



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
**Universidad del Perú. Decana de América**

Facultad de Medicina  
Unidad de Posgrado  
Programa de Segunda Especialización en Enfermería

**Nivel de satisfacción de los pacientes acerca del  
cuidado de enfermería en las salas de observación;  
servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo  
Rebagliati Martins, 2010**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias  
y Desastres

**AUTOR**

Iván Samuel TRUJILLO ANAYA

**ASESOR**

Lic. Juana DURAND BARRETO

Lima, Perú

2012

## RESUMEN

AUTOR: Lic. Ivan Samuel Trujillo Anaya

ASESORA: LIC. Juana Durand Barreto

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes acerca del cuidado de enfermería en las salas de observación, servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliatti Martins e identificar el nivel de satisfacción, según las dimensiones accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento de los pacientes. Material y Método. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 pacientes. La técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario CARE Q. Resultados. Del 100% (40), 45% (18) tienen un nivel de satisfacción alto, 40% (16) medio y los 15% (6) bajo. En la dimensión accesibilidad, 52.5% (21) tienen un nivel de satisfacción alto, 35% (14) medio y 12.5% (5) bajo; en la dimensión explica y facilita, 45% (18) tienen un nivel de satisfacción bajo, 30% (12) medio y 25% (10) alto; en la dimensión conforta, 50% (20) tienen un nivel de satisfacción medio, 27.5% (11) bajo y 22.5% (9) alto; en la dimensión se anticipa, 40% (16) tienen un nivel de satisfacción medio, 32.5% (13) alto y 27.5% (11) bajo; en la dimensión mantiene relación de confianza, 45% (18) alto, 35% (14) medio y 20% (8) bajo y en la dimensión monitorea y hace seguimiento, 80% (32) alto, 17.5% (7) medio y 2.5% (1) bajo. Conclusiones. La mayoría de los pacientes tienen un nivel de satisfacción entre medio y bajo, referidos el medio por que la enfermera acude rápidamente al llamado del paciente llamado, le informa sobre los grupos de ayuda para el control y el seguimiento de su enfermedad, lo motiva a identificar los elementos de su tratamiento, le ayuda a establecer metas razonables, a buscar la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud, lo anima para que formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud, se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento, el bajo a que la enfermera enseña al paciente a cuidarse a sí mismo, lo escucha con atención, acuerda con el paciente un nuevo plan de intervención cuando se siente agobiado por su enfermedad y le proporciona buen cuidado físico.

**Palabras Claves:** satisfacción del paciente, calidad de la atención de salud, cuidados de enfermería

## SUMMARY

AUTHOR: Lic. Ivan Samuel Trujillo Anaya

ADVISORY: Lic. Juana Durand Barreto

The objective was to determine the level of patient satisfaction about the care of nursing observation rooms, emergency service of the National Hospital Edgardo Rebagliatti Martins and identify the level of satisfaction, according to the dimensions accessibility, explains and facilitates, supports them, are anticipates maintaining trust relationship, monitors and tracks patients. Materials and Methods. The study was a quantitative level application, simple descriptive method of cross section. The sample consisted of 40 patients. The technique was the interview and the questionnaire instrument CARE Q. Results. 100% (40), 45% (18) have a high satisfaction level, 40% (16) médium and 15% (6) under. The accessibility dimension, 52.5% (21) have a high satisfaction level, 35% (14) middle and 12.5% (5) low, in the dimensión explains and facilitates, 45% (18) have a low level of satisfaction, 30% (12) medium and 25% (10) high, in the comfort dimension, 50% (20) have an average satisfaction level, 27.5% (11) low and 22.5% (9) high, in the dimension is expected , 40% (16) have an average satisfaction level, 32.5% (13) high and 27.5% (11) low, in the dimension maintains a relationship of trust, 45% (18) high, 35% (14) middle and 20 % (8) low and the size monitors and tracks, 80% (32) high, 17.5% (7) medium and 2.5% (1) under. Conclusions. Most patients have a level of satisfaction among medium and low, medium referrals that come quickly to the nurse called the patient named, tells about support groups for control and monitoring of their disease, what motivates identify elements of their treatment, helps you set reasonable goals, to find the best moment to talk about changes in their health, encourages you to ask questions to your doctor about your health situation, ensures the time set for the special procedures and verifies compliance, the low for the nurse teaches the patient to take care of yourself, you listen carefully, the patient agrees to a new plan of action when you're overwhelmed by his illness and provides good physical care.

**Keywords:** patient satisfaction, quality of health care, nursing care.