



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

**“Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía adultos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2010”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

**AUTOR**

Adita del Pilar GONZÁLEZ GARCÍA

**ASESOR**

Lic. Juana E. DURAND BARRETO

Lima, Perú

2013

## RESUMEN

**Autor:** Adita del Pilar González García

**Asesor:** Lic. Juana Durand Barreto

**Los objetivos.** Fueron determinar el nivel de Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de cirugía de adulto del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, e identificar la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión humana, oportuna, segura y continua. **Material y Método.** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por pacientes adultos hospitalizados. La técnica fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo Lickert, considerando el consentimiento informado. **Resultados.** El 100% (59) tienen un nivel de satisfacción media. En cuanto a la dimensión humana 51% (30) presentan nivel de satisfacción alta, 46% (27) media y 3% (2) bajo, acerca de la dimensión oportuna, 67.8% (40) tienen nivel de satisfacción media, 18.6% (11) baja y 13.6% (8) alta; sobre la dimensión segura 72.9% (43) presentan nivel de satisfacción media, 23.7% (14) baja y 3.4% (2) alta; referente a la dimensión continua 83% (49) tienen un nivel de satisfacción baja y 17% (10) media. **Conclusiones.** La mayoría de los pacientes tienen nivel de satisfacción media, referido a que la enfermera brinda educación sobre los cuidados que debe tener frente a su enfermedad, demora al llamado por dolor y en algunas ocasiones se muestra indiferente, lo llama por su nombre, lo saluda y se despide al retirarse, en algunas ocasiones respeta su privacidad en los procedimientos, muestra despreocupación por la limpieza de su ambiente. En la dimensión humana el nivel de satisfacción es medio ya que le desagrade que no lo orienten sobre su enfermedad y sus cuidados; en la dimensión oportuna la mayoría es medio, referido a que la enfermera no le brinda un cuidado oportuno, seguro y eficaz; en la dimensión segura es medio ya que le molesta que la enfermera no respete su privacidad y continua tiene un nivel bajo referido a que no atiende a todos los pacientes con la misma dedicación y cuidado.

**Palabras claves.** Satisfacción del paciente, calidad de atención.

## SUMMARY

**Author:** Adita del Pilar González García

**Adviser:** Lic. Juana Durand Barreto

**Objectives.** Determining the level of Satisfaction of patients on the care that provides the professional nurse of the service of surgery of adult of the National hospital Daniel Alcides Carrion, and identify the quality of care that provides the nurse in the human dimension, timely, secure and continues. **Material and method.** Material and method. The study was level software, type quantitative method descriptive of cross-section. The population consisted of adult patients hospitalized. The technique was the interview and the instrument a modified scale type Lickert, whereas the informed consent. **Results.** 100 Percent (59) have a level of satisfaction average. As for the human dimension 51% (30) present level of satisfaction high, 46% (27) average. About the size timely, 67.8 percent (40) present level of satisfaction average 18.6% (11) low, on the dimension secure 72.9% (43) present level of satisfaction media, About the size timely, 67.8 percent (40) present level of satisfaction average 18.6% (11) low, on the dimension secure 72.9% (43) present level of satisfaction media, 23.7 percent (10) low and concerning the dimension continued 83% (49) presented a level of satisfaction low 17 percent (10) average. **Conclusions.** The majority of patients have level of satisfaction media, referred to the nurse provides education on the care they must cope with its disease, delay to the call for pain and it is sometimes indifferent, calls him by name, greets and farewell to withdraw, in some cases respects your privacy in the Procedures, shows disregard by the cleaning your environment. The human dimension a significant percentage (46%) is half that dislike that do not focus on its disease and its care, in the timely dimension the majority (73%) is medium, referred to the nurse fails to provide a timely care, secure, and effective; in the dimension is secure means that bothers you that the nurse does not offer to him an opportune, sure and effective care; in the sure dimension it is a way recounted to that he cannot stand that the nurse does not respect his privacy and continues (81 %) has a low level recounted that does not attend to all the patients with the same dedication and care.

**Key words.** Patient satisfaction, quality of care.