

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

**Nivel de satisfacción del paciente renal acerca del
cuidado enfermero que recibe en la Clínica de
Hemodiálisis Benedicto XVI 2015**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Nefrología

AUTOR

Elida GUZMAN DE LA CRUZ

ASESOR

Juana Elena DURAND BARRETO

Lima - Perú

2018

RESUMEN

AUTOR : ELIDA GUZMAN DE LA CRUZ

ASESOR : JUANA ELENA DURAND BARRETO

El Objetivo fue determinar el Nivel de Satisfacción del Paciente renal acerca del cuidado enfermero que recibe en la Clínica de Hemodiálisis Benedicto XVI 2015. **Material y Método** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal; la técnica fue la entrevista y el instrumento una escala de Likert validado, modificado y aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** Del 100% (40), 70%(28) es medianamente satisfactorio, 15% (6) satisfactorio y 15% (6) insatisfactorio. En la dimensión humana 78%(31) medianamente satisfactorio, 19% (4) satisfactorio y 12% (5) insatisfactorio; en la dimensión oportuna 73% (29) medianamente satisfactorio, 12% (5) satisfactorio y 15% (6) insatisfactorio; en la dimensión continua 73% (29) medianamente satisfactorio, 15% (6) satisfactorio y 12% (5) insatisfactorio; en la dimensión segura 73% (29) medianamente satisfactorio, 10% (4) satisfactorio y 17% (7) insatisfactorio. Los ítems medianamente satisfactorio 48% (19) rara vez le invita a expresar lo que siente, 42% (17) sobre los cuidados en casa, y 32% (13) permanece a su lado; lo insatisfactorio 25% (10) olvida saludarlo y llamarle por su nombre, 5% (2) acudir inmediatamente ante alguna molestia; y lo satisfactorio 37% (15) muestra interés por el estado de salud, 48% (19) le pregunta cómo se encuentra y 52% (21) responde a sus dudas . **Conclusiones.** La mayoría es medianamente satisfactoria porque rara vez le invita a expresar lo que siente, indaga sobre el sangrado, le orienta sobre los cuidados en casa, y permanece a su lado durante todo el procedimiento; seguido por un mínimo porcentaje insatisfactorio porque olvida saludarlo y llamarle por su nombre, acudir ante alguna molestia, orientarle sobre los medicamentos; y un mínimo porcentaje satisfactorio muestra interés por el estado de salud, responde sus dudas, y al finalizar el tratamiento le ayuda y le pregunta sobre cómo se encuentra.

PALABRAS CLAVES.: Nivel de satisfacción, Cuidado enfermero, paciente renal.

SUMMARY

AUTHOR : ELIDA GUZMAN DE LA CRUZ.

ADVISORY : JUANA ELENA DURAND BARRETO

The objective was to determine the level of satisfaction of the renal patient about the nursing care received in the Hemodialysis Clinic Benedict XVI 2015. Material and Method The study was of application level, quantitative type, descriptive method of cross-section; the technique was the interview and the instrument a Likert scale validated, modified and applied with informed consent. Results Of 100% (40), 70% (28) is moderately satisfactory, 15% (6) satisfactory and 15% (6) unsatisfactory. In the human dimension 78% (31) moderately satisfactory, 19% (4) satisfactory and 12% (5) unsatisfactory; in the timely dimension 73% (29) moderately satisfactory, 12% (5) satisfactory and 15% (6) unsatisfactory; in the continuous dimension 73% (29) moderately satisfactory, 15% (6) satisfactory and 12% (5) unsatisfactory; in the safe dimension 73% (29) moderately satisfactory, 10% (4) satisfactory and 17% (7) unsatisfactory. The items moderately satisfactory 48% (19) rarely invites you to express what you feel, 42% (17) about home care, and 32% (13) remains by your side; the unsatisfactory 25% (10) forgets to greet him and call him by his name, 5% (2) go immediately before any inconvenience; and the satisfactory 37% (15) shows interest in the state of health, 48% (19) asks how they are and 52% (21) answers their questions. Conclusions The majority is moderately satisfactory because she rarely invites her to express what she feels, inquires about the bleeding, directs her about the care at home, and remains at her side throughout the procedure; followed by a minimum unsatisfactory percentage because he forgets to greet him and call him by his name, go before some annoyance, orient him about the medications; and a satisfactory minimum percentage shows interest in the state of health, answers your questions, and at the end of the treatment helps you and asks you how you are doing.

KEYWORDS: Level of satisfaction, Nursing care, renal patient.