

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD



**Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado
que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

PROFESIONAL EN ENFERMERÍA

MENCIÓN: EMERGENCIAS Y DESASTRES

Autora : Lic. Martino Segura, Yesenia Isabel

Asesora : Dra. Morillas Bulnes, Amelia Marina

Trujillo – Perú

2021

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0123 PARA OPTAR EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA**

Exp. 035421375E

Doc. 038821375

En Trujillo siendo las dieciseis horas con treinta minutos del día martes 04 de mayo del 2021, mediante la plataforma virtual google meet, se reunió el Jurado conformado por:

Presidenta : Ms. Rosario Santillán Salazar
Secretaria : Ms. Juana María Barahona Jiménez
Asesora : Dra. Amelia Marina Morillas Bulnes

Para el acto de sustentación de la tesis de Segunda Especialidad titulada:

"Satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera Hospital I
Moche ESSALUD"

A cargo de la Lic. Enf. Yesenia Isabel Martino Segura

Con el fin de optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería, mención:
Emergencias y Desastres

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que la mencionada licenciada ha dado
respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. () Aprobado, con mención honrosa. La cual amerita su publicación
2. (X) Aprobado, por unanimidad
3. () Aprobado, por mayoría
4. () Desaprobado

Según el Art. 41° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Enfermería de la Universidad
Nacional de Trujillo.

Por lo tanto la Licenciada se encuentra expedita (X), impedida () para realizar los trámites
correspondientes para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería.
Siendo las dieciocho horas con veinte minutos del día martes 04 de mayo del 2021, se dió por
terminado el acto de sustentación.



Ms. Rosario Santillán Salazar
Presidenta



Ms. Juana María Barahona Jiménez
Secretaria



Dra. Amelia Marina Morillas Bulnes
Asesora

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento. Javier y Leda

Papá y mamá

A tu paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para tí, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de tí, gracias por estar siempre a mi lado. Mi querido esposo.

Gracias a mi pedacito de cielo mi hermosa hija, que me estimulo mucho para seguir adelante y concluir esta investigación.

A mi asesora quien nunca desistió al enseñarme, a ella que continuo depositando su esperanza en mí.

ÍNDICE

RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODO	14
III. RESULTADOS	19
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
VIII. ANEXOS	35

RESUMEN

El presente estudio de investigación es de tipo descriptivo_ correlacional de corte transversal, se realizó con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del hospital I Moche. La muestra estuvo constituida por 73 pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital I Moche, entre los meses de octubre a diciembre 2019 que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos, para la recolección de datos se utilizó la encuesta de satisfacción del paciente y la encuesta sobre calidad del cuidado de Enfermería al Paciente, para la correlación de las variables se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado, llegando a las siguientes conclusiones: El 57.53% de pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado recibido, el 42.47% insatisfechos. El 73.33% de pacientes refieren haber recibido calidad de cuidado bueno, el 32.14% calidad de cuidado deficiente. Existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables $p < 0,01$.

Palabras Claves: nivel de satisfacción y calidad de cuidado.

ABSTRACT

The present research study is descriptive type correlational cross-section was carried out with the purpose of determining the relationship between the level of patient satisfaction and quality of care provide by the nurse in the emergency service of the Hospital I Moche. The sample consisted of 73 patients attended in the emergency service of the Hospital I Moche between the months of October to December 2019 that met the established inclusion criteria. In the collection of data the survey was used "Patient Satisfaction in Emergency" and the "Survey on the Quality of Patient Care Emergency Nursing" Chi Square test. Coming to the following conclusions: 57.53% of patients are satisfied for attention to 42.47% of dissatisfied. 73.33% of patients presented good quality care and 32.14% poor quality of care. There is significant relationship between both variables $P < 0,01$ is significant.

Keywords: Level of Satisfaction and Quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

El profesional de enfermería que labora en unidades críticas, especialmente en los servicios de emergencia realizan todo su trabajo y esfuerzo mostrando sus competencias científicas y principios éticos, como actitudes y habilidades; es a este personal que el paciente confía sus temores, inquietudes, angustias e inseguridades, recibiendo una atención de salud de calidad, donde el cuidado se extiende más allá de la celeridad con la que se realiza sus funciones, dependiendo más de la calidad con la que brinde el servicio (Begazo, Escate, Laura y Pablo; 2015).

La calidad de la atención se ve afectada por el insuficiente acceso o el uso irracional de medicamentos y otras tecnologías de salud seguras. La Región de las Américas atraviesa un período de enfermedades infecciosas emergentes debidas a cambios en el ambiente, los estilos de vida y los desplazamientos poblacionales. Estas circunstancias pueden provocar la evolución de nuevas formas patógenas de distintas variedades de virus (incluidos los arbovirus y COVID-19), lo cual tiene implicaciones en la notificación oportuna de eventos sanitarios con potencial efecto a escala internacional, y en las estrategias de vigilancia epidemiológica y de control de enfermedades (Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud [OPS/OMS], 2020).

En los países de la Región se han producido avances y se han llevado a cabo acciones para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud, como el desarrollo de políticas y normas de calidad y la implantación de direcciones nacionales o superintendencias con competencias de calidad, unidades u organismos de calidad y seguridad del paciente, autoridades reguladoras de medicamentos e instituciones de evaluación de tecnologías sanitarias, entre otras. Sin embargo, la tasa de mortalidad es atribuible a la baja calidad de la atención en nuestra Región es alta, y varía de forma considerable entre los países, con un rango entre 47 y 350 defunciones por 100.000 habitantes. La investigación sobre la experiencia y la confianza de las personas en los servicios de salud evidencia altos niveles de insatisfacción así tenemos que en el análisis de encuestas poblacionales en siete países de la Región (representativo de tres cuartas partes de la población de la Región de las Américas) mostró que un 30% de la población de la Región no tiene acceso a servicios de salud; entre quienes logran acceder, solo el 39% consideró que la calidad de la atención era buena, y el

61% deficiente. El 45% de la población utiliza los servicios de emergencias para situaciones que pueden ser atendidas en el primer nivel de atención un uso que responde principalmente a razones relacionadas con deficiencias en la calidad del primer nivel de atención. (OPS/OMS, 2019).

El servicio de emergencia es una unidad orgánica o funcional en hospitales de baja complejidad, encargada de brindar atención de emergencia en forma oportuna y permanente las 24 horas del día a todos los pacientes cuya vida y/o salud se encuentre en situación de emergencia (MINSAL, 2017).

El profesional de emergencia tiene la capacidad para actuar frente a diferentes circunstancias de emergencia que acontecen en dicho servicio. La organización y los procedimientos del servicio determinan la eficacia de la atención, por lo tanto, la enfermera realiza una evaluación inmediata (Príncipe, 2015).

Actualmente, en los servicios de emergencia consideran a la satisfacción del paciente como un indicador de calidad del servicio y para enfermería viene a constituirse en el resultado más importante y de valor incuestionable dado que el cuidado, está relacionada con el bienestar del paciente porque, además, promueve una óptima participación del paciente por recuperar su salud. La satisfacción es un juicio de valor de la persona que recibe el cuidado (MINSAL, 2011).

En el 2018, se realizó un estudio analítico sobre la satisfacción del paciente con la atención en los establecimientos de salud según datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHOG). A nivel nacional, 74,3% de los individuos que fueron atendidos en algún establecimiento de salud del MINSAL, señalaron que el servicio recibido fue «bueno o muy bueno. Existen subgrupos poblacionales con una menor satisfacción de la atención recibida. Incidir en la mejora de la satisfacción de estos usuarios mejoraría la calidad de la atención en el MINSAL, el mayor prestador en salud en Perú (ENAHOG, 2019).

Por otro lado, EsSalud establece un “Plan de Gestión de la Calidad del Seguro Social de Salud - EsSalud 2019-2021” donde establece los lineamientos técnicos administrativos y las estrategias para la implementar y desarrollar la Gestión de la Calidad de la institución,

incorporando estándares de calidad asistencial y administrativa, seguridad y trato humanizado en la atención de los asegurados en todos los servicios que oferta EsSalud. Mejorar la calidad de las prestaciones y satisfacción del usuario alcanzando estándares de excelencia en atención y seguridad del paciente, a través de la promoción de la mejora continua de la calidad de los servicios asistenciales y administrativos del Seguro Social de Salud EsSalud y el trato humanizado en la atención a los asegurados (EsSalud, 2019).

La opinión del paciente, como consecuencia de todos estos cambios, ha pasado a ser vista como un resultado de la asistencia sanitaria que merece la pena escuchar para incrementar la calidad de atención sanitaria y así no solo mejorar los tratamientos que venimos aplicando; y sus necesidades de salud sino sus expectativas y su grado de percepción del sistema (Valls y Abad 2019).

En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como trasmisora de él. La satisfacción del cuidado está directamente relacionada con la percepción que tiene el paciente frente a los cuidados que le brinda el personal de enfermería. Por tanto, la satisfacción del paciente es considerada como un objetivo imprescindible en la atención del profesional de salud y la medición del resultado de sus intervenciones (Posos, 2018).

Hoy en día las organizaciones de salud atraviesan por una situación en la que es necesario orientar sus procesos hacia un logro de los objetivos misionales como un reto permanente para el mejoramiento continuo y progresivo de la calidad, con el fin de garantizar una prestación adecuada de sus servicios, sin embargo, el orientar sus procesos hacia el logro de objetivos lleva inmerso la evaluación y evaluar los resultados.

Razón por la cual, en las dos últimas décadas, a nivel de atención en salud, se ha venido presentando un avivado interés por mejorar la calidad de los servicios, y una forma de hacerlo ha sido mediante la evaluación de la estructura organizacional, los procesos que se ejecutan en su interior, y los resultados obtenidos, con el fin de optimizar la atención en los servicios y, por consiguiente, la satisfacción de quienes lo reciben (Via, 2018).

Peralta (2018) sostiene en un estudio realizado en Paraguay, que dicha satisfacción se ha convertido en un elemento de valor creciente para la salud, la investigación en servicios de salud y como instrumento para legitimar las diferentes reformas sanitarias, con el fin de

mejorar los servicios y obtener la llamada “calidad institucional”, cuyo propósito final, además de cumplir con los requerimientos de calidad técnica, es que sus usuarios se sientan satisfechos con la atención recibida, enmarcando dicha satisfacción dentro de un marco de calidad subjetiva, particular y externa, en la que se toman los aspectos resaltados por los usuarios como negativos para luego convertirlos en aspectos positivos a través del mejoramiento continuo.

En Lima, Ortega (2019), en concordancia con lo anterior, afirma que esa satisfacción gira en torno a un eje principal: el paciente, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial total, puesto que el paciente es quien tiene la oportunidad de percibir como se recibe el servicio debido a la experimentación vivida a la hora de consumir el producto de la institución.

No obstante, es importante resaltar que existe una implicación significativa de la manera como se llegue a evaluar dicha satisfacción, dado que actualmente se han planteado una cantidad de instrumentos que dicen medir tal aspecto pero que al final, los criterios de medición y los resultados no suplen los elementos necesarios para tomar correctivos. En esta medida, los antecedentes planteados anteriormente muestran que brindar calidad es uno de los enfoques a los que apunta la satisfacción con la calidad de servicio del área de salud, puesto que su carácter de disciplina humana le permite preocuparse por el bienestar de quien recibe su servicio, sin embargo, se necesita fortalecer la manera de hacerlo mediante la determinación de su actuación en los diferentes escenarios.

Por otro lado, los servicios de emergencia a nivel nacional se han convertido en un problema de nuestro sistema sanitario, a causa de la creciente utilización de este servicio y he podido observar que parte importante de los problemas de salud de los pacientes se podrían haber atendido en otros niveles asistenciales. Se considera un problema en la medida que hay una fuerte presión asistencial que compromete la calidad del cuidado, la funcionalidad y la eficiencia por parte del equipo de salud.

El presente estudio de investigación se llevó a cabo en el servicio de emergencia hospital I Moche EsSalud de la Red Asistencial La Libertad, donde se atiende a más de 40,000 asegurados adscritos a dicho nosocomio y residentes del distrito de Moche. Su finalidad es atender problemas de salud complejos con principios fundamentales en que se basa la

filosofía de Seguridad social, equidad, solidaridad y universalidad, además cuenta con profesionales altamente capacitados y modernos equipos médicos de acuerdo a los avances tecnológicos y su nivel de resolución designado (EsSalud, 2018).

El paciente que ingresa al servicio de emergencia experimenta una situación incierta sobre el proceso de su enfermedad que muchas veces puede desencadenarse en deceso, cuando es severo y no se atiende a tiempo, por lo que requiere de una atención de calidad y por otro lado muchas veces tiene desconocimiento sobre el proceso de su enfermedad; así como un entorno desconocido con equipos, instrumental y procedimientos propios del servicio.

Durante el trabajo diario he podido observar, experimentar diversos problemas que alteran la salud de los pacientes como en el aspecto económico-laboral, alejamiento del hogar, ambiente desconocido, miedo a la muerte, etc.

Así mismo escuchar manifestaciones de insatisfacción por la atención que reciben, uno de los problemas observados en el servicio de emergencia del hospital I Moche, es el malestar que expresan por la atención que recibieron.

El objetivo de la atención en salud es llevar a cabo un servicio de calidad, adecuado y oportuno a toda la población. Existen diversas barreras para su realización de forma eficiente en el proceso de mejora continua de la misma, la satisfacción del paciente ha sido y es una de las piezas centrales para su evaluación, ya que es la piedra angular de la relación enfermera – paciente.

El presente estudio de investigación será de utilidad ya que en el Hospital I Moche EsSalud, no se han realizado estudios que revelen el nivel de satisfacción de los pacientes ante la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. Por ende, es de gran importancia este estudio porque determinó la satisfacción en la atención de enfermería y como se siente el paciente ante esta. Además, permitió realizar un acercamiento con el paciente a fin de conocer cómo se da la satisfacción en él y las variables que influyen.

Se ha observado también que el cuidado de enfermería se centra en la rutina de procedimientos técnicos, labor administrativa y gestión que debe hacerse en un tiempo

determinado no teniendo mucha oportunidad de interactuar con el paciente en el servicio de emergencia, donde muchas veces los pacientes no son atendidos de manera satisfactoria.

Todo lo mencionado me motivo a realizar el presente estudio de investigación y con el fin de contribuir de esta manera a mejorar la calidad del cuidado de enfermería, ya que es el eje de sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales; y también elaborar algunos indicadores y estándares de calidad del cuidado de enfermería que permita monitorear y evaluar el cuidado.

Por lo expuesto se plantea el siguiente problema:

Problema:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente y su relación con la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia en el Hospital I Moche EsSalud 2019?

Objetivo General:

Determinar el nivel de satisfacción del paciente y su relación con la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Emergencia en el Hospital I Moche EsSalud.

Objetivos Específicos:

Identificar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el Hospital I Moche EsSalud.

Identificar la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Emergencia en el Hospital I Moche EsSalud.

MARCO TEORICO

En el desarrollo de la profesión ocurrieron muchos eventos importantes; a nivel mundial se crearon las asociaciones y colegios de enfermeras, los cuales velan por la atención del paciente correcta e indicada, así como mejorar las relaciones interpersonales entre la enfermera y el paciente.

En Colombia La Ley N° 266, 1996 reglamenta el ejercicio profesional de enfermería e incluye la calidad del cuidado como uno de los principios rectores en el cuidado de enfermería. Define la calidad del cuidado como "una ayuda eficiente, en términos de oportunidad y uso adecuado de los recursos y efectividad; es decir, que produzca el impacto deseado para los pacientes receptores del cuidado. Este debe fundamentarse en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos".

En Perú La Ley N° 27669, 2002, reglamenta la ley del Trabajo de la Enfermera y menciona en lo que respecta como una de las funciones de la enfermera brindar cuidado integral en situaciones de emergencia y/o urgencia.

Actualmente, el Sistema de Gestión de Salud (SGS) del Ministerio de Salud (MINSA) establece que la atención de los pacientes debe ser el objetivo Primordial en todos los servicios de salud. AL ser este un requisito básico, se requiere de una estructura estable, reducción de riesgos y buen servicio por parte del personal para mejorar el cuidado de los pacientes. Por ende, la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado y en la satisfacción del paciente teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción de los pacientes de una institución de salud como línea base es del 40% y contemplado como uno de los indicadores de gestión con meta al 2021 al 80% (MINSA, 2017).

Dentro de una institución de salud, del primer nivel de atención; el servicio de emergencia debe contar con profesionales de enfermería siendo parte importante del recurso humano (Ministerio de Salud, 2017), porque son quienes frecuentemente establecen el primer contacto con el paciente. Y las relaciones que se establezcan puedan ser decisivas en la satisfacción del paciente dentro del servicio.

La enfermera como profesional integrante del equipo de salud del servicio de emergencia tiene la responsabilidad del cuidado de los pacientes que ingresan al servicio, participando activamente en la atención inmediata considerando al Paciente y su interacción con el entorno, el objetivo del profesional debe ser esencialmente, para el beneficio de la persona, hecho que conlleva a que su trabajo sea centrado en ella (De Arco y Suarez 2018).

El nivel de satisfacción con los cuidados, implica procesos de comunicación efectiva entre los pacientes y los proveedores con el fin de identificar sugerencias, fallas y oportunidades de mejoramiento en relación con los cuidados recibidos. Se consideran los requisitos para el cuidado de la salud dirigidos a dar respuestas efectivas a las expectativas de los pacientes establecer y mantener procesos de atención que permitan el logro de la satisfacción con el cuidado para la mejora de la calidad y la seguridad (Arciniegas, Aya, Suarez y Salazar, 2018).

La satisfacción del paciente proporciona una información valiosa sobre la percepción del servicio, calidad del cuidado, interacción enfermera paciente, grado de confianza en el personal que lo atiende y la imagen institucional, siendo una fuente útil para mejorar aspectos que deben modificarse y adaptarse a las necesidades del usuario (Barboza, 2009).

Entre las teorías que aportan a la investigación del cuidado mencionamos a Jean Watson quien afirma que la práctica cotidiana de la enfermería debe sostenerse sobre un sólido sistema de valores humanísticos que la enfermera tiene que cultivar a lo largo de la vida profesional y además integrar los conocimientos científicos para guiar la actividad. Esta asociación humanística científica constituye a la esencia de la disciplina enfermera a partir de los factores curativos relacionados con la ciencia de cuidar (Raille, 2015).

Aportes desde la Teoría de Jean Watson invita a las enfermeras(os) a usar enfoques de investigación innovadores, categorizando al cuidado humanizado en las siguientes dimensiones: Interacción paciente - enfermera(o): hace referencia a todas aquellas actitudes y acciones positivas que surgen en la interacción de 14 cuidados tales como escuchar, comprender lo que el otro siente y ponerse en su lugar (Ramírez y Parra, 2011).

De acuerdo con Watson dos elementos asistenciales importantes son la “Asistencia con la satisfacción de las necesidades humanas” y la “Provisión de un entorno de apoyo, de

protección o corrección mental, física, socio-cultural y espiritual”. Proactividad, definida como aquellos comportamientos del enfermero(a), que denotan atención anticipada, al abogar por el paciente, darle información precisa y oportuna a él y a su familia, acerca de la hospitalización y evolución, respondiendo preguntas y explicándole sobre procedimientos (Ramírez y Parra, 2011).

La satisfacción del paciente es considerada como un objetivo del cuidado y es representada por el juicio del paciente sobre la calidad del cuidado; también señala que la satisfacción del paciente es una medida fundamental de la calidad del cuidado, que proporciona al evaluador la información relativa al éxito del proveedor para encontrar las expectativas del paciente; hace notar que esto es limitado en algunos juicios sobre la calidad del cuidado obtenido debido a la carencia de conocimientos concernientes a la ciencia y tecnología del cuidado (Suñol, 2013).

El objetivo de los cuidados de enfermería debe estar orientado a que la persona alcance su bienestar y mejoría, logrando así que el paciente se sienta satisfecho con el cuidado recibido percibiendo un trato que cumpla con sus expectativas, es por ellos que se debe tener en cuenta la Teoría del cuidado humano de Jean Watson, que nos dice que propiciar un cuidado con calidez y sensibilidad humana, conlleva al crecimiento como persona y como profesional, generando así un impacto transformador para sí mismo y las instituciones de salud (Guzmán, 2013).

Parazumaran, Zeithaml; citados en Kotler, 1998, elaboraron el modelo SERVQUAL, la cual para la presente investigación se consideraron esenciales 6 dimensiones para la medición de la satisfacción del paciente ante el cuidado recibido por el profesional de enfermería. A continuación, se presenta las dimensiones a utilizar: Comunicación. - Considera el intercambio de opiniones que se tiene con el paciente con el fin de transmitirle comprensión. Credibilidad. - Implica brindar un servicio de manera precisa y fiable. Competencia. - Representa la capacidad, el conocimiento, la habilidad del profesional de enfermería con el paciente. Cortesía. - Es el grado de atención que se brinda al paciente, logrando que este perciba un trato de calidad. Responsabilidad. - Entendida como la buena voluntad de ayudar a los pacientes brindando un servicio rápido. Seguridad.- Implica la percepción del paciente sobre los conocimientos de su cuidador y su capacidad de transmitirle confianza.

La calidad de cuidado que recibe el paciente en el servicio de emergencia, es modificada a través del proceso particularmente en el caso de los sistemas de salud, uno de los factores que modifica este proceso es el cuidado proporcionado por el profesional de enfermería. El profesional de enfermería que se desempeña en departamentos de cuidados de emergencia debe manifestar, agilidad, pericia, competencia, disposición para constituir las prioridades y saber actuar conscientemente con la seguridad en el cuidado de la persona, sin abandonar y recordar que en circunstancias de prestación de emergencia está vinculada con la interacción, integración, relación entre profesional y paciente. La calidad que brinda la enfermera constituye el lazo entre el cuidador y el cuidado de ser, prestando interés, consideración y prudencia fortaleciendo la relación paciente-enfermera (Príncipe, 2015).

La calidad de cuidado consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad de cuidado es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios (Suñol, 2013).

A principios de la década de los 80, Avedis Donabedian formuló una base general para analizar la calidad en el campo de la atención de la salud. Este modelo se basa en la teoría general de sistemas y se utiliza con éxito en las instituciones de salud. El modelo de Donabedian ha sido aplicado a un gran número de hospitales en todo el mundo, por ello, se lo considera como una de las máximas autoridades en el campo de la calidad del área de la salud. El término calidad de la atención es ampliamente utilizado en el campo de la salud, sin embargo, lo que es una buena calidad de atención para una persona puede no serlo para otra, ello depende de la concepción de cada persona y de su cultura (Chávez y Molina, 2015).

Donabedian (1994) menciona que para poder evaluar la calidad de la atención en salud es necesario especificar desde un principio los objetivos por seguir y los medios legítimos o más deseables para alcanzar dichos objetivos. En la atención a la salud, el objetivo es mantener, restaurar y promover esta, por tanto, la calidad de la atención a la salud debe definirse como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Donabedian propone tres enfoques para evaluar la calidad de la atención sanitaria, los cuales son estructura, proceso y resultado (Chávez y Molina, 2015). Según Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta.

Componente técnico: hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Eficacia, Continuidad, Accesibilidad y Aceptabilidad.

Componente interpersonal: se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir, es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinadamente en la satisfacción del paciente.

Componente del entorno (confort): está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes) (Suñol, 2013).

Es importante tener presente que el éxito de la intervención de enfermería no solo dependerá de la intervención en sí, sino del buen desarrollo de cada una de estos componentes de la calidad asistencial, así como de las 6 dimensiones para la medición de la satisfacción del paciente ante el cuidado recibido por el profesional de enfermería. Se podría afirmar que el paciente que ingresa al servicio de emergencia con una correcta educación y orientación, además de unos adecuados cuidados de enfermería, podría afrontar de una manera más adecuada el proceso de su enfermedad.

MARCO EMPIRICO

A nivel internacional Gómez, Dávila, Campins y Colmenarez (2017) estudiaron la satisfacción del usuario en la emergencia del hospital Central de Maracay-Venezuela y reportan un 48% de calidad de atención se relaciona en el trato de enfermería.

Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz y Gomes (2014) estudiaron la calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza en Brasil, concluyeron que existe un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería evaluados, evidenciados por (92%), en todos los dominios.

Del salto (2014) investigo la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en Quito. Los resultados encontrados fueron que el 92,1% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención de enfermería y con una calidad de un 54,7%.

A nivel nacional Asencios (2019) estudió el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en Lima y concluyo que el 89.6% de los usuarios se encontraron satisfechos por el cuidado brindado por la enfermera.

Vía (2018) estudió el nivel de satisfacción con la calidad de atención en el área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú en el Callao y concluyo que el nivel de satisfacción alcanzado es el 56.50% en contraste con un 46.52% de insatisfacción.

Zapata (2019) en un estudio realizado en Lima, afirmo que esa evaluación, la satisfacción con la calidad de servicio del área de salud, debió contemplar información detallada sobre las relaciones entre las condiciones estructurales del contexto, de los lugares en donde se produjo la asistencia, los procesos del cuidado mediante la reflexión cotidiana de la práctica en un intento de articular la teoría para mejorar la competencia profesional, y los resultados del cuidado desde la indagación permanente de su impacto.

A nivel local, Robles (2019) en su análisis de la relación a la prestación de la salud en los diferentes escenarios de servicio debió ser dirigido a satisfacer las necesidades de las pacientes. Es por esto que la enfermera debió visualizar a la persona como un todo un ser holístico de acuerdo al actual sistema de salud, suscitando al pensamiento de si el cuidado y la atención que ofrece la enfermera como servicio, realmente satisfacía las necesidades y cumplió con las expectativas de los pacientes. Los establecimientos de salud públicos o privados del Perú, cualquiera que sea su naturaleza o modalidad de gestión, deben cumplir con la norma técnica de salud de acuerdo al Ministerio de Salud.

Mejía y Rivera (2016) estudió el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes-Chiclayo y concluyeron que el 46% de los pacientes manifiesta que su satisfacción con respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería está en proceso, el 29% está por mejorar y el 25% es aceptable.

Díaz (2019) realizó el estudio de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray. Y reporta que el 63.8 % de pacientes presentan un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería baja, el 29.9% media y el 7.1% alta.

Ganoza (2018) realizó el estudio de satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo. Y reporto que el 48 % los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería, el 31.67% buena calidad de cuidado. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40% insatisfechos.

Rebaza (2014) estudió la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo y concluyo que el 60% de los pacientes hospitalizados recibieron una buena calidad de cuidado de enfermería y el 62.5% de los pacientes se encuentran satisfechos por el cuidado brindado por la enfermera.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Diseño Metodológico

La presente investigación de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, correlacional se llevó a cabo con el paciente que ingresó al servicio de emergencia del Hospital I Moche EsSalud, durante los meses de octubre a diciembre del 2019.

2.2 Universo o población:

La población estuvo constituida por el total de pacientes que ingresaron al servicio de emergencia del Hospital I Moche EsSalud entre los meses de octubre a diciembre del 2019, siendo un total de 1881 pacientes.

Muestra:

La muestra estuvo constituida por 73 pacientes que ingresaron al servicio de emergencia del Hospital I Moche EsSalud entre los meses de octubre a diciembre del 2019, calculados según fórmula tamaño de la muestra (Anexo 1).

2.3 Criterios de inclusión: pacientes

Que ingresaron al servicio de emergencia del Hospital I Moche EsSalud.

Orientados en tiempo, espacio y persona.

Pacientes de ambos sexos mayores de 21 años a 60 años de edad.

Que acceda voluntariamente a participar en la presente investigación.

2.4 Unidad de análisis:

Estuvo conformada por cada uno de los pacientes que ingresaron al servicio de emergencia del Hospital I Moche EsSalud que fueron seleccionados para el estudio según criterios de inclusión.

2.5 Instrumentos:

En la presente investigación, para la recolección de datos se empleó los siguientes instrumentos:

A) Encuesta sobre satisfacción del paciente (Anexo 2).

Instrumento elaborado por Arteaga (2003) modificado por Martino (2019). Este instrumento está constituido por 23 ítems, calificando cada ítem de 1 a 3 puntos. La valoración que se consideró para cada ítem es la siguiente: Siempre: (03 puntos), Frecuentemente: (02 puntos), A Veces: (01 puntos), Nunca: (0 puntos), categorizando la variable en:

Paciente Satisfecho: 37-75 puntos

Paciente Insatisfecho: 0-36 puntos

B) Encuesta sobre la calidad del cuidado de enfermería (Anexo 3).

Instrumento elaborado por Guzmán (2004) y modificado por Martino (2019) es una escala tipo Likert. Este instrumento está constituido por 18 ítems. La valoración que se consideró para cada ítem fue la siguiente: Siempre: (03 puntos), Frecuentemente: (02 puntos), A Veces: (01 punto), Nunca: (0 punto), categorizando la variable como sigue:

Calidad de cuidado Buena: 27-54 puntos

Calidad de cuidado Deficiente: 0-26 puntos

2.6 Control de calidad de los instrumentos:

Prueba Piloto:

Ambos instrumentos, fueron aplicados a 20 pacientes entre 21 y 60 años, ingresados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. La prueba piloto sirvió para obtener indicadores estadísticos de la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Confiabilidad y Validez del Instrumento:

Para la confiabilidad de los instrumentos de la investigación, se hicieron a través del coeficiente del ALFA de CROMBACH cuyos resultados fueron los siguientes: Para la

encuesta de Satisfacción del Paciente de 0.80 y para la encuesta sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería de 0.90, valores que son considerados satisfactorios, quedando ambos instrumentos listos para ser aplicados.

Ambos instrumentos fueron sometidos en dos formas de validación:

Validez externa por juicio de expertos (Anexo 4)

Encuesta de Satisfacción del paciente de Emergencia. Esta encuesta fue validada inicialmente por Arteaga (2003) en su tesis titulada "Gerenciando el Cuidar-Cuidado del paciente hospitalizado. Servicio de Atención múltiple. Hospital Regional Docente de Trujillo", posteriormente fue sometido a juicio de expertos en el área, que cercioraron su validez.

Encuesta sobre la calidad de cuidado de enfermería al paciente de Emergencia. Esta encuesta fue validada inicialmente por Guzmán (2004). Para garantizar la validez de contenido de la escala, se elaboró la tabla de especificaciones y los reactivos (ítems), fueron revisados por expertos en el área (enfermeras), quienes certificaron que los mismos son relevantes y representativos.

Validez interna por la prueba de Pearson en el Anexo 5, se observa que la variable calidad y satisfacción presentan una alta correlación (0.766) por lo que la muestra piloto es adecuada para encontrar la muestra real.

Consideraciones Éticas:

Se tuvo en cuenta los principios éticos de:

Anonimato: Se conservó y protegió la identidad del paciente que participó del estudio.

Confidencialidad: Los datos e información proporcionada por los pacientes no fueron revelados, solo se utilizó con fines de la presente investigación.

Autodeterminación: Se solicitó la participación en el presente estudio de investigación sin presión alguna, teniendo conocimiento de la finalidad del estudio.

2.7 Procedimiento:

El presente estudio se realizó previa coordinación con la dirección del Hospital I Moche EsSalud y luego se realizó coordinaciones con enfermera jefe, del mismo Hospital, con la finalidad de tener acceso a los pacientes del servicio de Emergencia. Posteriormente se ubicó al paciente en su ingreso al servicio de emergencia, donde se le aplicó los instrumentos midiendo el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado que brinda la enfermera, el que respondió en un lapso 20 minutos previa información de los objetivos del estudio, se procedió luego a leer cada ítem en forma ordenada y marcando la respuesta que el paciente emitió verbalmente; dándose un tiempo complementario para aclaraciones en caso necesario. En todo momento se tuvo en cuenta los principios de consentimiento informado (Anexo 6) y libre participación. Los instrumentos se aplicaron todos los días de la semana tal como sucedieran los ingresos de pacientes al servicio de emergencia hasta completar el 100% del universo muestral; para los pacientes ingresados al servicio de emergencia entre los meses de octubre a diciembre del 2019.

2.8 Tabulación y análisis de los resultados:

Las informaciones recogidas mediante los procedimientos descritos se ingresaron en una base de datos en un software spss (The Package Statiscal for the social Sciences), versión 19 para Windows. Los resultados se presentaron en cuadros estadísticos de entrada simple y doble. En el análisis estadístico se empleó la prueba chi_cuadrado de independencia de criterios(x2) con los siguientes criterios de significación.

Si $p > 0.05$ no existe relación significativa

$p < 0.05$ si existe relación significativa

$p < 0.01$ si existe relación altamente significativa

2.9 Definición de variables:

2.9.1 Variable dependiente:

Nivel de satisfacción del paciente:

Definición Conceptual:

Es el nivel de bienestar o conformidad del paciente con el cuidado recibido del proveedor de salud: La enfermera. Refleja las expectativas, el trato personal

que recibe y la amabilidad con la que se le brinda la atención (Arciniegas et al., 2018).

Definición Operacional:

Paciente Satisfecho: 37-75 puntos

Paciente Insatisfecho: 0-36 puntos

2.10 Variable independiente:

Calidad de cuidado de la enfermera:

Definición Conceptual:

Según Donabedian, es un proceso estratégico mediante el cual el profesional de enfermería controla y procura tener las condiciones de ayuda eficiente, en términos de oportunidad y uso adecuado de los recursos y efectividad que produzca un impacto deseado en los pacientes del cuidado y así lograr la aceptación del paciente con responsabilidad (Suñol, 2013).

Definición Operacional:

Calidad de cuidado Buena: 27-54 puntos

Calidad de cuidado Deficiente: 0-26 puntos

III. RESULTADOS

Tabla 1. Distribución de 73 pacientes según el nivel de satisfacción en el servicio de emergencia. Hospital I Moche Essalud. Trujillo. 2019

Nivel de Satisfacción	Nº	%
Satisfecho	42	57.53
Insatisfecho	31	42.47
TOTAL	73	100.00

Fuente: Encuesta sobre satisfacción del paciente de emergencia

Tabla 2. Distribución de 73 pacientes según la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia. Hospital I Moche Essalud. Trujillo. 2019

calidad de cuidado	Nº	%
Buena	45	61.64
Deficiente	28	38.36
TOTAL	73	100.00

Fuente: Encuesta sobre la calidad del cuidado de enfermería al paciente de emergencia

Tabla 3. Distribución de 73 pacientes según relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia. Hospital I Moche EsSalud. Trujillo. 2019

	Calidad de cuidado que brinda la enfermera				Total	
	Buena		Deficiente			
Satisfacción del paciente	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	33	73.33	9	32.14	42	57.53
Insatisfecho	12	26.67	19	67.86	31	42.47
TOTAL	45	100.00	28	100.00	73	100.00

Fuente: Información obtenida de la encuesta de Satisfacción del paciente y la encuesta de Calidad de cuidado que brinda la Enfermera. $X^2 = 91.873$ Valor de $p < 0.001$ por lo tanto es significativa. Hay relación entre variables.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. Podemos observar la distribución de 73 pacientes según el nivel de satisfacción en el servicio de emergencia del Hospital I Moche EsSalud, donde se encontró que el 57.53% de los pacientes se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la enfermera; y el 42.47% se encuentra insatisfecho. Estos hallazgos son similares a los reportados por:

Del salto (2014) investigo la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en Quito. Llegando a la conclusión que 92,1% considera una satisfacción adecuada en el usuario.

Santana et al. (2014) estudio Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza, y concluye que existe un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería evaluados, evidenciados por (92%), en todos los dominios.

Vía (2018) estudió el nivel de satisfacción con la calidad de atención en el área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú en el Callao y concluye que el nivel de satisfacción alcanzado es el 56.50% en contraste con un 46.52% de insatisfacción.

Rebaza (2014) estudió la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo y concluye que el 62.5% de los pacientes se encuentran con un nivel de satisfacción buena por el cuidado brindado por la enfermera.

En relación a los pacientes que se sienten satisfechos, se puede relacionar a la labor de la enfermera, como juega un papel importante en la atención de salud, siendo uno de los profesionales de Salud que brinda su cuidado dentro del servicio de emergencia, todavía se puede encontrar enfermeras con una visión holística con calidad humana.

Por consiguiente, el paciente percibe la atención a través de la confianza, la amabilidad y la relación que se logra establecer con la enfermera que lo atiende.

Desde este enfoque la percepción que el paciente tiene sobre el cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia, es importante para retroalimentar no solamente la profesión, sino también está relacionada con el grado de satisfacción que tenga.

Estos resultados difieren en el 2019, de los hallados por Díaz, quien realizó el estudio de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray. Encontrando que el 63.8 % de pacientes presentan un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería baja, el 29.9% media y el 7.1% alta.

Desde este enfoque la percepción que el paciente tiene sobre el cuidado de Enfermería que recibe en el servicio de emergencia, es importante para la retroalimentar no solamente la profesión, sino también está relacionada con el grado de satisfacción que tenga.

Los pacientes que se sienten insatisfechos, algunos manifiestan que desconocen el nombre de las enfermeras porque ellas no se identifican, la enfermera no les pone atención cuando les hablan, no les dedica tiempo para atenderlos y le perciben como un personal de salud frío y eficiente.

La enfermera durante su atención oportuna al paciente de emergencia no lo demuestra a través del desarrollo de sus acciones, actitudes y comportamientos. Los pacientes que acuden al servicio de emergencia que llegan en estado crítico o no; no lo perciben, quienes refieren que la enfermera se preocupa más por la parte física dejando de lado la parte emocional y espiritual del paciente, ellos refieren “que se olvida tal vez” “o por el apuro con que hay que atender” no les informan sobre los cuidados que van a recibir. La enfermera no responde cortésmente cuando le hacen alguna pregunta.

En el presente trabajo de investigación, los pacientes que se sienten satisfechos en el servicio de emergencia, se puede atribuir a que la mayoría de ellos, refiere que la enfermera le informa y explica los cuidados que va a recibir, o los procedimientos que se les va a realizar, poseen habilidades para el cumplimiento de sus funciones, le brinda educación para prevenir complicaciones, dirigiéndose cortésmente, y brindando privacidad durante el cuidado, desarrollándose las dimensiones que se dan durante los cuidados de la enfermera; en comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad, para el cumplimiento de la satisfacción del paciente.

Por lo que se puede concluir que, si bien, Emergencia es el servicio en el hospital I Moche de EsSalud, que mayor demanda de pacientes presenta a diario sin embargo la enfermera mantiene satisfecho al paciente frente a la atención de emergencia que se presenta. Muchas veces la satisfacción del paciente depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado que le brinda la enfermera del hospital I de Moche de EsSalud, según sus expectativas, de trato personal que recibieron y el grado de oportunidad y amabilidad en el cual el servicio fue brindado.

Tabla 2. Podemos observar la distribución de 73 pacientes según la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital I Moche EsSalud, donde el 61.64% de los pacientes encontró una calidad de cuidado buena; y el 38.36% encuentra una calidad de cuidado deficiente.

Estos resultados son similares a los encontrados por:

Gómez et al. (2017) estudiaron la satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay-Venezuela y reportan un 48% de calidad de atención se relaciona en el trato de enfermería.

Del salto (2014) investigo la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía. Obteniendo una calidad de atención de un 54,7%.

Mejía y Rivera (2016) estudió el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes-Chiclayo y concluyeron que el 46% de los pacientes manifiesta que su satisfacción con respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería está en proceso, el 29% está por mejorar y el 25% es aceptable.

Rebaza (2014) estudió la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo y concluye que el 60% de los pacientes hospitalizados reciben una buena calidad de cuidado de enfermería.

Estos resultados demuestran que la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia es buena, valorando, diagnosticando, planeando y brindando

cuidados en forma segura, oportuna y eficaz, evaluando las respuestas humanas que se generan ante los problemas de salud reales y/o potenciales que amenazan la vida en diversas situaciones críticas.

El servicio de emergencia incluye procedimientos que de no realizarse con la rapidez y calidad necesarias influirán en el pronóstico, y pueden comprometer la vida del paciente; por lo que la enfermera tiene que brindar sus cuidados a esa velocidad y al mismo tiempo ser eficiente.

En relación a los pacientes que se encontraron resultados como calidad de cuidado deficiente en menor porcentaje (38.36%), se puede relacionar a que la calidad de cuidado que brinda la enfermera se ve reflejado en la percepción del paciente que tiene sobre este, que, es más, en el aspecto emocional, espiritual que en la estabilización de la salud de los pacientes que llegan en estado crítico en su mayoría.

El paciente ya ingresa al servicio sensible a cualquier situación que se presente y en el servicio de emergencia por la rapidez con que se realiza los procedimientos y la atención de enfermería; muchas veces se simplifica la atención de cuidado integral y por ello no es percibido por el paciente y termina calificando a la enfermera no por sus resultados obtenidos en salud.

Donabedian define la calidad de cuidado como el “cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente que puede atribuirse a la atención precedente en salud”, es decir, se refiere a los resultados de la atención y usa una definición amplia de salud que incluye mejoría de las funciones sociales y psicológicas, además del énfasis usual en los aspectos físicos y psicológicos que comprenden también actividades del paciente, conocimientos de salud adquiridos por él y cambios conductuales relacionados con la salud (Suñol,2013).

La calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del hospital I de Moche de EsSalud, con mayor resultado es que se obtiene una calidad de cuidado buena; de acuerdo a los componentes de calidad estudiados en el presente trabajo de investigación, brindando una respuesta adecuada a las necesidades y expectativas del paciente en el servicio de emergencia, con los recursos humanos y materiales que se dispone y el nivel de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el paciente como para la enfermera, al costo más razonable. Así se obtuvo, una adecuada calidad científico-técnica en la práctica asistencial, a esto se suma expresiones de interés; consideración, respeto y sensibilidad, es decir un adecuado

componente interpersonal con un trato humanizado, demostrado por las palabras, tono de voz, postura, gestos y contacto físico; a través de todas estas conductas, se apreció un cuidado de enfermería con una imagen positiva del mismo. Otro componente que se tuvo en cuenta en el servicio de emergencia del hospital I de Moche de EsSalud, es el del entorno en donde la enfermera no solo se preocupó por mostrar un ambiente amable y optimista, sino que se estaba pendiente del tratamiento y procedimientos propios del servicio de emergencia sin dejar de lado la comodidad del paciente, siempre pendiente de mantener el orden y aseo personal del paciente, así como de su unidad.

Por lo que se puede concluir que la enfermera del hospital I de Moche de EsSalud, centra su cuidado en manejar el entorno para que el paciente se encuentre en las mejores condiciones idóneas. El paciente lo percibe y valora porque la enfermera se muestra disponible y presente no solo cuando es solicitada, sino cuando es necesario, aun cuando no se le haya llamado y responde a sus inquietudes. Las enfermeras del hospital I de Moche de EsSalud, tienen en claro que su imagen no debe ser solo ser amable y servicial, sino inteligente, competente y técnicamente bien preparada para cuidar, es así que los conocimientos actuales y las mejores evidencias científicas disponibles son eficaces y eficientes para lograr un cuidado de calidad al paciente del servicio de emergencia.

Tabla 3. SE observar la distribución de 73 pacientes según la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital I Moche EsSalud, donde se encontró que el 57.53% de pacientes satisfechos presentaron un mayor porcentaje de calidad de cuidado buena (73.33%) de la misma forma que los pacientes insatisfechos 42.47% presentaron un mayor porcentaje en con calidad de cuidado deficiente con un 67.86% los insatisfechos.

Al aplicar el test de independencia de criterios (Chi cuadrado) que mide la relación entre variables, la prueba es altamente significativa ($p < 0.01$); lo que indica, que cuando el nivel de calidad de cuidado es buena, encontramos pacientes satisfechos, en cambio si el nivel de calidad de cuidado es deficiente, encontramos pacientes insatisfechos.

Se han encontrado investigaciones que reportan relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia, también existen trabajos de investigación realizados en otros servicios.

Asencios (2019) estudió el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en Lima y concluye que el 89.6% de los usuarios se encuentran con un nivel de satisfacción alta por el cuidado brindado por la enfermera.

Rebaza (2014) estudió la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo y concluye que el 60% de los pacientes hospitalizados reciben una buena calidad de cuidado de enfermería y el 62.5% de los pacientes se encuentran con un nivel de satisfacción buena por el cuidado brindado por la enfermera.

Esto posiblemente se debe a que el nivel de satisfacción en el servicio de emergencia se encuentra relacionado a la adecuada atención que ha recibido el paciente, es importante que al pretender analizar sus expectativas se utilicen métodos que nos aproximen al conocimiento de sus opiniones ya sean favorables o desfavorables y siempre con el objetivo de producir mejora continua a través del análisis de éstas.

Conocer la opinión del paciente es una gran oportunidad de mejorar la calidad de cuidado que brinda la enfermera.

Ganoza (2018) realizó el estudio de satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo. Y reporta que el 48 % los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería, el 31.67% buena calidad de cuidado. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40.00% medianamente satisfechos.

El personal de enfermería tiene un papel relevante para aclarar dudas, aconsejar al paciente, y animarles a superar los miedos, para poder prestar una estrecha colaboración en los cuidados de él.

El conocimiento del nivel de satisfacción de los pacientes sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención en salud en el servicio de emergencia y en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones; de modo que no solo se tomen medidas de efectividad clínica y de eficiencia económica, sino también medidas de aceptabilidad social que incluyen la visión que tienen los pacientes sobre la salud y sobre los diferentes aspectos del proceso de atención,

especialmente sobre la percepción de los cuidados de enfermería para ejecutar intervenciones que marcan una diferencia en la vida de los pacientes, mostrando así que el cuidado, permite a los pacientes dar sentido a sus experiencias de salud y a su vida.

Según los resultados de la presente investigación se puede inferir que cuando la enfermera del hospital I de Moche de EsSalud, posee conocimientos técnicos y científicos, tiene las habilidades y valores éticos, todos estos factores favorecieron que se cubran las expectativas de los pacientes del servicio de emergencia, dando como resultado una estrecha relación entre la satisfacción del paciente y el cuidado recibido por la enfermera. Todo ello hizo que se genere un gran impacto en la satisfacción y recuperación del paciente, puesto que ello permitió que los pacientes satisfagan sus necesidades fisiológicas, psicosociales, generando un equilibrio emocional y el bienestar físico. Asimismo, estos cuidados brindados por la enfermera del hospital I de Moche de EsSalud fueron competitivos garantizando la plena satisfacción de los pacientes y que las enfermeras se sientan a gusto con su trabajo.

V. CONCLUSIONES

El presente estudio de investigación permitió llegar a las siguientes conclusiones:

1. El 57.53% de LOS pacientes se encuentran satisfechos por la atención a diferencia del 42.47% de pacientes insatisfechos.
2. El 61.64% de pacientes presentó calidad de cuidado buena y el 38.36% de pacientes presentan calidad de cuidado deficiente.
3. Si existe relación significativa entre la calidad de cuidado y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Moche EsSalud.

VI. RECOMENDACIONES

Basándose en los resultados y conclusiones del presente estudio, se recomienda lo siguiente:

Coordinar con Jefatura de Enfermería de dicho Hospital para establecer políticas de evaluación permanente de la calidad de cuidado que brinda enfermera a través de la opinión del paciente.

Presentar los resultados de la presente investigación a la dirección del Hospital con la finalidad de favorecer un adecuado manejo del cuidado del paciente.

En futuras investigaciones tener en cuenta el tiempo de espera, disponibilidad de los medicamentos, resolución de salud de los pacientes, facilidad para orientarse, si entendió la información de enfermería, confianza en la asistencia, identificación de profesionales y nivel de información sobre el servicio de emergencia; como parte de indicadores de satisfacción.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, C. (2009). *Evaluación de calidad en la atención del médico de emergencia*. Revista Médica EsSalud: 8: 1-2: pp. 82-89. Lima-Perú.
- Arciniegas, Aya, Suarez y Salazar (2018). *La satisfacción en salud: el reflejo del profesionalismo, cuidado y acompañamiento emocional de Enfermería*. Revista colombiana de Enfermería.vol.2 n°1.Colombia.
- Asencios, V. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la clínica Javier Prado*. Lima-Perú.
- Begazo, Escate, Laura y Pablo (2015). *Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Huaycán*. Perú.
- Barboza, C. (2009). *Calidad de cuidado de enfermería en relación con la satisfacción del paciente quirúrgico hospitalizado en el servicio de cirugía, Hospital II Jorge Reátegui Delgado. Informe para optar el Postítulo de especialista Mención del Adulto en Situaciones Críticas*. Piura.
- Chávez, A. y Molina, J. (2015). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida. Tesis para optar al grado de maestro en gestión hospitalaria*. San Salvador.
- De Arco, O. y Suarez, Z. (2018). *Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano*. Artículo de Revisión - Universidad y Salud. Colombia.
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 en Quito – Ecuador*.
- Díaz, L. (2019). *Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray*. Trujillo. Perú.
- ENAH0 (2019). *Encuesta nacional de hogares sobre condiciones de vida y pobreza*. Perú.
- ESSALUD (2018). *Red asistencial La Libertad- Análisis situacional de salud –Oficina de Inteligencia Sanitaria*. Hospital I Moche. La Libertad. Perú.

- ESSALUD (2019). *Plan de Gestión de la Calidad del Seguro Social de Salud - EsSalud 2019-2021. Perú.*
- Ganoza, L. (2016) *Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo. Perú.*
- Gómez, Dávila, Campins y Colmenarez (2017). *La satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay-Venezuela.*
- Guzmán, S. (2013). *El cuidado humano en la formación del estudiante de enfermería según la teoría de Jean Watson. Tesis para optar el grado académico de: magíster en enfermería Chiclayo, Perú.*
- LEY N°266 (1996). *Por medio de la cual se reglamentó el ejercicio profesional de la enfermería. Bogotá: Ministerio de Salud. Diario Oficial. N. 42710.*
- LEY N° 27669 (2002). *Ley del Trabajo de la Enfermera(o). Ministerio de Salud. Perú.*
- Mejía, D. y Rivera, O. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Chiclayo. Perú.*
- Ministerio de Salud (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima-Perú.*
- Ministerio de Salud (2017). *Programación multianual 2018-2022. Lima-Perú.*
- OPS/OMS (2020). *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. Washington, D.C., EUA.*
- OPS/OMS (2019). *Salud en las Américas. edición 2017. Washington, D.C., EUA.*
- Ortega, G. et al. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un Hospital Nacional. Lima-Perú.*
- Peralta, R. et al.(2018). *Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del servicio de clínica Médica del Hospital Nacional. Universidad Privada del Este. Asunción-Paraguay.*
- Posos, M. (2018). *Modelo del cuidado de Enfermería. México.*

- Príncipe, I. (2015). *Concepciones de la enfermera emergencista sobre el cuidado de la persona adulta en estado crítico en un servicio hospitalario: implicancias para un cuidado humanizado. Tesis. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.*
- Raille, M. (2015). *Modelos y teorías de enfermería. España.*
- Ramírez, C. Parra, M. (2011). *Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Neiva. Colombia.*
- Rebaza, C. (2014). *Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del hospital Víctor Lazarte Echeagaray. Tesis para Optar el Título de Especialista en Enfermería. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.*
- Robles, A. (2019). *Satisfacción del paciente con infarto agudo de miocardio y la calidad de cuidado de enfermería del Hospital Belén de Trujillo. Trujillo-Perú.*
- Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz y Gomes J. y Bauer (2014). *Calidad de los Cuidados de Enfermería y Satisfacción del Paciente atendido en un hospital de enseñanza. Brasil. Rev. Latino-Am. Enfermagem. http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454*
- Silva-Fhon, J. et al. (2015). *Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Bogotá.*
- Suñol, R. (2013). *La calidad de la atención. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. Madrid.*
- Vera, V. (2019). *Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el laboratorio clínico y departamento de imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un plan de mejoras. Guayaquil-Ecuador.*
- Vía, L. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú. Callao. Perú.*
- Valls, M. y Abad, E. (2019). *Satisfacción del paciente en el sistema de salud español. Universidad de Almería. Pamplona-España.*

Zapata, P. (2019). *Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un Hospital de cuarto nivel. Lima-Perú.*

VIII. ANEXOS

Anexo 1

Determinación del Tamaño de la Muestra

Precisión 5% ($d=0.05$)²

Confianza 95% ($Z=1.96$)

Variabilidad

0.5 por ciento (p) de pacientes satisfechos

0.5 por ciento ($1-p$) de pacientes no satisfechos

N = Total de la Poblacion

$q = 1-p=0.95$

$$N = \frac{1881 * (1.96)^2 * (0.05)(0.95)}{(0.05)^2 * (1880) + (1.96)^2 * (0.05)(0.95)}$$

$$N = \frac{343.0944}{0.0025 * 1880 + 0.1824}$$

$$N = \frac{343.0944}{4.70}$$

$$N = 73$$

Anexo 2

Universidad Nacional de Trujillo

Facultad de Enfermería

Unidad de Segunda Especialidad en Enfermería

Encuesta: satisfacción del paciente de emergencia

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones relacionadas a su relación interpersonal con las enfermeras que le vienen brindando atención durante su hospitalización; por lo que le pide su colaboración respondiendo con la mayor sinceridad posible, marcando con una (X) la alternativa que crea conveniente:

Autor: Arteaga (2003)

Modificado: Martino (2019)

I. Datos Generales:

Edad:

Sexo:.....

ACTIVIDADES DE ENFERMERIA	Siempre (4)	Frecuentemente (3)	A. Veces (2)	Nunca (1)
COMUNICACION				
1. Identifica usted el nombre de la enfermera que lo atiende.				
2. La enfermera le llama a usted por su nombre y apellido.				
3. La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.				
4. La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir.				
5. La enfermera le comunica previamente que actividad que va a realizar y con qué finalidad.				
CREDIBILIDAD				
6. La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil.				
7. La información recibida es precisa, pertinente e importante.				
8. Confía en la capacidad de la enfermera.				
COMPETENCIA				
9. La enfermera demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.				
10. La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.				
11. La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.				
12. La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia.				
CORTESIA				
13. La enfermera le saluda antes de atenderlo.				
14. La enfermera le atiende de buenas maneras, haciendo sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.				
15. La enfermera se interesa por su estado de salud.				
16. La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.				
17. La enfermera se preocupa por su comodidad.				

18. La enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad.				
RESPONSABILIDAD Y SEGURIDAD				
19. La enfermera le brinda educación para prevenir y lograr su recuperación con éxito.				
20. La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación.				
21. La enfermera le proporciona algún material educativo sobre el proceso de enfermedad.				
22. Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente.				
23. Percibe usted que el personal de enfermería				
24. tiene buenas relaciones interpersonales.				

Siempre (S): Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera.

Frecuentemente (F): Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera.

A veces (A.V): Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.

Nunca (N): Cuando la acción no es realizada por la enfermera.

Anexo 3

Universidad Nacional de Trujillo

Facultad de Enfermería

Unidad de Segunda Especialidad en Enfermería

Encuesta sobre la calidad del cuidado de enfermería al paciente de emergencia

Autor: Guzmán (2004)

Modificado: Martino (2019)

Instrucciones: A continuación, le presentamos una encuesta, el cual es anónimo y personal, que nos permitirá conocer su opinión, sobre el cuidado brindado por la enfermera. Le pedimos su colaboración respondiendo con la mayor sinceridad posible, marcando con una (X) la alternativa que usted crea conveniente:

I. Datos Generales:

Edad:

Sexo:

COMPONENTE	Siempre (3)	Frecuentemente (2)	A. Veces (1)	Nunca (0)
Componente científico – técnico				
1. La enfermera le brinda información clara y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados de alta, etc.				
2. La enfermera le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocarle inyectables.				
3. La enfermera realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.				
4. La enfermera le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.				
5. La enfermera demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.				
Componente interpersonal				
6. La enfermera se ha presentado con usted.				
7. La enfermera le pregunta por su estado de salud.				
8. La enfermera acude cuando usted lo solicita.				
9. La enfermera cuida de su intimidad durante el examen físico, aseo, procedimientos.				
10. La enfermera escucha y atiende sus inquietudes.				
11. El trato y la actitud de la enfermera le transmiten confianza y seguridad.				
12. La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social, parentesco.				
13. La enfermera brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia usted y familiares.				

Componente del entorno				
14. Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del servicio de emergencia.				
15. Percibe usted que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.				
16. El material y el equipo con que cuenta el profesional de enfermería es suficiente y adecuado.				
17. La enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo y comodidad del ambiente de emergencia.				
18. La atención de enfermería recibida merece el aporte realizado mensualmente.				

Siempre (S): Cuando la acción es realizada siempre por la enfermera.

Frecuentemente (F): Cuando la acción es realizada algunas veces por la enfermera.

A veces (A.V): Cuando la acción es realizada muy pocas veces por la enfermera.

Nunca (N): Cuando la acción no es realizada por la enfermera.

Anexo 4

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS)

CRITERIOS	INDICADORES	A	B	Total	Proporción de Concordancia
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.	0.68	0.66	1.34	0.67
2. OBJETIVO	Está expresado en capacidades observables.	0.71	0.68	1.39	0.66
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.	0.65	0.71	1.36	0.68
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica en el instrumento.	0.71	0.60	1.31	0.66
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación	0.71	0.68	1.39	0.70
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.	0.65	0.72	1.37	0.69
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	0.72	0.71	1.43	0.72
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones.	0.72	0.71	1.43	0.72
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	0.99	0.71	1.7	0.85
TOTAL		6.54	6.18	12.72	6.36
Es válido si $P \geq 0.60$					0.71

Anexo 5

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (CORRELACIÓN DE PEARSON)

CORRELACIONES			
		SATISFACCION	CALIDAD
satisfacción	Correlación de Pearson	,766**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20
calidad	Correlación de Pearson	1	,766**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Ho: Las variables no son significativas

H1: las variables son significativas

Interpretación: Se observa que la variable satisfacción y calidad presentan una alta correlación (0.766) por lo que la muestra piloto es adecuada para encontrar la muestra real, así mismo se observa un valor $p = 0.000$, menor a 0.01, rechazamos Ho, lo que indica también que las variables son significativas.

Anexo 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD”.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Determinar la relación que existe entre el nivel de Satisfacción del Paciente y Calidad de Cuidado que brinda la Enfermera Servicio de Emergencia Hospital I Moche ESSALUD.

Yo:..... Peruana (o), con DNI N°.....
de.....años de edad, domiciliada (o) en
.....del Distrito de....., expreso mediante el
siguiente documento tener conocimiento de los fines, alcances y consecuencias de la
investigación titulada: “Nivel de Satisfacción del Paciente y Calidad de Cuidado que brinda
la Enfermera Servicio de Emergencia Hospital I Moche ESSALUD” conducido por la
investigadora: Martino Segura, Yesenia Isabel, estudiantes de la Segunda Especialidad de
Enfermería de la Universidad Nacional de Trujillo, habiendo sido enterado de todos los
pormenores, acepto participar en la investigación y entrevista grabada; con seguridad del
caso, que las informaciones serán confidenciales, mi identidad no será revelada y habrá la
libertad de participar o retirarme en cualquier momento de la investigación, doy mi
consentimiento además que firmo mi participación.

Trujillo,..... de..... de.....

Firma:.....