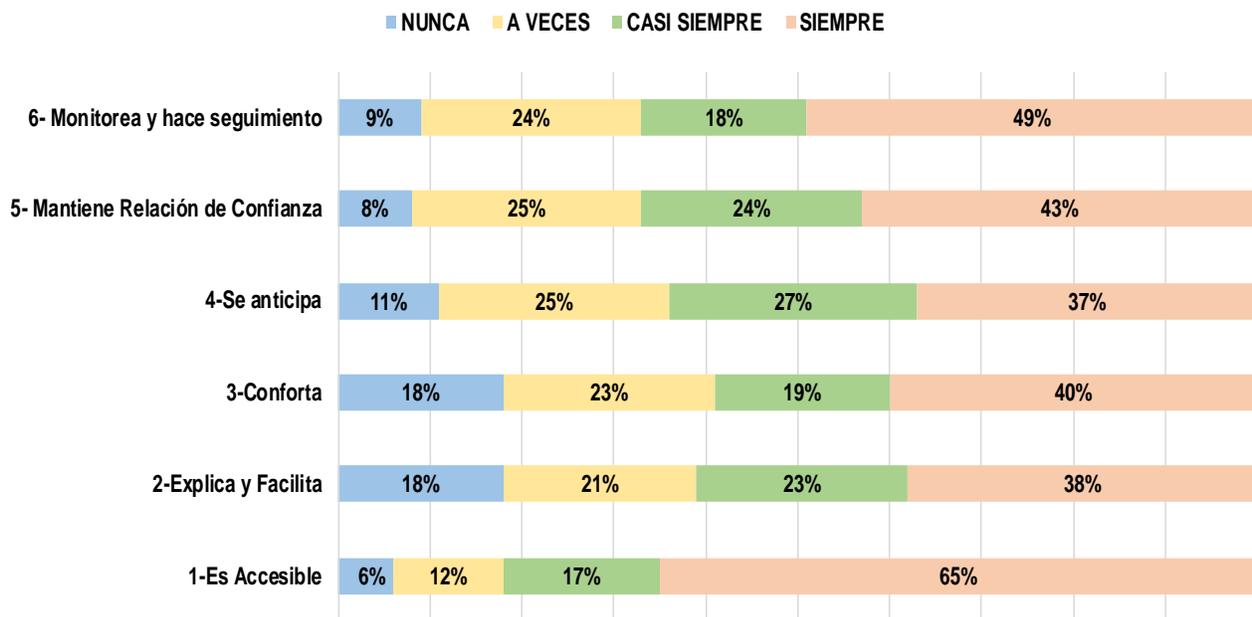
4. La enfermera/o identifica cuando es necesario llamar al medico; Siempre 89 (89%), casi siempre 7 (7%), a veces 4 (4%), nunca 0 (0%).
5. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal; Siempre 73 (73%), casi siempre 7 (7%), a veces 20 (20%), nunca 0 (0%).
6. La enfermera/o se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento; Siempre 21 (21%), casi siempre 27 (27%), a veces 42 (42%), nunca 9 (9%)
7. La enfermera/o es organizada en la realización de su trabajo; Siempre 17 (17%), casi siempre 28 (28%), a veces 35 (35%), nunca 20 (20%).
8. La enfermera/o realiza los procedimientos con seguridad; Siempre 36 (36%), casi siempre 39 (39%), a veces 19 (19%), nunca 6 (6%).

Del total de pacientes encuestados en el área de medicina y cirugía manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de MONITOREO Y SEGUIMIENTO solamente el 12% SIEMPRE, el 5% CASI SIEMPRE, el 52% A VECES y un 31% que NUNCA. Evidenciando en este parámetro que todavía hay una deficiencia en cuanto a la monitorización y seguimiento de la atención que brinda el personal de enfermería. (Ver Anexo 3, Tabla 9).

Por el contrario, Lago Gradys Amalec Reynaldo en su trabajo de investigación percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños 2017, en su estudio obtuvo de 73% a 88% SIEMPRE, seguido de un 29% a 93% que contestaron casi siempre observando una gran diferencia convirtiéndose al mismo tiempo en un reto la mejora de este resultado.

Objetivo 3: Comparar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a las sub escala de accesibilidad, conforta, explica y facilita, monitorea y hace seguimiento.

Gráfico 10: Nivel de satisfacción según los parámetros de la encuesta Care Q en pacientes ingresados en el área hospitalización de medicina y cirugía Hospital Nacional San Pedro, Usulután, El Salvador octubre-diciembre2019.



Fuente: Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados.

Al comparar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a las sub escalas del cuestionario CARE Q de Patricia Larson se obtuvieron los siguientes resultados: Parámetro de ACCESIBILIDAD se obtuvo que el 65 % contestaron SIEMPRE, 17 % CASI SIEMPRE, 12 % A VECES y 6 % NUNCA.

Parámetro de EXPLICA Y FACILITA se obtuvo que el 38 % contestaron SIEMPRE, 23% CASI SIEMPRE, 21 % A VECES y 17 % NUNCA.

Parámetro de CONFOR se obtuvo el 40 % contestaron SIEMPRE, 19 % CASI SIEMPRE, 23 % A VECES y 18 % NUNCA.

Parámetro de ANTICIPACIÓN se obtuvo se obtuvo que el 37 % contestaron SIEMPRE, 27 % CASI SIEMPRE, 25 % A VECES y 11 % NUNCA.

Parámetro de MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA se obtuvo el 43 % contestaron SIEMPRE, 24 % CASI SIEMPRE, 25 % A VECES y 8 % NUNCA.

Parámetro de MONITOREO Y SEGUIMIENTO se obtuvo que el 49 % contestaron SIEMPRE, 18 % CASI SIEMPRE, 24 % A VECES y 9 % NUNCA

(Ver anexo 3. Tabla 10)

De acuerdo a los resultados al realizar la comparación de las diferentes sub escalas del cuestionario CARE Q de Patricia Larson los resultados son en ACCESIBILIDAD un 65% de los pacientes en estudio respondieron que siempre los profesionales de enfermería fueron accesibles para ellos, en el parámetro de CONFORT un 40 % de los pacientes respondieron que siempre el profesional de enfermería brindó comodidad y confort, en el parámetro de MONITOREO Y SEGUIMIENTO el 49 % de los pacientes en estudio respondieron que siempre el personal de enfermería brindó atención de acuerdo a sus necesidades.

Mientras que en los parámetros de EXPLICA Y FACILITA el 38 % respondieron que siempre el profesional de enfermería les brindaba orientación sobre sus problemas de salud y procedimientos a realizar, y el parámetro de MANTIENE RELACION DE CONFIANZA el 43 % respondieron que siempre los profesionales de enfermería brindan confianza a los pacientes, en el parámetro SE ANTICIPA el 37% respondieron que los profesionales de enfermería les brindaba atención de acuerdo a sus necesidades para prevenir complicaciones. De acuerdo a los resultados obtenidos en las diferentes sub escalas da un indicador porcentual en el cual se puede medir cuantitativamente y a la vez cualitativamente las acciones que el profesional de enfermería lleva a cabo, logrando un grado de satisfacción considerable en todos los parámetros entre 37 % y 49 % respondieron siempre en las diferentes sub escalas por parte de los pacientes.

Por lo contrario Lago Gradys Amalec Reynaldo en su estudio sobre satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños en su investigación obtuvo los siguientes resultados ACCESIBILIDAD 64%, EXPLICA Y FACILITA UN 42%, CONFORT 48%, SE ANTICIPA 35%, MANTIENE RELACION DE CONFIANZA 54%, MONITOREO Y SEGUIMIENTO 74%, identificando un alto nivel de satisfacción en las sub escalas de explica y facilita, accesibilidad, mantiene relación de confianza ya que pasan del 50% mientras que con las otras sub escalas de satisfacción de igual manera son retos para la mejora continua de la calidad de atención por parte de los profesionales de enfermería.

VIII. CONCLUSIONES

1. En cuanto a las características sociodemográficas, la mayoría de la población en estudio tenía una edad de entre 38 – 47 años, predominando el nivel de escolaridad primaria en ambos géneros, predomina el género masculino con un 52%.
2. Se identificó un nivel de satisfacción considerado aceptable de los pacientes hospitalizados en el área de Medicina y Cirugía en todos los parámetros según la encuesta CARE Q de Patricia Larson obteniendo los siguientes resultados:
 - Parámetro de Accesibilidad se obtuvo un 65 %.
 - Parámetro de Explica y facilita se obtuvo un 38 %.
 - Parámetro de Confor se obtuvo un 40 %.
 - Parámetro de Anticipación se obtuvo un 37 %.
 - Parámetro de Mantiene relación de confianza se obtuvo un 43 %.
 - Parámetro de Monitoreo y Seguimiento se obtuvo un 49 %.
3. En relación a los niveles de satisfacción de acuerdo a la Escala CARE-Q de Patricia Larson en los resultados de las sub escalas según parámetros de accesibilidad, conforta, monitorea y hace seguimiento se obtiene un resultado considerado aceptable puesto que el único parámetro con mayor satisfacción por parte de los pacientes entrevistados es la sub escala de accesibilidad ya que sobrepasa del 50% a diferencia de los resultados obtenidos en las otras sub escalas evidenciando cierto grado de insatisfacción especialmente en la sub escala de anticipación, por lo tanto hay que tomar en cuenta dichos parámetros de insatisfacción buscando estrategias que mejoren la calidad de atención que se le brinda al paciente familia y comunidad.

IX. RECOMENDACIONES

A las autoridades del Hospital Nacional General San Pedro

1. Realizar seguimiento y monitoreo a la atención que brinda el personal de enfermería, su actitud frente a los pacientes y familiares para la mejora continua del cuidado.
2. Realizar estudios para precisar la satisfacción de pacientes y familiares con el fin de obtener mayor información del cuidado brindado por el personal de enfermería.
3. Aplicar este tipo de estudio a otras unidades o servicios de hospitalización para evaluar la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería.

Al personal de enfermería del Hospital Nacional General San Pedro

1. Fortalecer el modelo de atención integral al paciente, basados en principios éticos y valores morales.
2. Contribuir a la recuperación temprana del estado de salud con una atención centrada en las necesidades del paciente.
3. Mejorar la comunicación enfermera, paciente y familia, todo con el fin brindar una atención con calidad y calidez humana.

X. BIBLIOGRAFÍA

- Afanador, N. (abril de 2008). *Indicadores de cuidado*. Actualizaciones en Enfermería, 185-210.
- Ariza, C. (2004). *Satisfacción del Cuidado*. Enfermería en cardiología, 6-10.
- Chávez, D., Romeo, R., & Zúñiga, J. (2013). *Percepción de la calidad del cuidado en pacientes hospitalizados en el hospital Universitario del Caribe Dina Chávez*. Cartagena de India.
- CIES-UNAN Managua. (2015-2017). *Módulo de Metodología de la investigación*.
- Contreras, S., & Huamán, J. (2015). *Nivel de satisfacción en pacientes gestantes adolescentes sobre el cuidado de enfermería en dos hospitales de Lima*.
- González Triana, M. (2014). *Satisfacción del cuidado de enfermería que tienen las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia*. Bogotá, Colombia.
- Harcourt, B. (1999). *Evolución del desarrollo de las teorías de enfermería en modelos y teorías de enfermería*. Madrid.
- Jiménez, M. (2003). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad*. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica, 58-65.
- Lago Gradys, Amalec Reynaldo (2017). *Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de Hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua*. Abril 2017. (Tesis de Maestría, CIES UNAN Managua). Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/9579/>.
- Lenis, C., & Manrique, F. (2015). *Calidad del cuidado enfermería percibida por pacientes hospitalizados*. Colombia: Aquicha.
- Martínez M, A., & Quintero, C. (2001). *Calidad de los Servicios de Enfermería*. *Desarrollo Científico en Enfermería*, 68-75.
- Ministerio de la Protección Social. (2006). *Sistema Obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud*.

Orrego, S. (2001). *Calidad del cuidado. Revista Investigación y Educación en enfermería*, 78-83.

Pintado, M., & Lilian, Y. (2016). *Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del Hospital Vicente Moscoso. Ecuador.*

ANEXOS

Anexo 1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Objetivo 1 Identificar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el área de medicina y cirugía.

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA
Edad	% Por grupo etáreo	Años cumplidos	18-27 años 28-37 años 38-47 años 48-57 años >58	Ordinal
Género	% Según grupo género	Caracterización de individuos por su genero	Masculino Femenino	Ordinal
Escolaridad	% Según escolaridad	Nivel académico alcanzado	Plan básico Bachillerato Educación superior.	Ordinal

Objetivo 2: Precisar la satisfacción de la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en pacientes hospitalizados conforme 6 sub escalas Care Q de Patricia Larson.

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA
1- Es accesible	% según Accesibilidad.	<p>6. El profesional de Enfermería se Aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.</p> <p>6. El profesional de Enfermería se ofrece a hacer pequeñas cosas para el paciente.</p> <p>6. El profesional de Enfermería le administra a usted los tratamientos y Medicinas oportunamente.</p> <p>6. El profesional de Enfermería le visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.</p> <p>5. El profesional de Enfermería responde rápidamente a su</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2.A veces</p> <p>3.Casi Siempre</p> <p>4.Siempre</p>	Ordinal

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA
		<p>llamado</p> <p>6. El profesional de Enfermería le anima a que llame si tiene problemas.</p>		
2-. Explica y facilita	% según Explica y facilita.	<p>6. El profesional de Enfermería informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de autoayuda para control y seguimiento de su enfermedad.</p> <p>2. El profesional de Enfermería le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su doctor cuando lo necesite.</p> <p>3. El profesional de Enfermería le brinda información clara y precisa sobre su situación de salud.</p> <p>6. El profesional de Enfermería le enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible.</p> <p>6. El profesional de</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. A veces</p> <p>3. Casi Siempre</p> <p>4. Siempre</p>	Ordinal

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA
		<p>Enfermería le sugiere las preguntas que puede formularle a su médico.</p> <p>6. El profesional de Enfermería es honesto con usted en cuanto a su condición médica, necesidades de los usuarios</p>		
3-.Confort.	% según Confort.	<p>6. El profesional de Enfermería procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.</p> <p>6. El profesional de Enfermería le infunde ánimos identificando elementos positivos relacionados con su estado y tratamiento.</p> <p>6. El profesional de Enfermería es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. A veces</p> <p>3.Casi Siempre</p> <p>4. Siempre</p>	Ordinal

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA
		<p>6. El profesional de Enfermería es alegre, jovial.</p> <p>6. El profesional de Enfermería se sienta con usted para entablar una conversación.</p> <p>6. El profesional de Enfermería establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.</p> <p>7. El profesional de Enfermería le escucha con atención.</p> <p>8. El profesional de Enfermería habla con usted amablemente.</p> <p>9. El profesional de Enfermería involucra a la familia en su cuidado.</p>		
4. Anticipación	% según Anticipación	<p>6. El profesional de Enfermería le presta mayor atención a usted en horas de la noche.</p> <p>6. El profesional de Enfermería busca la oportunidad más</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. A veces</p> <p>3. Casi Siempre</p> <p>4. Siempre</p>	Ordinal

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA
		<p>adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.</p> <p>6. El profesional de Enfermería actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad.</p> <p>6. El profesional de Enfermería es receptivo ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por Ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando el paciente está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas.</p> <p>5. El profesional de Enfermería comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.</p>		

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA
5. Relación / Confianza	% según Relación y confianza	<p>6. El profesional de Enfermería cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.</p> <p>6. El profesional de Enfermería continúa interesado en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.</p> <p>6. El profesional de Enfermería le ofrece alternativas razonables, tales como elección del tiempo para las citas, tiempo para el baño, entre otras.</p> <p>4. El profesional de Enfermería le ayuda a establecer metas realizables.</p> <p>5. El profesional de Enfermería busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.</p> <p>6. El profesional de Enfermería</p>	<p>1 – Nunca</p> <p>2 – A veces</p> <p>3.-. Casi Siempre</p> <p>4 – Siempre</p>	Ordinal

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA
		<p>concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.</p> <p>7. El profesional de Enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p> <p>8. El profesional de Enfermería acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.</p> <p>9. El profesional de Enfermería lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.</p> <p>10. El profesional de Enfermería lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.</p> <p>11. El profesional de Enfermería es amistosa y agradable con sus Familiares y allegado.</p>		

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA
		<p>12. El profesional de Enfermería le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p> <p>13. El profesional de Enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted.</p> <p>14. El profesional de Enfermería lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.</p> <p>15. El profesional de Enfermería se identifica y se presenta ante usted.</p> <p>16. El profesional de Enfermería le explica el procedimiento a realizar.</p>		
6. Monitoreo y Seguimiento	% según Monitoreo Seguimiento.	<p>6. El uniforme y carnet que porta la enfermera/o le caracteriza como tal.</p> <p>6. El profesional de Enfermería se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. A veces</p> <p>3. Casi Siempre</p> <p>4. Siempre</p>	Ordinal.

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA
		<p>cumplimiento.</p> <p>6. El profesional de Enfermería es organizado en la realización de su trabajo.</p> <p>6. El profesional de Enfermería realiza los procedimientos con Seguridad.</p> <p>6. El profesional de Enfermería es tranquilo.</p> <p>6. El profesional de Enfermería le proporciona buen cuidado físico.</p> <p>7. El profesional de Enfermería se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.</p> <p>8. El profesional de Enfermería identifica cuándo es necesario llamar al médico.</p>		

Fuente: Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados

ANEXO 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN



CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA
CIES- UNAN Managua



SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA. ÁREA DE MEDICINAS Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL GENERAL SAN PEDRO DE USULUTÁN, EL SALVADOR. OCTUBRE A DICIEMBRE DEL 2019.

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

EDAD: _____ **GÉNERO:** MASCULINO _____ FEMENINO _____

NIVEL DE ESCOLARIDAD: Primaria _____ Secundaria _____ Universitario _____

ESCALA CARE- Q	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
I- Es accesible	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1- El profesional de Enfermería se aproxima a usted para ofrécele medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2- El profesional de Enfermería se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted.				
3- El profesional de Enfermería le administra a usted los tratamientos o medicina oportunamente.				
4- El profesional de Enfermería lo visita en su habitación con frecuencia para verificar				

su estado de salud.				
5- El profesional de Enfermería responde rápidamente a su llamado.				
6- El profesional de Enfermería le anima a que le llame si tiene problemas.				
II- Explica y facilita	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1- El profesional de Enfermería informa sobre los sistemas de ayuda sostenibles, tales como el grupo de auto-ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
2- El profesional de Enfermería le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle preguntas a su médico cuando lo necesite.				
3- El profesional de Enfermería le da información clara y precisa sobre su situación de Salud.				
4- El profesional de Enfermería le enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible.				
5- El profesional de Enfermería sugiere las preguntas que puede formularle a su médico.				
6- El profesional de Enfermería es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica.				
III- Conforta	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1- El profesional de Enfermería procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruidos y sábanas adecuadas, para que pueda				

descansar cómodamente.				
2- El profesional de Enfermería le infunde ánimos identificando elementos positivos relacionados con el estado y el tratamiento del paciente.				
3- El profesional de Enfermería es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
4- El profesional de Enfermería es alegre, jovial.				
5- El profesional de Enfermería se sienta con usted para entablar una conversación.				
6- El profesional de Enfermería establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
7- El profesional de Enfermería lo escucha con atención.				
8- El profesional de Enfermería habla con usted amablemente.				
9- El profesional de Enfermería involucra a la familia en su cuidado.				
IV- Se anticipa	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1- El profesional de Enfermería le presta mayor atención a usted en horas de la noche.				
2- El profesional de Enfermería busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
3- El profesional de Enfermería actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen selecciona la visita y garantiza la privacidad.				

4- El profesional de Enfermería es receptiva ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando usted está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas.				
5- El profesional de Enfermería comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
V- Mantiene relación de confianza	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1- El profesional de Enfermería cuando esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente con usted.				
2- El profesional de Enfermería continúa interesado en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
3- El profesional de Enfermería le ofrece alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño, entre otras.				
4- El profesional de Enfermería le ayuda a establecer metas realizables.				
5- El profesional de Enfermería busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
6- El profesional de Enfermería concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
7- El profesional de Enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				

8-El profesional de Enfermería acepta que es mejor que quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
9- El profesional de Enfermería lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.				
10- El profesional de Enfermería lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
11- El profesional de Enfermería es amistosa y agradable con sus familiares y allegado.				
12- El profesional de Enfermería le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
13- El profesional de Enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
14- El profesional de Enfermería lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
15- El profesional de Enfermería se identifica y se presenta ante usted.				
16- El profesional de Enfermería le explica el procedimiento a realizar.				
VI- Monitorea y hace seguimiento	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1- El profesional de Enfermería El uniforme y carnet que porta la/lo caracteriza como tal.				
2- El profesional de Enfermería se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su				

cumplimiento.				
3- El profesional de Enfermería es organizado en la realización de su trabajo.				
4- El profesional de Enfermería realiza los procedimientos con seguridad.				
5- El profesional de Enfermería es tranquilo.				
6- El profesional de Enfermería le proporciona buen cuidado físico.				
7- El profesional de Enfermería se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
8- El profesional de Enfermería identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

Fuente: Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados

Anexo 3 Tabla 1. Edad de los Pacientes ingresados en el área de hospitalización de Medicinas y Cirugías del Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, diciembre 2019.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-27	22	22%
28-37	16	16%
38-47	27	27%
48-57	20	20%
>58	15	15%
Total	100	100%

Tabla 2. Género de los pacientes ingresados en el área de hospitalización de Medicinas y Cirugías del Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, octubre-diciembre 2019.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	52	52%
Femenino	48	48%
Total	100	100%

Tabla 3. Escolaridad de los Pacientes ingresados en el área de hospitalización de Medicinas y Cirugías del Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, octubre- diciembre 2019.

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Plan básico	72	72%
Bachillerato	25	25%
Educación Superior	3	3%
Total	100	100%

Tabla 4. Nivel de satisfacción según patrón de Accesibilidad, pacientes ingresados en el área de hospitalización de Medicinas y Cirugías del Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, diciembre 2019.

I- Es accesible	Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
1- El profesional de Enfermería se aproxima a usted para aliviar el dolor.	2	2%	4	4%	11	11%	83	83%
2- El profesional de Enfermería se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted.	7	7%	11	11%	16	16%	66	66%
3- El profesional de Enfermería le administra a usted los tratamientos oportunamente.	1	1%	5	5%	10	10%	84	84%
4- El profesional de Enfermería lo visita en su habitación con frecuencia	4	4%	12	12%	27	27%	57	57%

5- El profesional de Enfermería responde rápidamente a su llamado.	6	6%	18	18%	25	25%	51	51%
6- El profesional de Enfermería le anima a que le llame si tiene problemas.	19	19%	19	19%	15	15%	47	47%
Totales	39	6.5%	69	11.5%	104	17.3%	388	64.7%

Fuente: Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados

Tabla 5. Representación del nivel de satisfacción según parámetro Explicación, Pacientes ingresados en el área de hospitalización de Medicinas y Cirugías del Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, diciembre 2019.

II- Explica y facilita	Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
1- El profesional de Enfermería informa sobre los sistemas de ayuda	29	29%	22	22%	18	18%	31	31%
2- El profesional de Enfermería le ayuda a expresarse.	17	17%	15	15%	31	31%	37	37%
3- El profesional de Enfermería le da información clara y precisa.	32	32%	13	13%	26	26%	29	29%

4- El profesional de Enfermería le enseña a cuidar de sí mismo.	16	16%	29	29%	19	19%	36	36%
5- El profesional de Enfermería sugiere las preguntas que puede formularle a su médico.	8	8%	40	40%	31	31%	21	21%
6- El profesional de Enfermería es honesto.	4	4%	10	10%	14	14%	72	72%
Totales	106	18%	129	22%	139	23%	226	38%

Fuente: Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados

Tabla 6 Nivel de satisfacción según parámetro de confort. Pacientes ingresados en el área de hospitalización de Medicinas y Cirugías del Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, diciembre 2019.

III- Conforta	Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
1- El profesional de Enfermería procura medidas básicas de confort.	10	10%	31	31%	22	22%	37	37%
2- El profesional de Enfermería le infunde ánimos.	10	10%	28	28%	28	28%	34	34%
3- El profesional de Enfermería es amable.	3	3%	17	17%	20	20%	60	60%
4- El profesional de Enfermería es alegre.	5	5%	28	28%	20	20%	47	47%
5- El profesional de Enfermería se sienta con usted para entablar una	68	68%	8	8%	8	8%	16	16%

conversación.									
6- El profesional de Enfermería establece contacto físico con usted.	31	31%	25	25%	20	20%	24	24%	
7- El profesional de Enfermería lo escucha con atención.	3	3%	22	22%	17	17%	58	58%	
8- El profesional de Enfermería habla con usted.	1	1%	18	18%	20	20%	61	61%	
9- El profesional de Enfermería involucra a su familia.	31	31%	28	28%	16	16%	25	25%	
Totales	162	18%	205	23%	171	19%	362	40%	

Fuente: Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados

Tabla 7. Nivel de satisfacción según parámetro se anticipa. Pacientes ingresados en el área de hospitalización de Medicinas y Cirugías del Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, diciembre 2019.

IV- Se anticipa		Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
		Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
1-	El profesional de Enfermería le presta mayor atención en la noche.	7	7%	16	16%	17	17%	60	60%
2-	El profesional de Enfermería busca la oportunidad para hablar con usted.	21	21%	45	45%	15	15%	19	19%
3-	El profesional de Enfermería actúa con responsabilidad.	5	5%	20	20%	35	35%	40	40%
4-	El profesional	8	8%	18	18%	36	36%	38	38%

de Enfermería es receptivo ante sus necesidades.								
5- El profesional de Enfermería comprende lo difícil que es para usted esta experiencia.	14	14%	27	27%	32	32%	27	27%
Totales	55	11%	126	25%	135	27%	184	37%

Fuente: Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados

Tabla 8. Nivel de satisfacción según parámetro de confianza, pacientes ingresados en el área de hospitalización de Medicinas y Cirugías del Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, diciembre 2019.

V- Mantiene relación de confianza	Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
1- El profesional de Enfermería se concentra cuando le realiza un procedimiento.	2	2%	9	9%	12	12%	77	77%
2- El profesional de Enfermería se interesa en usted.	5	5%	20	20%	35	35%	40	40%
3- El profesional de Enfermería le ofrece alternativas cuando son necesarias.	6	6%	37	37%	39	39%	18	18%

4- El profesional de Enfermería le ayuda a establecer metas realizables.	10	10%	40	40%	35	35%	15	15%
5- El profesional de Enfermería le brinda información.	17	17%	33	33%	32	32%	18	18%
6- El profesional de Enfermería concilia con usted.	6	6%	16	16%	16	16%	62	62%
7- El profesional de Enfermería le ayuda en su situación de salud.	7	7%	29	29%	29	29%	35	35%
8-El profesional	15	15%	40	40%	25	25%	20	20%

de Enfermería acepta que es mejor que quien le conoce para sus cuidados.								
9- El profesional de Enfermería lo anima.	10	10%	33	33%	30	30%	27	27%
10- El profesional de Enfermería lo pone a usted en primer lugar.	1	1%	11	11%	27	27%	61	61%
11- El profesional de Enfermería es amistoso.	10	10%	28	28%	28	28%	34	34%

12- El profesional de Enfermería le permite expresarse .	5	5%	41	41%	34	34%	20	20%
13- El profesional de Enfermería es respetuoso .	0	0%	5	5%	8	8%	87%	87%
14- El profesional de Enfermería lo identifica.	3	3%	12	12%	19	19%	66	66%
15- El profesional de Enfermería se identifica con usted.	34	34%	27	27%	6	6%	33	33%

16- El profesional de Enfermería le explica el procedimiento a realizar.	4	4%	9	9%	10	10%	77	77%
Totales	135	8%	390	24%	385	24%	690	43%

Fuente: Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados

Tabla 9. Nivel de satisfacción según parámetro de monitoreo y seguimiento, Pacientes ingresados en el área de hospitalización de Medicinas y Cirugías del Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, diciembre 2019.

VI- Monitorea y hace seguimiento	Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
1- El profesional de Enfermería porta carnet.	31	31%	52	52%	5	5%	12	12%
2- El profesional de Enfermería cumple su tratamiento según hora establecida.	3	3%	7	7%	9	9%	81	81%
3- El profesional de Enfermería es organizado.	0	0%	11	11%	21	21%	68	68%
4- El profesional de Enfermería realiza los procedimientos	0	0%	4	4%	7	7%	89	89%

os con seguridad.									
5- El profesional de Enfermería es tranquilo.	0	0%	20	20%	7	7%	73	73%	
6- El profesional de Enfermería le brinda cuidados.	9	9%	43	43%	27	27%	21	21%	
7- El profesional de Enfermería brinda orientación a su familia.	20	20%	35	35%	28	28%	17	17%	
8- El profesional de enfermería lo reporta al médico.	6	6%	19	19%	39	39%	36	36%	
Totales	69	9%	191	24%	143	18%	397	50%	

Fuente: Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados

Tabla 10: Comparar el Nivel de Satisfacción según los parámetros de la encuesta Care-Q, Pacientes ingresados en el área de hospitalización de Medicinas y Cirugías del Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, octubre - diciembre 2019

	Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
1-Es Accesible	39	6%	69	12%	104	17%	388	65%
2-Explica y facilita	106	18%	129	21%	139	23%	226	38%
3-Conforta	162	18%	205	23%	171	19%	362	40%
4-Se anticipa	55	11%	126	25%	135	27%	184	37%
5-Mantiene Relación de Confianza	135	8%	390	25%	385	24%	690	43%
6-Monitorea y hace seguimiento	69	9%	191	24%	143	18%	397	49%
Totales	566	11%	1110	22%	1077	22%	2247	45%

Fuente: Cuestionario CARE Q Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados

ANEXO 4 AUTORIZACION DEL ESTUDIO



MINISTERIO
DE SALUD



PARA: DR. RAFAEL JEOVANNY GUEVARA VANEGAS
DIRECTOR

DE: COMITÉ DE ETICA GUBERNAMENTAL
H.N.S.P.U.

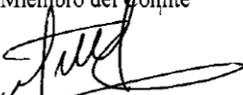
FECHA : 05 DE SEPTIEMBRE 2019

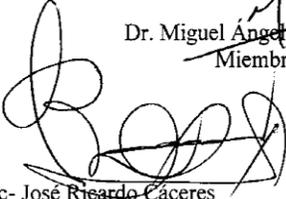
Por medio de la presente le envío un cordial saludo deseándole goce de salud y éxitos en sus labores diarias.

Por medio de la presente queremos informarle que hemos revisado el Tema presentado por La maestranda Ana Guadalupe Rodríguez Rodríguez, Por medio del cual solicita se le autorice para efectuar estudio sobre el Título. Satisfacción de los Pacientes en Relación a la Calidad del Cuidado Brindado por el Personal de Enfermería en el área de Medicinas y Cirugías. En el Hospital Nacional San Pedro, Usulután, en el periodo Julio a Septiembre 2019

En el estudio realizado al Tema antes relacionado, por parte del Comité, se puede determinar que no se violentan los principios de Ética, ni la información confidencial de los pacientes, por lo que se puede recomendar el estudio para el trabajo de investigación. Sobre Satisfacción de los Pacientes en Relación a la Calidad del Cuidado Brindado por el Personal de Enfermería en el área de Medicinas y Cirugías. En el Hospital Nacional San Pedro; Para el estudio y aprobación de Tesis, en Master de Salud Pública. Julio a Septiembre 2019 de La maestranda Ana Guadalupe Rodríguez Rodríguez.


Dr. Manuel Alexander Almirán Cristales
Miembro del Comité


Dr. Miguel Ángel Manzano Reyes
Miembro del comité


Lic- José Ricardo Cáceres
Miembro Coordinador


Licda. Ana Deonicia Arévalo Cruz
Miembro del Comité


Lic. Roberto Armando Romero
Miembro del Comité

ANEXO 5 CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo ----- hago

Constar a las autoridades de salud que he sido informada(o) sobre la encuesta Care q que se aplicara para valorar la satisfacción de mi persona y la labor que desempeña el personal de enfermería que me ha brindado cuidados de enfermería. Con el objetivo de llevar a cabo el estudio percepción de la satisfacción de pacientes ingresados en las áreas de medicina y cirugía del Hospital Nacional **General** San Pedro de Usulután en el periodo de octubre a diciembre, 2019

Me han explicado claramente los beneficios que se obtendrán a la realización de este estudio, después de haber escuchado la información y aclaración de mis dudas, he aceptado conforme y voluntariamente a participar en el estudio, sabiendo que la información puede ayudar a mejorar la calidad de atención, y contribución a una disminución de la estancia hospitalaria.

Doy fe que lo que digo es cierto y firmo conforme y voluntariamente

El Salvador Usulután, del año 2019

Firma del paciente _____

ANEXO 3: FOTOGRAFIAS



