



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



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR SOBRE EL
CUIDADO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN MEDICINA DEL HOSPITAL II - 1 MINSA -
“SANTA MARÍA” DE CUTERVO. 2015**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

AUTOR:

BACH. HUMBERTO MEDINA MEJÍA

ASESOR METODOLOGICO:

DR. VÍCTOR SOTO CÁCERES

ASESOR DE LA ESPECIALIDAD:

DRA. MARÍA MERCEDES SEITUQUE VALDERRAMA

CHICLAYO - PERÚ

2016

DEDICATORIA

A mi querido padre, Buenaventura Medina Coronado, por la confianza que deposita en mí; por el amor que me da y porque cada día me enseña a vivir con responsabilidad y entereza.

A mis familiares, amigos y maestros que han sido pieza fundamental en el desarrollo de mi persona y mi formación profesional.

Humberto Medina Mejía

AGRADECIMIENTO

A los pacientes adultos mayores y enfermeros(as) del servicio de Medicina del Hospital II - 1 MINSA - "Santa María" de Cutervo., por permitirme realizar la investigación en sus instalaciones y conocer el nivel de Satisfacción de los pacientes. Al Director del Hospital II - 1 MINSA - "Santa María" de Cutervo, por las facilidades para el ingreso a la institución que dirige.

A mis asesores Dra. María Mercedes Seituque Valderrama y Dr. Víctor soto Cáceres, por el apoyo brindado en la realización del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	6
ABSTRACT	7

CAPITULO I. INTRDUCCIÓN:

1. 1.Problema	11
1. 2.Formulación del Problema	14
1. 3.Justificación e Importancia del Estudio	14
1. 4.Hipótesis	15
1. 5.Objetivos	16
1. 6.Marco Teórico	17
a. Situación Problemática	17
b. Antecedentes bibliográficos	17
c. Base Teórica	20
1. 7.Definición y Operacionalización de variables	32

CAPITULO II. MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo de investigación	34
2. 1. Diseño de contrastación de hipótesis	34
2. 2. Población y muestra: tipo de muestreo, tamaño de muestra	34

2. 3. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos	35
2. 4. Análisis estadístico	36
CAPITULO III. RESULTADOS	38
CAPITULO IV. CUADROS Y GRÁFICAS	41
CAPITULO VI. DISCUSIÓN	48
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	56

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización medicina del hospital II - 1 MINSA - “Santa María” de Cutervo; tuvo como objetivo: establecer el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto de los cuidados que recibe del profesional de Enfermería en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA - “Santa María” de Cutervo período julio 2015.

El Diseño Metodológico fue de una investigación aplicada del tipo descriptivo simple, de corte transversal, en la cual se utilizó como técnica la entrevista simple. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 25 pacientes Adultos Mayores que se encontraron hospitalizados en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA - “Santa María” de Cutervo.

Las conclusiones en el presente estudio fueron: El paciente Adulto Mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción REGULAR sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA - “Santa María” de Cutervo.

Palabras clave: adulto mayor, científico técnico, humano espiritual, hospitalización.

ABSTRACT

This paper titled: "Level of satisfaction of elderly patients about the care provided by the nurse in the health service inpatient hospital II - 1 MOH -" Santa Maria "Cutervo; aimed to: establish the level of satisfaction increased regarding adult patient receiving care professional Nursing Service Hospital Medicine Hospital II - 1 MOH - "Santa Maria" Cutervo July 2015 period.

The methodological design was a simple applicative research descriptive cross-sectional, which was used as a simple interview technique. The sample considered for the research study consisted of 25 patients who met Seniors hospitalized in Hospital Medicine Service Hospital II - 1 MOH - "Santa Maria" Cutervo.

The findings in this study were: The elderly patients presented higher percentage REGULAR level of satisfaction with the care provided by the nurse in the Department of Medicine Hospital II - 1 MOH - "Santa Maria" Cutervo.

Keywords: elderly, technical and scientific, spiritual human, hospitalization

I. INTRODUCCIÓN

Los profesionales de enfermería por la recargada labor que desempeñan y la falta de personal muchas veces descuidan algunas dimensiones de la atención por ello es necesario recoger información de los directamente involucrados como son los pacientes a fin de obtener mejores resultados en cuanto a satisfacción del paciente se refiere; ante tal situación, se considero importante realizar la presente investigación con el fin de obtener datos de la realidad actual sobre la percepción que tiene el adulto mayor respecto a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, y en base a ellos, en un futuro no muy lejano, contribuir a mejorar la calidad de atención en el hospital II – 1 MINSA “SANTA MARÌS”. CUTERVO.

Estudios sobre la perspectiva de la población mundial, nos revelan que en los últimos años la población en la edad adulta mayor se ha incrementado y este mismo factor también se presenta en el contexto nacional, regional y local. Es de esperar por ello que en el campo de la salud se incremente la demanda de atención para proveer de servicios a los grupos cada vez más numerosos de adultos mayores, ya que el envejecimiento trae consigo un conjunto de modificaciones morfológicas, fisiológicas y biopsicosociales que aparecen como consecuencia del transcurso del tiempo en los seres vivos.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) el 81,1% de la población adulta mayor femenina presentó algún problema de salud crónico. En la población masculina este problema de salud afecta al 71,1%.

Por otro lado, las mujeres de Lima Metropolitana (84,4%) presentaron en mayor proporción algún problema de salud crónico, que las del área urbana (83,4%) y rural (73,0%). (1)

En el pasado la calidad de vida era mayor, debido a que no existían tantos factores externos que deterioren su salud, en cambio en la actualidad con la contaminación ambiental, los avances nocivos de la tecnología y el deterioro moral de la sociedad, han determinado que la calidad de vida disminuya notoriamente. En el Perú y específicamente en nuestra región Cajamarca por los altos niveles de contaminación de las aguas producto de la expansión minera la salud de los pobladores en especial de los adultos mayores se ha deteriorado notablemente ya que su sistema inmunológico producto de su edad ya no es el mismo. Todos estos datos permiten inferir que el ser humano llegado a la edad adulto mayor, para conservar su bienestar y salud, necesita contar con diversas estrategias que le permitan prolongar sus años de vida; para ello, actualmente se toma en cuenta los cuidados de enfermería que permiten regular este tipo de actividades.

El grupo del adulto mayor no sólo está aumentando en número y porcentaje en relación a la población total, sino que también está envejeciendo como grupo. Los resultados de Encuesta Nacional de Hogares correspondiente al trimestre julio-agosto-setiembre 2013, revelan que la población con 60 y más años de edad, denominada personas adultas mayores representa el 9,6% del total de población. (2)

Las sociedades se valoran por la forma en que cuidan a sus ancianos, por ello el profesional de enfermería tiene mucho que ofrecer a este grupo etario,

a través de los cuidados caracterizados por la calidad. El arte y ciencia de enfermería consiste en diagnosticar reacciones humanas ante problemas reales o potenciales de salud, con el objetivo de ayudarlo a enfrentar los efectos de sus problemas de salud, de tal modo que pueda satisfacer sus necesidades en forma oportuna, segura, continua y con calidez (trato humano). Nuestra población de adultos mayores necesita del mantenimiento de la salud y prevención de las enfermedades e invalidez y una atención sumamente experta cuando se enferman. El personal de enfermería está capacitado para brindar atención integral, dicha atención al ser experimentada por el paciente adulto mayor, permitirá determinar a través de su opinión la calidad y calidez de los cuidados de enfermería que ha recibido durante su hospitalización. El profesional de enfermería desempeña un papel importante en la optimización de la salud, mejorar la calidad de vida y lograr el bienestar del adulto mayor.

Durante la experiencia obtenida en el internado en el Hospital II 2 MINSA José Soto Cadenillas - Chota, he observado algunas carencias en el personal de enfermería, al realizar algunos procedimientos aplicados al paciente al administrarle el tratamiento indicado por el doctor, realizar el control de las funciones vitales y procedimientos invasivos (canalización de vía endovenosa periférica, colocación de sonda nasogástrica, así como sonda vesical, etc.), descuidando a veces la dimensión humano - espiritual y de confort del paciente, las cuales variaron. Es así que nació la inquietud de investigar y considerar el espacio que ocupa el profesional de enfermería en

el nivel de satisfacción del paciente adulto, surgiendo la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor, respecto a los cuidados de enfermería que recibe en el servicio de Hospitalización Medicina. Hospital II-1 MINSA “Santa María” de Cutervo. Junio -- Julio - 2015?

1.1.Planteamiento del problema

En los últimos años la disminución mundial de la natalidad y la mortalidad ha llevado progresivamente al incremento de la población adulta mayor.

El envejecimiento es un proceso permanente del ciclo vital. Hoy una persona de 60 años de edad puede esperar vivir un promedio de 20 años más. Las personas de 80 años y más conforman el grupo de más rápido crecimiento en la mayor parte de los países de la región de las Américas. Por lo tanto, mantener la calidad de vida en la vejez y aumentar el número de años libres de discapacidad es una prioridad para la salud pública (3).

El Ministerio de Salud (MINSA) dentro de los lineamientos de política considera que, la estrategia es priorizar y consolidar las acciones de atención integral con énfasis en la promoción y prevención, cautelando la salud, disminuyendo los riesgos y daños de las personas en especial a los adultos mayores. Es por ello que en el Modelo de Atención Integral de Salud del adulto mayor (MAIS) se realizan actividades que ofrecen

servicios básicos para el adulto mayor, es decir atención integral en todas sus esferas de desarrollo (físico, mental y social). En este aspecto cobra relevancia el trabajo en equipo, conformado por el médico y el profesional de enfermería, destacando el enfermero por su rol preventivo promocional.

El gran desafío en la atención de salud a la población consiste, sin lugar a dudas, en lograr equilibrar tres principios fundamentales: accesibilidad, oportunidad y equidad. La situación de salud aún presenta problemas por resolver por lo que el Ministerio ha orientado su actual función en otros tres principios descentralización, satisfacción del usuario y participación. Todos estos principios son los que sustentan el modelo de atención de salud actual focalizado en las personas y sus necesidades reales.

Existe consenso en nuestra sociedad, que el adulto mayor es uno de los grupos más vulnerables y complejos en sus demandas de salud y que los servicios de salud y las entidades formadoras no se encuentran totalmente preparados para dar respuesta satisfactoria a sus demandas.

Las necesidades de salud de las personas adultas mayores son diferentes de las otras etapas de vida, por ser un grupo poblacional complejo donde confluyen por un lado aspectos intrínsecos del envejecimiento, alta prevalencia de enfermedades crónico-degenerativas, mayor frecuencia de alteraciones en la funcionalidad o dependencia física, que lo sitúan en una posición de vulnerabilidad; y con aspectos extrínsecos como la falta de recursos económicos, débil

soporte familiar y social, que lo colocan en situación de desprotección, que usualmente generan daños mal diagnosticados o que pasan inadvertidos, contribuyendo al deterioro de la salud de estas personas.

El adulto mayor requiere de una atención multidisciplinario efectivo, que incluya no solo la recuperación sino también y, muy destacadamente la promoción de su salud, el crecimiento individual y familiar. Es en este contexto general donde el profesional de enfermería debe entregar su contribución específica complementando a la ciencia del curar. El profesional de enfermería se inserta de esta manera con su propia perspectiva en el cuidado integral del adulto mayor, ya que enfermería es “la ciencia del cuidado profesional” lo que significa que el profesional de enfermería guía el cuidado planificado de los seres humanos a través de un proceso intencional que abarca aspectos de la promoción y prevención de las enfermedades, proceso de salud- enfermedad y la muerte.

El arte y ciencia de enfermería consiste en diagnosticar reacciones humanas ante problemas reales o potenciales de salud, con el objetivo de ayudarlo a enfrentar los efectos de sus problemas de salud, de tal modo pueda satisfacer sus necesidades en forma oportuna, segura, continua y con calidez, para alcanzar el funcionamiento óptimo de su organismo, por ello se ha señalado que: “La enfermera es el profesional mejor preparado para asumir la responsabilidad de la atención integral de la salud del adulto mayor, por las cualidades que posee como son la paciencia, delicadeza, sencillez, y transparencia, en su actuar basados

en el conocimiento científico”(4). El personal de enfermería está capacitado para brindar atención en forma oportuna, segura, continua y humanística; basándose en los siguientes principios: “1) El adulto mayor tiene derecho a la autodeterminación y lograr la independencia para participar en la satisfacción de sus necesidades. 2) El paciente adulto mayor debe ser considerado como un ser holístico por naturaleza donde influyen los factores fisiológicos, patológicos, psicológicos, sociales, económicos y ambientales en su bienestar, 3) La enfermería desempeña un papel importante en la optimización de la salud, mejorar la calidad de vida y lograr el bienestar del adulto mayor”.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA- “Santa María” de Cutervo. Junio - Julio. 2015?

1.3. Justificación e importancia de la investigación.

Investigar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor en relación a la calidad del cuidado de enfermería que reciben, es importante debido a que los estándares de calidad que son considerados en la actualidad como indicadores, son importantes en el servicio que ofrece una entidad. El termino calidad está muy relacionado con el que hacer del personal de enfermería y con mucha más razón aplicar este principio de la calidad del cuidado de enfermería que brinda la enfermera al paciente desde

que llega a una institución sanitaria, el cual se encuentra en desventaja por su condición de enfermo ya que no le permite en muchos casos “elegir” la atención que él, desea.

Un adulto mayor por su edad está propenso a presentar cualquier proceso patológico. Los resultados de la presente investigación permitirá a los responsables establecer normas de atención, mediante la elaboración y establecimiento de un Protocolo de Atención al Adulto Mayor para que éste sea aplicado por el personal de enfermería; asimismo ésta información servirá para que las autoridades mantengan la calidad mediante la capacitación continua con su respectiva eficacia supervisora, lo que redundará en la satisfacción y beneficio de los pacientes en forma continua respecto al servicio recibido. Los profesionales de enfermería así como los otros miembros que integran el equipo de salud podrán identificar la forma de trabajo que mejor responda a las necesidades del adulto mayor y que de alguna manera sustituya el clima familiar que añore tomando en cuenta la satisfacción de las necesidades biopsicoespirituales de los pacientes.

1.4. Hipótesis

El Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor es regular en un 50% sobre los cuidados que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA - “Santa María” de Cutervo.

1.5. Objetivos de la investigación.

Objetivo general

Establecer el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto de los cuidados que recibe del profesional de Enfermería en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA - “Santa María” de Cutervo - período junio -julio 2015

Objetivos específicos.

Identificar la dimensión del cuidado de enfermería que con mayor satisfacción percibe el usuario adulto mayor en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA - “Santa María”

Verificar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión científico-técnica que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA - “Santa María”

Comprobar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión humano- espiritual que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA - “Santa María”

Identificar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor según la dimensión confort-aceptabilidad que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA - “Santa María” de Cutervo.

1.6. MARCO TEÓRICO CIENTIFICO

Situación problemática.

Los profesionales de enfermería por la recargada labor que desempeñan y la falta de personal muchas veces descuidan algunas dimensiones de la atención, en los diferentes hospitales del planeta y el Perú no está ajeno a esta realidad, presente en los diferentes departamentos; por ello es necesario recoger información de los directamente involucrados como son los pacientes a fin de obtener mejores resultados en cuanto a satisfacción del paciente se refiere.

Ante tal situación, se consideró de gran importancia realizar la presente investigación con el fin de contribuir, con datos recientes a la solución del problema.

Antecedentes bibliográficos

A nivel Internacional

ARIZA (Bogotá - Colombia 2004) realizó un estudio con el objetivo de determinar el grado de satisfacción con el cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna de un Hospital de tercer nivel en la cual reportó: Que los pacientes del servicio de medicina interna hospitalizados tienen un ALTO grado de satisfacción, consideran que la enfermera tiene apariencia profesional, es organizada y conoce la forma correcta de administrar los medicamentos y el tratamiento, así como manejar equipos necesarios para su cuidado. De acuerdo a la clasificación: alto, medio, bajo; lo más

sobresaliente es que están satisfechos en un grado ALTO con el desempeño de enfermería respecto a categorías relacionadas con aspectos científicos - técnicos (medicamentos, tratamiento, equipos, confort). (1)

ANIKÁ (Lima 2002) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de la enfermera en el Servicio de Geriátrica del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, utilizando el método descriptivo de corte transversal en una población de 76 pacientes. Llegando a las siguientes conclusiones:

El nivel de satisfacción del paciente Adulto es medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo respecto a los cuidados recibidos de la enfermera en el servicio de Geriátrica del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, siendo más baja la dimensión calidez respecto a la dimensión calidad. (2)

GUILLERMO Y HUERE (Lima 2007), realizaron en Lima una investigación con el objetivo de determinar el grado de satisfacción del paciente adulto mayor con la atención del profesional de enfermería. Concluyendo que el 34% de pacientes atendidos refirieron que la atención brindada por el Profesional de enfermería es Buena, el 32% considera que la atención es REGULAR y el 28% que es MALA. (3)

ZAVALA (Lima 2009), realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2009. Las conclusiones en el presente estudio fueron: El paciente Adulto Mayor presenta en mayor porcentaje un nivel de satisfacción Medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HNDM, siendo más baja la dimensión cuidado de estimulación. (4)

GONZALES (Huánuco 2011), realizó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina, refirió que el 59.8% de la población en estudio tiene un nivel de satisfacción ALTO respecto a los cuidados de enfermería que recibe en el servicio de medicina de dicho hospital, y que el 41.1% de la población refiere tener un nivel de satisfacción medio respecto a los cuidados del profesional de enfermería. Llegando de esta manera a concluir que en el servicio de medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores hospitalizados tiene un resultado ALTO, demostrando así el trabajo humanitario y constante del profesional de enfermería. (5)

PARRILLO (Tarapoto 2009), realizó un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario adulto en relación a la atención de las enfermeras, refirió que la satisfacción del usuario adulto del servicio de hospitalización de Medicina del Hospital II – 1 MINSA – Tarapoto

obtuvo un promedio de 24.04 puntos, con rango entre 17 y 30 puntos, ubicándose en la escala de satisfacción MEDIA. (6)

Base Teórica

Según la Organización Mundial de la Salud establece el uso del término “adulto mayor” para referirse a las personas de 60 a mas años de edad. Por otra parte, la Organización de las Naciones Unidas considera adultos mayores o personas pertenecientes a la tercera edad, no solo a las que se encuentran en la última etapa de su vida, sino a aquellas cuyos roles sociales y actividades han cambiado, en el sentido de realizar otras funciones a las realizadas anteriormente, generalmente por cesión o reducción de su actividad laboral principal. (7).

Los adultos mayores son vulnerables a muchos problemas de salud por los procesos degenerativos de su organismo. Estos cambios fisiológicos dificultan el mantenimiento y repercuten en la homeostasis que alteran la satisfacción de sus necesidades vitales, cambiando la imagen que el adulto mayor tiene de sí mismo o incrementando la posibilidad de sufrir depresión, lo cual se agrava con el alejamiento de la familia, el mismo hecho de la hospitalización le ocasiona trastornos depresivos, por el cambio brusco a un ambiente desconocido y presencia de personas ajenas en su entorno. En este contexto el profesional de enfermería juega un rol importante en el cuidado del adulto mayor que es la que brinda un ambiente de confianza buscando su bienestar y pronta recuperación mediante el trato humano, aplicación de los cuidados basados en valores y conocimiento científico.

Los adultos mayores traen consigo el envejecimiento que no es simplemente un proceso físico, sino también un proceso mental. En otros tiempos, particularmente en los países industrializados, el envejecimiento implicaba la jubilación forzosa y la disminución de las funciones físicas y de la capacidad mental, lo que a menudo llevaba como secuela el alejamiento del individuo de las actividades normales de la sociedad (8).

La salud del Adulto Mayor depende esencialmente de su estado de salud anterior; los cuidados de la salud a lo largo de toda la vida, son por lo tanto, de importancia primordial. Estos cuidados que comprenden la higiene preventiva, la nutrición, el ejercicio, el no acostumbramiento a las prácticas dañinas para la salud y la atención a prestarle a los factores de entorno, deberán ser continuos. (9).

Las Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud de las Personas Adultas Mayores, del Ministerio de Salud, clasifican al adulto mayor en cuatro categorías, que son:

Persona Adulta Mayor Activa Saludable, es aquella persona sin antecedentes de riesgos, sin signos ni síntomas atribuibles a patologías agudas, sub agudas o crónicas y con examen físico normal.

Persona Adulta Mayor Enferma.- Es aquella que presenta alguna afección aguda, sub aguda o crónica, en diferente grado de gravedad, habitualmente no invalidante, y que no cumple los criterios de Persona Adulta Mayor Frágil o Paciente Geriátrico Complejo

Persona Adulta Mayor Frágil.- Es aquella que cumple 2 ó más de las siguientes condiciones: Edad: 80 años a más; con dependencia parcial, según valoración funcional del Índice de Katz; deterioro cognitivo leve o moderado, según valoración cognitiva (Test de Pfeiffer); manifestaciones depresivas, según valoración del estado afectivo, según Escala abreviada de Yesavage; riesgo social, según la Escala de Valoración Socio – familiar; caídas: Una caída en el último mes ó más de una caída en el año; pluripatología: Tres ó más enfermedades crónicas; enfermedad crónica que condiciona incapacidad funcional parcial: Ej. Déficit visual, auditivo, osteoartritis, secuela de ACV, enfermedad de Parkinson, EPOC, insuficiencia cardiaca reciente, y otros; polifarmacia: Toma más de tres fármacos por patologías crónicas y por más de 6 semanas, hospitalización en los últimos 12 meses e índice de Masa Corporal menor de 23 ó mayor de 28

Paciente Geriátrico Complejo.- Es aquel que cumple con tres o más de las siguientes condiciones: Edad: 80 años a más; pluripatología: tres o más enfermedades crónicas; el proceso o enfermedad principal tiene carácter incapacitante (Katz: dependencia total); deterioro cognitivo severo; existe problema social en relación con su estado de salud, según la Escala de Valoración Socio – familiar; paciente terminal por Ej.: Neoplasia avanzada, Insuficiencia cardiaca terminal, otra de pronóstico vital menor de 6 meses.

El adulto mayor enfermo: Los síntomas de enfermedades son engañosos, así como los niños son aparatosos en ese aspecto. Por

ejemplo: algunos adultos mayores como algunos niños cursan los procesos infecciosos severos sin fiebre. El infarto de miocardio puede ser indoloro o presentarse bajo la forma de dolores precordiales atípicos. Un abdomen agudo puede cursar sin manifestaciones alarmantes. La interpretación de los síntomas debe ser cuidadosamente evaluada para incurrir en errores. En el joven el dolor reumático nos hace pensar en principio, en una fiebre reumática o en una artritis reumatoide, en cambio en el anciano en una artrosis. El adulto Mayor puede presentar varias afecciones al mismo tiempo, (patología múltiple) en cambio en el joven todos los síntomas y signos suelen corresponder a una sola enfermedad. Un cuadro gripal puede llevar a la descompensación y muerte del enfermo. Los aspectos psicológicos son muy diferentes entre el joven y el adulto mayor respecto a una enfermedad, lo que modifica desde el comienzo toda la evolución de la misma. La función renal disminuye con la edad en un 50%, lo que se traduce en un aumento de la urea en algunos casos (10).

El organismo del adulto mayor cambia por la acción del tiempo y va transformando sus características y posibilidades, pero también es cierto que tanto las características como las posibilidades son recogidas por el entorno social para fijar pautas y dictaminar qué puede y qué no puede, qué debe y qué no debe hacer una persona a la que llama “adulto mayor”.

Cuidado de enfermería

Se define como parte fundamental de la práctica de enfermería; la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y el ser humano, individuo o paciente cuando se ejerce la acción de cuidar; a la visión de totalidad o integralidad que implica el cuidado cuando este se da en el continuo salud-enfermedad y al cuidado que da enfermería como un proceso sistematizado y dirigido hacia un fin. Cuidado, es el conjunto de acciones fundamentales en la relación interpersonal y en el dominio de lo científico-técnico orientado a comprender al otro en el entorno que se desenvuelve.

“Las acciones intencionales que transmiten un cuidado físico, las intenciones emocionales en el que se prevé un sentido de confianza y seguridad al paciente”, con las siguientes características: Accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene una relación de confianza, monitorea y hace seguimiento”.

Calidad del cuidado de enfermería

Los profesionales de enfermería, no solo deben poseer muchos conocimientos teóricos sobre las funciones de nuestra competencia, sino que deben conocer la esencia de la profesión, el fenómeno de comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona tanto en nivel cognitivo como conductual, que deben ser consciente de las implicancias psicológicas, de las reacciones más frecuentes y específicas de cada enfermedad, de los problemas éticos asociados a

muchas situaciones y de sus consecuencias legales , sociales y morales durante los cuidados al paciente.

El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana (atención de sus necesidades afectivos), paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del adulto mayor, quien tiene muchas necesidades psicológicas (siente disminuir sus fuerzas y sus facultades), experimentando sentimientos de inferioridad y necesidades emocionales, se siente solo e insegura.

La experiencia clínica demuestra que el enfermero puede disminuir muchas de estas necesidades. No obstante para fomentar una sensación de utilidad y bienestar en los adultos mayores, las enfermeras deben tratarlos como seres humanos capaces y útiles, a través de la comprensión de sus sentimientos para poder anticipar sus necesidades y efectuar las intervenciones pertinentes, esa comprensión afectiva es una cualidad esencial para el planteamiento eficaz de las actividades adecuadas a las necesidades y capacidades del adulto mayor.

Además su cuidado requiere un interés consistente y cariñoso, demostrando tanto en su actitud como palabras, sentirse verdaderamente apreciado levanta el ánimo del adulto mayor y lo motiva a realizar actividades que aumenten su autoestima.

Los profesionales de enfermería deben procurar comunicar a los pacientes adultos mayores que los creen capaces de llevar a cabo

tareas que busquen la satisfacción de sus necesidades, que su compañía vale la pena y que se respetan sus opiniones.

Las Dimensiones de la calidad de atención de salud son:

Dimensión Científico - Técnico: Consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología de tal manera que rinda al máximo de beneficios para la salud del usuario, con un mínimo de riesgos. Es decir que la enfermera cuente con los conocimientos y habilidades que le permitan brindar los cuidados en forma oportuna, continúa y libre de riesgos de acuerdo a las necesidades del usuario.

Oportuna: Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo brindar el tratamiento establecido, realizar los procedimientos en hora y fecha indicada, dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades, desarrollo de acciones educativas en prevención de riesgos en su salud del paciente, involucrando su familia y medio social, también mantener los registros de la historia clínica completas, así como los exámenes solicitados.

Continua: Está dado por una atención sin interrupción y en forma permanente según las necesidades según las necesidades del paciente adulto mayor, con la ayuda del equipo de profesionales de salud, donde se brindará educación sobre la naturaleza de su enfermedad y riesgos que presentan, así mismo la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que está sometido, explicar aspectos relacionados

a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocuparse de su mejoría, etc.

Segura: Está orientada a la atención sin riesgos para el paciente, por ejemplo, en relación con las dosis administradas en el tratamiento, las orientaciones al paciente respecto a sus medicamentos y procedimientos indicados, el hecho de evitar caídas, prevenir formación de úlceras por presión, etc. La labor principal de la enfermera es brindar educación y asegurar su comprensión, para prevenir riesgos no solo físicos, sino también psicológicos, sociales y morales para el usuario.

Humana: La enfermera satisface las necesidades del usuario demostrándole como un ser humano, no solo de manera verbal sino a través de una relación de la empatía.

Libre de riesgos: Control de riesgos es la identificación continua de aspectos vulnerables que crean la posibilidad de lesiones o daños en las personas o bienes, la eliminación de todos los riesgos que se puedan evitar a través del análisis y/o intervenciones que modifican los factores humanos, procesos, sistemas o el entorno en el que se presta la atención.

Dimensión Humano- Espiritual:

Se refiere a la interacción al aspecto humanístico de la atención del cuidado, es decir las relaciones que demostramos entre operadores y usuario. Tiene las siguientes características: respeto a los derechos humanos a la cultura y a las características individuales de la persona,

información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario, interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, amabilidad y empatía, trato cordial y cálido. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad a través de demostraciones de respeto y confidencial, cortesía, responsabilidad y empatía. Unas relaciones interpersonales inadecuadas pueden reducir la efectividad del cuidado de enfermería.

Dimensión del Entorno o Confort:

Se refiere a las condiciones de comodidad que ofrecemos en el servicio para los usuarios, por ejemplo: la ventilación e iluminación adecuada, el suministro de alimentos, los servicios públicos, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (11)

Satisfacción del usuario

La Satisfacción del Paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo.

La satisfacción es una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas. La satisfacción del paciente está relacionada positivamente al rendimiento del profesional de enfermería en su trabajo, lo que técnicamente se conoce como eficiencia o productividad, la

actitud de satisfacción e insatisfacción depende en gran parte de lo que la enfermera brinda en una atención de calidad.

Es la complacencia, expresión de bienestar de los pacientes adultos mayores con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención. La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de resultado y de sus intervenciones.

Para De León la satisfacción o insatisfacción de los pacientes y sus familiares con los servicios sanitarios es un elemento de capital importancia para explorar y conocer cuáles son sus preferencias. Su estudio constituye un instrumento imprescindible para hacer realidad la orientación de los servicios hacia el usuario. (12).

Para esta investigación se entenderá la satisfacción de la persona como “la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de enfermería y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud”.

Satisfacción del usuario adulto mayor en relación a los cuidados de enfermería que recibe.

Para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humano y calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como: la actitud del propio profesional de enfermería, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el adulto mayor recibe los cuidados.

Medir la satisfacción del usuario constituye un elemento importante, permite evaluar el nivel de calidad en el actuar del personal de enfermería. A través de la identificación del usuario por su nombre, para fomentar un ambiente un ambiente de confianza y satisfacer las necesidades y expectativas que cada cliente tiene. Las necesidades corresponden aquellas que sin lugar a duda, el usuario espera ver satisfechas. Existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto.

La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el usuario induce fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el usuario no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente y calidad en la atención: Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada cliente sea distinto a los demás. Hay que partir de la convicción de que el cliente, como ser humano que es, raramente está del todo satisfecho, lo cual ha de constituir un constante reto de superación permanente para el proveedor de la atención o cuidados.

Las necesidades objetivas e implícitas se satisfacen con un desempeño profesional que frecuentemente no es presenciado por el cliente; en muchos casos no es capaz de juzgar esta “calidad interna, calidad del producto o del servicio” por lo limitado de sus conocimientos técnicos, interviniendo entonces el nivel de instrucción de cada usuario.

Las expectativas requieren el concurso de habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del personal en contacto con el cliente. El cliente se forma siempre una opinión sobre la atención que recibe. ¿En qué se basa, pues, para formarse una percepción global de la calidad? Fundamentalmente en aquello que es capaz de entender y percibir con claridad; esencialmente relacionadas con las formas de cómo se les presta el servicio aceptable de calidad.

1.7. Definición y Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	SUB INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTOS
Variable Independiente							
NIVEL DE SATISFACCIÓN	El Nivel de Satisfacción es el grado de expresión relacionadas al bienestar que experimenta el paciente Adulto mayor, sobre los cuidados recibidos de la enfermera durante su hospitalización, que puede ser valorada a través de la observación o expresada por medio del lenguaje.	CIENTÍFICO –TÉCNICA	Cumplimiento de horarios, atención inmediata, educación o explicación requerida, educación post hospitalización.	47 – 60 34 – 46 20 – 23	BUENA REGULAR MALA	N O M I N A L	C U E S T I O N A R I O
		HUMANO-ESPIRITUAL	Saludo cordial identifica por su nombre, interés por su salud en turno anterior, tono de voz agradable, lenguaje comprensible, trato equitativo.	47 – 60 34 – 46 20 – 23	BUENA REGULAR MALA		
		CONFORT- ACEPTABILIDAD	Orientación de usos y costumbres, utiliza el consentimiento informado en procedimientos, privacidad y confianza, ambiente agradable y tranquilo, atención adecuada durante la hospitalización.	47 – 60 34 – 46 20 - 23	BUENA REGULAR MALA		

VARIABLES INTERVINIENTE							C U E S T I O N A R I O
	EDAD Tiempo de vida en años cumplidos de la persona que contesta la encuesta.	Etario	AÑOS CUMPLIDOS		60-64 65-69 70-74 75-80	INTERVALO	
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso	Escolaridad	Iletrado Primaria Secundaria Superior universitaria Superior no Universitario			Ordinal	

II. Material y Métodos

2. 1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es de una investigación Cuantitativo - descriptivo, de corte transversal. El presente estudio es Descriptivo Simple ya que permitió obtener información precisa sobre la variable a investigar, así como describir la variable de estudio y luego con los resultados obtenidos procederemos a identificar y determinar el Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA - “Santa María” de Cutervo.

2. 2. Diseño de contrastación de hipótesis

El diseño de contrastación de hipótesis es de una sola casilla, pues se trabajó con un solo grupo de individuos.

2. 3. Población y muestra

La población estuvo constituida por la totalidad de usuarios adultos mayores hospitalizados en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA – “Santa María” de Cutervo en el Periodo de julio 2015.

Por tratarse de una población pequeña la muestra estuvo conformada por el 100% de la población, teniendo en cuenta los criterios de exclusión e inclusión.

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 60 años de edad.
- Pacientes que haya sido hospitalizado en el servicio de Medicina del Hospital II - 1 MINSA – “Santa María” de Cutervo.
- Pacientes que acepten participar en el estudio.
- Paciente mayor de 60 años de edad que al momento de la entrevista, se encontraba lucido y orientado en espacio, tiempo y persona.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con trastorno en el sensorio.
- Pacientes menores de 60 años
- Pacientes inestables e inconscientes.

2. 4. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos

La técnica de estudio fue la entrevista individual, por ser la más adecuada para cumplir con el objetivo del estudio y obtener información sobre el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor respecto a los cuidados del profesional de enfermería recibidos en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA “Santa María” de Cutervo. Este instrumento consta de las siguientes partes: la introducción, donde se encuentran los objetivos y alcances de la investigación, datos generales en las cuales se determina la edad, sexo

y grado de instrucción del usuario adulto mayor, y finalmente es el contenido acerca del cuidado recibido del profesional de enfermería que estuvo estructurado según las dimensiones e indicadores, previamente operacionalizadas que en conjunto consta de 20 preguntas con alternativas múltiples, las mismas que fueron validadas en Tarapoto el año 2012 por la Magister Lucy Amelia Villena Campos y la Licenciada Karen Quintanilla Morales. (15)

2. 5. Análisis estadístico

Para el procesamiento y análisis de datos se organizó una base en Excel. El análisis fue de tipo descriptivo, utilizando la distribución de frecuencias y las medidas estadísticas respectivas para la determinación del nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores.

Se vació los puntajes obtenidos, en las hojas codificadas del programa Excel; el cuestionario elaborado para medir el nivel de satisfacción del usuario fue clasificado mediante la siguiente categoría:

Siempre..... 3 puntos

A veces..... 2 puntos

Nunca..... 1 punto

Puntaje máximo del instrumento = 60 puntos

Puntaje mínimo del instrumento = 20 puntos

Luego estos fueron clasificados estadísticamente, en tres niveles de satisfacción del usuario adulto mayor, se trabajará utilizando la sumatoria de cada paciente, de los valores obtenidos se hallará el Promedio Aritmético y la Desviación Estándar, para agruparlos en el nivel de satisfacción bueno, nivel de satisfacción regular y nivel de satisfacción malo y se determinará utilizando la siguiente tabla de valoración de los niveles de satisfacción a nivel general y por dimensiones

NIVEL	GENERAL	DIMENSIONES		
		CIENTIFICO TECNICO	HUMANO ESPERITUAL	CONFORT ACEPTABILIDAD
BUENO	47-60	18-21	20-24	13-15
REGULAR	34-46	12 -17	14-19	9-12
MALO	20-33	7-11	8-13	5-8

La valoración de los datos obtenidos, se realizará en base a la escala ordinal, se presentará mediante tablas de frecuencia con sus respectivas gráficas circulares y analizadas con la técnica estadística de frecuencias en el ámbito descriptivo.

El cuestionario fue validado por ministerio de salud.

III. Resultados

- En el Gráfico N° 1, se observa que la edad mínima es de 60 años y la máxima de 80 años. Además se observa que el 23% de los pacientes del estudio, tienen una edad entre 65 y 68 años; asimismo entre 69 y 72 años como también entre 78 y 82 años, respectivamente. También el 17% de los pacientes tienen una edad entre 73 y 77 años; y el 13% tienen una edad entre 61 y 64 años.
- La tabla N° 1, nos refleja que el 52% de los usuarios que formaron la muestra (13 pacientes) tienen estudios primarios, mientras que 4 de ellos que representa el 16% tienen estudios secundarios y 8 de ellos que representa el 32% no tienen estudios, es decir no tienen nivel educativo.
- En la tabla N° 2, se puede observar que la dimensión Humano Espiritual es la más consistente por la mínima variabilidad de 9,98%, que nos permite indicar que es la más influyente en nuestro estudio, seguido de la dimensión Científico Técnico con un 11,56% y por último a la dimensión Confort Aceptabilidad con un 22,57%.
- Asimismo, luego de analizar los datos y de clasificar a la muestra según nivel de satisfacción se puede evidenciar que la media o promedio de puntaje de la muestra es: 42,40; por lo que se ubica en el nivel regular según nuestra escala establecida en cuanto a la satisfacción del usuario, Por lo tanto: “El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de

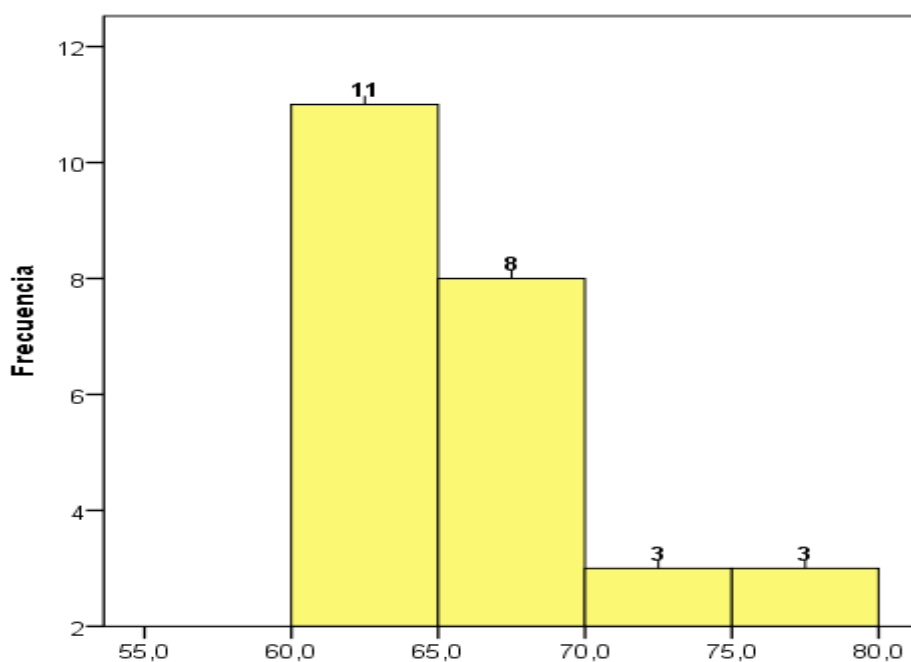
hospitalización medicina del hospital II – 1 MINSA Santa María de Cutervo es regular”.

- En la tabla N° 3, podemos observar que el 4% de los pacientes adultos mayores no muestran satisfacción con el servicio sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización medicina del hospital II – 1 MINSA-Santa María de Cutervo, el 72% se encuentra con una satisfacción regular y el 24% se encuentra con satisfacción buena.
- En la tabla N° 4, podemos observar que el 88% de los pacientes adultos mayores muestra satisfacción regular en la dimensión científico técnico con el servicio sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización medicina del hospital II – 1 MINSA-Santa María de Cutervo, el 12% se encuentra con satisfacción bueno.
- En la tabla N° 5, podemos observar que el 84% de los pacientes adultos mayores muestra satisfacción regular en la dimensión humano espiritual con el servicio sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización medicina del hospital II – 1 MINSA-Santa María de Cutervo, el 16% se encuentra con satisfacción bueno.
- En la tabla N° 6, podemos observar que el 56% de los pacientes adultos mayores muestra satisfacción mala en la dimensión confort y aceptabilidad con el servicio sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización medicina del hospital II - 1

MINSA-Santa María de Cutervo, el 28% se encuentra con satisfacción regular y el 16% tiene una satisfacción bueno.

IV. Cuadros y Gráficas

Gráfico 1. Edad del paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización medicina del hospital II – 1 MINSA-Santa María de Cutervo. Período julio 2015.



Fuente: BASE DE DATOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO REALIZADO POR EL TESISISTA

Tabla 1. Grado de instrucción de los pacientes adultos mayores atendidos en el en el servicio de hospitalización medicina del hospital II – 1 MINSA - Santa María de Cutervo. Período julio 2015.

INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	13	52,0
Secundaria	4	16,0
Sin Nivel	8	32,0
Total	25	100,0

**Fuente: BASE DE DATOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO REALIZADO POR EL
TESISTA**

Tabla 2. Medidas Estadísticas de Puntajes Obtenidos en la Aplicación del Instrumento según las Dimensiones en los pacientes adultos mayores atendidos en el en el servicio de hospitalización medicina del hospital II – 1 MINSA - Santa María de Cutervo. Período julio 2015.

DIMENSIÓN	N	MEDIA	DESV. ESTÁNDAR	COEF. VARACIÓN
Dimensión Científico Técnico	25	15,4000	1,77951	11.56
Dimensión Humano Espiritual	25	17,6000	1,75594	9.98
Dimensión Confort Aceptabilidad	25	9,4000	2,12132	22.57
TOTAL	25	42,4000	5,05800	11.93

Fuente: BASE DE DATOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO REALIZADO POR EL TESISISTA

Tabla 3. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización medicina del Hospital II – 1 MINSA - Santa María de Cutervo. Período julio 2015.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	1	4,00
Regular	18	72,00
Bueno	6	24,00
Total	25	100,00

Fuente: BASE DE DATOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO REALIZADO POR EL TESISTA

Tabla 4. Nivel de satisfacción según la dimensión científico técnico del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización medicina del hospital II – 1 MINSA - Santa María de Cutervo. Período julio 2015.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	22	88,00
Bueno	3	12,00
Total	25	100,00

Fuente: BASE DE DATOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO REALIZADO POR EL TESISISTA

Tabla 5. Nivel de satisfacción según la dimensión humano espiritual del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización medicina del hospital II – 1 MINSA - Santa María de Cutervo. Período julio 2015.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	21	84,00
Bueno	4	16,00
Total	25	100,00

Fuente: BASE DE DATOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO REALIZADO POR EL TESISISTA

Tabla 6. Nivel de satisfacción según la dimensión de confort y aceptabilidad del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de hospitalización medicina del hospital II – 1 MINSA - Santa María de Cutervo. Período julio 2015.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	14	56,00
Regular	7	28,00
Bueno	4	16,00
Total	25	100,00

Fuente: BASE DE DATOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO REALIZADO POR EL TESISISTA

V. DISCUSIÓN

Después de haber presentado los resultados del trabajo de investigación, los resultados nos demuestran que el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor es regular respecto del cuidado que reciben del profesional de enfermería. Estos resultados coinciden con los resultados de Zavala Lizaraso Gloria (2009) quien en su estudio concluye que el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es Medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Los resultados que se han obtenido del siguiente estudio en la dimensión confort aceptabilidad

ad tiene un promedio de puntaje 9,40; que corresponde a un nivel regular de satisfacción, además se observa una desviación estándar de 2,121 por el cual el coeficiente de variabilidad es 22,57% y comparándolo con las otras dos dimensiones es la menos homogénea o la más dispersa con respecto a la satisfacción del usuario, esto refleja y hace referencia a las condiciones de comodidad que reciben los usuarios, por lo que los profesionales de salud deberíamos evaluar estos aspectos, tomando el servicio como una entrega al prójimo en el quehacer profesional y de esta forma consolidar el lema: **“cuidar al enfermo como lo hace una madre con su único hijo enfermo”**.

En cuanto a la dimensión científico técnica, se evidencia que el paciente adulto mayor tiene un promedio de puntaje 15,40 que corresponde a un nivel regular de satisfacción, además podemos observar una desviación estándar

de 1,799 por el cual el coeficiente de variabilidad es 11,56% y comparándolo con la dimensión anterior es más homogénea o menos dispersa.

Respecto a la dimensión científico técnico en el estudio de investigación de ALTAMIRANO REQUEJO, Nancy Y CHAVEZ SANCHEZ, Jessica, realizado en el Hospital II – 2 MINSA – Tarapoto; se obtuvo que de un total de 100% de pacientes adultos mayores encuestados el promedio de puntaje es 18,90 que corresponde a un nivel de satisfacción alto.

En los resultados obtenidos podemos observar ciertas diferencias ya que en la investigación mencionada los resultados tienden a ser de características altas en cuanto a la percepción del nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores, y en nuestra investigación, destaca el nivel de satisfacción REGULAR en los pacientes adultos mayores. De esta manera concluimos que los resultados obtenidos en la actual investigación demuestran que el servicio que brinda el profesional de enfermería de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA - “Santa María” de Cutervo en la dimensión científico técnico requiere mejorar ya que no es la más alentadora.

En cuanto a la dimensión humano espiritual, se evidencia que el paciente adulto mayor tiene un promedio de puntaje 17,60 que corresponde a un nivel regular de satisfacción, además podemos observar una desviación estándar de 1,756 por el cual el coeficiente de variabilidad es 9,98% y comparándolo con las dimensiones anteriores es más homogénea o menos dispersa.

Respecto a la dimensión humano espiritual en el estudio de investigación de ALTAMIRANO REQUEJO, Nancy Y CHAVEZ SANCHEZ, Jessica, realizado

en el Hospital II – 2 MINSA – Tarapoto; se obtuvo que de un total de 100% de pacientes adultos mayores encuestados el promedio de puntaje es 22,15 que corresponde a un nivel de satisfacción alto.

En los resultados obtenidos podemos observar ciertas diferencias ya que en la investigación mencionada los resultados tienden a ser de características ALTAS en cuanto a la percepción del nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores, y en nuestra investigación, destaca el nivel de satisfacción REGULAR. De esta manera podemos concluir que en esta dimensión el profesional de enfermería debe ir mejorando a fin que los resultados se reflejen en la satisfacción de los pacientes.

De la investigación podemos deducir que los cuidados recibidos por parte del profesional de enfermería no son tan acertados en ninguna de las tres dimensiones a opinión de los pacientes adultos mayores, por lo cual el profesional de enfermería tiene que capacitarse continuamente sobre el cuidado humanizado al paciente adulto mayor con el fin de mejorar la calidad en el cuidado de enfermería y por ende el nivel de satisfacción.

CONCLUSIONES

- La dimensión del cuidado de enfermería que con mayor satisfacción percibe el usuario adulto mayor del servicio de Hospitalización Medicina Hospital II – 1 MINSA - Santa María de Cutervo es la dimensión humano espiritual con una promedio de 17,60 y un coeficiente de variabilidad de 9,98%.
- En la dimensión científico técnico se puede observar que el 88% de los pacientes adultos mayores tiene una respuesta con respecto al nivel de satisfacción de regular, lo que nos refleja que en cuanto a esta dimensión el servicio de hospitalización medicina no es tan adecuado para brindar el cuidado de enfermería.
- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es Regular (72,00) sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II – 1 MINSA - Santa María de Cutervo. Con esto se comprueba la hipótesis planteada en la investigación.
- La dimensión del cuidado de enfermería que con mayor satisfacción percibe el usuario adulto mayor del servicio de Hospitalización Medicina Hospital II – 1 MINSA - Santa María de Cutervo es la dimensión humano espiritual con una promedio de 17,60 y un coeficiente de variabilidad de 9,98%.
- En la dimensión humano espiritual se puede observar que el 84% de los adultos mayores muestran satisfacción regular, en este sentido humanizar es un reto para los profesionales de enfermería, como lo es para la sociedad entera y ha de ser entendido como un compromiso personal porque no es lo mismo ser humano que vivir humanamente.

- En la dimensión científico técnico se puede observar que el 88% de los pacientes adultos mayores tiene una respuesta con respecto al nivel de satisfacción de regular, lo que nos refleja que en cuanto a esta dimensión el servicio de hospitalización medicina no es tan adecuado para brindar el cuidado de enfermería.
- En la dimensión confort aceptabilidad que el 84% de las respuestas es poco positiva en cuanto a la parte organizacional lo cual refleja que dicho servicio requiere de mejorar a fin de elevar el nivel de satisfacción.

RECOMENDACIONES

- A la Universidad Particular de Chiclayo, a través de sus profesores y alumnos, continuar con investigaciones percepción del paciente, sobre la calidad de atención de enfermería y reforzar las capacitaciones al profesional de enfermería sobre el cuidado humanizado al paciente adulto mayor, con el fin de mantener el nivel de satisfacción en el adulto mayor.
- Realizar estudios cualitativos sobre los cuidados de enfermería en el paciente adulto mayor teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación.
- Realizar estudios en donde se evalúe el Nivel de satisfacción de la familia para mayor información sobre el cuidado que brinda la enfermera al paciente adulto mayor.

A los hospitales como entes prestadores de servicios de salud, monitorear constantemente la percepción de la calidad de atención del usuario de las diferentes edades y así poder mejorar los servicios.

Referencias Bibliográficas

- (1) Ariza Olarte C. Grado de satisfacción del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de un hospital de tercer nivel. [Tesis doctoral]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2004
- (2). Remuzgo Artezano A. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de los enfermeras(os) en el servicio de geriatría del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen [Tesis pre grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2003.
- (3). Guillerno Falcón L; Huerre Vitor L. Grado de satisfacción del paciente con la atención del profesional de enfermería en el laboratorio del hospital Arzobispo Loayza [Tesis pre grado]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2007.
- (4). Zavala Lizaraso, G. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo [Tesis pre grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2009.
- (5). Gonzales Gutiérrez J. Nivel de Satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano [Tesis pre grado] Huánuco: Universidad Hermilio Valdizán; 2011.
- (6). Parillo Condori, L. Relación que existe entre la satisfacción del usuario adulto y la atención que recibe de las enfermeras en el servicio de

hospitalización de medicina del hospital II – 1 MINSA – Tarapoto [Tesis pre grado]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2009.

(7). Gomez Bedoya, M. El aprendizaje en la tercera edad. Una aproximación en la clase de ele. Madrid: Universidad Antonio de Nebrija; 2008.

(8).Waldon V. R. Cuidar: expresión humanizadora de la enfermería. México: Nueva Palabra, 2008.

(9).García H. E. Enfermería Geriátrica: Proceso de Envejecimiento. Barcelona: Masson, 2004.

(10). Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud de las Personas Adultas Mayores. Lima: Sinco Editores; 2006

(11). Altamirano Requejo N; Chávez Sánchez J. C. Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto - diciembre 2011. [Tesis pre grado]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2012.

(11) De León A. O. Medición del nivel de satisfacción de usuarios que asisten al Centro de Salud de Acatenango. Salud Pública. 2003; 7 (2). 20.

VI. Anexos

ENTREVISTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado Sr(a) solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es **“Determinar “Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II - 1 MINSA - Santa María de Cutervo”**, para lo cual le entrevistaré, acerca de la atención que usted ha recibido del profesional de enfermería durante su hospitalización, es de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad y la calidez en los cuidados del profesional de enfermería.

B. CONTENIDO:

EDAD:.....años GRADO DE INSTRUCCIÓN: **Sin Nivel.....**
Primaria.....
Secundaria.....
Superior.....

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

A continuación le entrevistare en base a las siguientes preguntas elaboradas, que tienen tres posibles respuestas de las cuales usted responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas siguientes que mencionare:

3 = Siempre: Cuando esas actividades los observa siempre para ofrecer sus necesidades

2 = A veces: Cuando esas actividades lo realiza de vez en cuando o en muy raras ocasiones.

1 = Nunca: Cuando nunca realiza esa actividad.

DIMENSIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. ¿La Enfermera le brindó tratamiento en el horario establecido?			
2. ¿Durante la administración de su tratamiento le explicó en forma clara sobre los beneficios del medicamento en su organismo?			
3. ¿Cuándo Usted necesitó de la Enfermera, ella acudió a atenderlo de inmediato?			
4. ¿La Enfermera le ayudó en su alimentación si Ud. lo requería?			
5. ¿Al preguntar a la Enfermera sobre algún aspecto de su salud le explicó adecuadamente?			
6. ¿La Enfermera explicó a sus familiares sobre los cuidados en el hogar después del alta?			
7. ¿Cuándo el médico solicita exámenes de laboratorio, Rayos x. etc. Sabe usted si la enfermera efectiviza durante el día?			
DIMENSIÓN HUMANO ESPIRITUAL	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. ¿La enfermera lo saluda y se presenta cordialmente?			
2. ¿La enfermera lo identifica por su nombre cuando lo atiende?			
3. ¿La enfermera le trata con amabilidad?			
4. La Enfermera le preguntó cómo pasó el turno anterior?			
5. ¿La Enfermera lo hizo sentirse bien como persona, durante su hospitalización?			
6. ¿El tono de voz que utilizó la enfermera fue agradable?			
7. ¿El lenguaje que utilizó la Enfermera fue comprensible?			
8. ¿Ud. siente que la Enfermera atendió a todos por igual?			
DIMENSIÓN CONFORT-ACEPTABILIDAD	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. ¿Cuándo ingresó al servicio para hospitalizarse, la Enfermera le brindó orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias?			
2. ¿La Enfermera solicita su consentimiento para los procedimientos a realizarle?			
3. ¿La enfermera respeta su privacidad y le brinda confianza en todos los procedimientos que realiza?			
4. ¿La enfermera le brinda un ambiente agradable y tranquilo (fuera de ruidos molestos) para su buen descanso?			
5. ¿Considera que la Enfermera le atendió adecuadamente durante su estancia hospitalaria?			

ESCALA ORDINAL DE CATEGORIAS:

Para cada Items:

SIEMPRE: 3 puntos

A VECES: 2 puntos

NUNCA: 1 punto

TABULACIÓN Y ANÁLISIS POR CADA PROPOSICIÓN:

Puntaje Mínimo: 20 puntos

Puntaje Máximo: 60 puntos

UTILIZANDO SE ESTABLECERÁ TRES TIPOS DE NIVEL:

NIVEL DE SATISFACCION MALO: 20 – 33 puntos

NIVEL DE SATISFACCION REGULAR: 34 – 46 puntos

NIVEL DE SATISFACCION BUENO: 47 – 60 puntos

BASE DE DATOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	EDAD	G.I.	DCT	DCT	DCT	DCT	DCT	DCT	DCT	SUB TOTAL	DHE	DHE	DHE	DHE	DHE	DHE	DHE	DHE	SUB TOTAL	DCA	DCA	DCA	DCA	DCA	SUB TOTAL	TOTAL
1	77	S	3	1	2	1	2	2	2	13	1	1	2	1	1	2	3	3	14	1	1	1	1	2	6	33
2	66	S	3	3	3	1	3	3	3	19	2	3	2	1	3	3	3	3	20	1	3	3	3	3	13	52
3	63	P	3	1	3	1	1	3	3	15	1	2	2	2	2	3	3	3	18	1	1	3	2	3	10	43
4	64	SN	3	3	3	1	2	2	3	17	2	3	3	2	2	2	2	2	18	2	2	3	3	3	13	48
5	77	P	3	3	3	1	2	2	3	17	2	3	2	2	2	3	3	3	20	2	2	2	3	3	12	49
6	61	P	3	1	3	1	1	2	3	14	1	2	2	2	2	3	3	3	18	1	2	3	2	3	11	43
7	67	P	3	3	3	1	2	3	3	18	2	2	2	2	2	3	3	3	19	1	1	3	2	3	10	47
8	63	P	3	1	1	1	2	3	3	14	1	2	2	1	2	3	3	3	17	1	1	3	2	3	10	41
9	62	SN	2	2	2	1	2	2	3	14	2	2	3	2	2	2	2	2	17	1	2	2	1	2	8	39
10	68	SN	3	2	1	1	2	1	3	13	2	1	2	2	2	2	2	3	16	1	2	2	1	2	8	37
11	70	P	2	1	2	2	2	2	3	14	2	1	2	2	2	2	3	3	17	1	2	2	1	2	8	39
12	69	P	3	1	2	1	2	3	3	15	2	2	2	1	2	2	2	3	16	1	2	2	1	2	8	39
13	62	P	3	3	3	1	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	3	3	18	1	2	2	1	2	8	42
14	72	SN	3	1	3	2	3	2	3	17	3	3	3	1	3	2	3	3	21	1	3	3	3	3	13	51
15	70	SN	2	1	2	1	1	2	3	12	2	1	2	1	2	2	3	3	16	2	3	2	1	2	10	38
16	62	S	3	3	2	3	3	1	3	18	3	2	2	3	3	3	3	3	22	3	3	3	2	3	14	54
17	65	SN	3	2	3	1	2	2	3	16	2	3	2	2	2	2	2	2	17	1	2	2	2	2	9	42
18	63	SN	3	2	2	1	2	2	3	15	2	2	2	1	2	2	2	3	16	1	1	2	2	2	8	39
19	62	S	3	2	2	1	2	2	3	15	2	2	2	1	2	2	2	3	16	1	2	2	1	2	8	39
20	75	P	3	2	2	1	2	3	3	16	2	2	2	1	2	2	3	3	17	1	2	2	1	2	8	41
21	65	SN	3	2	2	1	2	3	3	16	2	2	2	1	2	2	3	3	17	1	2	2	1	2	8	41
22	64	P	3	2	2	1	3	1	3	15	2	2	2	2	2	2	3	3	18	1	2	2	1	2	8	41
23	60	P	3	2	2	1	2	3	3	16	2	2	2	2	2	2	2	3	17	1	2	2	1	2	8	41
24	69	P	3	1	1	1	1	3	3	13	2	2	2	2	2	2	3	3	18	1	2	2	1	2	8	39
25	68	P	3	2	3	1	2	3	3	17	2	2	2	1	2	2	3	3	17	1	2	2	1	2	8	42
TOTAL										385									440						235	1060



FUENTE: Fotografía tomada durante visita HII2SMC- Año 2015



FUENTE: Fotografía tomada durante visita HII2SMC- Año 2015



FUENTE: Fotografía tomada durante visita HII2SMC- Año 2015



FUENTE: Fotografía tomada durante visita HII2SMC- Año 2015



FUENTE: Fotografía tomada durante visita HII2SMC- Año 2015



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO
HOSPITAL SANTA MARIA DE CUTERVO



"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la
Educación"

Cutervo, 17 de Julio del 2015

CARTA N° 004 - 2015-CAJ-DSRC-DSRSC/HSMC/JL

HUMBERTO MEDINA MEJIA

CUTERVO.-

ASUNTO : SU SOLICITUD

Por medio del presente, hago llegar mi saludo al mismo tiempo hago de su conocimiento, que atendiendo su solicitud de fecha 09/07/15, este Despacho está **AUTORIZANDO** para la aplicación de encuesta en el servicio de hospitalización del Hospital Santa Maria Cutervo, para los fines que usted lo está solicitando.

Sin otro particular, quedo de usted

Atentamente,

Andrés


GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO
HOSPITAL SANTA MARIA DE CUTERVO

DR. CARLOS M. PIEDRA RÍOS
C.M.P. 20579
DIRECTOR

Jr. Ica s/n Cutervo – Cajamarca
Telefax N° 076-310735 – email: hosamacu@hotmail.com

Página 1