



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA DE EMERGENCIA Y
DESASTRES**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
GOYENCHE DE AREQUIPA - 2022”**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE
ENFERMERA ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES.**

AUTOR:

LIC. MANUEL SIVINCHA, DANIELA MARIMAR

<https://orcid.org/0000-0002-0023-0258>

ASESOR:

MG. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR

<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

LIMA-PERU

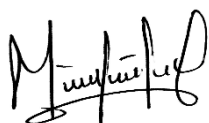
2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

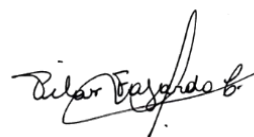
Yo, **MANUEL SIVINCHA, DANIELA MARIMAR** , con DNI **72284145**, en mi condición de autora del trabajo académico presentada para optar el **TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES** de título “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ DE AREQUIPA - 2022**”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, 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.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **19%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 20 días del mes de octubre del año 2023.



FIRMA DEL AUTOR
Daniela Marimar, Manuel Sivincha
DNI: 72284145



FIRMA DEL ASESOR
Fajardo Canaval, Maria del Pilar
DNI: 25697604

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174- 2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

INFORME DE ORIGINALIDAD - TURNITIN

MANUEL_SIVINCHA_DANIELA_MARIMAR

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	20%	2%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	www.scielo.br Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
8	vdocumento.com Fuente de Internet	1%
9	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	

		1 %
10	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1 %
12	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

INDICE GENERAL

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCION	10
II. MATERIAL Y METODOS	14
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	21
ANEXOS	28

INDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operalización de las variables	33
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos.....	34
Anexo C. Consentimiento informado	36

RESUMEN

Identificar el grado de satisfacción en los pacientes que recibieron atención en el servicio de emergencia del Hospital Goyeneche de Arequipa en el año 2022.

Materiales y métodos: el diseño es transversal, metodología descriptiva no experimental y los datos cuantitativos. La población de estudio estará conformada de 100 personas que ingresen al servicio de emergencia del Hospital Goyeneche de Arequipa y que tengan al menos 18 años de edad, el cuestionario, que tiene como 24 ítems sobre la satisfacción del paciente se utilizaran para la técnica y la recolección de datos, los resultados finales según el cuestionario utilizado son los siguientes: 24 a 39 puntos de insatisfacción, 40 a 55 puntos de satisfacción moderada y 56 a 76 puntos de satisfacción. **Resultados:** los hallazgos se presentarán en forma de tablas y gráficos que describan las variables de investigación. **Conclusiones:** la investigación será una valiosa fuente de información para el Hospital Goyeneche permitiendo tomar acciones de mejorar en beneficio de los pacientes adultos mayores y los mayores de 18 años que acuden al servicio de emergencia, fomentando la calidad de atención en cada uno de ellos.

Palabras claves: nivel de satisfacción, accesibilidad, comunicación

ABSTRACT

To identify the degree of satisfaction in the patients who received care in the emergency service of the Goyeneche Hospital in Arequipa in the year 2022.

Materials and methods: the design is cross-sectional, non-experimental descriptive methodology and quantitative data. The study population will be made up of 100 people who enter the emergency service of the Goyeneche Hospital in Arequipa and who are at least 18 years old, the questionnaire, which has about 24 items on patient satisfaction, will be used for the technique and the data collection, the final results according to the questionnaire used are the following: 24 to 39 points of dissatisfaction, 40 to 55 points of moderate satisfaction and 56 to 76 points of satisfaction. **Results:** the findings will be presented in the form of tables and graphs that describe the research variables. **Conclusions:** the research will be a valuable source of information for the Goyeneche Hospital, allowing it to take actions to improve for the benefit of older adult patients and those over 18 who come to the emergency service, promoting the quality of care in each one of them.

Keywords: level of satisfaction, accessibility, communication

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud, más de 400 millones de personas en todo el mundo carecen de acceso a los servicios de atención médica esenciales. De los que sí tienen acceso a los servicios de salud, el 77,5% de las expectativas de los pacientes no se cumplen y sólo el 17,5% de los pacientes están satisfechos con la calidad de atención del personal. Como resultado, la satisfacción del paciente es un factor crucial en la evaluación de los servicios de atención médica (1).

En el mundo hay alrededor de 28 millones de profesionales de enfermería en el mundo, y 8,4 millones de ellos, o el 30% del total, trabajan en las Américas. La calidad de la atención de enfermería debe priorizarse pasando más tiempo en contacto directo con los pacientes, especialmente utilizando conocimientos, habilidades y talentos, ya que representan el 56% de toda la fuerza laboral de salud. para acelerar la recuperación de la salud del usuario (2).

En Nigeria el año 2021, se obtuvieron resultados sobre la satisfacción de la atención recibida en emergencia el 51,3% de los encuestados manifestó satisfacción con la atención recibida en urgencias; El 57,3% manifestó insatisfacción con el tiempo de traslado al centro quirúrgico; y el 90,5% elogió la atención del médico tratante y la enfermera licenciada. En la misma línea, el 51,8% sugirió agregar personal, y el 41,2% y el 27,6% dijeron que era necesario mejorar la infraestructura de la instalación y aumentar los materiales y equipos (3).

Ahora bien, en México, en el 2019 se utilizaron las dimensiones clave para evaluar la satisfacción de los usuarios, y los resultados se muestran a continuación: En cuanto a la empatía, el 62,5 % manifiesta una atención rápida y refiere información oportuna, y el 71,9 % considera que el cuidador que lo atendió tiene un alto conocimiento del tema. En general, el 74% de las personas está completamente satisfecha con la atención y atención de enfermería, mientras que el 60,4% siente preocupación del personal (4).

Finalmente, la mejor atención la estaban brindando las enfermeras en España en 2019, y señaló que ser enfermera implica humanizar el trato y estar cerca del paciente. Toda esta situación encarna la enfermería (5).

En Ecuador, en el 2019 la revisión del personal de enfermería fue favorable (55,5%), aunque nunca se completaron las evaluaciones del personal de los servicios de emergencia (62,4%). Se detectaron altos niveles de insatisfacción con la orientación y señalización de los servicios de emergencia. Sin embargo, los usuarios atendidos tuvieron que esperar un largo período (6).

En Colombia, estudios realizados en 2019, Según estudios realizados en Colombia en 2019, el promedio de expectativas que tiene un paciente al recibir atención es de 3,4711, y el promedio de percepciones es de 3,5140. Con un promedio general de 3.50, o el 70% de los 282 usuarios que participaron, se puede decir que están contentos con la atención recibida (7).

Otro estudio realizado por Marín en Ecuador en 2021 que examinó la calidad del servicio de enfermería mostró que el 86,2% de los participantes tenían niveles satisfactorios y que el 96% de ellos eran recomendados, demostrando que los altos niveles se basan en la calidad de la atención (8).

Y en 2020 en Colombia, la satisfacción de los usuarios con la atención médica, la administración oportuna de tratamientos y medicamentos, la información clara y precisa sobre su estado de salud, la escucha del paciente y la autosatisfacción; Las conductas menos satisfactorias son preguntar al paciente como quiere que lo llamen, sentarse con el paciente, escucharlo, tomarle la mano, cuándo animar a alguien y mostrar empatía (9).

Finalmente, el 49% de los paraguayos informaron estar satisfechos con su atención médica en 2020. Dado que las mujeres que ganaron su propio dinero exhibieron las frecuencias más altas de insatisfacción y que estas diferencias con otros grupos fueron estadísticamente significativas, se recomienda identificar las causas fundamentales. e implementar intervenciones para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen (10).

En Arequipa en el 2020 se encontró que el 59,5% de los pacientes que

participaron en el estudio no estaban satisfechos con la atención que recibieron por parte de las enfermeras en urgencias; El 61,9% de los pacientes encuentra que las enfermeras brindan cuidados humanizados medianamente favorables, luego de utilizar la estadística chi-cuadrado de Pearson, se encontró que existe una relación entre la satisfacción del paciente y la atención humanizada (11).

Asimismo, el nivel de insatisfacción es elevados en los servicios, y las unidades de salud también fueron alto en Amazonas en 2020, por lo que se recomienda identificar las causas subyacentes e implementar intervenciones para mejorar la calidad de la atención brindada al 86,5% de los pacientes recuperados de COVID-19 del servicio de emergencia en los dos hospitales de nivel II en la región Amazonas (12).

Seguidamente en Chiclayo, posteriormente se determinó en 2022 que el nivel de satisfacción de los pacientes que más prevalecía en el servicio de urgencias del hospital era regular, destacando fallas en el proceso de atención, escasez de médicos especialistas, así como en los ambientes, mobiliario, insumos, y Tecnología (13).

Se descubrió un nivel de satisfacción del 86,3% en Amazonas en 2019; esto resultó en una satisfacción general del 94,8%. Indica que existe un alto grado de satisfacción entre los usuarios del Servicio de Urgencias, valorando cualidades como la pronta atención y resolución del problema del paciente (14).

Finalmente, en Cusco en 2022 se utilizó un cuestionario estructurado con una muestra de 235 pacientes para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por el servicio de emergencia. Se examinó la relación entre los resultados y las siguientes características generales de los usuarios: el 54,9% de las 31 personas son del sexo femenino, el 62,1% tiene estudios secundarios, el 99,6% tiene SIS y el 95,7% aún son usuarios activos, constituyendo el 51,3% del grupo. En la dimensión confiabilidad, el 54,9% de los encuestados está satisfecho, frente al 43,3% que está indiferente y el 2,1% que está insatisfecho; en la dimensión receptividad el 85,1% se muestra indiferente, el 9,8% insatisfecho y el 5,1% satisfecho; en la dimensión seguridad el 63% se muestra

indiferente, el 35,3% satisfecho y el 1,7% 1,7% insatisfecho, 83,8% indiferente, 13,2% satisfecho, 3,3% insatisfecho en la dimensión empatía y 85,5% indiferente, 12,8 satisfecho y 1,7% insatisfecho en la dimensión elementos físicos. En conclusión, el 5,1% de los encuestados está satisfecho, mientras que el 94,9% expresa indiferencia (15).

Por todo lo anterior, se ha observado a través del contacto con los pacientes durante el desarrollo profesional que los pacientes se quejan de recibir una mala atención y falta de información sobre sus familiares hospitalizados, que es lo que motiva la realización del presente estudio, permitiendo a los profesionales médicos una mejor atención a cada paciente que ingresa al servicio de enfermería brindándoles los conocimientos y recursos que necesitan. Este trabajo se realiza con el fin de elevar el nivel de atención al paciente.

La OMS establece que tanto la satisfacción del cliente (basado en que el servicio recibido cumplió con sus expectativas) como la satisfacción del trabajador de la salud (basado en las condiciones en las que se presta el servicio)(16).

La satisfacción del usuario es una señal de qué tan bien se están brindando los servicios de atención médica. Conocer el grado de satisfacción permitirá realizar mejoras y reforzar fortalezas para crear un sistema de salud que brinde el trato de calidad que demandan los pacientes (17).

Sin embargo, es un desafío evaluar la satisfacción del usuario, ya que las respuestas de los usuarios con frecuencia se ven influenciadas por los métodos y las mediciones utilizadas para recopilar datos. La satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad de los servicios. Como ya se señaló, independientemente de la calidad real, la mayoría de las personas afirman estar contentas. Además, la satisfacción del usuario puede verse afectada de una manera que no refleje con precisión el proceso de atención, dependiendo tanto de la disponibilidad de los servicios como de sus impactos en la salud (como la prevalencia de los efectos secundarios) (18).

Esto se basa tanto en sus expectativas como en el calibre en los servicios

prestados. El usuario está encantado cuando los servicios satisfacen o superan sus necesidades, según lo determinado por una comparación entre el producto o servicio que busca y lo que realmente encuentra. Sin embargo, este escenario depende de una serie de variables, incluidas las necesidades personales, las normas culturales y morales y la propia organización sanitaria (19).

Usamos una variedad de escalas para medir la satisfacción del paciente que incluyen: Insatisfacción: ocurre cuando el servicio no satisface las expectativas de un usuario, satisfacción parcial: ocurre cuando una persona observa que se satisfacen algunos de sus deseos, satisfecho: Cuando se cumplen los requisitos y expectativas del usuario, éste se sentirá satisfecho. Totalmente satisfecho: se producirá cuando se hayan superado las expectativas del paciente con respecto a la atención (20).

Debido a esto, la felicidad del paciente es la base de la atención médica y un indicador clave del nivel de calidad que brindan las instalaciones médicas.

Las demandas y expectativas del usuario han cambiado con el tiempo, por lo que es importante medir constantemente la satisfacción con esos cambios (20).

Reconocer las expectativas del paciente y evaluar las interacciones interpersonales entre la enfermera y el paciente como estrategias para aumentar la satisfacción. Desarrollar programas para mejorar los procesos y evaluar la calidad interna y externa (20).

Evaluar la satisfacción del paciente con los servicios de salud: Una evaluación dirigida, que puede reflejar la opinión de los usuarios sobre el servicio que recibieron, se puede utilizar para medir la calidad de un servicio, según el libro *Marketing of Services* de Zeithaml y Bitner (21)

Es necesario mencionar la teoría de Nola Pender, que identifica factores cognitivos perceptuales en la persona que son modificados por características situacionales, personales e interpersonales, resultando en la participación en comportamientos que promueven la salud, cuando existe un patrón de acción. Este modelo de promoción de la salud ayuda a identificar conceptos importantes para el comportamiento de promoción de la salud e integra los resultados de la investigación de una manera que facilita la generación de nuevas ideas. En relación con la capacidad de explicar las interrelaciones de las variables que influyen en el cambio en el comportamiento de salud, esta teoría se perfeccionó

y amplió aún más (22).

Mastrapa y colaboradores sostienen que el objetivo de los profesionales de la salud es asegurar siempre la satisfacción del paciente; como resultado, están sujetos a un conjunto de criterios que deben cumplirse para brindar una atención segura y de alta calidad. De igual forma, afirma que es su experiencia integral de salud, específicamente el tratamiento, enfermería, médico, ingreso y proceso que resulta en el alta hospitalaria (23).

Vizcaíno y colaboradores (4) en el 2019, 96 pacientes del servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco participaron en un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional en México con el objetivo de analizar la satisfacción del paciente a través del desempeño del personal médico. Los pacientes atendidos en el turno de noche perciben mejor la rapidez del tratamiento; La facilidad de acceso a la zona de crisis fue satisfactoria en el turno de mañana; y la mayoría de los pacientes están de acuerdo en que los procedimientos de alta son fáciles independientemente de la transición de la atención. Estos pacientes fueron la muestra y se encontró que las pacientes mujeres experimentaron un mejor trato y orientación de servicio por parte del personal de enfermería que los pacientes hombres. La percepción de los pacientes sobre el nivel de servicio depende del trabajo del personal médico de la institución. Los hallazgos ayudan a los gerentes a tomar decisiones que conduzcan consistentemente a una atención de calidad.

Conde (24) en el año 2020 en Ecuador, en esta investigación, tuvo como fundamento determinar la relación entre la enfermera y paciente. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, técnica descriptiva de correlación cruzada, no experimental, que encuestó a una población de 9175 pacientes con una muestra de 168 usuarios para determinar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios con el servicio de emergencia. Estos se entregaron a los encuestados que evaluaron el nivel de atención y la satisfacción de los encuestados con el nivel percibido de servicio. Uno de los hallazgos más importantes fue que el 28,6% de los consumidores, o el 37,5% de la población, no estaban satisfechos con la atención que recibían. De este segmento de la

población, el 40,5% de los usuarios califica la calidad de la atención como media. Sólo el 31,5% se mostró satisfecho. Se encontró que, si bien existía relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, también existía relación entre la calidad de la atención, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles con la satisfacción del usuario. De este porcentaje de la población, el 22,0% de los usuarios calificó como alta la calidad de la atención, y de ese porcentaje, el 17,3% se mostró satisfecho.

Los resultados de un estudio de 2020 sobre la eficacia del triaje rápido realizado por enfermeras en la puerta de urgencias en São Paulo realizado por Sequeira et al (25) mostraron que de 173 pacientes (52,0% mujeres; edad media estimada $60,4 \pm 21,2$ años), triaje rápido. fue más completo en los casos de alta prioridad y mostró mejor sensibilidad y peor especificidad que MTS. Debido al rápido proceso de clasificación, los pacientes no críticos terminaban en la sala de observación del servicio de urgencias con menos frecuencia. Las previsiones del sistema para otras previsiones variables no fueron suficientes. La clasificación rápida superó a la MTS en la predicción de la admisión a la observación del ES, lo que indica que las enfermeras sobrestimaron al clasificar a los pacientes como una prioridad.

Taípe (26) en Cusco, en el año 2019, El objetivo del estudio era determinar qué tan satisfechos estaban los clientes del servicio de emergencia con sus experiencias. El estudio fue de carácter descriptivo y los resultados arrojaron que el 46,09% de los usuarios se encontraban muy satisfechos, el 42,61% medio y el 11,30% bajo. Fue destacable la atención del personal de enfermería y la rapidez de atención en los procesos de apoyo al diagnóstico.

Pérez (27) en Lima, en el año 2020, el objetivo de este estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional fue conocer la relación entre los tiempos de espera y la satisfacción de los pacientes en los servicios de urgencias. Sus hallazgos revelaron una correlación negativa de bajo nivel entre las dos variables, con tiempos de espera en el departamento de emergencias que disminuyen la satisfacción del paciente a medida que aumentan.

Roque y colaboradores (28) en Callao en el año 2020, el objetivo de este estudio

fue evaluar el grado de satisfacción de los pacientes adultos de urgencias con el trato de enfermería que recibieron en la Clínica Jess del Norte. Fueron 58 pacientes atendidos en el servicio de urgencias a quienes se les aplicó la encuesta utilizando un diseño no experimental, nivel descriptivo simple y metodología transversal. El 75,87% de los pacientes atendidos en la clínica de urgencias refirieron estar satisfechos con la ayuda brindada por los especialistas, y el 24,13% se mostraron insatisfechos luego del tratamiento.

La encuesta es crucial porque queremos saber qué tan satisfechos están los pacientes con el departamento de emergencias del hospital. En cuanto a la importancia práctica del estudio, obtendremos datos que contribuirán al cuerpo de conocimiento y nos ayudarán a aumentar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería. En términos de valor social, este estudio nos permitirá conocer el grado de satisfacción de los pacientes que reciben atención de emergencia. En cuanto al valor metodológico, emplearemos un cuestionario que nos ayude a lograr el objetivo planteado. El objetivo de este estudio será a conocer el grado de satisfacción de los pacientes que reciben atención de emergencia en el Hospital Goyeneche de Arequipa en el año 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación utiliza una estrategia estructurada para recopilar y analizar datos de diversas fuentes, presenta un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental descriptivo correlacional y un diseño transversal (29). El enfoque es cuantitativo debido a que la investigación solo se observan los fenómenos en su entorno natural para su posterior análisis y ejecutar la recopilación de la información, es de tipo no experimentales debido a que no existe una manipulación de variable a estudiar, descriptivas por que busca cumplir los objetivos de la investigación, y transversal por que la recopilación de datos se lleva a cabo en un momento determinado y de forma temporal (30).

2.2 POBLACIÓN

Este estudio se llevará a cabo en el departamento de Arequipa, Perú. La población objeto de estudio incluye a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia y que hayan sido atendidos por el personal de enfermería en el Hospital Goyeneche durante los meses octubre, noviembre y diciembre del 2022

De la información recibida del servicio de estadística resulta que cada día se atienden 80 pacientes, por lo que en dos días estará hecho mi trabajo, se ha estimado el número necesario y se procesará la población que cumple con los criterios de inclusión y exclusión, conformado por 100 pacientes atendidos en el servicio de urgencias del Hospital Goyeneche, Arequipa - 2022; Por conveniencia, se realiza un muestreo no probabilístico porque la encuesta se aplica a todos los asistentes que aceptan enviar una declaración. Respecto a los criterios de participación tenemos: adultos mayores de 18 años que estén física y mentalmente capacitados para dar su consentimiento informado oral y escrito; que sepan responder las preguntas del cuestionario; en el centro de emergencia.

En cuanto a criterios de exclusión tenemos: pacientes en estado crítico, menores de edad, pacientes con estado alterado de conciencia o bajo sedación.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

La variable principal en el presente estudio es el grado de satisfacción del paciente, que es una variable cualitativa con una escala de medición ordinal por naturaleza.

Definición conceptual: Nivel de Satisfacción: la satisfacción se determina comparando el servicio obtenido con las expectativas del individuo y categorizando el servicio como a mejorar, en progreso o satisfactorio (31).

Definición operacional: Es la capacidad del Hospital de Goyeneche pacientes de urgencias de Arequipa de retroalimentar positivamente los diferentes aspectos de la atención que se les brinda en la escala accesible, explicar y facilitar, consolar, anticipar, mantener la confianza, monitorear y continuar; que se mide en la encuesta

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Se utilizará el método de encuesta para adquirir datos; es una herramienta de recolección de datos que consiste en una secuencia secuencial y bien organizada de preguntas (32).

La herramienta es un cuestionario introducido por Berrios Valenzuela en 2022, cuyas dimensiones son: siempre 3 puntos, a veces 2 puntos, nunca 1 punto; y consta de 24 preguntas sobre la satisfacción del paciente. Los resultados son: 24-39 puntos de insatisfacción, 40-55 puntos de satisfacción moderada y 56-72 puntos de satisfacción. Validez y confiabilidad: Arias y Córdova (33)

Validez y confiabilidad: validaron el instrumento en el estudio "Calidad de la atención médica y satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de emergencia del Hospital Estatal Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2021", se confirmó mediante el envío de un cuestionario, para los expertos que dieron su viabilidad para su uso, el resultado fue "aplicable" y la confiabilidad se verificó mediante el estadístico alfa de Cronbach de 0,96.

El cuestionario será utilizado como herramienta para medir la variable y hacer la recolección de datos y contribuir al estudio del cuidado en enfermería. La encuesta será la herramienta empleada en este estudio porque es una técnica que mide las expectativas y percepciones de los pacientes sobre los servicios que recibieron para determinar qué tan satisfechos están con el nivel de atención que recibieron (34).

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se utilizará una solicitud para requerir el permiso a la Dirección General del Hospital Goyeneche y realizar la investigación de campo. Esta carta permite al director del Hospital Goyeneche contactar a los pacientes inmediatos de la institución, considerando los criterios de inclusión y exclusión del cuestionario.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La actividad de recolección de datos se desarrollará durante siete días consecutivos en el mes de febrero del presente año. A cada paciente de emergencia inmediata se le informará sobre los objetivos del estudio y se le invitará a participar. También se les dará el visto bueno después de recibir esta información. El tiempo promedio para completar el cuestionario para cada paciente es de 15 a 20 minutos. Cada una de las hojas se verificará para verificar su precisión y completitud una vez finalizado el trabajo de campo, y se agregará la puntuación correspondiente.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Se utilizarán los cuadros estadísticos descriptivos que incluyen frecuencias absolutas, frecuencias relativas y medidas de tendencia central, así como ciertas pruebas correlacionales para respaldar la hipótesis del estudio, para realizar el análisis estadístico de la variable principal en este estudio. Los datos ingresados durante la recolección de datos serán analizados automáticamente y con la versión más reciente del paquete estadístico SPSS 23.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

El término "ética" o "principios éticos" se refiere a un conjunto de reglas que describen lo que está bien y lo que está mal en el comportamiento humano. Se considerarán los cuatro principios bioéticos fundamentales y se discutirán los siguientes temas: Autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia en bioética. Todo esto nos ayudará a proteger a los participantes del estudio, y

también utilizaremos el consentimiento informado, proporcionar a todos los participantes una información previa clara (35). En cuanto a los principios bioéticos tenemos:

Principio de Autonomía

Cada persona utiliza la autonomía para conducir su vida de acuerdo con sus intereses, deseos y creencias. Esto es lo que significa que cada persona sea auto determinante para tomar sus propias decisiones en base a su razonamiento (36). Este principio se utilizará en este estudio al acercarse a los participantes; el formulario de consentimiento informado será el registro oficial de la participación de los participantes.

Principio de beneficencia

Se refiere al deber de actuar en el mejor interés del paciente y buscar el mayor beneficio potencial para prevenir o aliviar el daño, realizar el bien u ofrecer ventajas, o anteponer los intereses de los demás a los propios. el individuo enfermo(37). Cada uno de los encuestados recibirán la información necesaria sobre las ventajas y avances para obtener a los pacientes como resultado de esta investigación.

Principio de no maleficencia

Estamos obligados a promover el bien por el principio de la expresión negativa de la beneficencia. Cada participante recibirá instrucciones, indicándoles su participación, y así evitar algún problema con su salud. (38).

Principio de justicia

Esta idea se conecta con el precepto moral de cuidar las necesidades de todos, de donde se derivan diferentes deberes como distribuir equitativamente los recursos, dar a cada paciente el tratamiento que requiere y disponer de los recursos. importante para garantizar un tratamiento médico de calidad(36). Los participantes de esta investigación tendrán las mismas oportunidades y

facilidades, sin mostrar favoritismo alguno, con cortesía y respeto, respetando los estándares éticos requeridos.

3.2 Recursos Financieros

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2020		2021								TOTAL S/.
	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	
Equipos											
• 1 laptop	3000.00										3000.00
• USB	45.00										45.00
Útiles de escritorio											
• Lapiceros	2.00										2.00
• Lápiz								5.00			5.00
• Tableros								20.00			20.00
• Hojas A4		5.00						20.00	30.00		55.00
Material Bibliográfico											
• Libros		60.00		20.00							80.00
• Fotocopias	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	20.00	30.00	50.00	170.00
• Impresiones	10.00		10.00			10.00				50.00	80.00
• Espiralado										50.00	50.00
Otros											
• Movilidad								50.00		50.00	100.00
• Alimentos	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	100.00
• Llamadas			10.00	10.00		10.00	10.00		10.00	10.00	60.00
Recursos Humanos											
• Digitadora								50.00		50.00	100.00
Imprevistos*		100.00		100.00						100.00	300.00
TOTAL	3077.00	185.00	40.00	150.00	20.00	40.00	30.00	175.00	80.00	370.00	4167.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Shimabuku R, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. [Internet]. 2012; [citado el 27 de octubre del 2022]; 29(4): p. 483–489. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000400010.
2. Cassiani S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Leija C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Revista Panamericana de Salud Publica*. [Internet]. 2020; [citado el 16 de marzo del 2023]; 44(64): p. 20-40. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52081>.
3. Olabisi D, Samuel D, Johnson D, Olusoji S. Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. *African Journal of Emergency Medicine*. [Internet]. 2021; [citado el 16 de marzo del 2023]; 11(2): p. 321-324. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8100503/>.
4. Vizcaíno A, Vizcaíno V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Revista Horizonte Sanitario*. [Internet]. 2019; [citado el 16 de marzo del 2023]; 18(1): p. 27-36. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000100027.
5. Valero M. Ser enfermera es humanizar el cuidado, estar siempre cerca del paciente. [Internet]. 2021; [citado el 27 de octubre del 2022]. Disponible en: https://www.diariodejerez.es/jerez/Dia-Internacional-Enfermera-Hospital-Jerez_0_1573343842.html.
6. Mutre KB, González M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro - Ecuador. *Más Vita Revista de Ciencias de la Salud*. [Internet]. 2020;

- [citado el 28 de octubre del 2022]; 2(2): p. 31-41. Disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83>.
7. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá* [Internet]. 2019; [citado el 16 de marzo del 2023]; 6(1): p. 55–71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>.
 8. Martínez G, Zabalegui A, Sevilla S. Gestión y liderazgo de los servicios de Enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19: la experiencia del Hospital Clínic de Barcelona. *Revista Enfermería Clínica*. [Internet]. 2021; [citado el 16 de marzo del 2023]; 31(1): p. 12-17. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862120302989?via%3Dihub>.
 9. Erazo M, Rojas I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia. *Pilotaje. BolSemInv.fam.* [Internet]. 2020; [citado el 28 de octubre del 2022]; 2(1): p. 52-60. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>.
 10. Real R, et al. Satisfaction of users of family health units in Paraguay in 2020: a multicenter study. *Revista del Nacional Itauguá*. [Internet]. 2021; [citado el 28 de octubre del 2022]; 13(1): p. 64-75. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/hn/v13n1/2072-8174-hn-13-01-64.pdf>.
 11. Quisocala B. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia y el cuidado humanizado de enfermería. *Hospital III Goyeneche – Arequipa 2020. Tesis de Pregrado. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de Enfermería*. [Internet]. 2020; [citado el 28 de octubre del 2022]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11570>.

12. Palacios L. Nivel de satisfacción de la atención en pacientes covid-19 recuperados, servicio de emergencia en dos hospitales nivel II de la región de Amazonas junio-agosto 2020. Tesis de Pregrado. Pimentel: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la Salud. [Internet]. 2022; [citado el 28 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9619>.
13. Guillermo M. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Las Mercedes-Chiclayo, durante el COVID-19. Tesis de Posgrado. Chiclayo: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. [Internet]. 2022; [citado el 28 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78091>.
14. Torres C. Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital de Chachapoyas. Revista Científica UNTRM Ciencias Sociales y Humanidades. [Internet]. 2019; [citado el 28 de octubre del 2022] 4(2): p. 58-62. Disponible en: <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/714>.
15. Cuito D. Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del hospital Antonio Lorena, Cusco 2022. Tesis de grado. Cusco: Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias de la Salud. [Internet]. 2022; [citado el 16 de marzo del 2023]. Disponible en: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4985/Diocelina_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
16. Castro M, Villagarcia H, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena. SITUA - Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC. [Internet]. 2003; [citado el 28 de octubre del 2022]; XXIII (1): p. 47-53. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a09.pdf.
17. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana URP.

- [Internet]. 2020; [citado el 28 de octubre del 2022]; 20(3): p. 397-403. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>.
18. MINSA. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Calidad y Salud Lima: Calidad y salud; 2022.
 19. Gutiérrez F. Satisfacción del usuario interno y calidad de atención de salud en el control Prevacacional - Hospital Rebagliati - 2008. Tesis de segunda especialización. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería. [Internet]. 2010; [citado el 28 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14220>.
 20. Rojas U, Pardo A, Capcha V. Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un Hospital público, Abril-Diciembre 2018. Tesis de especialización. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería. [Internet]. 2018; [citado el 28 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/4387>.
 21. Zeithaml A, Valarie A. Marketing de Servicios. Quinta edición ed. México - DF: McGraw-Hill; 2009.
 22. Aristizábal G, Blanco D, Sánchez A, Ostiguín R. El modelo de promoción de la salud de Nola Pender: Una reflexión en torno a su comprensión. Revista de Enfermería Universitaria. [Internet]. 2011; [citado el 28 de octubre del 2022]. 8(4): p. 16–23. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000400003.
 23. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. [Internet]. 2016; [citado el 28 de octubre del 2022]. 32(4): p. 1-12. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>.

24. Conde C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil–Ecuador,2020. Tesis de grado. Piura: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. [Internet]. 2020; [citado el 16 de marzo del 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52692/Conde_CCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
25. Moura B, Nogueira L. Performance of the rapid triage conducted by nurses at the emergency entrance. *Revista Latino-americana de Enfermagem*. [Internet]. 2020; [citado el 16 de marzo del 2023]. 28(1): p. 1-9. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/TSVMjCJ9jfVJ6g6hyQ7Yh8K/?lang=es#>.
26. Taipe D. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019. Tesis de pregrado. Cusco: Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias de la Salud. [Internet]. 2019; [citado el 28 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3176>.
27. Pérez M. Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia - obstetricia del hospital referencial Ferreñafe 2020. Tesis de Posgrado. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. [Internet]. 2020; [citado el 28 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48253>.
28. Roque J, García B, Reategui MA. Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte. Lima. 2020. Tesis de segunda especialidad. Callao: Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la Salud. [Internet]. 2020; [citado el 16 de marzo del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6289>
29. Ortega C. Investigación cuantitativa. Qué es y cómo realizarla. [Internet]. 2022; [citado el 12 de enero del 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>.

30. Mata L. Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. [Internet]. 2019; [citado el 12 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>.
31. Aiteco Consultores. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. [Internet]. 2012; [citado el 23 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>.
32. Etecé. Concepto de Cuestionario. [Internet]. 2021; [citado el 24 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://concepto.de/cuestionario/#ixzz7uttgFVQ2>.
33. Arias Y, Cordova M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2021. Tesis de grado. Ica: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud. [Internet]. 2021; [citado el 16 de marzo del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1198>.
34. Mejía DD, Rivera O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes 2016. Tesis de grado. Pimentel: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la Salud. [Internet]. 2016; [citado el 15 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7>.
35. SEAEP. Cuestiones éticas y deontológicas en evaluación psicológica. [Internet]. 2022; [citado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://seaep.es/aspectos-eticos/#:~:text=La%20%C3%A9tica%20o%20los%20principios,estipula%20como%20bueno%20o%20malo>.
36. Castillo A. Principios, Normas y Obligaciones del médico. Fundamentación. Comisión de Estudios de posgrado. Centro Nacional de

bioética. Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Medicina; 1999.

37. Rodríguez W. Apuntes Bioéticos desde el campo de la salud Caracas: Odontología; 2004.
38. Gracia D. El qué y por qué de la Bioética: Cuadernos del programa regional de la bioética Madrid: Programa Regional; 1995.

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Nivel de satisfacción atendido en el servicio de emergencia	Cuantitativa Ordinal	Nivel de Satisfacción: el nivel de satisfacción se mide como la diferencia entre las expectativas que se tiene frente a un servicio recibido, clasificándolo en: por mejorar, en proceso y aceptable (31)	Es la capacidad de una evaluación positiva de los pacientes del servicio de emergencia Hospital de Goyeneche - Arequipa, que se hace sobre las diversas dimensiones de la atención recibida, y expresar en la escala de accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento; los cuales serán medidos en el cuestionario.	Aspectos tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación del personal	1-5	Nunca (1)	Satisfecho :56-72 puntos
				Fiabilidad	Sencillez de tramites Continuidad Respeto	6-10	A veces (2)	Moderadamente satisfecho: 40-55 puntos
				Capacidad de respuesta	Claridad Disposición Tiempo de atención	11-14	Siempre (3)	Insatisfecho: 24-39 puntos
				Seguridad	Confianza Honestidad Servicio	15-19		
				Empatía	Amabilidad Atención personalizada Tolerancia	20-24		

Anexo B. Instrumentos de Recolección de Datos



CUESTIONARIO

Buen día, soy la Lic. Daniela Manuel, estudiante de la segunda especialidad de emergencia y desastres de la universidad María Auxiliadora, y quisiera solicitarles su participación completando el siguiente cuestionario que nos permitirán conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital Goyeneche Arequipa-Perú ,2022. De tener alguna inquietud, no dude en hacérmela llegar.

INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor, lee cada pregunta con atención y escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y márcala con una equis (X).

Sexo: M () F ()

Edad: 18-30 años() 31-40 años() 41-50 años() 50-60 años() +60

años () Nivel de Instrucción: Sin educación() Primaria ()

Secundaria ()

Sup () Técnica () Sup. Unversitaria ()

N°	Item	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
	Aspectos Tangibles			
1	Los ambientes donde se le atendió estaban en buen estado			
2	Los ambientes donde fue atendido estaban limpios y en buen estado			
3	El personal estaba correctamente uniformado			
4	El estado de las camillas y sillasestaban en buen estado			
5	El personal de emergencia lo orientó y le informó adecuadamente			
	Fiabilidad			
6	El personal de recepción lo orientó sobre los pasos y trámites para la atención			
7	El personal de enfermería lo atendió respetando el orden de llegada o prioridad de atención			
8	Su historia médica estaba disponible para su atención			

	Capacidad de respuesta			
9	Los trámites administrativos fueron rápidos y sencillos			
10	La atención que se le brindó fue de manera oportuna			
11	El enfermero mostró disposición para contestar preguntas o atender quejas de los usuarios			
12	El profesional muestra rapidez cuando ejecuta sus labores			
13	Observa un trabajo en equipo entre los miembros del servicio de emergencia			
14	Considera que le resolvieron sus consultas e inquietudes eficientemente			
	Seguridad			
15	Considera usted que las enfermeras transmiten confianza			
16	Considera que la medicina que se le administró lo ayudaron a mejorar			
17	El lugar donde lo atendieron garantiza su seguridad y era apropiado			
18	Considera que el profesional que lo atendió se desempeña adecuadamente			
19	El centro de salud cuenta con todas las medidas de seguridad			
	Empatía			
20	Las enfermeras lo trataron con amabilidad			
21	El profesional mostró interés en el restablecimiento de su salud			
22	El personal de enfermería se mantiene en sus funciones hasta que ingrese el nuevo turno			
23	Las indicaciones y orientaciones dadas por el profesional son claras y precisas			
24	El personal de enfermería comprende con facilidad sus necesidades			

**CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

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: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Goyeneche de Arequipa - 2022

Nombre del investigador principal: MANUEL SIVINCHA DANIELA MARIMAR

Propósito del estudio: Determinar el Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Goyeneche de Arequipa - 2022.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

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.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a MANUEL SIVINCHA DANIELA MARIMAR autora del trabajo (teléfono móvil N° 922844015) o al correo electrónico: danielamanuelsivincha@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse a....., presidente del Comité de Ética de la ubicada en la, correo electrónico:

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador DANIELA MANUEL SIVINCHA	Firma
Nº de DNI 72284145	
Nº teléfono móvil 922844015	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante