



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES

ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y

DESASTRES

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS POR
EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA,
HUARAZ, 2023”**

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

AUTOR

LIC. ESPINOZA GARCÍA, EDALFISTA

<https://orcid.org/0000-0001-5987-7294>

ASESOR:

Mg. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR

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

HUARAZ, PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **EDALFISTA ESPINOZA GARCIA**, con DNI **41579884**, en mi condición de autor(a) del trabajo académico presentada para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE ESPECIALIDAD DE ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES** de título **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2023”**,

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 **13%** 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
Edalfista, Espinoza García
DNI: 41579884



FIRMA DEL ASESOR
Fajardo Canaval, María 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

ESPINOZA GARCIA, EDALFISTA

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uma.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.utn.edu.ec

Fuente de Internet

1%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I.INTRODUCCIÓN	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	16
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
ANEXOS.....	31

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O VARIABLES.....	25
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	26
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	32
ANEXO D. INFORME ORIGINALIDAD.	34

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios bajo la atención de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2023.

Materiales y métodos: El estudio fue de carácter cualitativo calculado, con un diseño observacional descriptivo, no experimental. y un estudio transversal. capítulo. Población de 40 personas, incluidas 10 personas de la rama extranjera; 10, servicio médico; 10 pacientes son del departamento de pediatría y 10 pacientes son del departamento de ginecología del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, donde se utilizará un método de muestreo no probabilístico mediante encuesta cerrada.

Resultados: Los resultados se expresarán como un nivel de satisfacción, por ejemplo bajo, medio o alto. También se utilizarán cuadros estadísticos para presentar a los sujetos del estudio según su nivel de satisfacción. Conclusión: El estudio proporcionará la información necesaria para mejorar la atención en los centros y nos permitirá conocer las fortalezas y debilidades según el nivel de satisfacción con cada servicio. Palabras clave: Satisfacción, usuarios, servicios, errores (DeCS).

ABSTRACT

Objective: To determine the level of user satisfaction under nursing care at the Victor Ramos Guardia Hospital, Huaraz, 2023.

Materials and methods: The study was a qualitative calculation, with a descriptive observational design, non-experimental, and a cross-sectional study. Chapter. Population of 40 people, including 10 people from the foreign branch; 10 medical service; 10 patients are from the pediatric department and 10 patients are from the gynecology department of the Victor Ramos Guardia Hospital in Huaraz, where a non-probabilistic sampling method will be used through a closed survey.

Results: The results will be expressed as a level of satisfaction, for example, low, medium, or high. Statistical tables will also be used to present the study subjects according to their level of satisfaction. Conclusion: The study will provide the necessary information to improve care in centers and will allow us to know the strengths and weaknesses according to the level of satisfaction with each service. Keywords: Satisfaction, users, services, errors (DeCS).

I.INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1), la excelencia en la atención sanitaria se define como la medida en que los servicios prestados mejoran las posibilidades de lograr los resultados óptimos y esperados por los pacientes.

Esto se debe al nivel de conocimientos del personal médico. Más del 90% de los servicios de atención de salud pueden asignarse a la atención primaria de salud, la mayor parte de la cual tiene como objetivo promover la salud, así como ayudar a prevenir enfermedades y evitar el tratamiento de afecciones graves y costosas. Albornoz y colegas (2) señalan que en un mundo globalizado donde los avances tecnológicos son evidentes y muchas personas, como los profesionales, especialmente las enfermeras, se enfrentan al desafío de mejorar la calidad de sus procesos. Es necesario optar por enfoques innovadores destinados a proporcionar soluciones eficaces a los problemas que surgen en el sector sanitario.

En la Estrategia y Plan de Acción para mejorar la calidad de la atención de salud en la prestación de servicios médicos para el período 2020-2025 adoptada y reconocida por la Junta Directiva de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (3), ciertas estrategias apuntan en la aplicación de nuevos métodos para resolver problemas. Pérez et al (4) sostienen que medir la satisfacción del usuario no está exento de desafíos metodológicos porque la satisfacción del paciente depende de muchos factores diferentes, como la edad, el sexo, el nivel educativo y el nivel de desarrollo económico de la pareja. Kazan (5) confirmó en su investigación que en las sociedades occidentales, ha desarrollado sociedades, midió la satisfacción relacionada con la conciencia de los consumidores del servicio y su familia utilizada. Ampliamente utilizado, útil e importante. Para América Latina, el nivel de satisfacción del paciente no se basa solo en el tratamiento de la enfermedad o en la reducción de la incomodidad o la enfermedad que el paciente encuentra, sino que también afecta significativamente la calidad del servicio, así como en la relación. El sistema entre el personal médico. y sus pacientes (6).

En cierto sentido, la satisfacción del usuario con un servicio es un indicador de la calidad percibida de la atención, lo que nos permite comprender las fortalezas y debilidades del servicio, lo que a su vez puede ayudar a mejorar o desarrollar un mejor sistema de atención médica. Cumplir con los requisitos del usuario (7). En Cuba, la política nacional de salud otorga importancia y prioridad a la salud, reconociéndola como un derecho y elemento fundamental del bienestar personal. Además, la salud es considerada un objeto de desarrollo para el cual el Estado asigna fondos y dirige los esfuerzos del Sistema Nacional de Salud (8). Los usuarios de los servicios de salud desempeñan un papel importante en la evaluación de la calidad de los servicios prestados. En este sentido, la satisfacción del usuario es un indicador fundamental de la calidad asistencial. (9).

La calidad de la atención de enfermería cobra cada vez más importancia en el continente latinoamericano al ser una herramienta o indicador que ayuda a mejorar el tratamiento y reducir ciertos errores, mejorando así el manejo del paciente. No obstante, ha sido poco explorado en cuanto a la discapacidad de los usuarios debido a la falta de interés respecto a sus condiciones de salud (10). Respecto a nivel nacional, en 2020 se revelaron estudios donde se reportaron porcentajes considerables de insatisfacción. Por ejemplo, en un estudio realizado en el condado de Lima, sólo el 23% de los consumidores de atención médica informaron tener una buena relación médico-paciente. En Ica, Hospital Essalud, el índice de insatisfacción fue del 60,77%, siendo mayor la insatisfacción con la empatía. Otros estudios realizados hasta la fecha muestran niveles de satisfacción de los usuarios del 68% a nivel de Essalud y del 54% a nivel del Ministerio de Salud (11).

Palomino y colaboradores (12) señalan que una de las principales cuestiones que afectan a los usuarios del servicio es el cuidado de enfermería, destacando incluso esta cuestión en el cuidado de enfermería, demostrado más claramente durante la enfermería. al servicio de urgencias que por sus características no prestó la asistencia esperada. Ministerio de Salud (MINSa) (13) determina cómo contribuir a la solución del problema, posiblemente identificando la causa raíz de la insatisfacción de los usuarios para que se puedan tomar acciones de mejora continua. servicios en los establecimientos de atención de salud. Es necesario presentar una colección de intervenciones de salud en diferentes niveles de atención, lo que debe centrarse en

promover el pozo de una persona, así como prevenir la enfermedad y la recuperación, además de establecer el consumo. Atención esencial de las organizaciones que brindan organizaciones que proporcionan médicos Proveedores de servicios (IPRE) sobre calidad, capital, capacidad y de acuerdo con el nivel de liquidación y la capacidad de proporcionar sus servicios. Proporcionar (14). En los últimos años, los esfuerzos del país han sido evidencia de deficiencias que pueden crear limitaciones en el progreso y el desarrollo del servicio, afectando negativamente la calidad de la atención de servicios (15). De lo anterior se desprende que la falta de calidad de la atención en los servicios de emergencia este es un problema de salud pública a nivel mundial, en América Latina y a nivel nacional, y esto a su vez afecta a la satisfacción de los pacientes. entregado. En este sentido, se debe poner énfasis en la educación de enfermería para mejorar la calidad de la atención en los servicios de emergencia. El Departamento Autónomo de Enfermería de la Universidad de Nuevo León (16) define la satisfacción de enfermería como el grado en que se cumplen las expectativas del cliente después de recibir un servicio o atención.

El cumplimiento se calcula como la diferencia entre el valor percibido y las expectativas que tenían antes de recibir el servicio o producto. Las expectativas se refieren a lo que los pacientes esperan y quieren aprender cuando contactan un centro médico, mientras que las percepciones de los pacientes reflejan los resultados de aplicar principios de calidad y eficacia de la atención.

También puede depender del grado en que se sienten atendidos, y la calidad de la atención se refiere al grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de lograr los resultados deseados para los individuos y las comunidades. La enfermería es una profesión en la que el respeto por la vida y el cuidado personal son lo más importante. Su finalidad es diagnosticar y tratar problemas de salud existentes o potenciales. La atención al paciente es una de las prioridades de la profesión porque se considera parte integral de la profesión (17).

Los pacientes son considerados usuarios, solicitan servicios de atención médica y participan activamente en su tratamiento. Por otro lado, los médicos y/o enfermeras se convierten en proveedores de atención de salud dentro del sistema hospitalario (18).

Una sala de emergencia es un ambiente hospitalario funcional que brinda atención médico-quirúrgica oportuna, efectiva y continua en emergencias las 24

horas del día, especialmente dirigida a pacientes con riesgo para la vida y/o la salud o aquellos en situación de emergencia (19).

Existen herramientas para evaluar la calidad de los servicios de atención de salud ante los ojos de los usuarios. Uno de los instrumentos más conocidos y confiables es el Care-Q, que fue desarrollado por la enfermera Patricia Larson y tiene valores internos que oscilan entre 0,88 y 0,97 (20).

Para la medición de la satisfacción se utiliza el instrumento CARE Q (Caring Assessment Instrument) que evalúa 6 dimensiones denominadas: accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación, mantenimiento de la relación de confianza, monitoreo y seguimiento (20).

Contras: Basado en 6 puntos (1-5), que muestra el mantenimiento de la atención, necesario para introducir apoyo y ayuda, por ejemplo, pacientes que se acercan e interactúan con él (21).

Explique y facilite: según 6 puntos (6-10), centrándose en las acciones tomadas por las enfermeras para proporcionar información y explicar los aspectos que el paciente puede ignorar o vergüenzas relacionadas con la enfermedad, el tratamiento o la restauración del proceso de recuperación en la escena. El objetivo principal es proporcionar a los pacientes la información necesaria de forma clara y accesible, facilitándoles la atención necesaria para su salud y recuperación (20).

Comodidad: se basa en 9 ítems (11 a 19) y aborda las actividades y la atención del personal médico con el objetivo principal de crear un entorno propicio para la salud. Estas actividades tienen como objetivo crear una sensación de consuelo, aliento y aliento tanto para los pacientes hospitalizados como para sus familiares y allegados. La atención se centra en crear un entorno que promueva el estado de ánimo positivo y la felicidad. en el contexto hospitalario, lo que contribuye a mejorar la experiencia de atención médica de los pacientes y a fomentar una recuperación más efectiva (21).

Esperado: Basado en 11 ítems (20-29) que evalúan cuidados planificados por enfermeras que tienen en cuenta las necesidades del usuario para evitar complicaciones (20).

Mantener una relación de confianza: Basado en 10 ítems (30-38) e incluye establecer una fuerte relación de confianza entre el paciente, la familia y el personal de enfermería. Esto incluye involucrar activamente a los pacientes en su propio cuidado, fomentar la participación y el apoyo emocional, y brindarles un espacio seguro para que expresen sus problemas e inquietudes. Es una atención centrada en el paciente que tiene como objetivo hacer que los pacientes se sientan únicos y especiales, apoyar la recuperación y promover un sentido de individualidad durante la atención (22).

Supervisión y seguimiento: Basado en 8 puntos (39-46) y relacionado con los cuidados de enfermería, requiriendo el conocimiento y comprensión de cada paciente de cuestiones científicas y técnicas, así como de procedimientos prácticos del momento. Incluye planes y actividades para capacitar a un grupo de enfermeras para realizar procedimientos, observar y evaluar si todo se hace correctamente y en tiempo (21).

En su teoría, Peplau (23) resaltó la relevancia de la relación entre la enfermera y el paciente como un apoyo para la evolución terapéutica interpersonal. Este enfoque se fundamenta en el ámbito de la enfermería psicodinámica, la cual se apoya en el entendimiento que posee la enfermera sobre su propia conducta, brindándole la capacidad de asistir a los demás en la identificación de sus dificultades. En términos generales, el proceso de interacción entre el paciente y la enfermera se desarrolla en cuatro fases, donde se observan modificaciones en la actitud y rol de la enfermera, hasta lograr la satisfacción de las necesidades del paciente y la resolución del problema.

La teórica de enfermería estadounidense Virginia Avenel Henderson (24) nos habla de las 14 necesidades básicas. Esta teoría se enfoca en la importancia de las necesidades fundamentales de los pacientes para mantener o recuperar la salud, y su objetivo es proporcionar una atención de enfermería integral y centrada en el paciente. Henderson considera que la enfermería es una profesión cuyo propósito principal es ayudar a las personas a alcanzar un estado de independencia en el cuidado de su salud. Sus 14 necesidades abarcan aspectos como la respiración, la alimentación, la eliminación, el movimiento y el descanso, y sirven como guía para la práctica enfermera.

Mero y colegas (25) realizaron en Cuba en 2021 un estudio titulado “Satisfacción del usuario y calidad de la atención brindada en el departamento médico 24 horas de Cuba Libre”, en el cual se evalúa la calidad del servicio, por lo que los usuarios del servicio perciben una atención negativa. .

Castellón, de 26 años, realizó en 2019 un estudio en Managua-Nicaragua titulado “Satisfacción del usuario con la calidad de la atención recibida en unidades de medicina interna, consulta externa, Hospital Bautista de Managua, Nicaragua, junio de 2019”, a través de una encuesta. Se encontró que desde una perspectiva cognitiva, la proporción más alta estaba relacionada con la empatía en el servicio y la proporción más baja estaba relacionada con la capacidad de respuesta.

Boton (27) realizó un estudio en 2018 en Quiché, Guatemala titulado “Satisfacción del usuario con la atención de enfermería en el Centro de Atención Continuada -CAP- de Cunén, Quiché, 2017”. El cuestionario arrojó que los usuarios se sintieron satisfechos durante su estadía, recibiendo respeto, amabilidad, confianza y orientación; Pero algunos se sienten frustrados por la falta de información y conversaciones sobre educación, así como por los retrasos en la prestación de ayuda. Además, a algunas personas les resulta difícil programar visitas y carecen de privacidad durante su atención.

Carrasco (28) realizó un estudio en 2021 en Lima (Perú) titulado “Percepciones de la calidad de la atención de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados durante la epidemia de COVID-19 en la clínica Cirlap, Lima - 2021”. La muestra estuvo compuesta por 50 pacientes hospitalizados en la Clínica Cirlap. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de calidad de la atención de enfermería como herramienta de medición de las variables, lo cual fue confirmado por la evaluación de expertos y la confiabilidad alfa de Cronbach de 0,918 y 0,832. Además, los resultados mostraron que en cuanto a la calidad de la atención de enfermería, el 46% de los pacientes consideró que el nivel de calidad de la atención era óptimo, seguido por el 46% como promedio y el 8% como insatisfactorio. En cuanto a la satisfacción de los pacientes, el 42% de los pacientes estaban completamente satisfechos, el 48% de los pacientes estaban moderadamente satisfechos y el 10% de los pacientes estaban insatisfechos.

Poma (29) realizó en 2021 en Lima (Perú) un estudio con el título: “Satisfacción de los padres con la atención de los niños hospitalizados en el Servicio de Emergencia del Instituto Central de Salud del Niño” a través de entrevistas. el Departamento de Emergencias. Se encontró que los padres del paciente expresaron niveles consistentes de satisfacción con la atención de enfermería brindada.

Pareja (30) realizó en 2019 un estudio en Lima, Perú titulado "Satisfacción de los padres con la calidad de la atención que brindan los especialistas de enfermería en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital Clínico San Bartolomé para Madres de Niños, abril de 2017". El estudio se realizó utilizando encuestas y entrevistas, como instrumento de encuesta, teniendo como resultado que una gran proporción de padres de familia expresaron un alto nivel de autosatisfacción promedio con una excelente atención, sin embargo, una proporción importante mostró niveles de atención inadecuados.

El servicio de billetera Ramos Guardia tiene una gran demanda para usuarios de salud, porque este es un hospital estatal, la mayoría de las organizaciones de salud circundantes que visitan a sus pacientes en un centro específico sin uso. Suficiente economía estable al Centro Médico Privado, por lo que el Hospital Huarara es Considerado uno de los principales centros de toda el área, que brinda servicios médicos, porque los pacientes necesitan la calidad de la atención médica y responden a su enfermedad, por lo que es muy importante saber lo que sienten y entienden relacionados con los servicios prestados para los extremistas. situaciones. Diferentes. Además, es importante saber cómo se siente el paciente y ver la atención para determinar los puntos que puede mejorar gradualmente y centrarse en mejorar la calidad de la atención médica para suministrar. Suministro los mejores servicios posibles, satisfacer las necesidades presentadas por los usuarios.

El Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia brinda una variedad de servicios de atención en más de 13 provincias del Departamento de Áncash, brindando atención integral a usuarios con diferentes coberturas aseguradoras. Donde los profesionales de la salud brindan atención con compasión, calidez, calidad y capacidad de resolución de problemas. Además, en algunos casos esto no se puede lograr por diversas razones. Prestación

inadecuada de servicios. Se necesitan investigaciones para evaluar las fortalezas y debilidades de la calidad de la atención médica que influirán en los servicios brindados por los trabajadores de atención médica y los administradores de servicios de los departamentos de emergencia, tomando decisiones que cambien la situación. mejorar los servicios prestados.

El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción con la atención de enfermería de los pacientes del servicio de urgencias del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2023.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación es cuantitativo y no experimental ya que se centra en un diseño de investigación descriptivo., donde se abarcarán las variables sin realizar alguna intervención. Además, se llevará a cabo en su entorno natural, teniendo en cuenta la observación junto con los registros de los datos recopilados sin restricciones de tiempo. Esto contrasta con los estudios longitudinales, que implican un seguimiento a lo largo de un período (31).

2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

En el presente estudio, se trabajará con una población total de pacientes que se atienden en el hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz 2023 y consta de 40 pacientes, en el cual 10 de los encuestados pertenecen al servicio de cirugía; 10, al servicio de medicina; 10 al servicio de pediatría y 10 pacientes pertenecen al servicio de ginecología del hospital, donde se aplicara un muestreo no probabilístico, mediante una encuesta cerrada.

Criterios de inclusión: Los usuarios deben ser pacientes mayores a 20 años y menores de 60 años, que estén consientes, así como mentalmente sanos y se encuentren en la capacidad de poder responder las preguntas del cuestionario.

Criterios de exclusión: niños o jóvenes menores de edad o adultos mayores de 60 años, personas con enfermedades mentales o con discapacidad de responder el cuestionario.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

Como variable de estudio, la complacencia respecto a la calidad de la atención en los servicios de urgencias se cuantifica por su carácter cualitativo y escala ordinal.

Definición conceptual: El nivel de satisfacción en enfermería se establece como la medida de satisfacción que experimenta un paciente luego de haber

recibido un servicio o atención médica. El nivel de satisfacción se determina al comparar la percepción del valor recibido con las expectativas iniciales del cliente al obtener el servicio o producto. (16).

Definición operacional: El nivel de complacencia del paciente en enfermería se refiere, es la percepción subjetiva o imagen que el paciente genera en relación con el cumplimiento de las expectativas esperadas o deseadas sobre la calidad de la atención y su experiencia en el entorno. Asimismo, también se puede describir como el grado de deleite que un paciente experimenta en relación.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

2.4.1. Técnica

El método que se utilizará será la encuesta, es decir el método de recolección de datos aplicando una encuesta a una muestra, en la cual se podrá conocer la opinión de los usuarios y las personas indicarán su nivel de satisfacción con el servicio brindado. basado en una serie de preguntas (32).

2.4.2. Instrumento

Respecto al instrumento de medición elegido para la variable autosatisfacción de los usuarios de cuidados agudos del Hospital Víctor Ramos Guardia, el CARE-Q-Caring Care Assessment Tool, también conocido como Cuestionario preguntó sobre la satisfacción con el cuidado, cuestionario creado en 1981 y compilado por Patricia Larson y Ferketich. (33), incluye 46 preguntas y 6 dimensiones, incluyendo; la capacidad de alcanzar, explicar y facilitar, consolar, predecir, confiar, monitorear y controlar.

Las puntuaciones se transforman en una escala de 46 a 230 para facilitar su interpretación, donde 46 es la puntuación mínima ya que la puntuación más baja por pregunta es de 1 y en total hay 46 preguntas. Además, se presentan 3 rangos para la calificación. De 46 a 106 puntos representa un nivel bajo; de 107 a 168, un nivel medio de satisfacción; de 169 a 230, un nivel alto de satisfacción del paciente.

2.4.3. Validez y confiabilidad

El instrumento Care Q fue probado en español por la enfermera Gloria Sepúlveda en un estudio piloto realizado en población colombiana en 2008. Los análisis de confiabilidad dimensional en este estudio incluyeron la posibilidad de accesibilidad, $\alpha = 0,627$; explicación y facilitación, $\alpha = 0,57$; comodidad, $\alpha = 0,79$; esperado, $\alpha = 0,566$; mantener relaciones basadas en la confianza, $\alpha = 0,591$; Realizar seguimiento y supervisión, $\alpha = 0,907$. Luego se realizó análisis factorial extrayendo del cuestionario los ítems 2, 8, 29 y 39, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,881 (21). Se utilizó de manera similar en un estudio de 2017 en Arequipa, Perú (34).

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATO

2.5.1 Permisos y autorización para realizar la recaudación de datos

Con el fin de llevar a cabo esta investigación en terreno, la directora general de la Universidad, María Auxiliador, pedirá una carta de presentación para permitir oficialmente al director del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz ingresar a la sala de emergencias y comunicarse con los pacientes. Tomando en consideración la inclusión de criterios apropiados, se propone reformular el texto.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recopilación de datos se realizará durante la segunda semana de marzo del 2023, en días intercalados; donde se proporcionará una hoja de consentimiento donde el usuario mayor de edad y en pleno estado de conciencia autoriza su consentimiento para realizar la encuesta y se le informará sobre el procedimiento y los fines del cuestionario donde, el tiempo de llenado será de 12-18 minutos, donde se corroborará que todos los datos se encuentren perfectamente llenados y sin ningún inconveniente o error en el llenado.

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Se utilizarán pruebas estadísticas descriptivas en Excel SPSS 25 para realizar análisis estadístico de las principales variables de investigación.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Los aspectos éticos en salud a tomar en cuenta son: el respeto por las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia con el fin de respetar los derechos, consentimiento y opiniones de los usuarios.

Principio de autonomía

Este principio nos obliga a considerar a los individuos como agentes que tienen derecho a tomar sus propias decisiones y nos incentiva a tener respeto por sus decisiones en cuanto a su cuerpo y salud de forma libre. Es importante que recuerden que pueden hacer preguntas sobre el procedimiento y pueden abandonar el mismo en cualquier momento. (35)

Principio de beneficencia

Este principio nos dice que el objetivo de todo profesional es intentar mejorar las condiciones de vida y las relaciones entre entidades, asegurar un mayor nivel de felicidad o asegurar un aumento de la calidad de vida de las personas. Por tanto, este principio está estrechamente relacionado con el principio de No Hacer Daño, ya que el primer principio tiene como objetivo no hacer daño y no someter a nadie a procedimientos que puedan suponer un riesgo. (36)

Principio de no maleficencia

El principio de no maleficencia tiene como objetivo evitar o incluso prevenir cualquier daño; Esto incluye no matar, comportarse imprudentemente, negligentemente o causar cualquier forma de dolor o sufrimiento y no causar ninguna discapacidad. (37)

En definitiva, este principio pretende evitar daños a las personas; también es un principio ético que tiene enormes implicaciones para áreas como la salud y puede ser punible.

Principio de justicia

El principio de justicia implica ser equitativos, justos y planificados en nuestras acciones. Se trata de priorizar la ayuda a aquellos que más la requieren, tomando

en consideración la condición del paciente. Asimismo, se fundamenta en tratar a todas las personas por igual, sin discriminar por razones de raza, etnia, edad o situación económica. Trate de dar prioridad y utilizar su capacidad mental de manera más efectiva para sacar el máximo provecho de los recursos disponibles.

(37)

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de Actividades

Actividades	2 0 2 2																2 0 2 3																																			
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Identificación del problema		X	X	X	X																																															
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X																																													
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes					X	X	X	X																																												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación						X	X	X	X	X																																										
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación									X	X	X	X	X	X																																						
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación										X	X	X	X	X																																						
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo											X	X	X	X	X	X																																				
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo											X	X	X	X	X	X																																				
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.												X	X	X	X	X	X																																			
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos																	X	X	X																																	
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información																	X	X	X	X	X	X																														
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																	X	X	X	X	X	X																														
Elaboración de los anexos																	X	X	X	X	X	X																														
Revisión del proyecto																																																				
Aprobación del proyecto																																																				
Trabajo de campo																																																				
Redacción del trabajo académico																																																				
Sustentación del trabajo académico																																																				

3.2 Recursos Financieros

	2	0	2	2	2 0 2 3									
MATERIALES	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
Equipos														
Laptop	S/.35 50													S/.3550
USB		S/.1 0												S/.10
Mouse	S/.50													S/.50
Utiles														
Paquete de hojas bond														
Lapiceros					S/.4									S/.4
Lápices				S/.2										S/.2
borrador				S/.1										S/.1
Tableros														
Material Bibliográfico														
Libros														
Fotocopias			S/.15											S/.15
impresiones			S/.15											S/.15
Otros														
Movilidad				S/.20										S/.20
Alimentos	S/.20	S/.2 0	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20								S/.120
Llamadas	S/.10	S/.1 0	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10								S/.60
Recursos humanos														
Digitadora			S/.40											S/.40
Imprevistos	S/. 363	S/. 4	S/.10	S/.5	S/.3	S/.3								S/.388
Total	S/. 3993	S/.4 4	S/.11 0	S/.58	S/.37	S/.33								S/.4275

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Calidad de atención. [Internet].[citado 22 de noviembre del 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Albornó Rojas D, Arica Olaya D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo y crecimiento de un niño de 6 meses-24 meses en el puesto de salud Villa los Angeles. Rímac-2017.Lima, Perú. [Tesis de bachiller]. Lima:Universidad Norber Wiener; 2018. [citado 22 de noviembre del 2022]. Disponible en <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1678/TITULO%20-%20%20Arica%20Olaya,%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1>
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Calidad de atención [Internet].[citado el 23 de diciembre del 2022]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
4. Pérez Cantó V., Maciá Soler L., González Chordá V M. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. Rev. Salud Pública.[Internet]. 2016[citado el 23 de diciembre del 2022]. 53(87): 1-10.Disponible en: <https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/162713/156556>
5. Claudia C. Satisfacción de las madres sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital regional honorio delgado, arequipa 2019. [Tesis para licenciatura]. Arequipa: Universidad Alas Peruanas; 2021[citado el 23 de diciembre del 2022].Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9891/Tesis_satisfacci%C3%B3n_madres_cuidado%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa_servicio%20pediatría_hospital%20regional%20Honorio%20Delgado_Arequipa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Dávila D., Casaro G., Torres V., Castillo Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. Rev. Cuerpo méd. [Internet] 2018[citado el 23 de diciembre del 2022]; 11(3): 199-200.

Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf

7. Hernández L, León C, Amauri de Jesús, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev. Cubana de Enfermería. [Internet]. 2021[citado el 23 de diciembre del 2022]; 37(4): 1-23. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
8. Morales R, Bermejo P, Castell-Florit P, Arocha C, Valdivia N, Druyet D, Menéndez J. Transformaciones en el sistema de salud en Cuba y estrategias actuales para su consolidación y sostenibilidad Sistema de Salud en Cuba: avances y desafíos. Rev. Panamericana de Salud Pública. [Internet]. 2018[citado el 23 de diciembre del 2022]; 42: 5-12. Disponible en: <https://www.paho.org/journal/es/numeros-especiales/sistema-salud-cuba>
9. Febres R., Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev.Facultad de Medicina Humana.[Internet]. 2020 [citado el 23 de diciembre del 2022]; 20(3): 397-403. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/medigraphic.cgi>
10. Beltrán Espín, M. P. Calidad del cuidado enfermero en personas con discapacidad en el contexto de America Latina. [Trabajo académico] Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2021 [citado el 23 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/1011>
11. Becerra B, Pecho L. Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. Rev. Médica Panacea. [Internet]. 2020 [citado el 23 de diciembre del 2022]; 9(3), 165-170. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/22256989_3ae024b988799cc7fd9bf5072f0f4f32#:~:text=El%2075%2C8%25%20de%20los,de%20atenci%C3%B3n%20primaria%20de%20salud.

12. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia. [Tesis de segunda especialidad] Lima: Universidad Cayetano Heredia; 2018 [citado el 24 de diciembre del 2022]. Disponible en: . https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Ministerio Salud (Minsa). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Guía técnica.[Internet]. Lima: Minsa. [citado el 24 de diciembre del 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
14. La Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 “Perú, País Saludable” [Internet]. Perú: Ministerio de Salud; 2020 [citado el 24 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1272348/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20Multisectorial%20de%20Salud%20al%202030.pdf>
15. Inga F, Rodríguez C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev. Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. [Internet]. 2009 [citado el 24 de diciembre del 2022]; 36: 312-318. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/>
16. Flores Rivera C . Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería. [Tesis de maestría]. Mexico: Universidad Autónoma de Nuevo Leon; 2002. [citado el 24 de diciembre del 2022]. Disponible en: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080116286.PDF>
17. Loncharich Vera N. El cuidado enfermero Rev. enferm Herediana.[Internet] 2010 [citado el 24 de diciembre del 2022]; 3(1): 1. Disponible en: https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2010/enero/Editorial%203_1.pdf
18. Cipatli A. Pacientes, clientes, médicos y proveedores, ¿es solo cuestión de terminología? Rev. Gac Med Mex. [Internet]. 2016 [citado el 25 de diciembre

- del 2022]; 152: 429-30. Disponible en: https://www.anmm.org.mx/GMM/2016/n3/GMM_152_2016_3_429-430.pdf
19. Ministerio de Salud (Minsa). Norma Técnica de salud de los servicios de emergencia. NT N42-MINSA .[Internet]. 2007 [citado el 25 de diciembre del 2022]; Volumen (1): 39. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>
20. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'Care-Q' en versión al español en población colombiana. Rev. Colomb. Enferm. [Internet]. 2008 [citado el 27 de diciembre del 2022]; 4(4). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_CareQ_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana
21. Rosero Y. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado, servicio de cirugía, Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra 2019. [Trabajo académico para licenciatura]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2019 [citado el 1 de enero del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9531/3/06%20ENF%2011%20%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
22. Ortega G, Rojas J, Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. [Trabajo de segunda especialidad]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019 [citado el 1 de enero del 2022]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Elers Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev. Cubana de Enfermería. [Internet]. 2016 [citado el 25 de diciembre del 2022]; 32(6). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
24. Sánchez L. Teoría de Virginia Henderson: Todo lo que necesitas saber Teoría Online [Internet]. 2023 [citado el 2 de enero del 2023]. Disponible en:

<https://teoriaonline.com/virginiahendersonteoria/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Henderson%20se%20conoc>

25. Mero L, Zambrano M, Bravo M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Rev. Espacios. [Internet]. 2021 [citado el 25 de diciembre del 2022]; 42(2): 117-124. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
26. Castellón R. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019 [Tesis de maestría]. Nicaragua: Universidad Nacional autónoma de Nicaragua; 2019. [citado el 3 de enero del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
27. Boton S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017. [Tesis de grado] . Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar; 2018. [citado el 3 de enero del 2023]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
28. Carrasco A., Jorge A. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021 .[Tesis]. Lima: Universidad Roosevelt; 2021. [citado el 3 de enero del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/633/TE SIS%20CARRASCO%20-%20JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Poma L. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cayetano Heredia; 2021.[citado el 5 de enero del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9458#:~:text=Resultados%3A%20El%2046.7%25%20de%20los,cuidado%20brindado%20por%20la%20enfermera>.

30. Pareja F. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé abril 2017. [Tesis de segunda especialidad] . Lima: Universidad San Martín de Porres; 2019.[citado el 5 de enero del 2023]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5180/Pareja_%20Fany.pdf?sequence=2&isAllowed=y
31. Cvetkovic A, Maguiña J, Soto A, Lama J, López L. Estudios transversales. Rev. Facultad de Medicina Humana.[Internet]. 2021 [citado el 5 de enero del 2023]; 21(1): 179-185. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230805312021000100179&script=sci_arttext
32. La encuesta. Lic. Margarita Pobeá Reyes Sala de lectura digital David Wald CNICM / BMn mpobeá@infomed.sld.cu - PDF Descargar libre [Internet]. docplayer.es. [citado el 9 de enero del 2023]. Disponible en: <https://docplayer.es/10642635-La-encuesta-lic-margarita-pobeá-reyes-sala-de-lectura-digital-david-wald-cnicm-bmn-e-mail-mpobeá-infomed-sld-cu.html>
33. Mercado L, Soriano S. Calidad en la consulta domiciliaria basado en el instrumento care-q-caring assessment instrument que mide la satisfacción del usuario en enfermería. [Trabajo de grado]. Bogotá: Universidad Santo Tomás; 2018. [citado el 9 de enero del 2023]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12440/2018lauramercado.pdf?sequ>
34. Anahua P, Mamani W. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017. [Tesis de grado]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. [citado el 9 de enero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8125/ENanarpr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. Castro J., Cochachin C. Conocimiento y aplicación de los principios bioéticos en el ejercicio profesional de enfermería–hospital Víctor Ramos Guardia–

Huaraz, 2021. [Tesis de grado]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2021. [citado el 9 de enero del 2023]. Disponible en: https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4952/T033_46837665_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

36. Psicológica É. Principio de Beneficencia [Internet]. eticapsicologica.org. [en línea]. [citado el 3 de febrero del 2023].URL disponible en: <http://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/18-principio-de-beneficencia>
37. 33 Aldana de Becerra G, Tovar B, Vargas Y, Joya N. Formación bioética en enfermería desde la perspectiva de los docentes. Rev. Latinoamericana de Bioética.[Internet]. 2020 [citado el 3 de febrero del 2023]; 20(2): 121-142. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S165747022020000200121&script=sci_arttext&tlng=es

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA.	<p>Según su naturaleza:</p> <p>Cualitativa</p> <p>Escala de medición:</p> <p>Ordinal</p>	Es el grado de cumplimiento de las expectativas de un cliente tras recibir un servicio o cuidado.	Percepción del paciente sobre la atención y el cumplimiento de las expectativas esperadas o deseadas en un servicio.	Accesibilidad	Cuidado orientado al acceso rápido de ficha de atención del usuario	5 (1-5)	<p>Alto 169-230</p> <p>Medio 107-168</p> <p>Bajo 46-106</p>	Las dimensiones de CARE-Q se obtuvieron a partir de las puntuaciones medias de los ítems, recogidos en una escala de Lakers con cinco opciones de respuestas, las puntuaciones se transforman en una escala de 46- 230 para facilitar su interpretación.
				Explica y facilita	Cuidado planificado: para evitar complicaciones y aliviar molestias	5 (6-10)		
				Conforta	Cuidado: brinda comodidad y confort al paciente y a su acompañante	9 (11-19)		
				Se anticipa	cuidado que el usuario hospitalizado mantenga para su recuperación	10 (20-29)		
				Confianza	Cuida dopara cada usuario de emergencia: en interrelación entre enfermera paciente, tener empatía, tener amplia comunicación	9 (30-38)		
					Cuidado que garantice su: conocimiento propio que ayude en su recuperación de cada usuario	8 (39-46)		

				Monitoreo y seguimiento				
--	--	--	--	-------------------------	--	--	--	--

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA.

CUESTIONARIO CARE-Q

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, mi nombre es Edalfista Espinoza Garcia y soy estudiante de la Especialidad en emergencias y desastres de la universidad María Auxiliadora y me estoy presentado para solicitar su colaboración en facilitarme ciertos datos que nos permitirá conocer el nivel de satisfacción de pacientes atendidos por el personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2023. Este cuestionario no tiene preguntas incorrectas ni correctas además no hay respuesta mala o buena, así que se le agradecería que responda con total libertad y sinceridad, sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. En caso de tener alguna duda, preguntarle a la persona a cargo.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor leer las preguntas cuidadosamente y con atención, una vez termines de leer la pregunta piensa en tu estancia en el servicio y la atención que te han brindado para poder responder, cuando tengas lista tu respuesta marca con una "X" en el cuadro que consideres correspondiente.

Una vez más le recordamos que esto no es una prueba o examen, solo un tes que nos proporcionara información de la calidad del servicio ofrecido en su estancia. No tienes que mostrar tus respuestas, además nadie más que nosotros las mirará cuando hayas terminado.

DATOS GENERALES:

SEXO:

a) Femenino ()

b) Masculino ()

EDAD:

SERVICIO EN EL CUAL ESTÁ SIENDO ATENDIDO

a) Medicina ()

b) Cirugía ()

c) Obstetricia ()

d) Ginecología ()

DIMENSIONES- CARE Q	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
ACCESIBILIDAD					
1. La enfermera se acerca a usted para ofrecer medidas que alivien el dolor para realizarle los procedimientos.					
2. La enfermera le brinda los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
3. La enfermera lo visita frecuentemente para verificar su estado de salud.					
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.					
5. La enfermera le pide que la llame si usted 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 brinda información clara y precisa sobre su estado actual.					
8. La enfermera le enseña como cuidarse por si mismo.					
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede preguntar a su doctor cuando se necesario.					
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.					
CONFORTA					
11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente					
12. La enfermera lo motiva para que pueda identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
13. La enfermera es amable con usted a pesar de la dificultad de la situación.					
14. La enfermera muestra una actitud alegre.					
15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					

16. La enfermera establece algún contacto físico cuando usted necesita consuelo.					
17. La enfermera lo escucha con atención.					
18. La enfermera habla con usted de forma amable.					
19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
SE ANTICIPA					
20. La enfermera le presta atención en las horas de la noche.					
21. La enfermera busca la oportunidad mas adecuada para hablar con usted y su familia sobre su estado de salud.					
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.					
23. La enfermera esta 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 está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					

26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado una crisis o 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 realizarle algún procedimiento o intervención.					

CONFIANZA

30. La enfermera le ayuda a aclarar las 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 lo que pase a su alrededor.					
34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
35. La enfermera le permite expresar sus sentimientos					

sobre su enfermedad y tratamiento.					
36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso hacia 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 se caracteriza como tal.					
40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.					
41. La enfermera es realizada en la organización 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 de que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.					

GRACIAS

Anexo C. Consentimiento informado

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 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2023.

Nombre del investigador principal: ESPINOZA GARCIA EDALFISTA.

Propósito del estudio: Determinar el nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2023

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 ESPINOZA GARCIA EDALFISTA autora del trabajo (teléfono móvil N.º 997095000) o al correo electrónico:

dachaesga@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 al, 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
N.º de DNI:	
N.º de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
EDALFISTA ESPINOZA GARCIA	
N.º de DNI	
41579884	
N.º teléfono	
997095000	
Nombre y apellidos del responsable de encuestado	Firma
N.º de DNI	
N.º 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