



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL CUIDADO
DE ENFERMERIA EN SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, PISCO 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTOR:

**LIC. UBILLUS SIFUENTES, MAYRA PAOLA
<https://orcid.org/0000-0002-0825-1061>**

ASESOR:

**Mg. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR
<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>**

LIMA – PERÚ

2022

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **UBILLUS SIFUENTES, MAYRA PAOLA**, con DNI N°44691397 , en mi condición de autora del trabajo académico titulado **“Satisfacción de los pacientes en el cuidado de enfermería en servicio de emergencia del Hospital San Juan de Dios, Pisco 2022”**, presentada para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

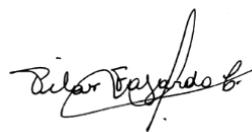
Así mismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **11%** y que se han respetado los derechos de autor y no se ha incurrido en ningún tipo de plagio, ni violado los derechos de autor de terceros en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo que, autorizado y declarado, firmó el presente documento

Lima, 30 de noviembre de 2022



Lic: Ubillus Sifuentes, Mayra Paola
DNI N°44691397



MG. FAJARDO CANAVAL MARIA DEL PILAR
DNI 25697604

INFORME DE ORIGINALIDAD - TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %	10 %	5 %	7 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	1 %
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
3	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	core.ac.uk Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1 %
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1 %
9	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1 %
10	Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1 %
11	Submitted to Universidad Sergio Arboleda Trabajo del estudiante	1 %
12	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
13	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1 %
14	Submitted to Universidad del Sagrado Corazón Trabajo del estudiante	1 %

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II.MATERIALES Y MÉTODOS.....	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	25
ANEXOS.....	31

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	32
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	39
ANEXO D. HOJA DE INFORME DE SIMILITUD.....	41

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Dios, Pisco 2022.

Materiales y Método: Es de enfoque cuantitativo, diseño transversal y descriptivo. La muestra estará conformada por 92 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Juan de Dios. Como técnica de recolección de datos se utilizará la encuesta y se aplicará como instrumento el cuestionario de evaluación CARE-Q, a través de este instrumento se establecen 6 dimensiones; accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento, teniendo como valores finales baja, media y alta. **Resultados:** Los resultados recolectados ayudarán a identificar el nivel de satisfacción que muestran los pacientes por el cuidado de enfermería, permitiendo de esta manera constituir nuevas metodologías y cuidados humanísticos.

Conclusiones: La investigación permitirá evidenciar los niveles de satisfacción de los pacientes con el cuidado que brinda el personal de enfermería ya que es una de las áreas que demanda mayores esfuerzos en las esferas físicas y mentales como emergencia.

Palabras clave: satisfacción del paciente, enfermería, emergencia. (DeCS)

ABSTRACT

Objective: To determine the level of patient satisfaction regarding nursing care in the emergency service of the San Juan de Dios Hospital, Pisco 2022. **Materials and Method:** It has a quantitative approach, cross-sectional and descriptive design. The sample will be made up of 92 patients treated in the emergency service of the San Juan de Dios hospital. As a data collection technique, the survey will be used and the CARE-Q evaluation questionnaire will be applied as an instrument, through this instrument 6 dimensions are established; accessibility, explains and facilitates, comfort, anticipates, maintains a relationship of trust, monitors and follows up, having as final values never, sometimes, almost always. **Results:** The collected results will help to identify the level of satisfaction that patients show for nursing care, thus allowing the creation of new methodologies and humanistic care. **Conclusions:** The research will allow evidence of the levels of patient satisfaction with the care provided by the nursing staff, since it is one of the areas that demands greater efforts in the physical and mental spheres as an emergency.

Keywords: patient satisfaction, nursing, emergency. (DeCS)

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2022, señalo, que la calidad de la atención en los servicios de salud, esta relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios , dando un resultado optimo y esperados en los pacientes, mas del 90% de los servicios de salud pueden ser usados para la atención primaria ayudaría asi a la prevención de enfermedades y evitando atenciones costosas y graves (1).

En un estudio realizado en España en el año 2018, mencionan que la creciente competencia en todos los campos afecta a la industria de la salud, por lo cual, el 66% de los pacientes mostro un nivel de satisfacción alto según dimensión preocupación y cuidado por parte del personal de enfermeria, por otro lado el 86% de los pacientes presentaron un nivel de satisfacción bajo por la información que le dieron ya que no fue clara y completa por parte del personal de enfermeria (2).

Por otro lado en una investigación realiada en Nigeria en el año 2021, se obtuvo como resultado que de los 199 pacientes que participaron en la encuesta, el 51,3% calificó la recepción en el centro de emergencias como muy buena mientras que la velocidad del control del dolor fue calificada como excelente por solo el 9,0%. Tanto las enfermeras como los médicos obtuvieron un valor comparable en la actitud general en los 5 dominios de puntuación, lo cual el 90,5% de los participantes estaban satisfechos con los servicios y experiencias en el centro de emergencias del hospital (3).

En Jordania, en un estudio realizado en el 2018 sobre niveles de satisfacción en usuarios que eran atendidos en las áreas de emergencia de un hospital , encontraron que el 65% de los usuarios entrevistaron refirieron estar insatisfechos con la atención recibida por el personal de salud (4).

En países como China, también se realizaron estudios en el 2019, con pacientes que recibían atención ambulatoria en hospitales de terer nivel, se realizaron 35 estudios sobre la calidad de atención, encontrándose que 8 estudios tenían muy buenos, 20 eran satisfactorios y 8 eran insatisfactorios, entre los satisfactorios tenemos que el nivel de

satisfacción de los usuarios se encontraban en un rango de 76.9 y 94.6%, señalando en primer lugar las actitudes que presentaban los profesionales de la salud que los atendían (5).

En Colombia, en el 2018, realizaron una investigación en hospitales públicos, sobre satisfacción de pacientes, encontrándose que el 54.7% tenían una satisfacción deficiente por parte del personal, el 44.3% se encontraban insatisfechos por la infraestructura del lugar, el 61.4% por el tiempo de espera, que era largo y el 56.1% sostenían que su insatisfacción se debía a que el personal no cumplía con sus funciones (6).

Tenemos en Mexico en el 2018 realizaron un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que acudían a recibir atención en un hospital estatal, concluyendo los investigadores que el 60% de los entrevistados manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, lo que demuestra que la estrategia y recursos distribuidos adecuadamente generan una satisfacción mayor en los usuarios (7).

Asi mismo en Ecuador en un estudio realizado en el 2019 sobre la satisfacción del usuario relacionado al tiempo de espera se obtuvo que el 55.5% califico como buena la atención del personal de enfermería y su insatisfacción manifestaron que era por la falta de orientación (8).

Otra investigación realizada en Argentina en el 2020 sobre satisfacción de los usuarios, los autores concluyeron que los participantes al estudio en un 82% manifestaron que su satisfacción esta relacionada a que ellos necesitan que los profesionales de la salud demuestren interés, los escuchen al atenderlos, que les expliquen detalladamente sobre su estado de salud y que resuelvan sus inquietudies y dudas que tiene (9).

En Bolivia, en un estudio realizado en el 2021, sobre la satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud durante la pandemia, se obtuvo que el 74% tuvieron resultados significantes y un 82% de familiares no estuvieron conforme con la calidad de atención recibida, siendo el tiempo de espera la premisa que obtuvo un 51% en pacientes y un 52% en familiares insatisfechos (10).

Según el Ministerio de Salud, en un estudio realizado en el 2020 a usuarios que acuden

al servicio de emergencia de un hospital público, para recibir una atención, el grado de satisfacción fue: 80% se mostró satisfecho por el buen trato y confianza que brindaba el personal de salud, el 57% se mostró insatisfecho por la infraestructura y equipamiento del hospital (11).

En Huancayo en otro estudio realizado en el 2019 en un centro de salud sobre la satisfacción en la atención, se tuvo que el 40.95% tenía un grado de satisfacción medio, el 17.62% manifestó tener un grado de satisfacción bajo (12).

Otro estudio realizado en Ica en el 2018, se reportó que el 76.18% manifestaron un nivel de insatisfacción en el área de emergencia y el 23.82% estaban satisfechos. Dentro de las dimensiones el 78% manifestaron incomodidad en la fiabilidad de la atención, solo el 23.8% se encontraron satisfechos en la empatía (13).

En otro estudio realizado en Ica en el 2020, en pacientes ambulatorios, se tuvo que el 60.77% tenían un nivel de insatisfacción y el 39.3% se encontraban satisfechos, siendo la empatía, el que se encontraba en primer lugar en los pacientes insatisfechos (14)

En el 2020, en un estudio realizado en un hospital estatal de nivel III en Lima, se encontró que el 13.9% de los reclamos de los pacientes hacia la institución eran por el trato brindado por el personal de salud, el cual era descortes y grosero, el 12.8% de los reclamos, eran por la atención poco oportuna y las horas de espera largas, el 10.2% por no estar conforme con el tratamiento recibido (15).

De lo anterior podemos decir que la satisfacción de los usuarios que acuden a recibir atención a un establecimiento de salud, es un problema de salud Pública a nivel Mundial, América Latina y nacional, por lo que se deben realizar investigaciones continuas que ayuden a las autoridades a tomar estrategias para contribuir a que el usuario este satisfecho con la atención de salud recibida y contribuya a una pronta mejoría en su estado físico y mental.

La satisfacción del paciente se define como la subjetividad del paciente en la evaluación de su reacción cognitiva y emocional como un resultado de la interacción entre sus expectativas con respecto a los cuidados ideales de enfermería y sus percepciones de la

cuidados de enfermería reales. No se puede encontrar consenso en la literatura sobre los factores que constituyen el paciente satisfacción. Sin embargo, el concepto se utiliza como un importante indicador de calidad de la atención. Además, es incluida frecuentemente como variable de interés en el cuidado de la salud, planificación y evaluación, es decir, en las mediciones de la calidad de atención (16).

Así mismo, la satisfacción del paciente se define como "la fundamental medida proporcionando información sobre en qué medida los valores y expectativas de un paciente se cumplen y indicando la calidad de la atención en la que la mayor autoridad es el paciente " según Donabedian. El cuidado de enfermería y la satisfacción, sin embargo, se definieron inicialmente como "la armonía entre el cuidado de enfermería ideal y el cuidado de enfermería que un paciente realmente recibe "(17).

Los factores que influyen en el concepto de satisfacción del paciente, si el paciente está satisfecho con la atención recibida, esto es positivo no solo para el individuo sino también para toda la organización sanitaria. Aunque es un hecho indiscutible que el cuidado de la enfermera es importante para satisfacción del paciente, un punto interesante es cómo la enfermera puede mejorarlo. En consecuencia, el enfoque del cuidado de enfermería debe estar en factores que influyen en la satisfacción del paciente (18).

La enfermera debe crear un ambiente natural y constructivo en la relación con el paciente con el fin de lograr el objetivo del cuidado de enfermería, que es satisfacer las necesidades del paciente necesidades y ayudar al paciente a alcanzar el mayor nivel posible grado de autoeficacia. Para hacer esto, la enfermera debe ser receptiva, empática, brindar apoyo emocional y ser capaz de observar y comprender la expresiones no verbales del paciente (19).

Contamos con instrumentos que se usan para evaluar la calidad y satisfacción de los usuarios de salud, entre los más conocidos es el de Care- Q de alto nivel de confiabilidad y que fue creado por la enfermera Patricia Larson (20).

El modelo de enfermería de Henderson se ha utilizado para el análisis y reflexión sobre la literatura. Este modelo describe cómo la atención de enfermería debe estar orientada principalmente al individuo. Factores importantes para lograr una buena salud son

conocimiento, habilidad y fuerza de voluntad. Cuidado de enfermera debe basarse en una relación dinámica entre el paciente y enfermera. Además, los cuidados de enfermería deben estar dirigidos a instrucción y se basará en los resultados de la investigación profesional (21).

Alván y colaboradores (22), en 2017, en Iquitos-Perú, en su estudio titulado “Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos” trabajo con enfoque cuantitativo, diseño transversal y correlacional. la muestra se integró a 336 pacientes, fueron utilizados 2 cuestionarios validados para el estudio. Respecto a la Calidad del Cuidado el 76.5% refirieron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, el 76 % expresaron satisfacción del cuidado brindado por la enfermera y 24% insatisfechos. Se encontró asociación entre las dos variables.

Diaz (23), en Trujillo-Perú, en 2019, en su estudio “Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital victor Lazarte Echeagaray – Trujillo” cuyo objetivo fue determinar el nivel de la variable, bajo un enfoque cuantitativo, diseño transversal. La muestra se integró por 210 pacientes, el instrumento fue el cuestionario CARE Q. Los resultados evidenciaron que el 63,8% expresaron un nivel de satisfacción con el cuidado bajo, 29% medio y 7,1% alto.

Guerra (24) en Paita – Peru, en el año 2022, realizó una investigación titulada “Calidad de atención y Satisfacción del usuario externo del Hospital de Apoyo II-1 las Mercedes- Paita, 2021”, estudio de tipo cuantitativo, no experimental, su muestra estuvo conformado por 164 participantes, teniendo como resultado que el 73.65% estaban insatisfechos y el 26.35% estaban satisfechos, un 7.45% presentaban niveles bajos de atención, el 54.9% niveles medio y el 11.3% nivel alto, concluyeron los investigadores que existe relación entre ambas variables.

Zahraa y colaboradores (25), en Irán, en 2018, en su estudio “satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en hospital público de alnajar departamento de emergencias gobierno de al-ashraf” Se realizó un diseño de estudio descriptivo (corte transversal) a través del presente estudio con el fin de lograr los primeros objetivos establecidos. El estudio muestra que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la atención de

enfermería que se les proporcionó en caso de emergencia, la mayoría de los pacientes están satisfechos con la atención de enfermería en todos los departamentos del hospital, la satisfacción del paciente se asoció significativamente con la educación de los participantes.

Tadesse y colaboradores (26), en Etiopía, en el 2020, en su estudio titulado “Investigación de la satisfacción de los pacientes ingresados con la atención de enfermería en el Hospital de referencia Debre Berhan en Etiopía: un estudio transversal” Se realizó un estudio transversal hospitalario con 252 pacientes ingresados en las salas médica, quirúrgica y pediátrica. El 49,2% de los pacientes se mostró satisfecho con los cuidados de enfermería. El nivel educativo y los antecedentes de ingreso fueron factores importantes que influyeron en la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería. Los pacientes que tenían un nivel educativo alto estaban un 80% menos satisfechos en comparación con los que no tenían educación formal.

Pabon y colaboradores (27) en Barraquilla- Colombia, en el año 2020, realizaron un estudio denominado “ Percepcion de la Calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de sitio Nuevo Magdalena”, estudio de enfoque cuantitativo, tipo básico, el instrumento que se empleo fue la encuesta, los resultados fueron, que los servicios están en un nivel bueno, por parte del servicio de laboratorio se obtuvo que el 83,1% tienen un nivel bueno, por parte de la atención del personal de enfermería consta de un 79,5%, en tanto la atención medica se obtiene un 77,7%. Se concluye que la percepción de satisfacción de los usuarios del lugar en términos generales es buena.

La importancia de la presente investigación radica en que la satisfacción del paciente con la atención de enfermería es el predictor más importante de la satisfacción general con su atención hospitalaria. Los pacientes altamente satisfechos son esenciales para la sostenibilidad de cualquier organización de atención médica y es poco probable que los clientes insatisfechos recomienden la instalación a sus red de familiares, amigos y asociados. La atención enfermería es un factor central en la medición de la satisfacción del paciente dada

El valor teórico se basa en los altos niveles de contacto entre enfermeras y pacientes y el papel de las enfermeras como enlace entre pacientes, médicos y otros miembros del equipo de salud. La percepción de los pacientes del cuidado de enfermería sigue siendo el predictor más fuerte de la intención conductual e incluye la probabilidad de regresar a un hospital en particular y recomendarlo a otros. Por ello, resulta importante evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes, lo cual permitirá la implementación de acciones de mejora en el establecimiento de salud.

La justificación práctica, de la investigación es fundamental, en que los resultados encontrados, podrán ser socializados con las autoridades competentes con la finalidad de realizar planes de mejora en beneficio del potencial humano de enfermería. Y se obtenga mejores indicadores en la calidad de atención a los usuarios. Su valor metodológico, está basado en el método científico, sirviendo de referencias para futuros trabajos de investigación relacionados con el tema.

Finalmente, el objetivo general será determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el cuidado de enfermería en el servicios de emergencia del Hospital San Juan de Dios, Pisco 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio que se llevara a cabo es de enfoque cuantitativo, porque se recogerán y analizarán los datos que corresponden a las variables cuantitativas de la población en estudio.(28); el diseños correspondiente es transversal, pues este facilita calcular directamente la información requerida, en un tiempo determinado (29)

2.2 POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO

El presente estudio estará conformada por una poblacion de 120 pacientes atendidos mensualmente en el área de emergencia del Hospital San Juan de Dios, segun informacion de la oficina de estadística del hospital, este presente trabajo se desarrollara durante el mes de octubre del 2022.

Criterios de Inclusión: Se incluirán a los Pacientes que firmen voluntariamente el consentimiento informado, pacientes mayores de 18 años de edad , paciente que este lucido, orientado en tiempo, espacio y persona y que deseen ser parte de la muestra.

Criterios de exclusión: Serán excluidos los Pacientes que ingresan con deterioro del estado de conciencia ,los que se abstenga a la firma del consentimiento que autoriza ser integrante del estudio.

Muestra: A través de un muestreo probabilístico se estimará el tamaño de la muestra, utilizando la fórmula para población finita, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 0,5 . Luego de aplicada la fórmula se obtiene una muestra de 92.

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Dónde:

N = tamaño de la población. (120)

Z = nivel de confianza. (1.96)

p = probabilidad de éxito. (0,5)

q = probabilidad de fracaso. (0,5)

n = tamaño de la muestra.

E = Error estándar (0.05)

$$n = 92.$$

2.3 VARIABLES DE INVESTIGACION

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Definición conceptual: La satisfacción del paciente se define como la subjetividad del paciente en la evaluación de su reacción cognitiva y emocional como un resultado de la interacción entre sus expectativas con respecto a los cuidados ideales de enfermería y sus percepciones de la cuidados de enfermería reales (16).

Definición operacional: La satisfacción del usuario se evalúa a través del puntaje obtenido de sus dimensiones formuladas en el cuestionario de satisfacción CARE Q, lo cual sera categorizado como valores finales; baja, media y alta.

2.4 TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

El proceso de recolección de datos se realizará utilizando como técnica la encuesta, puesto que nos permitirá obtener los datos de manera veloz y efectivamente. Como instrumento se aplicara el cuestionario de CARE Q (30).

El proceso de recolección de datos se realizará utilizando como técnica la encuesta y la observación puesto que nos permitirá obtener los datos de manera

veloz y efectivamente(31), como instrumentos un cuestionario que nos permitirá medir los conocimientos en el cuidado al paciente con CVC, constan 3

Instrumentos de recolección de datos

El proceso de recolección de datos se realizará utilizando como técnica la encuesta, puesto que nos permitirá obtener los datos de manera veloz y efectivamente. Como instrumento se aplicara el cuestionario de CARE Q ,(30).este instrumento determinará el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio emergencia en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería.

Tiene una confiabilidad de 0.88 a 0.97 de uso internacional. La escala cuenta con 46 ítems y está dividida en 6 dimensiones. Por otro lado, el nivel de satisfacción sera medido en escala nominal, cuyos valores finales seran:

- Satisfacción Baja : 46 - 92 puntos
- Satisfacción Media : 93 - 138 puntos
- Satisfacción Alta : 139 - 184 puntos

Validez y confiabilidad:

Fue validado en Perú por Becerra, Pecho y Gómez en el año 2020 en su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19”, donde lo sometieron a juicio de 5 expertos que evaluaron aspectos como relevancia, pertinencia y claridad de los ítems y dictaminaron su validez para aplicarse a muestra de pacientes o sus acompañantes; asimismo, los autores calcularon su confiabilidad por medio de la prueba de Alfa de Cronbach y obtuvieron un valor $\alpha=0,862$ que muestra una alta confiabilidad (31).

2.5 PLAN PARA RECOLECCION DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se realizarán los trámites ante las autoridades de la Universidad María Auxiliadora solicitando un escrito oficial que nos acredite como estudiantes de la UMA, documento que será utilizado para tramitar el permiso ante las autoridades del Hospital San Juan de

Dios de Pisco, la jefa del departamento de Enfermería y la jefa del servicio de emergencia y desastres del hospital en mención para recoger los datos en la población ,objetivo que reúne los requisitos de inclusión que el estudio exige.

2.5.2 APLICACIÓN DE INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Inicialmente se seleccionara a los licenciados que cumplen con los criterios de preferencia y se comunicara de forma individual sobre la determinación ,objetivo y metodología teniendo las apreciaciones éticas ante de las autorizaciones de los pacientes. La duración de la aplicación del instrumento tomara un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos. Luego se procederá a la verificación y análisis de los datos recolectados

2.6 METODOS DE ANALISIS ESTADÍSTICO

La investigación se basa en la descripción de la variable, por lo tanto, la información que se obtendrá del procedimiento de recolección de datos se procesará aplicando estadística descriptiva, siendo ordenados principalmente en una hoja de cálculo Excel v.18 para el desarrollo de una base de datos, seguidamente serán pasados al software SPSS v.26 para realizar las correspondientes tablas de frecuencia y gráficos de barra porcentual a fin de realizar mejor análisis e interpretaciones que respondan a los objetivos planteados.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Entre los principios éticos se está considerando:

Autonomía: Como investigadores, garantizamos que todos los participantes del estudio son voluntarios y este acuerdo se plasma en la firma del consentimiento informado de cada unidad muestral (32).

Beneficencia: Los investigadores garantizan que los participantes no resultaran dañados con el estudio, y que salvaguardaremos su integridad frente a la adulteración o deshonor personal(33).

Justicia: Como investigadores garantizaremos el tratamiento igualitario a todos los participantes de este estudio sin rechazar ni discriminar a ninguna persona

de la unidad muestral (34).

No maleficencia, al respetar la integridad de los pacientes cuidando no provocarles perjuicios ni arriesgando su integridad. (35).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de actividades

TIEMPOS \ ACTIVIDADES	2021- 2022																								
	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Descripcion del Problema	■	■																							
Búsqueda de información bibliográfica via web		■	■	■	■																				
Elaboración de la Introduccion :Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			■	■	■	■	■	■																	
Elaboración de la sección Introduccion referente a la Imnportancia y justificación de la investigación			■	■	■	■	■	■																	
Determinar los Objetivos de la de la investigación			■	■	■	■	■	■	■																
Material y Metodos :Enfoque y diseño de investigación						■	■	■	■	■															
Determinacion de la Población, muestra y muestreo										■	■	■	■												
Elaboración de la Técnicas e instrumentos de recolección de datos										■	■	■	■												
Elaboración de la sección material y métodos :Aspectos bioéticos										■	■	■	■												
Elaboración de la sección material y métodos:Metodos de ananlisis de información.										■	■	■	■												
Elaboración de aspectos administrativos del estudio										■	■	■	■												
Elaboración de los anexos														■	■										
Evaluacion antiplagio - Turnitin														■	■	■	■	■	■	■					
Aprobacion de proyecto																					■	■	■	■	
Sustentación del proyecto																								■	■

3.2 Recursos Financieros

MATERIALES	2021						TOTAL
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	s/.
Equipos							
1 laptop	2.500						2.500
USB	30.00						30.00
Útiles de escritorio							
Lapiceros		3.00	3.00				6.00
Hojas bond A4		30.00	30.00				60.00
Material Bibliográfico							
Libros	30.00						30.00
Fotocopias	30.00	30.00	20.00	20.00	30.00		130.00
Impresiones	30.00	30.00	20.00	20.00	30.00		130.00
Espiralado		20.00			50.00		70.00
Otros							
Movilidad			50.00				50.00
Alimentos	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	60.00
Llamadas	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	120.00
Recursos Humanos							
Digitadora		50.00		50.00			100.00
Imprevistos*		100.00			100.00		200.00
TOTAL	2.650	293.00	153.00	120.00	240.00	30.00	3.486

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud [Internet]. OMS, cop. 2022 [Citado el 22 de agosto 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care [Internet]. Vol. 6, Nursing Open. 2019 [citado 7 de agosto de 2020]. p. 535-45. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/pdf/NOP2-6-535.pdf>
3. Lima C de A, Santos BT atian. P dos, Andrade DL ucian. B, Barbosa FA Ive., Costa FM arque. da, Carneiro JA lmeid. Quality of emergency rooms and urgent care services: user satisfaction. Einstein (Sao Paulo) [Internet]. 2015;13(4):587-93. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/eins/a/gVndDRyw3PKGZ9fdb4PYktS/?format=pdf&lang=en>
4. Muslehm A, Salleh F, Afthanorahn A, Liza P. The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. Management Science Letters [revista en Internet]. 2018 [acceso 16 de octubre de 2021]; 8(12): 1413-20. Disponible en: <https://m.growingscience.com/beta/msl/>
5. Mulugeta H, Wagnew F, Dessie G. et al. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. BMC Nurs [Internet]. 2019 [Citado el 2 de diciembre 2021]; 18 (27). Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0348-9>
6. Ibarra A, Rua E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. NOVA [revista en Internet]. 2018 [acceso 20 de julio de 2022]; 16(29): 21-31. Disponible en: <https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/nova/article/view/838>
7. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel Á, Gutiérrez I, Romero M,

- Loria J, Campos L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista de Salud Pública [revista en Internet] 2018 [acceso 19 de julio de 2022]; 20(2). Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
8. Ibarra A, Rua E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. NOVA [revista en Internet]. 2018 [acceso 12 de julio de 2022]; 16(29): 21-31. Disponible en: <https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/nova/article/view/838>
 9. Nusfaumer M, Terrasa S. Expectativas de los pacientes respecto de la consulta con un médico de familia: estudio de corte transversal. Evidencia, Actualización en la Práctica Ambulatoria [revista en Internet] 2020 [acceso 19 de julio de 2022]; 22(4). Disponible en: <https://evidencia.org.ar/index.php/Evidencia/article/view/4266>
 10. Ferrufino J. Satisfacción del paciente y su familia por la atención recibida en el Hospital del Norte / Hospital Covid, enero – febrero 2021 [Internet]. repositorio.umsa.bo. 2021 [citado del 6 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/28941>
 11. Ferrufino J. Satisfacción del paciente y su familia por la atención recibida en el Hospital del Norte / Hospital Covid, enero – febrero 2021 [Internet]. repositorio.umsa.bo. 2021 [citado del 6 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/28941>
 12. Ore R. “Nivel de satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Domingo Olavegoya, año-2019” [Internet] [Tesis]. Universidad Peruana del Centro; 2020 [citado el 26 de diciembre del 2022]. p. 52. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14127/222>
 13. Napa A. Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. Año 2018. Revista de Enfermería Vanguardia [revista en Internet] 2019 [acceso 10 de agosto de 2022]; 7(2):

- 49-58. Disponible en:
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/205/240>
14. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19. Revista Médica Panacea [Internet]. 2020 Dec 30 [citado el 2 de agosto del 2022];9(3):165–70. Disponible en:
<http://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
15. Alamo I, Matzumura J, Gutiérrez H. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. Revista de la Facultad de Medicina Humana [revista en Internet] 2020 [acceso 12 de agosto de 2022]; 20(2): 246-53. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000200246&script=sci_arttext
16. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 2020;20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
17. Loncharich M. El cuidado enfermero. Rev enferm Herediana [Internet]. 2010[Citado el 22 de julio del 2023];3(1). Disponible en:
https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2010/enero/Editorial%203_1.pdf
18. Delgado R. Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 – 2018. RGGP [Internet]. Dic 3, 2020 [citado 20 de julio de 2023];7(2):81 - 90. Disponible en:
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/181>
19. Ruíz R, Gavilán E, Pérula L, Jaramillo I. ¿Cuáles son las expectativas de los pacientes cuando acuden a una consulta de atención primaria y qué piensan

los médicos sobre ellas? Revista de Calidad Asistencial [revista en Internet]. 2008 [acceso 17 de julio de 2022]; 23(2): 45-51. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X0870469X>

20. Sepúlveda G. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. Rev. Colomb. Enferm. [Internet]. 19 de agosto de 2016 [citado el 15 de agosto del 2023]; 4:8-25. Disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/1408>
21. Mastrapa Y, Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2016 Dec 29 [citado el 17 de agosto del 2023];32(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
22. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, 2020 [Internet]. Universidad Científica del Perú; Disponible en: [http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS CONSUELO ALVÁN MORI Y LARRY LIONEL QUIROZ MURRIETA - TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELO%20ALVÁN%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Diaz L. Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo [Internet]. 2018. [acceso 4 de julio de 2022]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11726/2E547.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Guerra B. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Hospital de Apoyo II-1 Las Mercedes- Paita, 2017 [Tesis de Maestría]. Lima-

Perú: Universidad César Vallejo; 2022 [acceso 4 de julio de 2022]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80489/Guerra_SBEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Zahraa A, Iman A. PATIENT'S SATISFACTION WITH NURSING CARE IN EMERGENCY DEPARTMENT AT PUBLIC HOSPITAL IN ALNAJAF AL-ASHRAF GOVERNORATE. Glob Sci Jorunals [Internet]. 2018;11(6):2320918. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/330010494_PATIENT'S_SATISFACTION_WITH_NURSING_CARE_IN_EMERGENCY_DEPARTMENT_AT_PUBLIC_HOSPITAL_IN_AL-NAJAF_AL-ASHRAF_GOVERNORATE/link/5c29da11a6fdccfc707328a6/download
26. Sharew NT, Bizuneh HT, Assefa HK, Habtewold TD. Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: A cross-sectional study. BMJ Open [Internet]. 2018;8(5):1-8. Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/8/5/e021107.full.pdf>
27. Pabón M, Palacio K. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017-2019 [Tesis de Maestría]. Barranquilla-Colombia: Corporación Universidad de la Costa; 2020 [acceso 10 de julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 6ª ed. México D. F.: McGraw-Hill; 2014. 1-600 p.
29. Martín S. Aplicación de los Principios Éticos a la Metodología de la Investigación. Enfermería en Cardiología [revista en Internet] 2013 [acceso 27 de julio de 2022]; 58(1): 27-29. Disponible en: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf

30. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple ítems scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*. 1988. 16(1):12-37. [acceso 23 de junio de 2022]; https://scholar.google.com.pe/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=fxbJ16gAAAAJ&citation_for_view=fxbJ16gAAAAJ:u5HHmVD_uO8C
31. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19. *Revista Médica Panacea [revista en Internet]* 2020 [acceso 23 de junio de 2022]; 9(3): 165-70. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
32. Arellano, Hall, Hernández. *Ética de la Investigación Científica [Internet]*. Ciudad de México: Universidad Autónoma de Querétaro; 2014. p. 1-271. Disponible en: http://www.inb.unam.mx/bioetica/lecturas/etica_investiga_uaq.pdf
33. Marasso N. La bioética y el principio de autonomía. *Revista facultad de Odontología [revista en Internet]* 2013 [acceso 11 de mayo de 2021]; 1(2): 72-78. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252003000500012
34. Morales J, Nava G, Esquivel J, Díaz L. *Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre*. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2011. [Internet]. Disponible en: http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4822/libro_principios_de_etica.pdf
35. Moreno RP. La riqueza del principio de no maleficencia. *Rev Cirugía General [revista en Internet]* 2011 [acceso 8 de agosto de 2021]; 33(2): 178-185. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/cirgen/cg-2011/cgs112q.pdf>

ANEXOS

ANEXO A. Matriz de Operacionalización

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Valor que obtendrán la variable	Criterios para asignar valores
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia	cuantitativa	La satisfacción del paciente se define como la subjetividad del paciente en la evaluación de su reacción cognitiva y emocional como un resultado de la interacción entre sus expectativas con respecto a los cuidados ideales de enfermería y sus percepciones de la cuidados de enfermería reales (16).	La satisfacción del usuario se evalúa a través del puntaje obtenido de sus dimensiones formuladas en el cuestionario de satisfacción CARE Q, lo cual será categorizado como valores finales; baja, media y alta.	Accesibilidad	Cuidado oportuno.	1-5	Satisfacción Baja 46-92	Satisfecho: 6 – 10 pts. Insatisfecho 0 – 5 pts.
				Ordinal	Explica y facilita	Información del tratamiento o recuperación en forma clara		6 -10
	Conforta			Cuidados para mantener comodidad y confort.	11 -19	Satisfacción Alta 139-184	Satisfecho: 10 – 18 pts. Insatisfecho 0 –9pts.	
	Se anticipa			Prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	20-29		Satisfecho: 11 – 20 pts. Insatisfecho 0 –10pts.	
	Mantiene relación de confianza			Ofreciéndole seguridad y confianza.	30 -38		Satisfecho: 10 – 18 pts. Insatisfecho 0 – 9 pts.	
	Monitorea y hace seguimiento			Garantizar la calidad del cuidado	39 -46		Satisfecho: 09 – 16 pts. Insatisfecho: 0 – 8 pts.	

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO

**CARE – Q (CARING ASSESSMENT
QUESTIONNAIRE)**

I.-PRESENTACION:

Buenos días ,soy estudiante de la Especialidad de Emergencia y Desastres de la Universidad Maria Auxiliadora ,quisiera pedir su colaboración en facilitarme ciertos datos que permitan conocimiento y capacidad de respuesta del personal de enfermería, este instrumento determinará el grado de satisfacción de las personas que acuden por el servicio de emergencia en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería.

II.-INSTRUCCIONES GENERALES :Porfavor lee con atención y luego elija una opción, acontinuación se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una “X” frente a la fila según sea el caso:

Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

DIMENSIONES CARE – Q	Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
ACCESIBILIDAD				
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5. La enfermera le pide a usted que lo llamesi se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA				

6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual				
8. La enfermera le enseña cómo cuidarse usted mismo				
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite				
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica				
CONFORT				
11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13. La enfermera es amable con usted apesar de tener situaciones difíciles				
14. La enfermera es alegre.				
15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17. La enfermera lo escucha con atención				
18. La enfermera habla con usted amablemente.				
19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
SE ANTICIPA				
20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				

24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis fase crítica.				
27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
CONFIANZA				
30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento				
36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				

MONITOREO Y SEGUIMIENTO				
39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43. La enfermera es calmada.				
44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Reciba un cordial saludo, a usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, PISCO 2022

Nombre del investigador principal: UBILLUS SIFUENTES MAYRA PAOLA

Propósito del estudio: Deteminar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en el servicios de emergencia del Hospital San Juan de Dios, Pisco 2022.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal).

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a UBILLUS SIFUENTES MAYRA PAOLA autora del trabajo (teléfono móvil No 952621583) o al correo electrónico: mayra.ubillus@gmail.com

Participación voluntaria: La participación de Ud. es completamente voluntaria.
HE LEIDO Y COMPRENDIDO. YO, VOLUNTARIAMENTE FIRMO ESTA CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Habiendo sido informado (a) de la investigación, acepto participar voluntariamente en el proyecto de estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N.º de DNI:	
N.º de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
UBILLUS SIFUEENTES MAYRA PAOLA	
N.º de DNI	
44691397	
N.º teléfono móvil	
952621583	
Nombre y apellidos del responsable de encuestado	Firma
UBILLUS SIFUEENTES MAYRA PAOLA	
N.º de DNI	 
44691397	
N.º teléfono	
952621583	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma y huella
Nombre y apellido:	
DNI	
Teléfono	

*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.



Firma del participante

