

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

**Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados
de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el
Hospital Nacional Dos de Mayo Lima - Perú 2017**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Nefrología

AUTOR

Diana Madaleyne URQUIZA VARGAS

ASESOR

Juana Elena DURAND BARRETO

Lima - Perú

2018

RESUMEN

AUTOR: DIANA MADALEYNE URQUIZA VARGAS

ASESOR: JUANA ELENA DURAND BARRETO

El **Objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de Hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima- Perú. **Material y Método.** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte trasversal. La población estuvo conformada por 63 pacientes ambulatorios. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala tipo Likert aplicado previo consentimiento. **Resultados.** Del 100% (63); 13%(8) satisfecho, 65%(41) medianamente satisfecho y 22%(14) insatisfecho. En la dimensión humana 60%(38) satisfecho, 17%(11) medianamente satisfecho y 22%(14) insatisfecho referido a que, dialoga sobre la enfermedad. En la dimensión continua 56%(35) satisfecho, 29%(18) medianamente satisfecho y 16%(10) insatisfecho referido a que atiende cuando requieren de su cuidado. En la dimensión segura 56%(35) satisfecho ,27%(17) medianamente satisfecho y 17%(119) insatisfecho referido a que se lava las manos antes y después de la atención y en la dimensión oportuna 52%(33) satisfecho, 32%(20) medianamente satisfecho y 16%(10) insatisfecho referido a que sigue con las indicaciones médicas durante la sesión. **Conclusiones.** El mayor porcentaje esta medianamente satisfechos referido a que, dialoga sobre la enfermedad, le atiende cuando requiere de su cuidado, se lava las manos, sigue con las indicaciones médicas durante la sesión, un porcentaje considerable satisfecho porque acude rápidamente a los signos de malestar de acuerdo al estado de salud, le muestra un gesto amable cuando realiza los procedimientos, le brinda los cuidados en forma integral y un mínimo porcentaje insatisfecho está atenta a las necesidades o problemas. .

PALABRAS CLAVES. Nivel de Satisfacción, Hemodiálisis, dimensión humana, dimensión continua, dimensión segura, dimensión oportuna.

SUMMARY

AUTHOR: DIANA MADALEYNE URQUIZA VARGAS
ADVISOR: JUANA ELENA DURAND BARRETO

The Objective was to determine the level of satisfaction of patients on nursing care in the Hemodialysis service of the National Hospital Dos de Mayo Lima-Peru. **Material and method.** The study was of applicative level, quantitative type, descriptive method of cross section. The population consisted of 63 outpatients. The technique was the survey and the instrument a Likert scale applied with prior consent. **Results** 100% (63); 13% (8) satisfied, 65% (41) moderately satisfied and 22% (14) unsatisfied. In the human dimension 60% (38) satisfied, 17% (11) moderately satisfied, and 22% (14) unsatisfied referring to that, dialogue about the disease. In the continuous dimension 56% (35) satisfied, 29% (18) moderately satisfied and 16% (10) dissatisfied referring to what they attend when they require their care. In the safe dimension 56% (35) satisfied, 27% (17) moderately satisfied and 17% (11) dissatisfied referring to washing their hands before and after care and in the timely dimension 52% (33) satisfied, 32% (20) moderately satisfied and 16% (10) dissatisfied, referring to the fact that he continues with the medical indications during the session **Conclusions:** The highest percentage is fairly satisfied, referring to the fact that he talks about the illness, he attends to him when he requires his care, he washes his hands, continues with the medical indications during the session, a considerable percentage satisfied because he goes quickly to the signs of discomfort according to the state of health, shows him a kind gesture when he performs the procedures, provides comprehensive care and a minimum percentage dissatisfied is attentive to the needs or problems.

KEYWORDS. Level of Satisfaction, Hemodialysis, human dimension, continuous dimension, safe dimension, timely dimension.