



**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO
ESCUELA PROFESIONAL
DE ENFERMERIA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**



“NIVEL DE SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR DE LA
ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LOS
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL
DE LAMBAYEQUE: JULIO - SETIEMBRE DEL 2017”

TESIS

PARA OPTAR EL TITULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERIA

AUTORA:

Bach. SUGEY ALVARADO ZUTA

Bach. ZOILA DEL ROSARIO RAMOS SANDOVAL

ASESORA

Mg. LILIANA ARROYO CABREJOS

CHICLAYO- PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mi hijo Paolo, por su comprensión y tolerancia, por tantas horas de mi ausencia para lograr culminar mi carrera profesional.

Asimismo, a mi pequeño y grande guerrero Enso Andree, por ser la razón de llegar a culminar el objetivo trazado, asimismo agradecer a mi esposo Carlos por su apoyo y perseverancia en formar parte de mi Carrera Profesional.

A mis padres, Victoria y José, por su apoyo incondicional en el término de mi Carrera Profesional y a Jehová por darme salud e inteligencia.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado, brindándome paciencia y sabiduría para lograr el objetivo de iniciar y culminar una Carrera Profesional. Asimismo a nuestros docentes por impartir sus conocimientos y experiencia en la enseñanza de esta noble carrera.

A nuestros padres por su apoyo económico y moral ya que formaron parte importante en nuestras vidas.

	INDICE	pág.
I.	RESUMEN	5
	ABSTRACT	6
II.	INTRODUCCION	
	2.1. Marco Teórico	
	2.1.1. Situación problemática	7
	2.1.2. Antecedentes bibliográficos	10
	2.1.3. Base teórica	15
	2.2 Problema	24
	2.3 Hipótesis	24
	2..4. Objetivos	25
	2..5. Justificación e Importancia del estudio	26
	2..6. Definición y Operacionalización de variables	27
III.	MATERIAL Y METODOS	
	3.1. Tipo de investigación	34
	3.2. Población y muestra: tipo de muestreo, tamaño de muestra	34
	3.3. Instrumentos y Técnicas de Recolección de datos	35
	3.4. Análisis estadístico	36
IV.	RESULTADOS	37
V.	CUADROS	42
VI.	DISCUSION	54
VII.	CONCLUSIONES	61
VIII.	RECOMENDACIONES	63
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	64
X.	ANEXOS	68

I. RESUMEN

El presente estudio tuvo como **Objetivo** determinar los niveles de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería en los consultorios externos del hospital regional de Lambayeque. . **Material y método** de tipo descriptivo, prospectivo, transversal. Se utilizó el diseño de una sola casilla. La muestra de estudio estuvo conformada por 96 pacientes adultos mayores.

Resultados: El 70.83% de los adultos están satisfechos por la atención recibida por el personal de enfermería. Correspondiendo el 31.25% a los que tienen edades de 65 a 69 años, el 37.50 a mujeres, el 36.45% a los que tienen Instrucción superior no universitaria, con respecto a la satisfacción general del adulto mayor por la atención recibida, el 78% están satisfechos, el 15.63% medianamente satisfechos y el 9.37% muy satisfechos, referente a la atención por consultorio fue: medicina con el 81.24% satisfechos. Geriatria con el 68.75% satisfechos y psicología 62.20% satisfechos, la dimensión que mayores porcentajes de satisfacción refirieron los adultos mayores, por la atención recibida por parte del personal de enfermería, fue la dimensión explica y facilita, con 78.13% para medicina, 71.87% para geriatría y 68.75% para psicología. **Conclusiones:** La mayoría de los adultos mayores (70.83%) están satisfechos por la atención recibida por el personal de enfermería y de éste porcentaje, el 31.25% tienen una edad de 65 a 69 años, el 37.5% son mujeres, el 36.45% tienen grado de instrucción superior no universitaria y el 41.67% residen en la zona urbana. **Recomendaciones:** Para la Dirección Ejecutiva del Hospital Proporcionar los resultados de la presente investigación para el fin que crea conveniente, para el Departamento de Enfermería socializar los resultados de la presente investigación.

Palabras claves: Enfermera, satisfacción, atención.

ABSTRACT

The objective of the present study was to determine the satisfaction levels of the elderly adult by nursing staff in the outpatient clinics of the regional hospital of Lambayeque. . Material and method of descriptive, prospective, transversal type. The one-box design was used. The study sample consisted of 96 elderly patients. Results: 70.83% of adults are satisfied by the care received by the nursing staff. Corresponding 31.25% to those aged 65 to 69 years, 37.50 to women, 36.45% to those who have higher non-university education, with respect to the general satisfaction of the elderly for the care received, 78% are satisfied, 15.63% moderately satisfied and 9.37% very satisfied, referring to the care by office was: medicine with 81.24% satisfied. Geriatrics with 68.75% satisfied and psychology 62.20% satisfied, the dimension that greater percentages of satisfaction were reported by the elderly, for the attention received by the nursing staff, was the dimension explained and facilitated, with 78.13% for medicine, 71.87% for geriatrics and 68.75% for psychology. Conclusions: The majority of older adults (70.83%) are satisfied by the care received by the nursing staff and of this percentage, 31.25% have an age of 65 to 69 years, 37.5% are women, 36.45% have a of non-university higher education and 41.67% reside in the urban area.

Keywords: Nurse, satisfaction, attention

II. INTRODUCCION

En las últimas décadas, se ha incrementado el interés por los servicios de salud tanto para la medición, evaluación y mejora de la calidad en la salud pública. En un principio, esta medición se centró en las estructuras organizacionales e infraestructura, pero en la actualidad el interés se centra en los resultados, es decir en la satisfacción que siente el adulto mayor, en este caso, por la atención recibida por parte del personal de enfermería en los consultorios externos de los hospitales en general y en particular en el hospital Regional del Norte.

El presente estudio pretende dar a conocer cuáles son los niveles de satisfacción del adulto mayor por la atención recibida por parte del personal de enfermería en los consultorios de Medicina, Geriátrica y Psicología del Hospital del Hospital Regional del Norte de Lambayeque.

En la actualidad se puede observar que los adultos mayores que se recurren para su atención en el Hospital Regional de Lambayeque manifiestan incomodidad para sacar una cita, inconformidad, en cuanto a la atención recibida por el profesional que lo atendió, falta de insumos, mala infraestructura, largo tiempo de espera etc. El adulto mayor necesita una atención clínica de una determinada dolencia o procedimiento diagnóstico, frente a ello, muchos pacientes optan por atenderse en una clínica particular y los que recibieron atención se van insatisfechos de la atención recibida.

Los adultos mayores que reciben atención en este establecimiento de salud tienen diferentes percepciones de acuerdo al servicio que reciben y en virtud de esto

emiten opiniones, ya sea de satisfacción o de insatisfacción con la atención recibida tanto por el personal médico como por el personal de enfermería, por lo que amerita evaluar los niveles de satisfacción del adulto mayor por la atención recibida por el personal de enfermería en los Servicios de Consulta Externa del Hospital Regional de Lambayeque, con la finalidad de mejorar la calidad de atención que cada profesional de este establecimiento de salud y para que sirva de bases para futuras investigaciones.

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. Situación problemática

El crecimiento de la población de los adulto mayores se viene dando tanto a nivel mundial, nacional y local, pues Chiclayo no es ajeno a esta realidad ya que según el censo del 1 de octubre de 2015, el departamento de Lambayeque tiene una población estimada de 1 270 794 de habitantes, de los cuales 133 315 son adultos mayores. (3)

La infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud en nuestro país es limitada, en muchos de los casos se ven obligados a redistribuir los ambientes para brindar diferentes servicios, dificultando la atención. (5)

En los consultorios externos, cuando el adulto mayor recurre para su atención, se puede observar que tienden a mostrar sentimientos de tristeza, desesperanza, cuadros de depresión, se muestran poco comunicativos con las personas que lo rodean.

En los servicios externos del Hospital regional de Lambayeque, se ha observado que los adultos mayores reciben atención del profesional de salud tanto médicos, enfermeras y técnicos de enfermería, haciéndose un tanto difícil conseguir una consulta. Los adultos mayores refieren que, para conseguir una consulta, sus familiares tienen que dormir en las afueras del hospital, lo cual es muy mortificante esta situación y además informan que la atención no es la más idónea.

En algunos turnos tanto el personal de enfermería como técnico de enfermería no se abastece en la atención ya que tienen que apoyar al servicio de cirugía cuando no se cuenta con algunos de ellos, complicando la atención al adulto mayor.

Es frecuente escuchar al adulto mayor que la atención que reciben del personal de salud es inadecuada, que tanto los médicos como las enfermeras no les hacen caso. Que tienen que hacer largas colas y esperar muchas horas para su atención, debido a que el elevado número de pacientes, dificulta una atención más eficiente como debería de ser.

El presente estudio permitirá identificar con mayor claridad la realidad problemática sobre la atención del adulto mayor en los consultorios externos del Hospital Regional de Lambayeque lo cual permitirá plantear sugerencias para mejorar la atención en los servicios de consulta externa de este hospital

2.2. Antecedentes de la investigación

Internacionales:

García D. (2011): En su estudio "Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán de Tabasco, México", la investigación es de tipo descriptivo de corte transversal, con 58 usuarios adultos mayores. El índice de satisfacción general fue 48% con satisfacción alta, el 50% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja. (7)

Sánchez L. (2012), en su investigación “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social del Municipio de Guadalupe, Nueva León - México”, concluyó que el 74.8% de los usuarios expresó estar Satisfecho con la atención medica recibida y un 25.2% señaló no estar satisfecho.

El usuario refiere un buen trato recibido en general del personal de salud, la comodidad, limpieza, confort de las instalaciones y al tiempo de duración de la consulta aún por encima de los largos tiempos de espera, donde el 29.3% esperaron más de dos horas en la sala antes de ser atendido. (8)

Ninasunta L, (2014). Realizo un estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa del subcentro de salud Augusto N. Martínez en el período de febrero – julio 2014”, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la

enfermera en el servicio de consulta externa. El diseño Metodológico tuvo un enfoque enmarcado dentro del paradigma crítico propositivo, fue predominantemente cualitativo y cuantitativo porque trata de comprender el fenómeno en su totalidad. Se trata de una modalidad mixta, de campo como bibliográfica, se investigó a los adultos mayores en la atención que reciben por el personal de enfermería, pudiendo observar la realidad de su situación, sus condiciones de vida, de salud, se profundizo el aspecto teórico de esta problemática, basado en criterios científicos de varios autores, revisiones de programas y políticas que el Ministerio de Salud Publica dispone en la actualidad para fundamentar esta investigación Se utilizó como técnica la entrevista y la encuesta y como instrumento la escala de muestra. Conformada por 22 adultos mayores que acuden secuencialmente a recibir atención. Las conclusiones en esta investigación fueron: El paciente adulto mayor presenta un nivel de satisfacción bajo (52%) con una tendencia a un nivel de satisfacción deficiente (30%) sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería en la Subcentral de salud Augusto N. Martínez, siendo más baja la dimensión del cuidado de estimulación. (9)

Nacionales

Espinoza E. (2010), realizó un estudio titulado "Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau-2010", concluyendo que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es Muy favorable, en lo referente al componente técnico

(56.67%), favorable en lo concerniente al componente interpersonal (53.33%) y muy favorable en el componente confort. (96.67%) (10)

Ramírez P. y col. (2011) Huánuco. Realizo un estudio sobre “calidad de cuidados de enfermería en la recuperación del adulto mayor-servicio de medicina HHVM”. Cuyo objetivo fue explicar cómo es la calidad de los cuidados que brinda el profesional de enfermería del adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina; llegando a la conclusión de que la calidad de los cuidados de enfermería que reciben los adultos mayores es de nivel “medio” porque el profesional de enfermería no brinda una atención humanizada, lo que altera en fortalecimiento de la autoestima al despersonalizar la identidad del adulto mayor. Y en la recuperación del adulto mayor alcanzaron una regular recuperación porque hay una deficiente interrelación enfermera- paciente, ya que la enfermera no fomenta un adecuado ambiente para que ellos puedan relacionarse con su entorno.(11)

Altamirano N. y Col. (2012), en su investigación titulada "Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. HOSPITAL 11-2 MINSA Tarapoto. Agosto-diciembre 2011 ", cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Concluyendo que tanto la Calidad del cuidado de enfermería y el Nivel de Satisfacción del usuario adulto mayor, es Alta (78%) efectivamente la calidad de cuidado de enfermería influye altamente en el

nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Hospitalización Medicina. Hospital 11-2 MINSA Tarapoto, por lo que existe una relación directa. Así mismo en la Satisfacción del usuario ·adulto mayor, la dimensión Científico - Técnico es la que más influye directamente (12).

Chávez Z. y col. (2012), en su investigación titulada "Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida del usuario adulto del Padomi, Hospital ESSALUD, Nuevo Chimbote, 2011" , tuvo por objetivo conocer la relación que ·existe entre la calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida del usuario adulto Tuvo una población de 90 usuarios, a los que se les aplico el Test sobre calidad de cuidado de enfermería y escala de satisfacción del usuario. Obteniéndose los siguientes resultados: El 42.2% de los usuarios adultos del programa de atención domiciliaria PADOMI, percibieron regular calidad de cuidado, 30.0% buena calidad de cuidado y el.27.8% deficiente calidad de cuidado. Además el 60% de los usuarios adultos se encontraron insatisfechos y el 40% satisfechos. Finalmente se enco11tró que no existe una relación significativa ($p=0.0449$) entre calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida del usuario adulto del PADOMI, Hospital! Es Salud, Nuevo Chimbote (.13).

Hilario (2012): Realizo una investigación sobre “Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco”. El objetivo fue determinar el nivel de

satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que reciben del profesional de enfermería llegando a la conclusión en cuanto a los cuidados con calidez por el profesional de enfermería el 66.7% de pacientes manifiestan tener buena atención y 33.3% manifiestan tener una regular atención; referente a los cuidados con calidad 93.3% refiere tener buena atención, el 6.7% regular atención. Existe relación entre los cuidados del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción ($r = 0,431$ y $p = 0,000$) que aproximadamente un 60% de los pacientes se encuentran satisfechos.(14)

Ocaña (2013) , realizó un estudio sobre “Relación de la calidad de cuidados de enfermería y la recuperación del adulto mayor, hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco”, cuyo objetivo fue determinar la relación de la calidad de los cuidados de enfermería con la recuperación del adulto mayor, llegando a la conclusión que en el nivel de calidad de los cuidados de enfermería; se encontró que existe predominio del nivel medio/ regular [57,8%], seguido por el 24,4% de nivel bajo y finalmente el 17,8% nivel bueno/alto. En base a lo referido concluyeron que la profesión de enfermería tiene como mística disciplinaria el cuidado integral del ser humano a través de la interacción enfermera paciente en el ámbito de las relaciones interpersonales, con el único fin de satisfacer sus necesidades y lograr el bienestar de los pacientes y su pronta recuperación.(15)

2.1.3. Base teórica

Enfermería como disciplina, profesión y ciencia, exige que quienes la practiquen tengan el conocimiento disciplinar para brindar cuidados con excelencia, pero que al mismo tiempo éste cuidado tenga coherencia con el contexto, los elementos y herramientas de los que hace uso y la competencia de quien lo presta, con el fin de poder garantizar cada una de las actuaciones en los diferentes escenarios.

A continuación se presenta una revisión teórica sobre los conceptos y abordajes que existen alrededor del tema de la calidad y calidad en salud, como sustento que fundamente la calidad de la atención de Enfermería percibida por los pacientes en los servicios de Hospitalización.

Marriner T. considera como fundamento la Teoría de Conservación de Myra Estrin Levine y La Teoría de Consecución de Objetos de Imogene King . Los autores mencionados consideran a la persona como un ser holístico y la globalidad es la integridad, de modo que las actividades de la enfermería han de corresponder al mantenimiento de la integridad de la persona. Este modelo define a la adaptación como el proceso de cambio mediante el cual el individuo se ajusta a la realidad de su entorno externo e interno para permanecer integro. Menciona la responsabilidad de la enfermera para conservar la integridad del

paciente ante la amenaza de enfermedades o de influencias ambientales (16)

Se considera esta teoría para el presente trabajo de investigación, porque considera al paciente como un todo, al que se debe cuidar en su totalidad, es decir en la integralidad de la persona; por lo que el usuario al llegar a los consultorios externos del hospital “Regional de Lambayeque” debe recibir cuidado de calidad y sentir satisfacción de la atención en todos los aspectos: Físico, psicológico y social, permitiendo que el usuario se adapte a las condiciones de su entorno sintiendo confianza y seguridad conservando su integridad como persona.

En el marco de sistemas interactivo y la teoría de la consecución de objetos de Imogene King, Marriner, afirma que el cuidado de los pacientes se ha centrado en aspectos técnicos del cuidado de pacientes y de los sistemas de cuidados de salud, mencionándose problemas que empiezan con lo que exigen las condiciones del paciente o lo que quiere el paciente. También afirma, que se han descrito, varias formaciones teóricas sobre relaciones interpersonales y el proceso enfermero en situaciones de enfermería (16)

La Teoría de Imogene King, se basa en tres tipos de sistemas interactivos dinámico que interactúan entre sí: Sistemas personales

(enfermera - paciente), Sistemas interpersonales (interacción entre dos o más personas, como el dialogo entre el personal de salud y el paciente) y Sistemas sociales representados por la sociedad (16)

Gonzales O. considera que el objetivo mutuo entre enfermera y paciente se basa en: La valoración de las preocupaciones, los problemas y los trastornos de la salud de su paciente por parte de la enfermera, las percepciones de la enfermera y el cliente de la interferencia, el intercambio de información entre ambos. Esta teoría describe que la enfermería es una conducta observable que se encuentra en los sistemas de cuidados de salud en la sociedad. “La meta de la enfermería” es ayudar a las personas a mantener su salud para que puedan desempeñar sus roles (17)

Según Peña y Vega, una de las debilidades identificadas que ha tenido la profesión de Enfermería ha sido la escasez teórica en el ámbito gerencial, sin embargo, la búsqueda bibliográfica y la literatura revisada ponen de manifiesto que las investigaciones tocantes a la indagación de los fenómenos gerenciales en Enfermería, se ha ido fortaleciendo en la medida en que adoptan modelos administrativos para estructurar la práctica gerencial de Enfermería.

Teniendo en cuenta lo anterior, y partiendo del tópico al que se refiere la presente investigación, en enfermería se han abordado investigaciones relevantes que permiten sentar los antecedentes del área temática, y en este sentido, esas investigaciones se visualizan desde una óptica de percepción de los usuarios, grado y nivel de satisfacción de los usuarios y del personal de Enfermería, roles del enfermero en la práctica, como también la creación y validación de instrumentos fiables que permiten evaluar, describir, determinar y medir la calidad de la atención en salud y la calidad de la atención de Enfermería con base en las experiencias de cuidado y percepciones de los usuarios (16). En esta medida han surgido un sin número de publicaciones propias de enfermería a nivel mundial, y en diferentes revistas, pero en este estudio, se resaltan antecedentes trascendentales que han permitido el desarrollo de enfermería como una disciplina profesional, uno de ellos son los aportes que Florence Nightingale, madre de la enfermería moderna, le dio a la profesión durante su arduo y maravilloso trabajo en el auge del siglo XIX, donde tuvo un intenso interés en lograr la satisfacción de los pacientes.(18)

Calidad:

Etimológicamente la palabra Calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa “perfección”;¹ ó “manera de ser”² y “Satisfacción”, procede del latín *Satisfacere*, que significa “bastante (*satis*) hacer (*facere*)” es decir, está relacionado con un

sentimiento de “estar saciado” (19); ambos conceptos, sin lugar a dudas, cada día toman mayor interés, dedicación y aplicación dentro de la gerencia.

Desde la década de los años 40 con la participación de hombres con dominio en el tema, el concepto de Calidad se convirtió en todo un sistema para definir que si un producto no tenía las características y condiciones para ser usado de manera adecuada automáticamente era considerado de mala calidad, aspecto que tomó gran trascendencia dentro de las empresas e industrias, mientras que el concepto de Satisfacción tiene su origen desde la década de los años 60 cuando el comportamiento de queja por parte de los usuarios despertó mucha preocupación entre los empresarios e investigadores. (19)

A nivel de salud, ambos conceptos han tomado interés desde la década de los 80 y 90, cuando el Dr. Avedis Donabedian los introdujo a las Instituciones de Salud basado en tres pilares fundamentales (Estructura, Procesos, y Resultados); los cuales constituyen la Calidad Asistencial, (20)

El concepto de calidad aplicado a la atención médica, hace referencia a la capacidad que con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para

satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud.

La definición de calidad según la OMS es “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud” (21).

Calidad en salud: Es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución de acuerdo a los valores morales imperantes. Según Donabedian la calidad de la atención en salud consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas, en forma tal que maximice los beneficios de la salud de la población, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. (21).

Calidad total: Es una estrategia de gestión a través de la cual la empresa y/o institución satisface las necesidades y expectativas de sus clientes (usuarios), empleados, accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc. (22)

Satisfacción: La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito, esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental. La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción. No se debe confundir la satisfacción con la felicidad, aunque sí es necesario sentir satisfacción para poder entender qué es la felicidad plena. (23).

La satisfacción del usuario: Implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.(22).

El análisis de la satisfacción es un instrumento esencial de medida de la calidad de la atención en el sector salud. (22)

Para el Ministerio de Salud (MINSA) el abordar las inquietudes del usuario externo es un tema esencial para la atención de buena calidad. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.(24)

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Esta puede influir en:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.

- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios y El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.(22)

El resultado de una mala atención se traduce en insatisfacción del paciente, esto puede ocasionar el desapego al tratamiento y al médico, el paciente evita acudir a la unidad o se atiende en otra, lo que podría agravar la salud, afectar la productividad laboral o de impactar negativamente en la economía del usuario. (8)

Hay dos criterios comúnmente esgrimidos que suponen un obstáculo a la orientación de los servicios sanitarios al cliente y a la satisfacción de sus necesidades y preferencias. El primero de ellos es pensar que el servicio sanitario se debe dirigir satisfacer las necesidades de salud con la atención médica que los expertos consideran preciso, y dejar las demandas y preferencias del usuario a segundo plano. El segundo es creer que los consumidores no pueden evaluar correctamente la calidad técnica de la atención médica, existe la creencia que los usuarios valoran distintas y enfrentada a las valoradas por los profesionales sanitarios, con lo cual se contrapone la satisfacción de los clientes a la calidad intrínseca de la asistencia sanitaria. (25)

Sin embargo, ambos criterios no son enteramente correctos, los consumidores de los servicios sanitarios tienen necesidades que

dan lugar a demandas de la atención médica y son reveladoras de las preferencias del consumidor. Por otra parte se ha comprobado que los usuarios correlacionan su grado de satisfacción con la calidad intrínseca de la atención médica. (26).

II El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de atención (27).

La calidad de la atención que ofrece el personal de enfermería se debe reflejar en la satisfacción del paciente que la recibe

2.2 PROBLEMA

¿Cuáles son los niveles de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería en los servicios externos del Hospital Regional de Lambayeque?

2.3 HIPOTESIS

La hipótesis científica que se plantea y como corresponde es la siguiente: El nivel de satisfacción de los adultos mayores respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Lambayeque es medianamente satisfactorio.

2.4 OBJETIVOS

a. objetivo general:

Determinar los niveles de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería en los consultorios externos del hospital regional de Lambayeque

b. Objetivo específicos:

Relacionar la edad, sexo, grado de instrucción y zona de residencia con el grado de satisfacción general del adulto mayor por la atención recibida por el personal de enfermería en los consultorios externos de Medicina, Geriatria y Psicología del Hospital Regional de Lambayeque

Identificar los niveles de satisfacción general del adulto mayor por la atención recibida en los consultorios externos de Medicina, Geriatria y Psicología del Hospital Regional de Lambayeque.

Valorar el nivel de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en la dimensión accesibilidad.

Valorar el nivel de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en la dimensión explica y facilita.

Valorar el nivel de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en la dimensión conforta.

Valorar el nivel de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en la dimensión mantiene relaciones de confianza.

Valorar el nivel de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en la dimensión monitorea y hace seguimiento.

Valorar el nivel de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en la dimensión educa.

2.5. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

Una mala atención a un adulto mayor, se traduce en insatisfacción del paciente, esto puede ocasionar, el desapego al tratamiento y al personal que lo atiende, tristeza, desesperanza, cuadros depresivos, lo cual conlleva a que el paciente evite acudir al establecimiento de salud o se atiende en otra institución, lo que podría agravar la salud de los adultos mayores y afectar económicamente a sus ingresos precarios que en algunos casos perciben y en otros no.

Se puede observar que el número de quejas se ha incrementado en el establecimiento de salud, por diferentes factores que trataremos de identificar en el presente estudio.

Resulta muy importante esta investigación porque permitirá determinar el grado de satisfacción o insatisfacción del adulto mayor en los servicios de consulta externa del hospital regional de

Lambayeque, lo cual permitirá plantear estrategias y recomendaciones para mejorar el grado de satisfacción del adulto mayor, toda vez que La atención en los servicios de consulta externa requiere de una atención eficaz, eficiente, efectiva, con calidad y calidez, buena relación entre el médico y el personal de enfermería con el adulto mayor, con la finalidad de dar un servicio de calidad total.

2.6. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente: Nivel de satisfacción del adulto mayor

Variables intervinientes: Edad, sexo, grado de instrucción y zona de residencia.

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Sub indicadores	Escala
Variable Independiente: Nivel de satisfacción Del adulto mayor	Comportamientos de cuidado que tiene la enfermera esenciales en la relación de apoyo y ayuda, administrados de forma oportuna, como principio de Enfermería	Comportamiento de la Satisfecho enfermera en el momento de la atención al adulto mayor	Accesible	-Muy satisfecho -Satisfecho -Medianamente -Insatisfecho	13 – 16 10 – 12 07 – 09 04 – 06	Ordinal
	Cuidados que realiza la enfermera para dar a conocer información al paciente acerca de su enfermedad, tratamiento o	Información que proporciona la enfermera al adulto mayor, durante su	Explica y Facilita	-Muy satisfecho -Satisfecho -Medianamente Satisfecho -Insatisfecho	21 – 24 16 – 20 11 – 15 6 – 10	Ordinal

	recuperación de forma clara y oportuna	atención, acerca de su tratamiento				
	Cuidados que ofrece el profesional de Enfermería para lograr la comodidad del paciente y su familia, favoreciendo un entorno que favorezca su bienestar	Comodidad proporcionada al adulto mayor y su familia durante su atención	Conforta	-Muy satisfecho -Satisfecho -Medianamente Satisfecho -Insatisfecho	26 – 32 20 – 25 14 – 19 08 – 13	Ordinal
	Cuidados que ofrecen las enfermeras para establecer una relación empática con los pacientes, enfocada a la recuperación del sujeto de	Acciones que generen confianza entre la enfermera y el adulto mayor durante su atención.	Mantiene Relaciones de Confianza	-Muy satisfecho -Satisfecho -Medianamente Satisfecho -Insatisfecho	36 – 44 28 – 35 20 – 27 11 - 19	Ordinal

	cuidado haciéndolo sentir como una persona única, confiada y segura					
	Cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario, dominio de lo científico-técnico y de los procedimientos que realiza.	Conocimiento personalizado de cada adulto mayor, así como te los procedimientos adecuados que realiza la enfermera durante la atención al adulto mayor	Monitorea y Hace Seguimiento	-Muy satisfecho -Satisfecho -Medianamente Satisfecho -Insatisfecho	26 – 32 20 – 25 14 – 19 08 - 13	Ordinal

	Actividades relacionadas con educación para la salud que realiza la enfermera con el paciente, familiares y cuidadores	Acciones educativas realizadas por la enfermera tanto para el paciente como para los cuidadores del adulto mayor.	Educa	-Muy satisfecho -Satisfecho -Medianamente Satisfecho -Insatisfecho	13 – 16 10 – 12 07 – 09 04 – 06	Ordinal
VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Sub indicador	Escala de medición	Instrumento
Variables Intervinientes: Edad	Años transcurridos desde el nacimiento de una persona	Años cumplidos por el adulto mayor al momento de la entrevista	Cronológica	Años	65 – 69 70 – 74 75 – 79 >79	Razón

Sexo	Características fisiológicas que diferencian al hombre de la mujer Conocimientos que alcanza una persona, como producto de la enseñanza aprendizaje en un centro de instrucción	Registro del sexo del adulto mayor durante la entrevista	Genética	-Hombre -Mujer		Nominal
Grado de Instrucción	Área geográfica donde se ubica la Vivienda de una persona	Nivel más alto de instrucción logrado por el adulto mayor al momento de la entrevista.	Educativa	-Primaria -Secundaria -Superior no universitaria -Superior universitaria		Ordinal

Lugar de residencia		Zona donde reside actualmente el adulto mayor	Geográfica	-Zona urbana -Zona urbano marginal -Zona rural		Nominal
----------------------------	--	---	------------	---	--	---------

III MATERIAL Y METODOS

3.1. Tipo de investigación

Investigación es de tipo descriptivo, prospectivo, transversal.

3.2. Diseño de contrastación de hipótesis

Diseño de una sola casilla por tratarse de un estudio de identificación.

3.3. Población de estudio

Conformada por los adultos mayores que acuden para su atención al hospital regional de Lambayeque, durante el periodo setiembre octubre del 2017,

Muestra de estudio: Se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq}{T^2}$$

Z = 1.96: Nivel de confianza tomado al 95% de la tabla de la distribución normal.

p= 20%=0.20: Proporción de adultos mayores que están muy satisfechos con la atención por parte del personal de enfermería, determinado mediante una encuesta piloto aplicada a 16 adultos mayores que acuden al hospital Regional de Lambayeque para su atención.

q=80%=0.80: Proporción complemento de p.

T = 8%=0.08: Tolerancia de error asumida por las investigadoras.

Reemplazando valores se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.20)(0.80)}{(0.08)^2}$$

$$n= 96$$

Se tomó una muestra de 96 adultos mayores que concurren para su atención al hospital regional de Lambayeque.

3.4. TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento para la recolección de datos se aplicará la encuesta CARE-Q, diseñada por la Dra. Patricia Larson, que sirve para medir la satisfacción del adulto mayor atendidos por el personal de enfermería en los consultorios externos de un centro de salud. Este instrumento fue traducido, adaptado y validado al español por Gloria Judith Sepúlveda Carrillo en el “Estudio piloto de la validación del cuestionario “Care-Q” en versión al español en una población colombiana”, sin embargo la encuesta fue sometida a juicio de tres expertas profesionales de enfermería para la validación correspondiente, las mismas que sugirieron la modificación de algunas preguntas adaptándolas específicamente al tema de estudio. Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una encuesta piloto a 20 adultos mayores y luego mediante la prueba del Alfa de Crombach se encontró un nivel de confiabilidad de 0.79, valor que indica una alta confiabilidad y que garantiza la idoneidad del instrumento.

El instrumento de investigación, consiste en un cuestionario de evaluación de la satisfacción del adulto mayor por la atención que recibe por parte del personal de enfermería. Consta de 41 conductas de atención de Enfermería divididas en 6 dimensiones, 5 de ellas creadas por la autora principal del “Care-Q”, la Doctora Patricia Larson, y la última añadida por la investigadora Edith Milena Molina Cardona. La primera categoría “Accesible” se compone de 4 ítems o en este caso 4 conductas de atención de Enfermería, la segunda categoría “Explica y facilita” consta de 6 ítems, la tercera categoría “Brinda medidas de confort” está formada por 8 ítems;

la cuarta categoría “Mantiene relación de confianza” tiene 11 ítems, la quinta categoría “Monitorea y hace seguimiento” se compone de 8 ítems y la sexta categoría “Educa” se conforma por 4 ítems.

La escala de clasificación empleada para conocer la opinión que posee cada uno de los pacientes encuestados sobre éstas conductas de atención de Enfermería, es una escala ordinal que va del 1 al 7 de forma que 1 es “Nunca”, 2 “Muy raramente”, 3 “Raramente”, 4 “Ocasionalmente”, 5 “Frecuentemente”, 6 “Muy frecuentemente” y, por último, 7 es “Siempre”.

Para el presente estudio se ha dado las siguientes equivalencias:

- Muy frecuente y siempre = Muy satisfecho = 4 puntos
- Frecuente = Satisfecho = 3 puntos
- Raramente y ocasionalmente = Medianamente satisfecho= 2 puntos
- Nunca y muy raramente = Insatisfecho= 1 punto.

3.5. ANALISIS ESTADISTICO DE LOS DATOS

Los datos están consolidados en tablas unidimensionales y bidimensionales el análisis de los datos se realizó a través de cifras porcentuales.

Los datos han sido procesados utilizando el programa estadístico SPSS, versión

22

IV. RESULTADOS

CUADRO N^o1

En el cuadro se puede apreciar el nivel de satisfacción, el 70.83 % satisfecho con la atención brindada por el personal de enfermería, el 15.63% medianamente satisfecho mientras que el 9.37 % muy satisfecho, finalmente el 4.17 % insatisfecho

CUADRO N^o2

En el presente cuadro se observa que el 70.83% de los adultos mayores, en general, están satisfechos con el servicio de atención recibida, por parte del personal de enfermería, en los consultorios de Medicina general, geriatría y Psicología. De este porcentaje (70.83%), el 31.25% tienen una edad de 65 a 69 años y el 20.83% una edad de 70 a 74 años. El 15.63% de los adultos mayores están medianamente satisfechos por la atención recibida y de este porcentaje el 6.25% tienen una edad de 70 a 74 años. Solamente un 9.37% están muy satisfechos y de los cuales el 4.17% tienen una edad de 65 a 69 años. Por otro lado observamos que un 4.19% de los adultos mayores están muy insatisfechos, de los cuales el 3.13% tienen una edad de 75 a 79 años.

CUADRO N^o3

En este cuadro estadístico se puede ver que, de los adultos mayores que están satisfechos con el servicio de atención recibida (70.83%), por el personal de enfermería, en los consultorios de Medicina general, geriatría y Psicología, el 37.50% son mujeres y el 33.33% son hombres. De los adultos mayores que están medianamente satisfechos por la atención recibida (15.63%), el 8.34% son hombres y el 7.29% mujeres. De los adultos mayores están muy satisfechos (9.37%) por la

atención recibida el 5.20 son mujeres y un 4.17% son hombres. De los adultos mayores que están muy insatisfechos (4.17%), el 3.13% son hombres.

CUADRO N^o4

Con respecto a la satisfacción general del adulto mayor por la atención recibida, en los consultorios de Medicina general, geriatría y Psicología, por el personal de enfermería (70.83%), el 36.45% tienen superior no universitaria y el 18.75% tienen secundaria, solo un 9.38% tienen superior universitaria. De los adultos mayores que están medianamente satisfechos por la atención recibida (15.63%), el 9.38% tienen secundaria y el 4.17% primaria. De los adultos mayores están muy satisfechos (9.37%) por la atención recibida, el 4.17% tienen superior no universitaria y el 3.12% tienen superior universitaria. De los adultos mayores que están muy insatisfechos (4.17%), el 3.12% tienen secundaria.

CUADRO N^o5

Referente a la satisfacción general del adulto mayor por la atención recibida, en los consultorios de Medicina general, geriatría y Psicología, por el personal de enfermería (70.83%), el 41.67% residen en la zona urbana y el 20.83% en la zona urbano marginal. De los adultos mayores que están medianamente satisfechos por la atención recibida (15.63%), el 10.42% residen en la zona urbano marginal y un 5.21% en la zona urbana. De los adultos mayores están muy satisfechos (9.37%) por la atención recibida, el 5.21% residen en la zona urbano marginal, e iguales porcentajes (2.08%) en la zona urbana y rural. De los adultos mayores que están muy insatisfechos (4.17%), el 3.13% residen en la zona urbana.

CUADRO N°6

Con respecto a la satisfacción general del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería, por consultorio tenemos el siguiente reporte: En el consultorio de medicina general, la mayoría de pacientes (81.24%) están satisfechos, e iguales porcentajes (9.38%) están medianamente satisfechos e insatisfechos respectivamente. En el consultorio de Geriatria, el 68.75% de los pacientes están satisfechos, el 18.75% muy satisfechos y el 12.50% medianamente satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 62.50% están satisfechos, el 25% medianamente satisfechos y un 12.50% insatisfechos.

CUADRO N°7

Con respecto a la satisfacción de acuerdo a la dimensión de accesibilidad del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería, por consultorio se tiene: En el consultorio de medicina general, la mayoría de pacientes (68.75%) están satisfechos, el 18.75% están medianamente satisfechos y un 12.50% muy satisfecho. En el consultorio de Geriatria, el 59.37% de los pacientes están satisfechos por la atención recibida, el 21.88% están medianamente satisfechos y un 15.63% de los pacientes están muy satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 62.50% de los pacientes están satisfechos, el 18.7% medianamente satisfechos y un 12.50% insatisfechos.

CUADRO N° 8

Con respecto a la satisfacción de acuerdo a la dimensión de explica y facilita del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería y por consultorio se tiene: En el consultorio de medicina general, la mayoría de pacientes (78.13 %) están satisfechos, el 15.63% están medianamente satisfechos. En el

consultorio de Geriatría, el 71.87% de los pacientes están satisfechos por la atención recibida, el 18.75% están medianamente satisfechos y un 9.38% de los pacientes están muy satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 68.75% de los pacientes están satisfechos, el 15.63% están medianamente satisfechos y un 12.50% muy satisfechos.

CUADRO N^o-9

Con respecto a la satisfacción de acuerdo a la dimensión por medidas de confort del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería y por consultorio se tiene: En el consultorio de medicina general, el 62.50% están satisfechos, el 18.75% están medianamente satisfechos y un 12.50% muy satisfechos. En el consultorio de Geriatría, el 78.12% de los pacientes están satisfechos por la atención recibida, el 15.63% están medianamente satisfechos y un 6.25% de los pacientes están muy satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 68.75% de los pacientes están satisfechos, el 25.00% están medianamente satisfechos y un 6.25% muy satisfechos.

CUADRO N^o-10

Con respecto a la satisfacción de acuerdo a la dimensión por relaciones de confianza del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería y por consultorio se tiene: En el consultorio de medicina general, el 75.00% están satisfechos, el 12.50% están medianamente satisfechos y un 9.38%% muy satisfechos. En el consultorio de Geriatría, el 75.00% de los pacientes están satisfechos por la atención recibida, el 18.75 % están medianamente satisfechos y un 6.25% de los pacientes están muy satisfechos. En el consultorio de Psicología,

el 68.76% de los pacientes están satisfechos, el 25.00% están medianamente satisfechos.

CUADRO N^o-11

Con respecto a la satisfacción de acuerdo a la dimensión monitoreo y seguimiento del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería y por consultorio se tiene: En el consultorio de medicina general, el 68.75% están satisfechos, el 18.75% están medianamente satisfechos y un 9.38%% muy satisfechos En el consultorio de Geriátría, el 78.13% de los pacientes están satisfechos por la atención recibida, el 12.50% están medianamente satisfechos y un 6.25% de los pacientes están muy satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 65.63 % de los pacientes están satisfechos, el 21.87% están medianamente satisfechos e iguales porcentajes (6.25%) están muy satisfechos y satisfechos respectivamente.

CUADRO N^o-12

En lo concerniente a la satisfacción de acuerdo a la dimensión acciones educativas del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería y por consultorio se tiene: En el consultorio de medicina general, el 78.13% están satisfechos, el 12.50 % están medianamente satisfechos y un 6.25 % muy satisfechos En el consultorio de Geriátría, el 62.50 % de los pacientes están satisfechos por la atención recibida, el 25.00 % están medianamente satisfechos y un 9.38 % de los pacientes están muy satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 68.75 % de los pacientes están satisfechos, el 21.88% están medianamente satisfechos y 6.25% están muy insatisfechos.

V. CUADROS ESTADISTICOS

CUADRO N° 1

HOSPITAL REGIONAL DE LAMBATEQUE

NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN RECIBIDA

SATISFACCION GENERAL							
Muy Satisfecho		Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho	
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
9	9.37	68	70.83	15	15.63	4	4.17

Fuente: cuestionario aplicado a 96 adultos mayores atendidos en consultorio externo del HRL-2017.

CUADRO N° 2**HOSPITAL REGIONAL DE LAMBATEQUE****USUARIO EXTERNO POR EDAD Y NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN
RECIBIDA**

EDAD	SATISFACCION GENERAL								Total	
	Muy Satisfecho		Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
TOTAL	9	9.37	68	70.83	15	15.63	4	4.17	96	100.00
65 - 69	4	4.17	30	31.25	4	4.17	-	-	38	39.59
70 - 74	3	3.12	20	20.83	6	6.25	-	-	29	30.20
75 - 79	2	2.08	16	16.67	3	3.13	3	3.13	24	25.01
>79	-		2	2.08	2	2.08	1	1.04	5	5.20

Fuente: cuestionario aplicado a 96 adultos mayores atendidos en consultorio externo del HRL-2017.

CUADRO N° 3**HOSPITAL REGINAL DE LAMBAYEQUE****USUARIO EXTERNO POR SEXO Y NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN
RECIBIDA**

Sexo	SATISFACCION GENERAL								Total	
	Muy Satisfecho		Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
TOTAL	9	9.37	68	70.83	15	15.63	4	4.17	96	100.00
Hombre	4	4.17	32	33.33	8	8.34	3	3.13	47	48.96
Mujer	5	5.20	36	37.50	7	7.29	1	1.04	49	51.04

Fuente: cuestionario aplicado a 96 adultos mayores atendidos en consultorio externo del HRL-2017.

CUADRO N° 4**HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE****USUARIO EXTERNO POR GRADO DE INSTRUCCION Y NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL POR EL SERVICIO
DE ATENCIÓN RECIBIDA**

Grado de Instrucción	SATISFACCION GENERAL								Total	
	Muy Satisfecho		Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
TOTAL	9	9.37	68	70.83	15	15.63	4	4.17	96	100.00
Primaria	-	-	6	6.25	4	4.17	-	-	10	10.42
Secundaria	2	2.08	18	18.75	9	9.38	3	3.12	32	33.33
Superior no Universitaria	4	4.17	35	36.45	2	2.08	1	1.05	42	43.75
Superior Universitaria	3	3.12	9	9.38	-	-	-	-	12	12.50

Fuente: cuestionario aplicado a 96 adultos mayores atendidos en consultorio externo del HRL-2017.

CUADRO N° 5

HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE

USUARIO EXTERNO POR ZONA DE RESIDENCIA Y NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN RECIBIDA

ZONA DE RESIDENCIA	SATISFACCION GENERAL								Total	
	Muy Satisfecho		Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
TOTAL	9	9.37	68	70.83	15	15.63	4	4.17	96	100.00
Zona Urbana	2	2.08	40	41.67	5	5.21	3	3.13	50	52.09
Zona Urbano Marginal	5	5.21	20	20.83	10	10.42	1	1.04	36	37.50
Zona Rural	2	2.08	8	8.33	-	-	-		10	10.41

Fuente: cuestionario aplicado a 96 adultos mayores atendidos en consultorio externo del HRL-2017.

CUADRO N° 6**HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE****USUARIOS EXTERNOS POR CONSULTORIO Y NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL POR EL SERVICIO DE
ATENCIÓN RECIBIDA**

CONSULTORIO	SATISFACCION GENERAL								Total	
	Muy Satisfecho (134 - 164)		Satisfecho (103- 133)		Medianamente Satisfecho (72 – 102)		Insatisfecho (41 – 71)			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Medicina	3	9.38	26	81.24	3	9.98	-	-	32	100.00
Geriatría	6	18.75	22	68.75	4	12.50	-	-	32	100.00
Psicología	-	-	20	62.50	8	25.00	4	12.50	32	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a 96 adultos mayores atendidos en consultorio externo del HRL-2017.

CUADRO N° 7**HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE****USUARIOS EXTERNOS POR CONSULTORIO Y DIMENSIÓN DE ACCESIBILIDAD POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN
RECIBIDA**

CONSULTORIO	SATISFACCION POR ACCESIBILIDAD								Total	
	Muy Satisfecho (13-16)		Satisfecho (10-12)		Medianamente Satisfecho (07 -09)		Insatisfecho (04 – 06)			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Medicina	4	12.50	22	68.75	6	18.75	-	-	32	100.00
Geriatría	5	15.63	19	59.37	7	21.88	1	3.12	32	100.00
Psicología	2	6.25	20	62.50	6	18.75	4	12.50	32	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a 96 adultos mayores atendidos en consultorio externo del HRL-2017.

CUADRO N° 8**HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE**

**USUARIOS EXTERNOS POR CONSULTORIO Y DIMENSIÓN DE EXPLICA Y FACILITA POR EL SERVICIO DE
ATENCIÓN RECIBIDA**

CONSULTORIO	SATISFACCION POR DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA								Total	
	Muy Satisfecho (21 -24)		Satisfecho (16 – 20)		Medianamente Satisfecho (11 – 15)		Insatisfecho (06 – 10)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Medicina	1	3.12	25	78.13	5	15.63	1	3.12	32	100.00
Geriatría	3	9.38	23	71.87	6	18.75	-	-	32	100.0
Psicología	4	12.50	22	68.75	5	15.63	1	3.12	32	100.0

Fuente: cuestionario aplicado a 96 adultos mayores atendidos en consultorio externo del HRL-2017.

CUADRO N° 9**HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE****USUARIOS EXTERNOS POR CONSULTORIO Y DIMENSIÓN MEDIDAS DE CONFORT POR EL SERVICIO DE
ATENCIÓN RECIBIDA**

CONSULTORIO	SATISFACCION POR MEDIDAS DE CONFORT								Total	
	Muy Satisfecho (26 – 32)		Satisfecho (20 – 25)		Medianamente Satisfecho (14 – 19)		Insatisfecho (08 – 13)			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Medicina	4	12.50	20	62.50	6	18.75	2	6.25	32	100.00
Geriatría	2	6.25	25	78.12	5	15.63	-	-	32	100.00
Psicología	2	6.25	22	68.75	8	25.00	-	-	32	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a 96 adultos mayores atendidos en consultorio externo del HRL-2017.

CUADRO N° 10

HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE

USUARIOS EXTERNOS POR CONSULTORIO Y DIMENSIÓN MANTIENE RELACIONES DE CONFIANZA POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN RECIBIDA

CONSULTORIO	SATISFACCION POR MANTENIMIENTO DE RELACIONES DE CONFIANZA								Total	
	Muy Satisfecho (36 – 44)		Satisfecho (28-35)		Medianamente satisfecho (10 – 27)		Insatisfecho (11 – 19)			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Medicina	3	9.38	24	75.00	4	12.50	1	3.12	32	100.00
Geriatría	2	6.25	24	75.00	6	18.75	-	-	32	100.00
Psicología	1	3.12	22	68.76	8	25.00	1	3.12	32	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a 96 adultos mayores atendidos en consultorio externo del HRL-2017.

CUADRO N° 11**HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE****USUARIOS EXTERNOS POR CONSULTORIO Y DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO****POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN RECIBIDA**

CONSULTORIO	SATISFACCION POR MONITOREO Y SEGUIMIENTO								Total	
	Muy Satisfecho		Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Medicina	3	9.38	22	68.75	6	18.75	1	3.12	32	100.00
Geriatría	2	6.25	25	78.13	4	12.50	1	3.12	32	100.00
Psicología	2	6.25	21	65.63	7	21.87	2	6.25	32	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a 96 adultos mayores atendidos en consultorio externo del HRL-2017.

CUADRO N° 12

HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE

USUARIOS EXTERNOS POR CONSULTORIO Y DIMENSION EDUCA, POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN RECIBIDA

CONSULTORIO	SATISFACCION POR ACCIONES EDUCATIVAS								Total	
	Muy Satisfecho (13 – 16)		Satisfecho (10 – 12)		Medianamente Satisfecho (07 – 09)		Insatisfecho (04 – 06)			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Medicina	2	6.25	25	78.13	4	12.50	1	3.12	32	100.00
Geriatría	3	9.38	20	62.50	8	25.00	1	3.12	32	100.00
Psicología	1	3.12	22	68.75	7	21.88	2	6.25	32	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a 96 adultos mayores atendidos en consultorio externo del HRL-2017.

VI. DISCUSION

La presente investigación tuvo como propósito determinar los niveles de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería en los consultorios externos del hospital regional de Lambayeque, así mismo relacionar la edad, sexo, grado de instrucción y zona de residencia con el grado de satisfacción general del adulto mayor por la atención recibida por el personal de enfermería en los consultorios externos de medicina, geriatría y psicología del hospital regional de Lambayeque, e identificar los niveles de satisfacción general del adulto mayor por la atención recibida en los consultorios externos de medicina, geriatría y psicología del hospital regional de Lambayeque , y relacionar cada una de las dimensiones de la satisfacción del adulto mayor: accesibilidad, explica y facilita, conforta, mantiene relaciones de confianza, monitorea y hace seguimiento y educa, con la atención recibida por el personal de enfermería en los consultorios externos de medicina, geriatría y psicología del hospital regional de Lambayeque.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se presenta el análisis e interpretación de los mismos, observándose en el cuadro N° 1 al aplicar un cuestionario a 96 adultos mayores que concurren para su atención al hospital regional de Lambayeque, con respecto a la satisfacción general del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería, En el cuadro se puede apreciar el nivel de satisfacción, el 70.83 % satisfecho con la atención brindada por el personal de enfermería, el 15. 63% medianamente satisfecho mientras que el 9.37 % muy satisfecho, finalmente el 4. 17 % insatisfecho el cual guarda relación con los resultados obtenidos por Sánchez L. en su investigación “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social del Municipio de Guadalupe, Nueva León - México”, concluyó que el

74.8% de los usuarios expresó estar Satisfecho con la atención medica recibida y un 25.2% señaló no estar satisfecho (8), al ser analizado con los resultados de Ninasunta el cual llevo a la conclusión que el paciente adulto mayor presenta un nivel de satisfacción bajo (52%) con una tendencia a un nivel de satisfacción deficiente (30%) , el cual nos da a conocer que todos los adultos mayores no se sienten satisfechos con la atención recibida por parte del personal de enfermería el cual es un problema para poder brindar una atención de calidad.

Observándose en los cuadros del N° 2 a la N° 5 al relacionar la edad, sexo, grado de instrucción y zona de residencia con el grado de satisfacción general del adulto mayor por la atención recibida por el personal de enfermería en los consultorios externos de medicina, geriatría y psicología del hospital regional de Lambayeque, de acuerdo a la edad del paciente de las personas satisfechas (70.83%), el 31.25% tienen una edad de 65 a 69 años y el 20.83% una edad de 70 a 74 años. Por otro lado observamos que de los adultos mayores están muy insatisfechos (4.19) , el 3.13% tienen una edad de 75 a 79 años. Pacientes satisfechos (70.83%), de acuerdo a su sexo, 37.50% son mujeres y el 33.33% son hombres, De los adultos mayores que están muy insatisfechos (4.17%), el 3.13% son hombres. De acuerdo al grado de educación del paciente de las personas satisfechas (70.83%), el 36.45% tienen superior no universitaria y el 18.75% tienen secundaria, solo un 9.38% tienen superior universitaria, De los adultos mayores que están muy insatisfechos (4.17%), el 3.12% tienen secundaria. Referente a los satisfechos (70.83%), el 41.67% residen en la zona urbana y el 20.83% en la zona urbano marginal, de los adultos mayores que están muy insatisfechos (4.17%), el 3.13% residen en la zona urbana, llegando a la conclusión que las personas satisfechas son personas

entre 65-69 años la mayoría son mujeres con grado de instrucción no universitaria y viven en la zona urbana.

De los datos obtenidos en la tabla N^o 6 Con respecto a la satisfacción general del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería, por consultorio tenemos el siguiente reporte: En el consultorio de medicina general, la mayoría de pacientes (81.24%) están satisfechos, e iguales porcentajes (9.38%) están medianamente satisfechos e insatisfechos respectivamente. En el consultorio de Geriatria, el 68.75% de los pacientes están satisfechos, el 18.75% muy satisfechos y el 12.50% medianamente satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 62.50% están satisfechos, el 25% medianamente satisfechos y un 12.50% insatisfechos, de acuerdo a las áreas, se puede deducir que la atención en los tres consultorios donde se ha aplicado la encuesta a 96 adultos mayores en ninguno de estos servicios los pacientes están muy satisfechos en lo cual encontramos que en el consultorio de medicina general el 9,38% de los adultos mayores insatisfechos de igual forma en el consultorio de psicología un 12, 5% insatisfechos el cual debe mejorarse el cual refleja la calidad de atención del profesional que atiende a dichas personas por consiguiente es evaluado como uno de los indicadores de la calidad de la prestación de servicios en salud.

En el cuadro N^o 7 Con respecto a la satisfacción de acuerdo a la dimensión de accesibilidad del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería, por consultorio se tiene: En el consultorio de medicina general, la mayoría de pacientes (68.75%) están satisfechos, el 18.75% están medianamente satisfechos y un 12.50% muy satisfecho. En el consultorio de Geriatria, el 59.37% de los pacientes

están satisfechos por la atención recibida, el 21.88% están medianamente satisfechos y un 15.63% de los pacientes están muy satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 62.50% de los pacientes están satisfechos, el 18.7% medianamente satisfechos y un 12.50% insatisfechos, al ser analizado con el estudio realizado por Espinoza E. "Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau-2010", concluyendo que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es muy favorable, en lo referente al componente interpersonal (53.33%) (10) , el cual guarda relación con los resultados obtenidos.

Referente al cuadro N° 8 Con respecto a la satisfacción de acuerdo a la dimensión de explica y facilita del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería y por consultorio se tiene: En el consultorio de medicina general, la mayoría de pacientes (78.13 %) están satisfechos, el 15.63% están medianamente satisfechos. En el consultorio de Geriatria, el 71.87% de los pacientes están satisfechos por la atención recibida, el 18.75% están medianamente satisfechos y un 9.38% de los pacientes están muy satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 68.75% de los pacientes están satisfechos, el 15.63% están medianamente satisfechos y un 12.50% muy satisfechos. En el estudio realizado por Hilario sobre “Nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco” llego a la conclusión en cuanto a los cuidados con calidez por el profesional de enfermería el 66.7% de pacientes manifiestan tener buena atención y 33.3% manifiestan tener una regular atención; referente a los cuidados con calidad 93.3% refiere tener buena atención, el 6.7% regular atención. Existe relación entre los cuidados del profesional de enfermería

y el nivel de satisfacción ($r = 0,431$ y $p = 0,000$) que aproximadamente un 60% de los pacientes se encuentran satisfechos.(14), existen cifras donde se muestra un porcentaje positivo en cuanto a satisfecho y muy satisfecho el cual refleja que el personal de enfermería Informa la paciente sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como lo grupos de auto-ayuda o los pacientes con enfermedades similares, ayuda al paciente a expresarse, proporcionándole información adecuada, la enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud, enseña al paciente a cuidar de sí mismo siempre que sea disponible, sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico y es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica.

El cuadro N° 9 nos muestra Con respecto a la satisfacción de acuerdo a la dimensión por medidas de confort del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería y por consultorio se tiene: En el consultorio de medicina general, el 62.50% están satisfechos, el 18.75% están medianamente satisfechos y un 12.50% muy satisfechos En el consultorio de Geriatria, el 78.12% de los pacientes están satisfechos por la atención recibida, el 15.63% están medianamente satisfechos y un 6.25% de los pacientes están muy satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 68.75% de los pacientes están satisfechos, el 25.00% están medianamente satisfechos y un 6.25% muy satisfechos , de igual forma Espinoza en su estudio "Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau-2010", concluye que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es Muy favorable, en lo referente al componente técnico (56.67%), favorable en lo concerniente al componente interpersonal (53.33%) y muy favorable en el componente confort. (96.67%) (10)

Al analizar la tabla N° 10 Con respecto a la satisfacción de acuerdo a la dimensión por relaciones de confianza del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería y por consultorio se tiene: En el consultorio de medicina general, el 75.00% están satisfechos, el 12.50% están medianamente satisfechos y un 9.38%% muy satisfechos En el consultorio de Geriatria, el 75.00% de los pacientes están satisfechos por la atención recibida, el 18.75 % están medianamente satisfechos y un 6.25% de los pacientes están muy satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 68.76% de los pacientes están satisfechos, el 25.00% están medianamente satisfechos, los resultados nos muestran cifras elevadas de una buena satisfacción en los tres servicios en el cual se han evaluado las actividades que realiza la enfermera en el bien del adulto mayor como Ofrece al paciente alternativas razonable, tales como la elección del tiempo para las citas, tiempo para el baño entre otras cosas, Conversa con la familia y el paciente sobre los cambios de su salud, Ayuda al paciente a aclarar su pensamiento acerca de su enfermedad, Es agradable y amistosa con los familiares del paciente y los demás allegados.

En la tabla N°11 Con respecto a la satisfacción de acuerdo a la dimensión monitoreo y seguimiento del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería y por consultorio se tiene: En el consultorio de medicina general, el 68.75% están satisfechos, el 18.75% están medianamente satisfechos y un 9.38%% muy satisfechos En el consultorio de Geriatria, el 78.13% de los pacientes están satisfechos por la atención recibida, el 12.50% están medianamente satisfechos y un 6.25% de los pacientes están muy satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 65.63 % de los pacientes están satisfechos, el 21.87% están medianamente satisfechos e iguales

porcentajes (6.25%) están muy satisfechos y satisfechos respectivamente., Altamirano en su investigación "Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. HOSPITAL 11-2 MINSA Tarapoto. Agosto- diciembre 2011, Concluyo que tanto la Calidad del cuidado de enfermería y el Nivel de Satisfacción del usuario adulto mayor, es Alta (78%) efectivamente la calidad de cuidado de enfermería influye altamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Hospitalización Medicina. Hospital 11-2 MINSA Tarapoto, por lo que existe una relación directa. Así mismo en la Satisfacción del usuario ·adulto mayor, la dimensión Científico - Técnico es la que más influye directamente (12), el cual guarda relación con los resultados obtenidos

Al analizar la tabla N⁰ 12 lo que respecta a la satisfacción de acuerdo a la dimensión acciones educativas del adulto mayor, por la atención recibida por parte del personal de enfermería y por consultorio se tiene: En el consultorio de medicina general, el 78.13% están satisfechos, el 12.50 % están medianamente satisfechos y un 6.25 % muy satisfechos En el consultorio de Geriátrica, el 62.50 % de los pacientes están satisfechos por la atención recibida, el 25.00 % están medianamente satisfechos y un 9.38 % de los pacientes están muy satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 68.75 % de los pacientes están satisfechos, el 21.88% están medianamente satisfechos y 6.25% están muy insatisfechos, los resultados nos muestran la satisfacción de los adultos mayores con la prestación que brinda el personal de enfermería en el cual se valio si la enfermera prepara la educación pertinente de acuerdo al diagnóstico de cada paciente, proporciona educación, información e instrucción al paciente, familiares y cuidadores, da respuestas a inquietudes que tiene la familia y evalúa la información e instrucciones dadas.

VII. CONCLUSIONES

- La mayoría de los adultos mayores (70.83%) están satisfechos por la atención recibida por el personal de enfermería y de éste porcentaje, el 31.25% tienen una edad de 65 a 69 años, el 37.5% son mujeres, el 36.45% tienen grado de instrucción superior no universitaria y el 41.67% residen en la zona urbana.
- Referente al nivel de satisfacción general de los adultos mayores por la atención recibida por el personal de enfermería en los consultorios de medicina, geriatría y psicología se tiene que el 70.83% están satisfechos.
- Satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en la dimensión accesibilidad. consultorio de medicina general, satisfechos 68.75%, consultorio de Geriatría, el 59.37% satisfechos, consultorio de Psicología, el 62.50% de los pacientes están satisfechos,.
- Satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en la dimensión explica y facilita. Consultorio de medicina general el 78.13 % satisfechos, consultorio de Geriatría, el 71.87% satisfechos, en el consultorio de Psicología, el 68.75% satisfechos.
- Satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en la dimensión conforta En el consultorio de medicina general, el 62.50% satisfechos En el consultorio de Geriatría, el 78.12% satisfechos En el consultorio de Psicología, el 68.75% de los pacientes están satisfechos.

- Satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en la dimensión mantiene relaciones de confianza. En el consultorio de medicina general, el 75.00% están satisfechos, en el consultorio de Geriatria, el 75.00% satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 68.76% de satisfechos.
- Satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en la dimensión monitorea y hace seguimiento. En el consultorio de medicina general, el 68.75% satisfechos En el consultorio de Geriatria, el 78.13% satisfechos. En el consultorio de Psicología, el 65.63 % satisfechos.
- Satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en la dimensión educa.En el consultorio de medicina general, el 78.13% satisfechos En el consultorio de Geriatria, el 62.50 % de los pacientes satisfechos, en el consultorio de Psicología, el 68.75 % satisfechos.

VIII RECOMENDACIONES

- Para la Dirección Ejecutiva del Hospital Proporcionar los resultados de la presente investigación para el fin que crea conveniente.
- Al equipo de gestión del Hospital regional de Lambayeque , fortalecer las estrategias de capacitación al personal de enfermería, sobre calidad de atención al usuario con el fin de mantener y seguir mejorando la calidad de atención en el servicio de consultorios externos.
- Para el Departamento de Enfermería socializar los resultados de la presente investigación.
- Al personal de enfermería reforzar la labor y sus capacidades técnico-científicas en las dimensiones estudiadas en esta investigación, con el fin de mantener a los pacientes satisfechos, el cual es un indicador de buena calidad.
- Realizar otros estudios sea de tipo cuantitativo o cualitativo que permitan evaluar la calidad de los servicios ofrecidos a la población, en diferentes areas del Hospital.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Salgado S. (2005): Fisiología del envejecimiento y adaptación social. Rev. De Salud Pública de México.
2. Organización Mundial de la Salud (2016) Envejecimiento y ciclo de vida www.who.int/ageing/about/facts/es/.
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú (2015) <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/censos/>
4. Escudero C. (2013): Manual de auditoria médica.1ª. Edición Buenos Aires: Editorial DUNICEN.
5. Seclén J., Darras, C. (2000). “Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. . Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú
6. Reynaga R. (2011). “Calidad de atención en salud en el Perú: Un punto de vista” . Temas de Gestión Pública y Actualidad
7. GARCÍA, D. (2011). "Satisfacción del Usuario Adulto Mayor con la Calidad de la atención de enfermería en el Hospital General Cunduacán Tabasco". México.
8. Sánchez L. (2012). “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nueva León”. Tesis para optar el grado de Maestría en ciencias de la Salud Pública, Universidad Autónoma de Nueva León. Monterrey, México.
9. Ninasunta M. (2014). “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa del subcentro de

salud agosto n. Martínez, para obtener el título profesional de Licenciado de Enfermería; Universidad técnica de Ambato. Facultad de ciencias de la salud - Enfermería; Ecuador.

10. Espinoza, E., (2010): "Percepción del Paciente acerca de la Calidad de Atención que brinda la Enfermera en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau-:201 O" Universidad De San Martin de Porres, Lima. Perú.
11. Ramírez E. y col. (2011): "Calidad de cuidados de enfermería en la recuperación del adulto mayor-servicio de medicina Hospital Hermilio Valdizán Medrano"; Huánuco
12. Altamirano, N. y Chávez, J. (2012) ."Calidad del Cuidado de Enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital MINSA: Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto.
13. Chávez Z, Dantte Y. (2012) "Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida del usuario adulto del padomi, hospital 1 ESSALUD, Nuevo Chimbote, 2011". Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa,
14. Hilario P. (2012); "nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores respecto a los cuidados que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán Medrano"; Huánuco,
15. Ocaña R. (2013); "Relación de la calidad de cuidados de enfermería y la recuperación del adulto mayor, hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán", Huánuco,
16. Marriner T, Raile A. (2011): Modelos y Teorías de Enfermería. 7ma ed. Edit. el Sierver. España
17. Gonzales O. (2012): La enfermera experta y las relaciones interpersonales.

Citado por 20- artículos. Disponible en:
aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/108/17deYG

18. Peña B.; Vega Y.(2003)” La importancia de un espacio para Enfermería en la Organización Institucional. Avances en Enfermería. México
19. Moliner B. (2008);” La formación de la satisfacción/insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes”. Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales.México
20. Donabedian A, Zurita B.(1989): Calidad Asistencial. Revista Jano.
21. Adía C, Pineda A, Sottec V, Santos J. (2002):”Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar. [Serie en internet].Citado [15 agosto 2015]. Acceso en:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/satis_usuar.htm.
22. Huamán M. Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud. [serie en internet].Citado [17 agosto 2017]. Acceso en:
<http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud.shtml>.
23. Lorenzo S, Mira J, Sánchez E. (2016):“Gestión de calidad total y medicina basada en la evidencia. Medicina Clínica”. [serie en internet].Citado [26 setiembre 2015]. Acceso en. Citado en:<http://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-gestion-calidad-total-medicina-basada-evidencia-9556>. Vol.114.Num.12
24. Ministerio de Salud (2002): Encuesta de satisfacción de usuarios Externos de Servicio de Salud. Lima. Perú.

25. Fundación Wikipedia (2016): Inc. Artículo Satisfacción. [serie en internet].Citado [26 setiembre 2015]. Acceso en: <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Satisfacci%C3%B3n&action=edit>.
26. Ortega M.(2006):” Manual de Evaluación de Servicio de Calidad en Enfermería. 1ra ed. Editorial Panamericana. España.
27. Del Campo V. (2014) : Técnicas de motivación, la satisfacción laboral. [serie en internet].Citado [01 octubre 2015].Acceso en: <http://delcampovillares.com/tecnicas-de-motivacion-la-motivacion-satisfaccion-laboral/febrero>.

X ANEXOS



ANEXO N°1

CONSENTIMIENTO INFORMADO



El presente consentimiento informado está dirigido al adulto mayor con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería en los consultorios externos del Hospital Regional de Lambayeque, a los que invitamos a participar de la investigación que se está llevando a cabo.

Certifico que he sido informado por las bachilleres de la escuela de enfermería de la Universidad Particular de Chiclayo, Sugeili Alvarado y Zoila Ramos quienes están realizando un estudio para Determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor sobre la atención recibida por el personal de enfermería, para poder intervenir oportunamente y concientizar a las enfermeras sobre la importancia y beneficio de la buena atención que se brinde al adulto mayor.

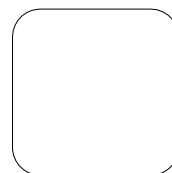
Si hubiera en el cuestionario, alguna pregunta que no se entienda, las investigadoras explicaremos en que consiste para seguir y concluir correctamente las preguntas planteadas.

Investigadoras del proyecto:

Nombre de la Participante _____

Firma o huella digital de la Participante _____

Fecha _____ Día/mes/año





ANEXO N°2

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



CUESTIONARIO

OBJETIVO: El objetivo del presente estudio es, determinar los niveles de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería en los consultorios externos del hospital regional de Lambayeque

Por consiguiente, se les invoca responder con la veracidad respectiva y llenar el cuestionario en forma completa.

IMPORTANTE: Responda las preguntas con sinceridad y marque la que considere correcta.

PRIMERA PARTE: INFORMACIÓN PERSONAL

- 1 Indique cuál es su edad:.....
- 2 Indique su sexo: a) Hombre () b) Mujer ()
- 3 Indique cuál es su nivel de instrucción
 - a) Primaria ()
 - b) Secundaria ()
 - c) Superior No universitaria ()
 - d) Superior Universitaria ()
 - e) Sin estudios ()
4. Indique cuál es su estado civil:
 - a) Madre Soltera ()
 - b) Casada ()
 - c) Conviviente ()
 - d) Separada ()
 - e) Viuda ()
 - f) ()
5. Indique el lugar donde reside:
 - a) Zona Urbana () b) Zona Urbano Marginal () c) Zona rural ()

II.PARTE:

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN EL ADULTO
MAYOR ATENDIDO EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL
HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE POR EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA**

Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
4	3	2	1

CATEGORÍAS	1	2	3	4
I.Accesible:				
1. La enfermera se aproxima al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2. Se ofrece a hacer pequeñas cosas por el paciente.				
3. Responde rápidamente el llamado del paciente que llame si tiene problemas.				
4. Anima al paciente a que llame si tiene problemas				
II. Explica Y Facilita:				
5. Informa la paciente sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como lo grupos de auto-ayuda o los pacientes con enfermedades similares.				
6. Ayuda al paciente a expresarse, proporcionándole información adecuada.				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				
8. Enseña al paciente a cuidar de sí mismo siempre que sea disponible.				

9. Sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico.				
10. Es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica.				
III. Conforta:				
11. Infunde ánimos al paciente identificando elementos positivos relacionados con el estado y el tratamiento del paciente				
12. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
13. Es jovial.				
14. Se sienta con el paciente.				
15. Toma al paciente de la mano, cuando necesita que alguien lo anime.				
16. Escucha al paciente.				
17. Habla con el paciente				
18. Involucra a la familia del paciente o a otros allegados a su cuidado.				
IV. Mantiene relación de confianza:				

BAREMACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL ADULTO MAYOR:

Niveles:	Puntaje
Muy satisfecho:	134 - 164
Satisfecho:	103 – 133
Medianamente satisfecho:	72 - 102
Insatisfecho:	41 - 71

19. Continúa interesada en el paciente aunque haya pasado por una crisis o fase crítica 20. Ofrece al paciente alternativas razonable, tales como la elección del tiempo para las citas, tiempo para el baño entre otras cosas 21. Conversa con la familia y el paciente sobre los cambios de su salud 22. Ayuda al paciente a aclarar su pensamiento acerca de su enfermedad. 23. Anima al paciente para que le formule las preguntas que pueda tener. 24. Coloca al paciente en primer lugar, sin importar lo que pase. 25. Es agradable y amistosa con los familiares del paciente y los demás allegados. 26. Permite al paciente expresar totalmente sus sentimientos acerca de su enfermedad y tratamiento, manejando la información confidencialmente 27. Pregunta al paciente como prefiere que lo llamen 28. Logra tratar al paciente como una persona 29. Se presenta al paciente, le explica el procedimiento a realizar				
V. Monitorea Y Hace Seguimiento:				
30. Su informe e insignias la caracterizan como enfermera. 31. Se cerciora de que la programación de citas profesionales, por ejemplo, procedimientos especiales se acomodan a la real condición o situación del paciente. 32. La enfermera es bien organizada.				

33. Sabe aplicar inyecciones, ect. Y manipular equipos de uso parenteral (sueros), las máquinas de succión y otros equipos que haya en el servicio. 34. La enfermera es calmada. 35. Proporciona buen cuidado físico al paciente. 36. Se asegura de que otros sepan cómo cuidar al paciente. 37. Sabe cómo y cuándo llamar al medico				
VI. Educa :				
38. Prepara la educación pertinente de acuerdo al diagnóstico de cada paciente. 39. Proporciona educación, información e instrucción al paciente, familiares y cuidadores. 40. Da respuestas a inquietudes que tiene la familia. 41. Evalúa la información e instrucciones dadas.				

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL EXPERTO	
2.	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
	CARGO	
TÍTULO NIVEL DE SATISFACCION DEL ADULTO MAYOR POR LA ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE: AGOSTO-OCTUBRE DEL 2017”		
3. DATOS DEL TESISISTA		
	NOMBRE	Alvarado Sube ... Ramos Zoila...
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Evaluar el nivel de satisfacción del adulto mayor por la atención del personal de enfermería, en los consultorios externos del hospital regional de Lambayeque
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA DE MENOR A MAYOR (1-2-3) SI ES ENTENDIBLE E IMPORTANTE, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
6.	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 2 partes y un total de 46 ítems que han sido elaborados, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del instrumento, será sometido

	a una prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.								
DATOS DEMOGRAFICOS 1. Edad : a) 65 – 69 () b) 70 – 74 () c) 75 – 80 ()	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Es importante</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
2. Sexo: a) Hombre b) Mujer	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Es importante</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
3. Nivel de instrucción a) Primaria b) Secundaria c) Superior no universitaria d) Superior universitaria Sin estudio	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Es importante</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
4.Estado civil: a) Soltero (a) () b) Casado(a) () c) Conviviente () d) Separado(a) () e) Viudo (a) ()	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Es importante</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

5. Zona de residencia: a) Zona urbana b) Zona urbano marginal c) Zona rural	<table border="1" data-bbox="890 264 1347 360"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
SEGUNDA PARTE: I.Accesible: 1. La enfermera se aproxima al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos: a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 613 1347 710"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
2. Se ofrece a hacer pequeñas cosas por el paciente. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1021 1347 1117"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
3.La enfermera responde rápidamente al llamado del paciente cuando tiene problemas a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1370 1347 1467"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
4. Anima al paciente que llama, si tiene problemas. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1760 1347 1856"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

d) Insatisfecho									
II.EXPLICA Y FACILITA 5. Informa la paciente sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como lo grupos de auto-ayuda o los pacientes con enfermedades similares. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
6. Ayuda al paciente a expresarse, proporcionándole información adecuada. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
8. Enseña al paciente a cuidar de sí mismo siempre que sea disponible. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
9. Sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico.	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	Se Entiende	1	2	3				
Se Entiende	1	2	3						

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="887 224 1342 275"> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Es importante	1	2	3				
Es importante	1	2	3						
10. Es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="887 530 1342 627"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
III. CONFORTA 11. Infunde ánimos al paciente identificando elementos positivos relacionados con el estado y el tratamiento del paciente a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="887 878 1342 974"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
12. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="887 1350 1342 1447"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
13. Es jovial. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="887 1702 1342 1798"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

14. Se sienta con el paciente. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 297 1347 394"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
15. Toma al paciente de la mano, cuando necesita que alguien lo anime a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 647 1347 743"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
16. Escucha al paciente. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1037 1347 1133"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
17. Habla con el paciente a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1384 1347 1480"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
18. Involucra a la familia del paciente o a otros allegados a su cuidado a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1756 1347 1852"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

d) Insatisfecho												
IV .Mantiene relación de confianza:												
19. Continúa interesada en el paciente aunque haya pasado por una crisis o fase crítica a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:				Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3									
Es importante	1	2	3									
20. Ofrece al paciente alternativas razonable, tales como la elección del tiempo para las citas, tiempo para el baño entre otras cosas a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:				Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3									
Es importante	1	2	3									
21. Conversa con la familia y el paciente sobre los cambios de su salud: a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:				Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3									
Es importante	1	2	3									
22. Ayuda al paciente a establecer notas realizables. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:				Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3									
Es importante	1	2	3									
23 Anima al paciente para que le formule las preguntas que puede tener.	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>				Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3									
Es importante	1	2	3									

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	SUGERENCIAS: 								
24. Coloca al paciente en primer, lugar sin importar lo que pase a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 488 1347 582"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: 	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
25. Es agradable y animosa con los familiares del paciente y los demás allegados. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 835 1347 929"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: 	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
26. Permite al paciente expresar totalmente sus sentimientos acerca de su enfermedad y tratamiento, manejando la información confidencialmente. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1182 1347 1276"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: 	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
27. Pregunta al paciente como prefiere que lo llamen. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1630 1347 1724"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: 	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

28. Logra tratar al paciente como una persona. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 264 1347 356"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
29. Se presenta al paciente, le explica el procedimiento a realizar. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 613 1347 705"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
V. Monitorea Y Hace Seguimiento 30. Su informe e insignias la caracterizan como enfermera. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 963 1347 1055"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
31. Se cerciora de que la programación de citas profesionales, por ejemplo, procedimientos especiales se acomodan a la real condición o situación del paciente. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1442 1347 1534"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

32. La enfermera es bien organizada a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 327 1347 423"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
33. Sabe aplicar inyecciones, ect. Y manipular equipos de uso parenteral (sueros), las máquinas de succión y otros equipos que haya en el servicio. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 672 1347 768"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
34. La enfermera es calmada a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1117 1347 1214"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
35. Proporciona buen cuidado físico al paciente. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1460 1347 1556"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
36. Se asegura de que otros sepan cómo cuidar al paciente. a) Muy satisfecho b) Satisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1812 1347 1908"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	SUGERENCIAS: 								
37. Sabe cómo y cuándo llamar al medico a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 448 1347 542"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: 	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
VI. Educa : 38. Prepara la educación pertinente de acuerdo al diagnóstico de cada paciente. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 795 1347 889"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: 	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
39. Proporciona educación, información e instrucción al paciente, familiares y cuidadores a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1146 1347 1240"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: 	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
40. Da respuestas a inquietudes que tiene la familia. a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	<table border="1" data-bbox="890 1498 1347 1592"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: 	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
41. Evalúa la información e instrucciones dadas. a) Muy satisfecho									

b) Satisfecho

c) Medianamente satisfecho

d) Insatisfecho

Comentarios generales:

Observaciones:

