

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INTERCONTINENTAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CLÍNICA MÉDICA**

Rufina González Mena y Arminda Martínez Espínola
Tutora: Lic. Damacia González Duré

Trabajo de Conclusión de Carrera presentada en la Universidad Tecnológica
Intercontinental como requisito parcial para la obtención del título de
Licenciado en Enfermería.

San Pedro de Ycuamandyyú, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LAS TUTORAS

Quien suscribe, Lic. Damacia González Duré, C.I. N° 4.575.899., Tutor del proyecto de investigación titulado “Satisfacción de los usuarios internados en relación a la atención de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023” elaborada por las alumnas Rufina González Mena, C.I. N° 4.918.507 y Arminda Martínez Espínola, C.I. N° 6.358.278, para obtener el Título de Licenciado en Enfermería, hacen constar que el mismo reúne los requisitos formales y de fondo exigidos por la Universidad Tecnológica Intercontinental y puede ser sometido a evaluación y presentarse ante los docentes que fueron designados para conformar la Mesa Examinadora.

En la ciudad de San Pedro de Ycuamandyyú, a los 27 días del mes de octubre del año 2023.



Lic. Damacia González Duré

C.I. N° 4.575.899.

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi madre, por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida con su amor inigualable.

A mi padre, quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mi esposo, por apoyarme, motivarme a no dejarme vencer por los obstáculos que surgen en el transcurso de la carrera

A mi hija, por ser mi impulso a seguir, para ser su ejemplo a seguir

A mis hermanos/as, por todos los favores recibidos, por la confianza puesta en mí persona

A mis cuñados y cuñadas, por brindarme ese granito de ayuda cuándo más necesite.

A mis amigas, que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino y que, hasta el momento, seguimos siendo amigas.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Rufina González Mena

A Dios por el don de la vida la sabiduría, la fortaleza para afrontar lo adverso, por guiarme durante este largo proceso de mi formación como profesional, por permitirme servir con amor y dedicación a esta hermosa y noble profesión.

Por enseñarme que la superación personal requiere de esfuerzo, constancia y disciplina que él que quiere siempre hace más que el que puede.

A mi familia, mis amigos a los docentes y a cada uno de los Instructores, quienes con su enseñanza y conocimiento aportaron a mi formación como futuro profesional.

Arminda Martínez Espínola

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi papá, por demostrarme la gran fe que tiene en mí.

A Nelson, Dahiana, por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos.

A mis hermanos/as, cuñados/as, por ayudarme a hacer más llevaderas muchas de las dificultades que tuve.

A mis amigas, por haber logrado nuestro gran objetivo con mucha perseverancia.

A la Licenciada Damacia y la Prof. María, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este Trabajo Final de Grado.

Rufina González Mena

A Dios por permitirme cumplir este sueño tan anhelado
A mi Madrina Lorenza Martínez (+), quien influyo en mi para amar y valorar esta noble profesión, hoy ella ya no está en el plano terrenal, pero desde donde este sigue siendo mi mayor fuente de inspiración. Me guió siempre para cumplir mis objetivos y seguir mis ideales.

Por otra parte, le agradezco a mi familia y a todas aquellas personas que de manera directa e indirectamente fueron partícipes de este proceso, porque fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte que el día de hoy se viera reflejado en la culminación de mi carrera profesional.

Este es un momento muy especial que espero perdure en el tiempo y no sólo en la mente de las personas a quienes agradecí.

¡¡MUCHAS GRACIAS!!

Arminda Martínez Espínola

Tabla de contenido

	Página
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LAS TUTORAS	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Tabla de contenido	v
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Lista de abreviaturas.....	x
Resumen.....	2
Marco introductorio	3
Introducción.....	3
Satisfacción de los usuarios internados en relación a la atención de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023.	5
Planteamiento del Problema	5
Formulación del problema.....	6
Pregunta General	6
Pregunta Específica.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivo Especifico.....	6
Justificación.....	7
Viabilidad	7
Delimitación.....	7
Limitación	8
Marco Teórico	9
Antecedentes de investigación	9
Nivel Internacional	9
Nivel Nacional.....	9
Nivel Local	10
Bases teóricas.....	12
Usuario.....	12
Satisfacción	12

Satisfacción del paciente	13
Clínica Médica	14
Profesional de enfermería	16
Funciones.....	17
Cuidados de enfermería	18
Comunicación e información	20
Relación Enfermera - Paciente.....	20
Capacidad de escucha en enfermería.....	22
Apoyo emocional	23
Normas generales en la administración de medicamentos	25
Reglas para la administración segura de medicamentos.....	26
Comprobaciones previas	27
Medidas de seguridad.....	27
Medidas de precaución	28
Estrategias educativas para la promoción de la salud	28
Niveles de Intervención de Educación para la Salud.....	32
Bases legales	33
Constitución Nacional.....	33
Ley N° 836/1980. Código Sanitario	33
Ley N° 3206 - Del Ejercicio de la Enfermería.....	33
Marco conceptual	36
Hipótesis.....	39
Definición Operacional de las variables	39
Marco Metodológico.....	40
Tipo de la investigación.....	40
Diseño de investigación	40
Nivel de conocimiento esperado	40
Población.....	40
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
Informe de la validación de instrumento	41
Consideraciones éticas	41
Descripción de los procedimientos del análisis de datos	42
Marco Analítico	43

Presentación de los Resultados.....	43
Conclusión	56
Recomendaciones	58
Bibliografía general	59
Apéndice	62
Cuestionario para usuarios	62

Índice de tablas

		Páginas
Tabla N° 1.	Satisfacción con las indicaciones para la administración de medicamentos.....	43
Tabla N° 2.	Satisfacción con las informaciones sobre los procedimientos del tratamiento.....	44
Tabla N° 3.	Satisfacción con la información de las posibles complicaciones.....	45
Tabla N° 4.	Satisfacción con la amabilidad que les atienden los profesionales de enfermería.....	46
Tabla N° 5.	Satisfacción con la capacidad de escucha.....	47
Tabla N° 6.	Satisfacción con la ayuda para una mejor interpretación de las indicaciones médica.....	48
Tabla N° 7.	Satisfacción con la paciencia que le tratan los profesionales de enfermería.....	49
Tabla N° 8.	Satisfacción con el trato de igualdad de los profesionales de enfermería.....	50
Tabla N° 9.	Satisfacción con las orientaciones para mejorar la calidad de vida.....	51
Tabla N° 10.	Satisfacción con la explicación sobre la importancia de los alimentos saludables.....	52
Tabla N° 11.	Satisfacción con las orientaciones sobre los cuidados de higiene a tener en cuenta posterior al alta.....	53
Tabla N° 12.	Satisfacción con las orientaciones sobre los beneficios de las actividades físicas para la salud.	54
Tabla N° 13.	Satisfacción con la charla educativa acerca de los cuidados a tener en cuenta.....	55

Índice de figuras

		Páginas
Figuras N° 1.	Satisfacción con las indicaciones para la administración de medicamentos.....	43
Figuras N° 2.	Satisfacción con las informaciones sobre los procedimientos del tratamiento.....	44
Figuras N° 3.	Satisfacción con la información de las posibles complicaciones.....	45
Figuras N° 4.	Satisfacción con la amabilidad que les atienden los profesionales de enfermería.....	46
Figuras N° 5.	Satisfacción con la capacidad de escucha.....	47
Figuras N° 6.	Satisfacción con la ayuda para una mejor interpretación de las indicaciones médica.....	48
Figuras N° 7.	Satisfacción con la paciencia que le tratan los profesionales de enfermería.....	49
Figuras N° 8.	Satisfacción con el trato de igualdad de los profesionales de enfermería.....	50
Figuras N° 9.	Satisfacción con las orientaciones para mejorar la calidad de vida.....	51
Figuras N° 10.	Satisfacción con la explicación sobre la importancia de los alimentos saludables.....	52
Figuras N° 11.	Satisfacción con las orientaciones sobre los cuidados de higiene a tener en cuenta posterior al alta.....	53
Figuras N° 12.	Satisfacción con las orientaciones sobre los beneficios de las actividades físicas para la salud.	54
Figuras N° 13.	Satisfacción con la charla educativa acerca de los cuidados a tener en cuenta.....	55

Lista de abreviaturas

CIRE	: Centro de Información y Recursos Educativos.
ENF	: Enfermería.
EPS	: Educación para la Salud.
EUA o EE. UU	: Estados Unidos.
HRSP	: Hospital Regional de San Pedro.
MCC	: Mejoramiento Continuo de la Calidad.
MSP y BS	: Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.
OMS	: Organización Mundial de la Salud.
OPS	: Organización Panamericana de la Salud.
REA	: Real Academia Español.
REC	: Rectal; administración al recto.
SERV	: Servicio
UTIC	: Universidad Tecnológica Intercontinental.

Satisfacción de los usuarios internados en relación a la atención de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023.

Rufina González Mena y Arminda Martínez Espínola
Universidad Tecnológica Intercontinental

Notas de las autoras

Facultad en Ciencias de la Salud,
Carrera de Licenciatura en Enfermería, Sede San Pedro
gonzalezrufina757@gmail.com y armindamartinez1998@gmail.com

Resumen

La satisfacción del paciente se refiere a la conformidad por la atención recibida de parte del personal de enfermería, en cuanto a la calidad y calidez de la atención. El objetivo de la investigación es determinar la satisfacción de los usuarios internados en relación a la atención de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023. La variable se desglosa en las siguientes dimensiones: comunicación enfermero – paciente, trato y orientaciones de autocuidados. El enfoque de la investigación es cuantitativo, el nivel de conocimiento esperado es descriptivo y el diseño es de carácter no experimental. La población está constituida por 35 pacientes internados en el servicio de clínica médica. El instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, elaborado con la escala de Lickert. Los resultados fueron organizados y presentados con figuras proporcionados por el programa Excel. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que en un 66% la población en estudio está satisfechos en cuanto a comunicación enfermero-paciente, en un 54% están insatisfecho en cuanto al trato de enfermera-paciente, esto debido a la deficiencia de amabilidad y de paciencia para con los usuarios y en un 60% están satisfecho en relación a las orientaciones de autocuidados recibidas, se evidencia la falencia en la atención comedia e individualizada a cada paciente por la cantidad limitada de profesionales y la demanda en el servicio.

Palabras claves: satisfacción, usuarios, atención de enfermería, clínica médica.

Marco introductorio

Introducción

En la actualidad, los sistemas de salud destacan la importancia de orientar sus servicios hacia las necesidades de los pacientes y su satisfacción como un indicador clave en el resultado de la atención médica otorgada.

Uno de los principales cuestionamientos a la Salud Pública de parte de los usuarios es el problema de la atención por el personal de salud, más aún el de enfermería, que es la cara visible en todo el proceso de atención, siendo más notorio en el servicio de clínica médica, que por sus características limita una adecuada atención. Si bien es cierto, uno de los factores para no alcanzar una atención de calidad es la infraestructura y la alta demanda de usuarios que acuden a esta área, también hay un grado importante de responsabilidad del profesional en enfermería, que muchas veces se deja ganar por la apatía, estrés, desinterés y en algunos casos autoritarismo, frente a las necesidades de los usuarios. Estos aspectos sí le atañen al personal de enfermería, que generan insatisfacción y reclamos de parte del usuario, en este contexto se elabora el presente estudio, con el propósito de determinar la satisfacción de los usuarios internados con relación a la atención de enfermería recibida en el servicio de clínica.

El trabajo se presenta en cuatro capítulos independientes pero relacionados unos con otros.

El primer capítulo es el Marco Introductorio donde se plantea el problema de investigación, cuya formulación lleva a la elaboración de los objetivos del trabajo. Se exponen los motivos y los aportes que se pretenden dar con el trabajo en la justificación del trabajo.

En el Marco Teórico se desarrollan los conceptos y teorías que explican el tema de investigación. Se parte con la presentación de los antecedentes del estudio, para esbozar posteriormente las bases teóricas, las bases legales del tema, el marco conceptual y la hipótesis. Al final de este apartado se define la variable de estudio con sus indicadores.

En el Marco Metodológico se resume las características metodológicas del trabajo de investigación. Se describe la población y la muestra, se menciona las consideraciones éticas a cuidar durante el desarrollo del trabajo,

así como las técnicas de recolección de datos utilizadas y el procedimiento de interpretación de los resultados.

En el Marco Analítico se presentan los resultados del trabajo de campo, con la interpretación de los resultados en base a la literatura consultada y los objetivos del trabajo. Esto lleva a la conclusión y a las recomendaciones.

Satisfacción de los usuarios internados en relación a la atención de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023.

Planteamiento del Problema

Cabrero (2014) define satisfacción como “la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria, un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral” (p.98). Por su parte, Moreno (2016) define satisfacción de los usuarios como “la complacencia del paciente con los servicios médicos, los proveedores y el resultado del tratamiento, y es una medida del contentamiento del paciente con la atención y sus expectativas de solución a un problema de salud” (p.85). Servicio de Clínica Médica, por su lado, está compuesto por un equipo de profesionales que brinda asistencia médica a pacientes que requieren internación por enfermedades agudas y crónicas (en sala general e internación transitoria), y realiza el seguimiento de aquellos enfermos, quirúrgicos y no quirúrgicos, que por su gravedad o alto riesgo precisaron ingresar en cuidados críticos y resolvieron su cuadro (Heredia, 2013).

La Real Academia Española (2014), describe enfermería como “la profesión y titulación de la persona que se dedica al cuidado y atención de enfermos y heridos, así como tareas sanitarias, siguiendo pautas clínicas”. El cual cuenta con los conocimientos y el adiestramiento necesarios para ayudar a los pacientes, además de tener la capacidad de percibir, responder y apreciar la individualidad del mismo. En la actualidad se ha observado un interés creciente sobre la relación profesional de enfermería y paciente, ya que se ha percibido contrariedades en la sociabilidad de las partes. Esta investigación se realiza desde el enfoque de la carrera de Ciencias de la Salud, específicamente en el área del conocimiento de enfermería, considerando que la labor de los profesionales de enfermería es primordial en el servicio de clínica médica, cumpliendo la función de brindar información y orientación oportunas a los usuarios para su recuperación.

En el Hospital Regional San Pedro a diario acuden gran cantidad de usuarios para el usufructo de los servicios disponibles, los mismos tienen que enfrentar diferentes situaciones para a una atención de calidad y de la manera

más rápida posible, lo que incluye el trato que ofrecen los profesionales de enfermería, la comunicación, la atención especializada, etc., donde se observa deficiencia de atención en el servicio de clínica médica (internados) y escasa relación de profesional de enfermería y paciente por lo que es necesario analizar la satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida de los profesionales de enfermería. A partir de lo expuesto se plantea el siguiente cuestionamiento.

Formulación del problema

Pregunta General

¿Cuál es satisfacción de los usuarios internados en relación a la atención de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023?

Pregunta Específica

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios en cuanto a la comunicación enfermero-paciente en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro?

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios en cuanto al trato de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro?

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios en cuanto a las orientaciones de autocuidado brindados por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro?

Objetivo General

Determinar la satisfacción de los usuarios internados en relación a la atención de enfermería recibida en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023.

Objetivo Especifico

Estimar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la comunicación enfermero-paciente en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro.

Indicar la satisfacción de los usuarios en cuanto al trato de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro.

Mostrar la satisfacción de los usuarios en cuanto a las orientaciones de autocuidado brindados por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro.

Justificación

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención que brinda profesionales del sistema de salud (OMS, 2020). Identificar los niveles de satisfacción ayuda a mejorar las deficiencias y replicar las fortalezas, lo que da como resultado un sistema de salud que brinde la atención de calidad que demandan los pacientes. La comunicación y el apoyo entre los pacientes y enfermería se ha convertido en un componente esencial de la profesión, sabiendo que una buena relación basada en la confianza puede crear una sensación de seguridad haciéndolos más receptivos a las indicaciones y recomendaciones.

El presente trabajo de investigación se fundamenta en la labor de campo efectuados por los profesionales de enfermería, pues con la misma se obtendrá el diagnóstico de la realidad en relación a la atención brindada a los pacientes del mencionado servicio.

Consecuentemente, el resultado del estudio beneficiará a los profesionales de salud para optimizar las estrategias implementadas en la promoción de salud, como así también otorgará la oportunidad de que los pacientes manifiesten el nivel de satisfacción con la atención que reciben y a nosotras como investigadoras nos servirá como experiencia de la realidad en cuanto a la relación de enfermería-paciente para poder fortalecer nuestro conocimiento y a optimizar el servicio brindado como profesional de salud.

Viabilidad

Se dispone de los antecedentes suficientes, de fuentes teóricas, fácil acceso a la población, se cuenta con todos los recursos económicos, físicos y humanos para la puesta en marcha de la investigación.

Delimitación

El estudio se delimitará solamente en los usuarios que acuden en el servicio de clínica médica, específicamente en el área de internación, del Hospital Regional de San Pedro en el mes de octubre del año 2023.

Limitación

No se presenta limitación alguna para la realización del estudio.

Marco Teórico

Antecedentes de investigación

Nivel Internacional

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (2020). Maestría en Salud Pública 2017-2019. Tesis titulada Satisfacción de los Usuarios sobre la calidad de atención en consulta externa. Clínica Nuestra Señora del Carmen, Francisco Morazán, Nicaragua, febrero 2019. Elaborado por Claudia Yanory Gálvez.

Objetivo: Determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa en la clínica nuestra señora del Carmen en Tegucigalpa, Honduras, febrero 2019. Diseño: se utilizó una encuesta de satisfacción de usuarios externos utilizados en la secretaria de salud en el departamento de calidad, donde se consideró 50 datos de los pacientes, para conocer la satisfacción de los usuarios externos que asisten a la consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen. Resultados: En relación a la explicación de su enfermedad en prevención y seguimiento del mismo los resultados encontrados son: si le explicaron de forma sencilla 44 (88%). El 90% (45) manifiesta que se sintieron mejor y mejoraron los problemas de su salud con el tratamiento que recibieron en la clínica. En relación a los pacientes que acuden a los servicios de farmacia, los pacientes manifestaron que obtuvieron todas las medicinas que le recetaron 36 (72%), Conclusión: El trato que se ofrece por parte de médico, enfermera y personal de farmacia es considerado muy bueno. En cuanto a si la persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras su enfermedad o estado de salud, los pacientes manifestaron en su mayoría que sí. La persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras el tratamiento que debe seguir dijeron si, la mayoría de los usuarios están satisfechos y mejoraron su condición de salud con el tratamiento que se les administró en la consulta. Palabras claves: Satisfacción, servicios, usuarios.

Nivel Nacional

Universidad Privada del Este (2019). Facultad de Ciencias de la Salud "Prof. Dr. Manuel Riveros" Carrera de Medicina. Asunción, Paraguay. Investigación titulada "Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018". Elaborado por Ruth

Peralta, Celsa María Liz Ruiz Díaz, Noelia Fernanda Benítez Avalos, Andrea Aidee Fleitas Alderete, Araceli Noeli Franco Cañete y José Luis Ortega González. En la introducción se hace referencia de que la evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes dados de alta es uno de los métodos para medir la calidad de la atención en salud. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional (Itauguá, Paraguay) en agosto y septiembre 2018. La metodología implementada fue de una aplicación de cuestionario SERVQUAL a varones y mujeres con al menos 1 semana de internación, previo consentimiento informado. Este instrumento mide con 22 preguntas a las 5 dimensiones de la atención: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se utilizó la escala de Likert de 6 puntos donde el 1 era el más insatisfecho y el 6 el más satisfecho. Los resultados fueron incluidos 116 pacientes, 50 varones y 66 mujeres, con edad media 46 ± 14 y 39 ± 12 años, respectivamente. La dimensión con mejor puntuación en el cuestionario SERVQUAL fue la seguridad (media $5,3\pm 0,8$) y la más baja fue la tangibilidad (media $4,6\pm 0,9$). Aplicando el punto de corte en el percentil 60 (5,35 puntos) se obtuvo una frecuencia de 39,6% de satisfacción. Se concluyó que la frecuencia de satisfacción de los usuarios del Servicio de Clínica Médica fue 39,6%. Palabras claves: satisfacción del paciente, encuestas y cuestionarios, medicina interna.

Nivel Local

En los archivos del Centro de Información y Recursos Educativos de la Universidad Tecnológica Intercontinental Sede San Pedro se tiene antecedente similar al tema estudiado, el cual se detalla a continuación:

Universidad Tecnológica Intercontinental (2023). Facultad de Ciencias de la Salud. Carrera de Licenciatura en Enfermería. Autores Denis Joana González Sanabria y Hugo Daniel López Mendoza. Trabajo de Conclusión de Grado titulada "Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida de los profesionales de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el Hospital Regional de San Pedro en el segundo semestre del año 2022". El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida de los profesionales de enfermería en el servicio de

hemodiálisis del Hospital Regional de San Pedro en el 2º semestre del año 2022. La variable se desglosa en las siguientes dimensiones: informaciones, promoción y calidez de atención. El enfoque de la investigación es cuantitativo, el nivel de conocimiento esperado es descriptivo y el diseño es de carácter no experimental. La población está constituida por 55 pacientes con terapia de hemodiálisis y 10 profesionales de enfermería del servicio. El instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, elaborado con la escala de Likert. Los resultados fueron organizados y presentados con figuras proporcionados por la aplicación formulario Google Drive. De acuerdo a los resultados obtenidos se deduce que en un 45% el nivel de satisfacción de la población en estudio es de muy buena en cuanto a las informaciones recibidas, en un 35% es bueno respecto a la estrategia educativa implementada y en un 36% es muy buena referente a la calidez de atención, reconociendo la falencia en la atención individualizada a cada paciente por la cantidad limitada de profesionales y la demanda en el servicio, además los materiales educativos disponibles para la distribución son insuficientes. Palabras claves: satisfacción de usuarios, atención, profesionales de enfermería, servicio de hemodiálisis.

Los antecedentes mencionados guardan relación con el tema en estudio, siendo la diferencia en cuanto a la población, se destaca que este trabajo se delimita a usuarios internados del servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro.

Bases teóricas

Usuario

El usuario “es la persona que utiliza y elige los servicios de salud” (RAE, 2014). Entorno al usuario se organizan todas las prestaciones que se otorgan en la Red de Establecimientos de Salud Pública, debe ser el eje alrededor del cual se organizan las actividades del sistema de salud.

Paciente o también denominado usuario, “es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención” (Aguirre, 2014, p.65).

Se entenderá por paciente que “es la persona que se encuentra internada en la unidad de observación en el servicio de urgencias de la institución de salud descrita, con una permanencia mayor de veinticuatro horas” (Jinich, 2006).

Una vez iniciada la relación entre el médico y la persona que padece, ésta se ha convertido en “paciente” (del latín *pati*, sufrir). La conversión no significa un cambio biológico sino social, y es el resultado del padecer de la persona, producto, a su vez, de su enfermedad, asociada con muchos factores más, de índole psicológica y sociocultural. (Lemus y otros, 2013, p. 342)

“El paciente es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud” (Tardáguila, 2009, p.80).

Un paciente es una persona que sufre dolores o molestias provocadas por diversas enfermedades o malestares, que necesita la ayuda de un médico para determinar la causa de su enfermedad y luego, si es necesario, tratarla para una mejor calidad de vida.

Satisfacción

“La palabra satisfacción del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria” (RAE, 2014).

Satisfacción “es confianza o seguridad del ánimo, este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio”

(Sánchez, 2018).

La satisfacción “es la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria, un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral” (Cabrero y otros, 2014, p.154).

“Satisfacer como causa, acción o forma de apaciguar y responder adecuadamente a quejas, sentimientos o causas contrarias” (Elers, 2016, p.87).

Satisfacer es el contentamiento a las cosas que hacen felices a las personas, prosperan, o hacen felices o simplemente felices. En el marco de la teoría de las necesidades de información, la satisfacción se entiende como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con el medio que lo rodea, eliminando su falta de conocimiento e información sobre hechos, objetos o fenómenos y lo que provoca la necesidad de información. Para satisfacer la necesidad de información, una persona debe mostrar un comportamiento informacional, por ejemplo: consultar con los vecinos, ir a la biblioteca, utilizar los servicios de información o utilizar su experiencia. (Sánchez, 2018)

La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de deseos o la satisfacción de necesidades, lo que conduce a la paz y la tranquilidad. Pues cuando se logra cumplir un deseo o alcanzar una determinada meta, se siente satisfecho y con ello se alcanza un estado de felicidad.

Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente “es la complacencia del paciente con los servicios médicos, los proveedores y el resultado del tratamiento, y es una medida del contentamiento del paciente y del paciente con la atención y sus expectativas de solución a un problema de salud” (Sánchez, 2018).

“La satisfacción del usuario con el que recibe los cuidados de enfermería, está relacionado directamente con la calidad, ya que esta requiere tiempo, creatividad, compromiso, previsión, comunicación con el paciente, respeto, continuidad y efectividad, entre otros” (Blanco y otros, 2010).

Es importante considerar la percepción de los usuarios sobre los servicios brindados por el personal de enfermería, quien es el recurso humano más cercano al paciente y su familia, quienes son el principal canal de

comunicación.

Sánchez y otros han referido que “la satisfacción del paciente se define como una actitud positiva individual hacia las distintas dimensiones de los servicios de salud” (2018).

Se tiene en cuenta la percepción del usuario sobre el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Este es uno de los factores que influye en la calidad de la atención brindada por los profesionales médicos y debe abordarse en la práctica diaria. Por ello, la empatía, la amabilidad y el respeto son importantes, y el trato a los usuarios es ahora uno de los parámetros que se tienen en cuenta a la hora de evaluar la calidad de la asistencia sanitaria. Por tanto, la satisfacción del usuario está relacionada con el nivel de cumplimiento del paciente con el servicio recibido, teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales proporcionados por el personal de enfermería al utilizar el servicio para atención profesional. Esto se entiende como una evaluación positiva de la atención en diversas áreas de la medicina.

Clínica Médica

El Servicio de Clínica Médica está compuesto por un equipo de profesionales que brinda asistencia médica a pacientes que consultan de manera ambulatoria (en consultorios externos), o que requieren internación por enfermedades agudas y crónicas (en sala general e internación transitoria), y realiza el seguimiento de aquellos enfermos, quirúrgicos y no quirúrgicos, que por su gravedad o alto riesgo precisaron ingresar en cuidados críticos y resolvieron su cuadro. (Heredia, 2013)

El Médico Clínico es un especialista en adultos que enfoca al paciente con una concepción integral del ser humano, capacitado para prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar la patología prevalente, así como para guiar al paciente por todos los niveles de atención y realizar promoción de la salud; cumple un rol fundamental en la medicina actual. (Sánchez, 2018)

Los chequeos médicos son importantes para la prevención de enfermedades, para llevar un estilo de vida saludable, una dieta equilibrada, practica de actividad física regular y supervisada por un profesional y ayuda a

reconocer los hábitos nocivos para la salud como fumar, estar sentado, la obesidad y el consumo ilimitado de alcohol o grasas animales.

El servicio médico es uno de los servicios sanitarios básicos del centro de salud.

Este servicio se enfoca en brindar servicios de atención médica general a pacientes de todas las edades y con diversas afecciones médicas. El objetivo principal de un médico es brindar atención primaria y de seguimiento para enfermedades y dolencias comunes, así como realizar exámenes de rutina y brindar orientación preventiva. (Espinosa, 2013, p.220)

Algunos de los servicios que se ofrecen en el centro médico son:

Consultas médicas. Los médicos de familia realizan exámenes clínicos, escuchan los síntomas del paciente y realizan un diagnóstico.

Primeros auxilios menores. Para lesiones menores como cortes, raspaduras, quemaduras leves y fracturas no complicadas, los centros médicos pueden brindar primeros auxilios y, si es necesario, derivar a los pacientes a servicios especializados de primeros auxilios.

Pruebas de laboratorio: las clínicas médicas también pueden realizar pruebas de laboratorio de rutina, como análisis de sangre, pruebas de función hepática, análisis de orina.

Chequeos de salud y controles preventivos. Muchas clínicas médicas ofrecen chequeos de salud y preventivos para identificar enfermedades subyacentes y dar consejos de salud y estilo de vida. (Espinosa, 2013, p.222)

Los centros médicos suelen ser flexibles y ofrecen citas para atención tanto inmediata como temporal. Algunos centros médicos también pueden ofrecer servicios de telemedicina, donde los pacientes reciben atención médica a través de consultas en línea o por teléfono. Es importante tener en cuenta que, si bien las clínicas son una opción conveniente y accesible para muchos pacientes, en caso de una enfermedad o lesión grave, es posible que sea necesario derivar a los pacientes a servicios de salud especializados, como hospitales o especialistas para internaciones.

Profesional de enfermería

Enfermería “es una disciplina científica encaminada a fortalecer la capacidad reaccional del ser humano (persona-familia, grupo poblacional)” (Plaza, 2014). La capacidad reaccional del Hombre está dada por la lucha continua del mismo por mantener su equilibrio con el medio; es una respuesta individual o grupal frente a alteraciones bio-psico-sociales. Enfoca la atención a través de un proceso integral, humano, continuo interpersonal, educativo y terapéutico en los diferentes niveles de atención: primaria, secundaria y terciario.

Según la OMS (2020) los profesionales de enfermería están en la línea de acción en la prestación de los servicios y desempeñan una función importante en la atención centrada en las personas y comunidades. En muchos países son líderes o actores clave en los equipos de salud multiprofesionales e interdisciplinarios. Proporcionan una amplia gama de servicios a todos los niveles del sistema de salud.

(<https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>)

“Tiene el propósito de adecuar la atención a las necesidades del enfermo, las demandas de sus familiares, cuidadores y comunidad, un proceso humano y social que se apoya en la influencia interpersonal, del liderazgo, la participación y la comunicación” (Blanco y otros, 2010).

El trabajo de una enfermera no se trata sólo de la calidad del cuidado de los seres queridos y cuidadores con enfermedades avanzadas y la participación activa en la formación técnica para garantizar una mejor calidad de vida, comodidad y dignidad humana en sus últimas etapas de la vida, sino que, además tiene principalmente la responsabilidad moral de acompañar al paciente, ayudarlo a una muerte digna, respetando su independencia hasta el final de su vida.

El concepto de disciplina de enfermería se introduce en 1950 en Estados Unidos (EUA o EE. UU), con un grupo de académicas - teóricas que señalaban que una profesión nueva como Enfermería debía explicar su propio conocimiento a través de sus bases teóricas para poder sobrevivir como profesión, se hace énfasis en la importancia de su desarrollo, de la ciencia de enfermería como una racionalidad teórica para la práctica de

Enfermería. En las décadas de los 60 y 70, con el desarrollo de programas de posgrado de Enfermería se inicia la indagación y reflexión que permite perfeccionar marcos conceptuales y una preparación educacional de enfermeras(os) para la investigación, iniciando así un desarrollo disciplinario de incorporación de conocimientos desde otras disciplinas, generando un fuerte optimismo en el proceso de Enfermería y en el método científico. (Torres, 2017)

Funciones

Entre las funciones y actividades que debe realizar el personal de enfermería en los servicios de salud, urgencias en especial, están las siguientes:

Tener preparados y dispuestos los equipos y medios necesarios en la sala de reanimación o de apoyo vital o área de choque, para la atención del paciente.

Tener material y equipos debidamente esterilizados.

Disponer de materiales y medios para garantizar la permeabilidad de las vías aéreas (mascarillas, sondas de aspiración, cánulas oro traqueales, etc.).

Disponer de los medios para oxigenación.

Tener el material listo para realizar de manera rápida e inmediata la permeabilidad de un acceso venoso (ya sea con punzocath o catéter central).

Mantener una comunicación efectiva con los integrantes de los diversos departamentos que participan en la atención del paciente en el área de urgencias, así como laboratorio, rayos X, inhaloterapia, etc...

(Echeverría, 2013)

También es importante que el enfermero desarrolle habilidades de trabajo en equipo, porque la atención de un paciente que llega al área de servicio requiere la intervención de varios especialistas, en cuyo caso el personal de enfermería es responsable de implementar la relación. y coordinarse con ellos para brindar una atención integral, confiable y de alta calidad al usuario que utiliza los Servicios.

“La función de la enfermera, como cuidadora, implica la participación en

la promoción, mantenimiento y recuperación de la salud, mediante medidas preventivas para evitar la aparición de la enfermedad, su progresión o prevenir secuelas asegurando la continuidad del cuidado” (Echeverría, 2013).

Como Virginia Henderson dijo, “la enfermera debe conocer qué es lo que el enfermo necesita. Debe colaborar con los pacientes en la identificación de sus necesidades (físicas, mentales, emocionales, socioculturales y espirituales) y en el desarrollo de soluciones” (Henderson, 2015).

La enfermera debe estar abierta a las percepciones e inquietudes del paciente y su familia, asumir responsabilidad moral, ser profesional y estar dispuesta a escuchar, dialogar y responder en situaciones holísticas complejas. Además, debe respaldar la evidencia empírica existente, debe ser vínculo o alianza entre los profesionales de la salud, el paciente y su familia. El objetivo de esta función es integrar actividades y evitar la fragmentación de los servicios de salud relacionados con la especialización.

Cuidados de enfermería

El profesional de enfermería, responsabilizado del proceso de cuidar, debe estar capacitado para llevar a cabo una serie de actividades. Estas actividades, marcadas por la definición que se ha presentado sobre el proceso de cuidar, son:

Identificar la necesidad del cuidado. considerando las variables individuales, grupales y culturales que modifican esta necesidad. Esto supone para el profesional de enfermería un ejercicio complejo, puesto que le obliga a dotarse de la información que le permita identificar el efecto de las variables en cada suceso o situación concreta y a tener conocimiento del efecto que las distintas culturas tienen sobre la manifestación de la necesidad de cuidados.

Identificar el tipo de cuidados requeridos. para dar respuesta a esa necesidad detectada. Para llevar a cabo esta actividad, el profesional de enfermería, además de necesitar un conocimiento técnico acerca de los tipos de acciones que le permitirán satisfacer la necesidad identificada, deberá conocer si el sujeto ya ha realizado acciones encaminadas a satisfacer esta necesidad, qué tipo de acciones son y determinar el valor real que tienen en esa situación y el valor entendido como significado

para el sujeto.

Identificar la capacidad del sujeto para llevar a cabo dicho cuidado.

el profesional cuando cuida no puede ni debe olvidar que está entrando en el ámbito de autonomía del sujeto. Esto exige que se coincida en las propuestas de enfermeras, cuando se refieren a que el sujeto debe ser autónomo en el menor tiempo posible, debiendo participar al máximo nivel de sus posibilidades en el proceso de cuidados. Para ello, la enfermera debe determinar las posibilidades de participación del sujeto en su proceso de cuidados (tanto físicos como mentales), su actitud e interés en la participación y finalmente la aceptación explícita.

Identificar la manera en que se pueda satisfacer dicho cuidado.

esto es la manera en que se va llevar a cabo la acción de cuidar. Concretar las tareas a realizar, determinar el tiempo que cada una de estas tareas exige, y determinar el material y/o instrumentos que se necesita

Determinar la delegación de acciones. el compromiso que las enfermeras asume de hacer participar al sujeto en su proceso de cuidados obliga a identificar cuál o cuáles de las acciones necesarias se debe llevar a cabo personalmente, y cuál o cuáles aquellas que se puede delegar en el propio sujeto. Pero la delegación no solo es posible hacerla en el sujeto, sino que también la enfermera podrá traspasar algunas de las acciones programadas entre el personal técnico y cuidadores informales que componen el equipo de cuidados.

Considerar el carácter ético que tiene el proceso de cuidar. los valores que condicionan la necesidad de cuidado dotan de carácter ético al proceso de cuidar.

Ejecutar las acciones concretas de cuidado. la ejecución es la muestra del hacer y la práctica de la enfermería profesional, y requiere de la realización de una serie de técnicas variadas en cuanto a su complejidad que no son el fin del proceso de cuidar.

Evaluar los resultados. El proceso de cuidar, como secuencia de acciones dirigidas a un fin, exige de la evaluación de los resultados que dichas acciones producen en la dirección del fin que se persigue. (Mena, 2016)

El proceso de cuidado requiere una serie de acciones encadenadas, unificadas e interdependientes que llegan a un fin y no tienen fin, cuyo objetivo es conseguir el máximo bienestar de las personas atendidas, y además es interminable, porque hasta el último momento de la vida la gente necesita cuidados.

Comunicación e información

La comunicación “es un arte y una habilidad que los cuidadores deben aprender porque no solo se trabaja con pacientes, sino también con los familiares, médicos y otros profesionales de la salud en el equipo” (Moreno, 2016).

El derecho a la información sobre la propia salud del paciente incluye el acceso a la información escrita en la historia clínica, resultados de pruebas complementarias, certificados médicos, y cualquier otro documento clínico que contenga datos propios, cuando el paciente o una persona designada legalmente por él lo requiera o por orden de juez competente. (Blanco y otros, 2010, p. 76)

La atención en Enfermería proporciona cuidados enfermeros a personas con problemas de salud en situación crítica o de alto riesgo, a nivel individual o colectivo, dentro del ámbito sanitario, agilizando la toma de decisiones mediante una metodología fundamentada en los avances producidos en el campo de los cuidados de la salud, la ética y la evidencia científica lograda a través de una actividad investigadora directamente relacionada con la práctica asistencial. (Jinich, 2006)

El profesional debe informar al paciente sobre problemas desconocidos o de difícil comprensión relacionados con el funcionamiento del servicio o su enfermedad, tratamiento o recuperación, presentando claramente la información requerida para facilitar o posibilitar el tratamiento, por ejemplo, horarios de atención del servicio, centros de diagnóstico, formación o desarrollo de casos, etc. Esto es importante porque brinda al paciente y a su familia la tranquilidad de saber que están siendo tratados por su afección médica.

Relación Enfermera - Paciente

Los seres humanos tienden por naturaleza a comunicarse a lo largo de la historia de la humanidad; este proceso es constante y por ende genera entre

las personas una interacción que puede mantener a un individuo o a la sociedad en general en una relación mutua.

“El cuidado como centro de atención de la enfermería, se describe también como la relación que se da entre enfermera-paciente con el fin de promover su salud, prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar las enfermedades que puedan padecer” (Leonel, 2012).

Relación enfermera-paciente “es la habilidad en la comunicación y conexión con el cuidado, lo que trae como resultado una expresión de satisfacción por parte del paciente de sentirse escuchado y comprendido, además de la satisfacción personal de la enfermera”. (Aguirre, 2014)

Así también Elers (2016) define la relación enfermería – paciente como “una relación especial en la que la enfermera transmite todo su conocimiento y experiencia en el cuidado” (p, 25).

La relación enfermera-paciente se considera la esencia del cuidado e incluye los sentimientos y comportamientos que ocurren en esa relación, por ejemplo, entre un paciente y una enfermera que tienen una base de conocimientos que les permite resolver problemas clínicos y brindar atención. La falta de experiencia a menudo dificulta la implementación de la relación enfermera-paciente en la práctica, por lo que se espera que la enfermera principiante fortalezca su autenticidad con el apoyo y la orientación de un mentor, y que la enfermera experta utilice hábilmente la presencia auténtica. entornos.

El equipo de salud debe demostrar interés manifiesto en los pacientes, en sus percepciones, necesidades y demandas. El reto para la gestión es el de establecer mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios de los servicios de salud y, a su vez, permitan retroalimentar el sistema en función de los mismos. (Cuéllar, 2015)

El objetivo de la relación cuidado-paciente es la satisfacción, es decir, una experiencia racional o cognitiva resultante de una comparación de expectativas y comportamiento de un producto o servicio; depende de muchos factores, como las expectativas, los valores morales y culturales, las necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos factores

determinan que diferentes personas tengan diferentes niveles de satisfacción en diferentes condiciones.

Capacidad de escucha en enfermería

La escucha activa consiste en atender a la totalidad del mensaje que se recibe, es decir, prestar atención no sólo a lo que se dice (el contenido) sino también al “cómo se dice”, fijándose en los elementos no verbales y para verbales, mirarle, dedicarle tiempo, hacerle ver que tenemos en cuenta sus opiniones. (García, 2014)

“Escuchar implica un proceso activo donde actúan los sentidos, así como lo intelectual y afectivo” (Cuéllar, 2015).

Escuchar es un arte más complejo que hablar, susurra el que habla poco y escucha mucho, porque susurra con la mirada, con la sonrisa, con la dedicación, con las manos y la postura del cuerpo. Escuchar requiere esfuerzo y concentración, algo que no es necesario para oír, un hecho meramente fisiológico. Es evidente que de esta manera se incrementa en gran medida la capacidad para empatizar. (Elers, 2016)

La escucha activa es uno de los mejores medios que podemos utilizar para mejorar nuestras habilidades comunicativas, mejorar la calidad y convertir al resto de nosotros en conversadores comprensivos. El silencio es una parte importante de la escucha activa: silencio no significa ausencia. Esto incluye mantener una postura y una mirada atenta, abierta y relajada que le diga al paciente que está ahí para escuchar y que lo que tiene que decir es realmente interesante.

Para escuchar activamente es necesario.

Dejar de hablar. Si se está hablando no se puede escuchar.

Conseguir que el interlocutor se sienta con confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre para expresarse. Para conseguirlo puede ayudar el ponerse en su lugar, es decir, establecer una relación de empatía.

Demostrar al interlocutor que se está dispuesto a escucharle. se trata de adoptar una posición abierta y activa, manifestándole claramente o interés y escuchándole para tratar de entenderle y no para oponerse, lo que se suele hacer mediante movimientos afirmativos de

cabeza y palabras del estilo de “sí, sí”, “ya veo”, resumir y confirmar las afirmaciones de quién nos transmite el mensaje, formulando las frases con una tonalidad adecuada (no con incredulidad), con empatía y respeto, pero sin abusar de ellas, permitiendo que el paciente pueda exponer el problema sin interrumpirle precozmente ni realizar conclusiones prematuras, facilitando que exprese sus sentimientos, sus expectativas, sus esperanzas y cómo afecta la enfermedad a su vida.

Eliminar las posibles distracciones. interrupciones, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.

Ser paciente. Tomar el tiempo necesario. A veces es conveniente al principio establecer la duración de la entrevista con el fin de poder llevar a cabo nuestro trabajo de una forma adecuada.

Conducir la conversación, sin interrumpirle. Para ello, suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear, usando un lenguaje sencillo, asertivo y comprensible para el paciente minimizando las reacciones negativas del paciente.

Dominar las emociones. Una persona enojada siempre malinterpreta las palabras. Evitar criticar y argumentar en exceso, ya que esto situaría al interlocutor a la defensiva, conduciéndole probablemente a que se enoje o se calle.

Preguntar cuanto sea necesario. Además de demostrar que le estamos escuchando, le ayudaremos a desarrollar sus puntos de vista con mayor amplitud. Utilizando frases y gestos sencillos: ummm..., mmm..., cuéntame más.

De nuevo dejar de hablar. ésta es la primera y la última de las recomendaciones y de la que dependen todas las demás. (García, 2014)

La capacidad de escucha es una de las habilidades de enfermería que se debe desarrollar para una buena relación interpersonal, escuchar activamente al paciente significa que uno se interesa por lo que dice, se preocupa por lo que le sucede y está dispuesto a ayudarlo a desarrollarse.

Apoyo emocional

Apoyo interpersonal. Es utilizado para referirse a tipos de comunicaciones, relaciones y vínculos que se establecen entre dos o

más personas. La condición exactamente opuesta es la de 'intrapersonal', ya que esta implica fenómenos o situaciones en las cuales una persona está en íntimo contacto consigo mismo en vez de abrirse hacia el mundo exterior. Comúnmente, el término 'interpersonal' se usa para señalar capacidades de ese tipo que suponen que los individuos de características interpersonales tienen facilidad para relacionarse con otros y para establecer vínculos de diverso tipo con sus pares. (Moreno, 2015)

El sostén social son las transacciones interpersonales que implican ayuda, afecto y afirmación. Podemos distinguir cuatro tipos de apoyo social:

Apoyo emocional. se da en la interacción íntima. Consiste en transmitir afecto y confianza, escuchar, mostrar empatía y reconocimiento, hacer compañía, compartir vivencias.

Apoyo cognitivo. consiste en proporcionar información, dar consejos, intercambiar opiniones.

Apoyo instrumental. consiste en proporcionar asistencia física, ayudar a hacer recados o a realizar tareas domésticas cuando es necesario, ayudar en los desplazamientos.

Apoyo material. consiste en prestar o dar dinero, alojamiento, comida, ropa, pagar servicios. (Del Valle, 2015)

El apoyo emocional puede ayudarles a afrontar los sentimientos negativos y contribuir a la recuperación de los pacientes. Hay muchas formas de brindar apoyo emocional a los pacientes hospitalizados. Algunos de ellos son:

Escucha activa. prestar atención a lo que dice el paciente y validar sus sentimientos. Esto puede ayudar a sentirse comprendidos y apoyados.

Empatía. Intentar ponerse en el lugar del paciente y comprender su situación. Mostrar compasión y solidaridad les reconforta.

Proporcionar información. Explicar de forma clara y comprensible la situación del paciente, los tratamientos y procedimientos médicos. Esto puede ayudar a sentirse más conscientes y empoderados.

Fomentar la participación. Animar al paciente a participar en las

decisiones sobre su atención y tratamiento. Esto les hace sentir que tienen cierto control sobre su situación.

Proporcionar compañía. Pasar tiempo con el paciente y ser una presencia reconfortante puede ayudar a aliviar los sentimientos de soledad y aislamiento.

Proporcionar distracción. Proporcionar una actividad o entretenimiento que permita al paciente desviar la atención de su enfermedad. Esto puede incluir leer libros, escuchar música, ver películas o participar en terapias recreativas.

Conectarse con recursos externos. Ayudar al paciente a acceder a servicios de apoyo adicionales, como grupos de apoyo o psicoterapia, si es necesario.

Ser consciente de las necesidades emocionales. estar atento a signos de estrés o tristeza y ofrecer ayuda mediante la intervención de un profesional de salud mental o simplemente llorando. (Del Valle, 2015)

El apoyo emocional a los pacientes hospitalizados es fundamental para mejorar su calidad de vida y favorecer el proceso de recuperación. Se centra no sólo en el aspecto médico sino también en el bienestar emocional y mental del paciente. Los pacientes suelen experimentar incertidumbre, miedo, ansiedad y sentimientos de soledad.

Normas generales en la administración de medicamentos

Todos los medicamentos se administrarán por orden del médico, salvo en situaciones de urgencia vital.

El/la enfermero/a que prepare el medicamento también deberá administrarlo, excepto con aquellos medicamentos que vengan preparados en sistema de unidosis de la farmacia y deberá de hacer el registro respectivo.

Debe programar la preparación del medicamento, teniendo en cuenta el tiempo de estabilidad del mismo una vez reconstituido, extremar esta precaución en el caso de medicamentos inyectables.

Verificar el buen estado del medicamento (caducidad, aspecto, precipitados, etc.). No administrar fármacos que han cambiado de color, consistencia u olor.

Comprobar que el estado del enfermo no contraindica la administración del medicamento (intoxicación, etc.).

Verificar que la vía de administración prescrita es compatible con el estado del paciente (vómitos, diarrea, etc.).

Tener cuidado al mezclar medicamentos, no mezclar medicamentos sin asegurarse previamente de su compatibilidad.

Conocer las incompatibilidades y no administrar si cambian de aspecto o se forma un precipitado.

Valorar posibles reacciones previsibles o imprevisibles que pueda tener el paciente después de serle administrada la medicación. Si se trata de un fármaco para inyectar debe colocarse al paciente en la posición adecuada. (Martín, 2014)

Los medicamentos sólidos y estables pueden prepararse una hora antes de su administración. Si es un fármaco que va a tomar el propio paciente darle las instrucciones adecuadas y comprobar que se lo toma. Los medicamentos ordinarios se administrarán con una diferencia no mayor a 30 minutos respecto a la hora que se ordena. Los antibióticos y quimioterápicos se administrarán a la hora que se ordena para que los niveles en sangre permanezcan constantes.

Reglas para la administración segura de medicamentos

Antes de administrar un medicamento, se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

Administrar el medicamento correcto. Se debe identificar el medicamento y comprobar la fecha de caducidad del mismo, comprobar el nombre de la especialidad al preparar el medicamento, comprobar el nombre de la especialidad al administrar el medicamento, si existe alguna duda, no administrar y consultar, se desechará cualquier especialidad farmacéutica que no esté correctamente identificada.

Administrar el medicamento al paciente indicado. Se debe comprobar la identificación del paciente.

Administrar la dosis correcta. Siempre que una dosis prescrita parezca inadecuada, comprobarla de nuevo.

Administrar el medicamento por la vía correcta. Asegurar que la vía de administración es la correcta, si la vía de administración no aparece en la prescripción, consultar.

Administrar el medicamento a la hora correcta. Comprobar el aspecto del medicamento antes de administrarlo, posibles precipitaciones, cambios de color, etc., se debe prestar especial atención a la administración de antibióticos, antineoplásicos y aquellos medicamentos que exijan un intervalo de dosificación estricto.

Registrar todos los medicamentos administrados. Registrar y firmar lo antes posible la administración del medicamento, si por alguna razón no se administra un medicamento, registrar en la hoja de evolución de enfermería especificando el motivo y en la hoja de incidencias de dosis unitaria si procede, cuando se administre un medicamento “según necesidades”, anotar el motivo de la administración, no olvidar nunca la responsabilidad legal.

Informar e instruir al paciente. Sobre los medicamentos que está recibiendo.

Comprobar que el paciente no toma ningún medicamento ajeno al prescrito.

Investigar si el paciente padece alergias y descartar interacciones farmacológicas.

Antes de preparar y administrar un medicamento realizar lavado de manos. (López y otros, 2011)

Comprobaciones previas

Antes de administrar un medicamento el/la enfermero/a de conocer:

El efecto que produce. Las vías por las que puede administrarse. Los efectos secundarios que puede producir. Los fármacos que benefician o impiden su acción. La solución y cantidad en las que puede diluirse. El tiempo de administración. (Martín, 2014)

Medidas de seguridad

Previa a la administración de cualquier medicamento siempre se tendrá en cuenta la regla de los cinco correctos:

Medicamento correcto. Dosis correcta. Vía correcta. Hora correcta.

Paciente correcto. Antes de administrar un medicamento, el/la enfermero/a deberá hacer las debidas comprobaciones, al extraerlo del lugar de almacenamiento al prepararlo y al administrarlo: Nombre comercial, principio activo y dosis con la Hoja de Ordenes Médicas. (Martín, 2014)

Medidas de precaución

“Si el fármaco tiene efectos sobre el sistema cardio-respiratorio, comprobar antes y después de su administración la frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria y presión arterial” (Martín, 2014). Si hubiera taquipnea o bradipnea, taquicardia o bradicardia, hiper o hipotensión, se consultará con el médico que ordenó el tratamiento. Se debe asegurar que el paciente, no sea alérgico al medicamento que se vaya a administrar

Los pacientes pueden presentar problemas relacionados con los cambios fisiológicos que implica la edad, memoria alterada, menor agudeza visual, disminución de la función renal, dando como resultado una eliminación más lenta de los fármacos, permaneciendo éstos más tiempo activo, absorción menos completa y más lenta del tracto gastrointestinal, aumento de la proporción de grasas en la masa del cuerpo, facilitando la retención de los fármacos liposolubles con peligro de toxicidad.

Estrategias educativas para la promoción de la salud

La promoción de la salud es definida por la Organización Mundial de la Salud (2018) como "el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud".

Este concepto se pone en práctica usando enfoques participativos; los individuos, las organizaciones, las comunidades y las instituciones colaboran para crear condiciones que garanticen la salud y el bienestar para todos.

La promoción de la salud consiste en proporcionar a los pueblos los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre la misma. Para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social un individuo o grupo debe ser capaz de identificar y realizar sus aspiraciones, de satisfacer sus necesidades y de cambiar o adaptarse al medio ambiente. (OMS, 2018)

La salud no se considera un objetivo diario, sino una fuente de riqueza.

Por tanto, es un concepto positivo que enfatiza los recursos sociales y personales y las habilidades físicas, dado que el concepto de salud como bienestar va más allá de la idea de estilos de vida saludables, la promoción de la salud no se aplica únicamente al sector salud sino en el entorno en general.

El principal medio para garantizar altos niveles de salud continúa siendo el acceso a la información y la capacitación constante sobre los aspectos y situaciones que afectan y/o fortalecen la salud de la comunidad. El objetivo es que los miembros de la comunidad comprendan que una buena salud es el mejor recurso para el progreso personal, económico y social y una dimensión importante de la calidad de la vida. (OMS – MSP y BS Canadá)

Se enfatiza en la comprensión de que los factores políticos, económicos, sociales, culturales, ambientales, conductuales y biológicos pueden influir en la salud de las personas o en su deterioro. Este acceso oportuno a la información brindada a las personas las habilidades para gestionar y moldear estos factores en su beneficio.

La función del personal de enfermería en la promoción de la salud debe ser a través de la actuación como mediador, en cuanto a la adquisición y aprovechamiento de la información en salud y la adopción de modos de vida que potencien la salud de todos los miembros de la comunidad. (OMS – MSP y BS Canadá)

El sector de sanidad por sí solo no puede proporcionar las condiciones para la salud ni garantizar una perspectiva favorable, y la promoción de la salud requiere la acción coordinada de todas las partes: el Estado, el sector de la salud y otros sectores sociales y económicos, organizaciones benéficas, municipios, industria y medios de comunicación. Personas de todos los ámbitos de la vida participan como individuos, familias y comunidades.

La base del control de los determinantes de la salud consiste en el reforzamiento de la acción comunitaria, por tal razón es necesario que la labor del personal de enfermería dentro de la comunidad trate de unir y organizar esfuerzos de todas las organizaciones y miembros individuales de la población, para que ellos mismos tengan la posibilidad de modificar los determinantes de la salud de forma positiva. (OMS – MSP y BS -

Canadá)

La promoción de la salud es la participación efectiva y concreta de la comunidad en la identificación de problemas, el establecimiento de prioridades, la toma de decisiones y el desarrollo e implementación de estrategias de planificación para lograr una mejor salud. Existen muchas formas de promoción de la salud, algunas de las cuales se mencionan a continuación: charlas educativas, entrevistas, folletos, programas de radio, visitas, etc.

Charla educativa “es una disertación oral por la que una persona expone a un grupo de personas en lenguaje sencillo y de un modo informal, un tema específico” (OPS – OMS – USF, 2017).

Los temas de las charlas se deben plantear de acuerdo a las características y el interés de la comunidad que participa de ésta, ya sean estas poblaciones masculinas, femenina, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores.

Debe limitarse al tiempo fijado y pronunciarse bien las palabras con tono de voz adecuado. Se da cuando un miembro del Equipo de Salud de la Familia se dirige a la comunidad para educar y promocionar temas relacionados a hábitos saludables o características sobre algún tipo de enfermedad, cuidado de alimentos, tratamiento de agua para consumo del ser humano, entre otros temas.

Debe tener un tema, durar al menos 15 minutos desde la presentación hasta la firma de los asistentes y haber por lo menos cinco personas participando. En caso que se desarrolle más de un tema con las condiciones mencionadas anteriormente, se cuenta tantas veces como charlas se ha realizado, entiéndase por esto que es si hay tres temas, entonces se registran tres charlas. Las charlas deben ser por Equipos de Salud de la Familia. (OPS– OMS – USF, 2017)

La charla educativa es aquella conferencia de corta duración y de características semiformales.

Trípticos o afiches. es un aviso que comunica algún evento futuro o situación actual o informaciones referentes a la salud y que generalmente ostenta una considerable dimensión para que sea bien apreciado y notado por el público al cual va dirigido y una deliberada

intención artística que buscará atraer más de lo ordinario. (Soler. 2015)

El tríptico es un folleto informativo cuya hoja está dividida en tres partes, de las cuales sus laterales se doblan sobre la del centro.

Entrevista. es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa. Es un encuentro entre personas en situación especial, donde se aplica una técnica indispensable en la valoración que permite la obtención de información a partir de las respuestas del sujeto. (OMS, 2018)

Una entrevista es una conversación entre dos personas sobre pura comunicación, durante la cual una recibe información de la otra y viceversa. En este caso, los roles de entrevistador/entrevistado cambiarían durante la entrevista. Las entrevistas no se consideran una conversación normal, sino una conversación formal y decidida con objetivos implícitos.

Programas Radiales. La radio, como medio de comunicación masiva, pone en contacto la escucha y no requiere del sentido visual, por ello en los procesos de promoción de salud es un potencial, debido a que tiene gran arraigo popular, permite producción más sencilla, menos costosa y en menos tiempo, está en todas partes, puede ser usada mientras se trabaja, es más participativa, existe menos temor a la voz que a la imagen, siempre ha tenido fines educativos con trascendencia social, es el más personal de todos los medios y, en el orden político, es una respuesta a la globalización. (Ortiz,2016)

La radio es una herramienta de comunicación eficaz que activa a los miembros de la comunidad para mejorar el estado de salud, prevenir enfermedades y crear procesos educativos para que las personas participen en las decisiones sobre su bienestar como patrimonio y como derecho individual y colectivamente, aunque se enfatiza que el éxito se logra cuando se tienen en cuenta los intereses de la comunidad, por eso las radios comunitarias tienen una gran audiencia, porque se identifican con su realidad. Los medios de comunicación junto con la educación forman una fuerza cultural que influye en el comportamiento de la población; Además de información, pueden conducir a un cambio de actitud. Los aspectos positivos de los medios de comunicación

son que brindan información, cultura y ocio, comunican con otras culturas, creencias, países e información.

Niveles de Intervención de Educación para la Salud

Las estrategias educativas implementadas por los profesionales de enfermería se pueden agrupar teniendo en cuenta los niveles de Educación para la Salud, que se menciona a continuación:

Educación Masiva. Ofrecer a la población información de diversas formas de acción dirigidas a lograr cambios ambientales, económicos o sociales que favorezcan la salud. Como, por ejemplo: prensa, carteles y folletos, programas radiales, programas de televisión, internet, etc.

Educación Grupal. Es generalmente más fácil cambiar a los asociados en un grupo que cambiar a cada uno de ellos singularmente. Como por ejemplo charlas educativas, reunión en la comunidad, consultas extramurales, etc.

Educación Individual. Tiene como ventaja que se puede personalizar y adaptar a las necesidades y factores de riesgo particulares de cada persona. Como por ejemplo las entrevistas, las visitas domiciliarias, el dialogo, charlas personales, entre otros. (Blogger, 2018)

Las estrategias de capacitación deben presentar toda la información necesaria de una manera fácil de entender para que pueda ser bien interpretada por el grupo objetivo. Este trabajo debe explicar conceptos, autocuidado, complicaciones, consecuencias, prevención, etc., promover estilos de vida saludables que los pacientes deben seguir, como una dieta saludable, la actividad física y la importancia del descanso, así como cuidados higiénicos antes, durante y después de cualquier procedimiento.

Bases legales

La principal función del Estado es velar por la salud pública de sus habitantes y lo hace a través del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, órgano competente para la prestación, regulación y supervisión de todos los servicios sanitarios establecidos en el territorio nacional.

Constitución Nacional

Artículo 68.- Del derecho a la salud. El Estado protegerá y promoverá la salud como derecho fundamental de la persona y en interés de la comunidad. Nadie será privado de asistencia pública para prevenir o tratar enfermedades, pestes o plagas, y de socorro en los casos de catástrofe y de accidentes. Toda persona estará obligada a someterse a las medidas sanitarias que establezca la ley, dentro del respeto a la dignidad humana.

Artículo 69.- Del sistema nacional de salud. Se promoverá un sistema nacional de salud que ejecute acciones sanitarias integradas, con políticas que posibiliten la concertación, la coordinación y la complementación de programas y recursos del sector público y privado.

El Estado protegerá y promoverá la salud como derecho fundamental de la persona y en interés de la comunidad. Se promoverá un sistema nacional de salud que ejecute acciones sanitarias integradas, con políticas que posibiliten la concertación, la coordinación y la complementación de programas y recursos del sector público y privado.

Ley N° 836/1980. Código Sanitario

Art.10. El cuidado de la salud comprende. En relación a las personas, las acciones integrales y coordinadas de promoción, protección, recuperación y rehabilitación del estado de bienestar físico, mental y social. En relación al medio, el control de los factores condicionantes de la salud de las personas.

Ley N° 3206 - Del Ejercicio de la Enfermería

Capítulo I - Disposiciones Generales

Artículo 1º. Del Objeto de la Ley. El ejercicio de la enfermería, libre o en relación de dependencia en todos sus grados, sean estas públicas o privadas, queda sujeto a esta Ley, a los tratados, convenios y acuerdos internacionales suscritos, aprobados y ratificados por la República del Paraguay sobre la materia, así como la reglamentación que en su

consecuencia se dicte.

Artículo 2º. – Del Ejercicio Profesional. A los efectos de esta Ley, se entiende por ejercicio de la enfermería, cualquier actividad que propenda a:

- a. El cuidado de la salud del individuo, familia y comunidad, tomando en cuenta la promoción de la salud y calidad de vida, la prevención de la enfermedad y la participación de su tratamiento, incluyendo la rehabilitación de la persona, independientemente de la etapa de crecimiento y desarrollo en que se encuentre, debiendo mantener al máximo, el bienestar físico, mental, social y espiritual del ser humano;
- b. La práctica de sus funciones en el cuidado del individuo, donde ésta se sustenta en una relación de interacción humana y social entre el o la profesional de la enfermería y el o la paciente, la familia y la comunidad;
- c. Ejercer sus funciones en los ámbitos de planificación y ejecución de los cuidados directos de enfermería que le ofrece a las familias y a las comunidades;
- d. Ejercer las prácticas dentro de la dinámica de la docencia e investigación, basándose en los principios científicos, conocimientos y habilidades adquiridas de su formación profesional, actualizándose mediante la experiencia y educación continua. Las funciones que determinan las competencias de los o las profesionales de la enfermería serán las establecidas en el reglamento de la presente ley.

Artículo 4º. -Principios de la práctica profesional. Son principios generales de la práctica profesional de enfermería, los principios y valores fundamentales que la Constitución Nacional consagra y aquellos que orientan el sistema de salud y seguridad social para los paraguayos.

Los principios específicos de la práctica de enfermería son los siguientes:

- a. Integralidad. Orienta el proceso de cuidado de enfermería a la persona, familia y comunidad con una visión unitaria para atender sus dimensiones físicas, sociales, mentales y espirituales.
- b. Individualidad. Asegura un cuidado de enfermería que tiene en cuenta las características socioculturales, históricas y los valores de la persona, familia y comunidad que atiende. Permite comprender el entorno y las

- necesidades individuales para brindar un cuidado de enfermería humanizado, con el respeto debido a la diversidad cultural y la dignidad de la persona sin ningún tipo de discriminación.
- c. Dialoguicidad. Fundamenta la interrelación enfermera-paciente, familia, comunidad, elemento esencial del proceso del cuidado de enfermería que asegura una comunicación efectiva, respetuosa, basada en relaciones interpersonales simétricas, conducentes al diálogo participativo en el cual la persona, la familia y la comunidad expresan con libertad y confianza sus necesidades y expectativas de cuidado.
 - d. Calidad. Orienta el cuidado de enfermería para prestar una ayuda eficiente y efectiva a la persona, familia y comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnico-científicos, sociales, humanos y éticos.
 - e. Continuidad. Orienta las dinámicas de organización del trabajo de enfermería para asegurar que se den los cuidados a la persona, familia y comunidad sin interrupción temporal, durante todas las etapas y los procesos de la vida, en los períodos de salud y de enfermedad.
 - f. Se complementa con el principio de oportunidad que asegura que los cuidados de enfermería se den cuando las personas, la familia y las comunidades lo solicitan, o cuando lo necesitan, para mantener la salud, prevenir las enfermedades o complicaciones.

Los derechos son lo que regula y supervisa la seguridad de la persona dentro de un servicio sanitario o de algún procedimiento que debe ser sometido un paciente, eso obliga al profesional quien le atiende a respetar y actuar correctamente su trabajo y responsabilizarse de cualquier procedimiento mal aplicado.

Marco conceptual

Se desarrolla a continuación conceptos según el Diccionario Médico de la Real Academia Española (RAE, 2014).

Atención	: Conjunto de servicios proporcionados a los ciudadanos por las instituciones y profesionales sanitarios para prevenir, mantener, controlar o restablecer la salud.
Autocuidado	: Acción de autocuidarse, especialmente referido a la propia salud.
Capacitación	: Acción o efecto de hacer a alguien o algo capaz o apto para alguna cosa.
Clínica médica	: Ejercicio práctico de la medicina basado en el estudio y el tratamiento de las enfermedades junto al lecho del enfermo.
Complicaciones	: Alteración poco habitual sobrevenida en el curso de una enfermedad, que suele denotar un empeoramiento y surge de manera espontánea o tras una intervención diagnóstica o terapéutica. Puede manifestarse por signos y síntomas aislados o combinados, anomalías analíticas, segundos trastornos o enfermedades, u otro tipo de alteraciones.
Comunicación	: Informe escrito que se envía a una o más personas, o se presenta oralmente ante una o más personas, para transmitir información.
Cuidados	: Acción de cuidar (asistir, guardar, conservar).
Educación para la salud	: Proceso de formación y concienciación orientado a adquirir los conocimientos, las actitudes y los hábitos básicos para la defensa y la promoción de la salud individual y colectiva, lo que capacita a la población para evitar los problemas derivados de la pérdida de salud y controlar las situaciones de riesgo, adoptando formas de vida saludables.

Enfermería	: Profesión y titulación de la persona que se dedica a la atención de enfermos y heridos, así como a otras tareas sanitarias.
Enfermero	: Profesional sanitario con una formación y titulación universitaria específica que se dedica a la atención y cuidado de los enfermos en las distintas modalidades y especialidades médicas para las que está capacitado.
Estrategias	: En un proceso regulable, conjunto de las reglas que buscan una decisión óptima en cada momento.
Estrategias de educación	: métodos y procedimientos que buscan lograr el aprendizaje significativo en los usuarios, mediante la aplicación de técnicas específicas empleadas por el profesional de salud.
Información	: Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.
Intervención	: Acción o efecto de intervenir en un asunto o en un proceso, por lo general con la finalidad de arreglarlo o modificarlo. Observación: En el ámbito biosanitario, suele usarse referido a intervenciones de tipo diagnóstico o terapéutico.
Orientación	: Acción y efecto de orientar.
Orientar	: Dar a alguien información o consejo en relación con un determinado fin.
Relación	: Conexión, correspondencia, trato o comunicación entre dos o más personas.
Relación médico-paciente	: Proceso de interacción del médico con el paciente a lo largo del tiempo. OBS.: Las formas "relación clínica" y "relación sanitaria" designan en propiedad un concepto más amplio, pues abarcan también, por un lado, a otros profesionales sanitarios, además del médico, y por otro, a los usuarios

	sanos del sistema sanitario.
Satisfacer	: Cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencia.
Satisfacción	: Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Cumplimiento del deseo o del gusto.
Usuarios	: Persona que recibe o va a recibir atención médica, ya sea por padecer una enfermedad o con fines preventivos.

Hipótesis

Los usuarios del servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro están satisfechos con la atención recibida.

Definición Operacional de las variables

Variables	Definición de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Satisfacción de los usuarios	Se define como el grado de conformidad en la relación interpersonal del personal de enfermería hacia los pacientes del servicio de clínica médica (Jinich, 2006).	Comunicación enfermero - paciente	Administración de medicamentos. Procedimientos. Complicaciones de salud.	Cuestionario (Escala de Likert)
		Trato	Capacidad de escucha. Empatía. Tolerancia. Flexibilidad. Igualdad.	
		Orientaciones de autocuidados	Alimentación. Higiene. Actividades físicas.	

Marco Metodológico

Tipo de la investigación

El tipo de investigación es cuantitativo porque permite medir las variables establecidas en el planteamiento del problema, siendo las características de la población en estudio similares y los resultados son medibles y se realiza de manera parcial. Se cuantifica la satisfacción de los usuarios internados sobre la atención recibida de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023.

Diseño de investigación

Según Hernández y otros (2010), las investigaciones no experimentales son aquellas investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente variables; es decir, se trata del estudio en donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver sus efectos en otras variables, más bien lo que se hace es observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural para después analizarlo.

El diseño de la investigación es la no experimental, porque no se manipula las variables, se trabaja en su contexto natural, con el fin de determinar la satisfacción de los usuarios internados sobre la atención recibida de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023.

Nivel de conocimiento esperado

El nivel de conocimiento esperado corresponde al descriptivo porque ayuda a determinar la satisfacción de los usuarios internados sobre la atención recibida de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023. Los estudios descriptivos en efecto se centran en describir la situación tal como es, además está dirigido a determinar cómo es la situación de las variables que se estudian en la población.

Población

Hernández y otros (2.010), afirman que “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p, 10).

El Hospital Regional de San Pedro, es un nosocomio de mediana complejidad, situada en San Pedro del Ycuamandyyú, cuenta con diversos servicios de atención de salud como laboratorios, de diagnóstico, hemodiálisis, diabetología, ginecología y obstetricia, nutrición, pediatría, psicología, de tratamiento, el servicio de urgencias y clínica médica. En donde presta servicio un profesional médico por día y quince profesionales de enfermería aproximadamente.

La población de la presente investigación está compuesta por 35 usuarios, cantidad promedio de pacientes internados en el servicio de clínica médica del Hospital Regional San Pedro de forma mensual.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos es la encuesta a pacientes, como instrumento se utilizará la escala de actitudes o de opiniones (Escala de Likert) de escala numérica, Miranda (2010) “refiere que la misma recibe esta denominación cuando se busca indagar la actitud u opinión acerca de personas, objetos o acontecimientos”. Esto de manera a fundamentar la elección de la técnica e instrumento apropiado para este estudio.

Informe de la validación de instrumento

Para la validación del instrumento se aplica una prueba piloto a 10 pacientes que no pertenecen a la población de estudio, que son pacientes internados en el Sanatorio Privado Alma María, arrojando un resultado mayormente positivo, ya que en un 75% los pacientes están muy satisfechos con la comunicación enfermero-paciente, en un 80% están satisfecho con el trato en el servicio de clínica médica y en un 68% están satisfechos con las orientaciones sobre autocuidado que les brinda los profesionales de enfermería en dicho servicio, no se presentó dificultad a la hora de completar el cuestionario, se interpretó de buena manera los ítems, por lo que se procedió a la ejecución del mismo a la población en estudio.

Consideraciones éticas

Se garantiza una total confidencialidad de los datos y de la identidad de los participantes. Los datos se manejan de manera estrictamente confidencial únicamente por las tesis, autoras del estudio, el acceso a estos datos por parte de terceras personas esta denegado. Los resultados de este trabajo sólo

se presentan en actividades de carácter estrictamente académica. Las informaciones proporcionadas son utilizadas únicamente para los propósitos descritos en este trabajo.

Descripción de los procedimientos del análisis de datos

Según Hernández y otros (2.010), el análisis cuantitativo de los datos consiste en “registrar sistemáticamente comportamientos o conductas a los cuales, generalmente, se les codifica con números para darle tratamiento estadístico.” Los datos serán procesados a través de estadísticos descriptivos y de frecuencia. La presentación y análisis se realizará a través de tablas y figuras proporcionados por el procesador de textos Word y la planilla de cálculos electrónicos Excel 2016 para Windows y así también con en la aplicación Google Drive a través de formularios.

Marco Analítico

Presentación de los Resultados

1. ¿Se siente usted satisfecho con las orientaciones para la administración de medicamentos brindada por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

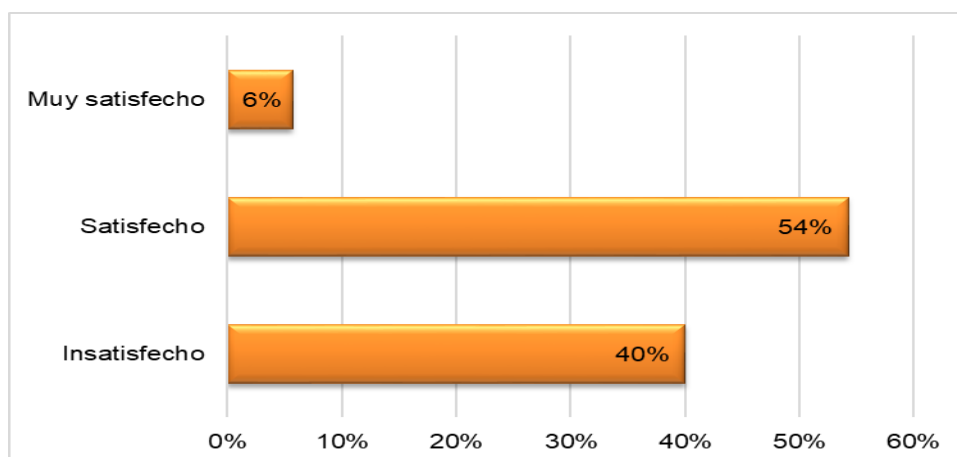
Tabla N° 1

Satisfacción con las orientaciones para la administración de medicamentos.

Variable	F	%
Insatisfecho	14	40%
Satisfecho	19	54%
Muy satisfecho	2	6%
Total	35	100%

Figura N° 1.

Satisfacción con las orientaciones para la administración de medicamentos



En la figura se aprecia que la mayoría de los usuarios están satisfechos con las orientaciones para la administración de medicamentos brindada por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica, los mismos mencionan que se les advierten sobre las posibles reacciones adversas, la dosis correcta, el tiempo entre cada dosis, así como la conservación del medicamento, etc. Pero es considerable el porcentaje de los usuarios que están insatisfechos sobre este punto.

2. ¿Se siente usted satisfecho con las informaciones sobre los procedimientos para el tratamiento que requiere su dolencia, facilitados por los profesionales de enfermería?

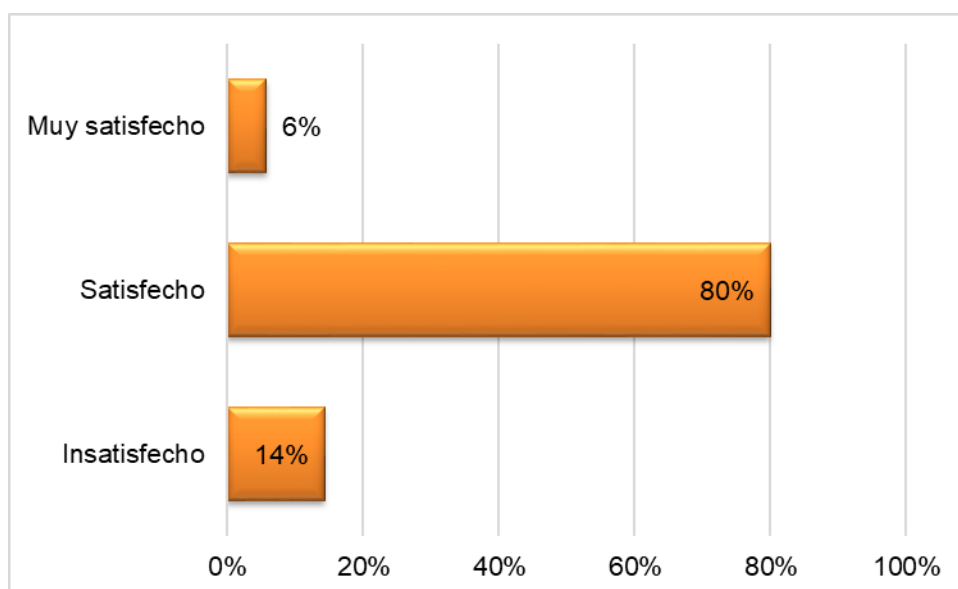
Tabla N° 2

Satisfacción con las informaciones sobre los procedimientos para el tratamiento.

Variable	F	%
Insatisfecho	5	14%
Satisfecho	28	80%
Muy satisfecho	2	6%
Total	35	100%

Figura N° 2

Satisfacción con las informaciones sobre los procedimientos para el tratamiento.



En cuanto a la satisfacción con las informaciones sobre los procedimientos para el tratamiento que requieren, se observa que los pacientes en mayoría están satisfechos y en menor porcentaje están muy satisfechos. Al respecto se menciona que la información que se proporciona al paciente o usuario de un tratamiento puede contribuir al mejor desarrollo del proceso asistencial, mejorar la relación entre los sanitarios y aquél y, por tanto, influir en la calidad del servicio.

3. ¿Se siente usted satisfecho con la información de las posibles complicaciones que acarrea su dolencia, brindada por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

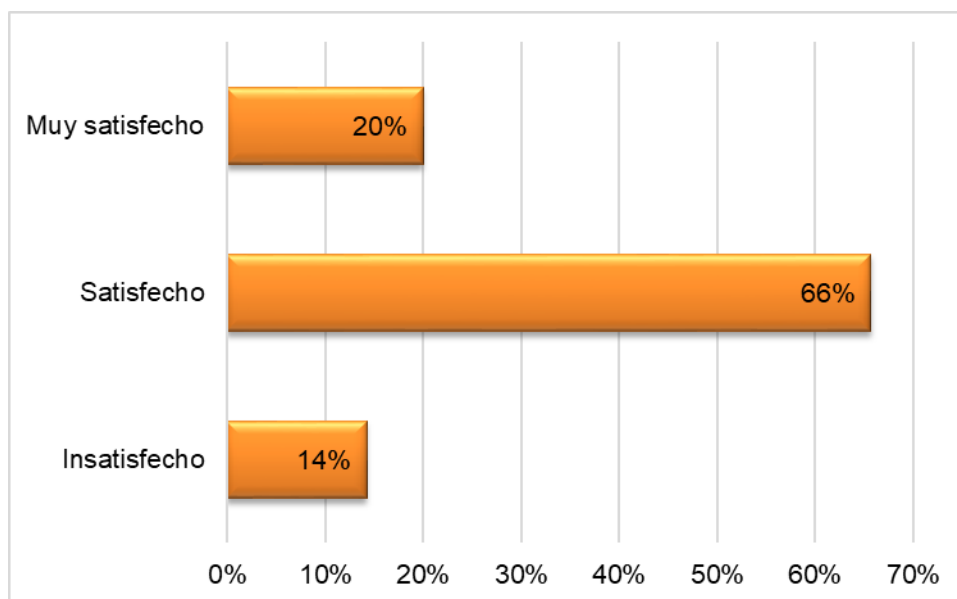
Tabla N°3

Satisfacción con la información de las posibles complicaciones.

Variable	F	%
Insatisfecho	5	14%
Satisfecho	23	66%
Muy satisfecho	7	20%
Total	35	100%

Figura N° 3.

Satisfacción con la información de las posibles complicaciones.



La mayoría de los usuarios manifiestan que están satisfechos con la información sobre las posibles complicaciones que acarrea su dolencia, brindada por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica. Cabe añadir que las complicaciones se refieren al daño o resultado clínico no esperado no atribuible a la atención en salud sino a la enfermedad o a las condiciones propias del paciente que puede ocasionar la muerte del paciente, por lo que tener información oportuna puede prevenir dicha situación.

4. ¿Se siente usted satisfecho con la amabilidad con que le atiende los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

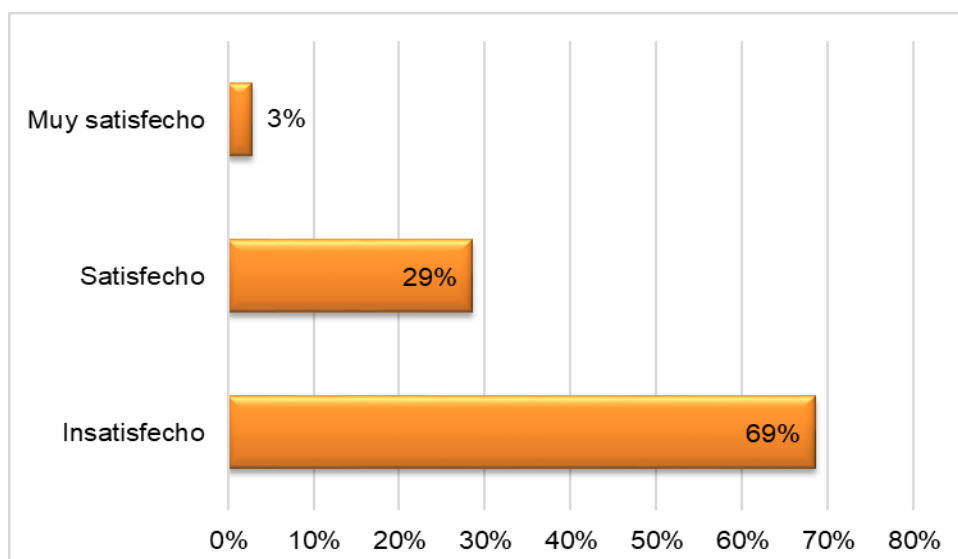
Tabla N° 4

Satisfacción con la amabilidad que les atienden los profesionales de enfermería.

Variable	F	%
Insatisfecho	24	69%
Satisfecho	10	29%
Muy satisfecho	1	3%
Total	35	100%

Figura N° 4.

Satisfacción con la amabilidad que les atienden los profesionales de enfermería.



En cuanto a la satisfacción con la amabilidad con que les atienden los profesionales de enfermería, los usuarios en mayoría refieren que están insatisfechos, ya que por la cantidad de pacientes que demandan atención ya excede por la cantidad de profesionales de salud, lo cual afecta en el trato amable para cada usuario.

5. ¿Se siente usted satisfecho con la capacidad de escucha de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

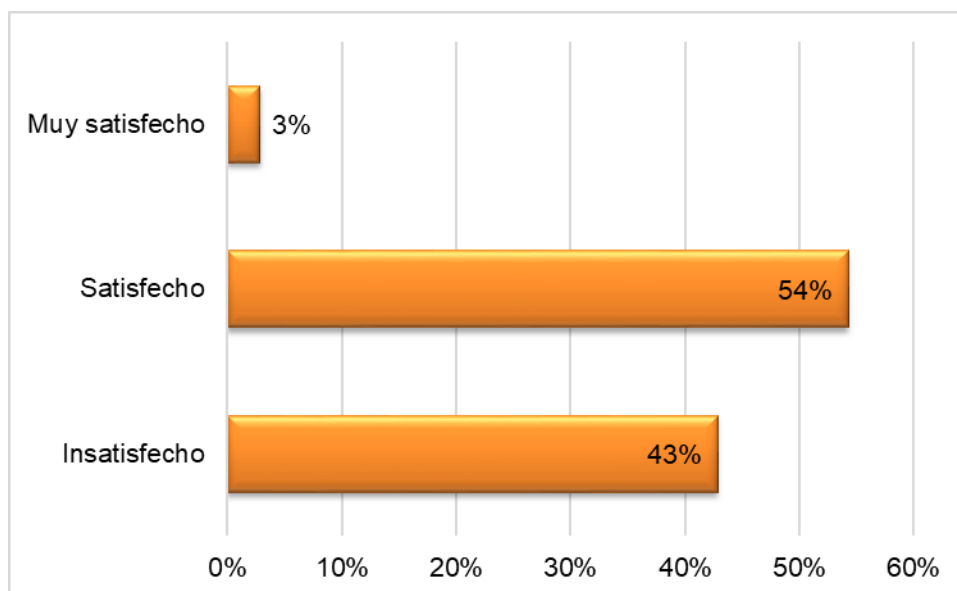
Tabla N° 5.

Satisfacción con la capacidad de escucha.

Variable	F	%
Insatisfecho	15	43%
Satisfecho	19	54%
Muy satisfecho	1	3%
Total	35	100%

Figura N° 5.

Satisfacción con la capacidad de escucha.



En relación a la satisfacción con la capacidad de escucha, los usuarios en mayor porcentaje refieren que están satisfecho, se resalta que la capacidad de escucha es una de las habilidades de la enfermería que debe ser desarrollado para un buen relacionamiento, escuchar activamente al paciente es poner interés de lo que le cuenta, que le importa lo que le pasa y que estarás dispuesto a ayudar para mejorar su calidad de vida.

6. ¿Se siente usted satisfecho con la ayuda recibida para una mejor interpretación de las indicaciones médicas brindadas por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

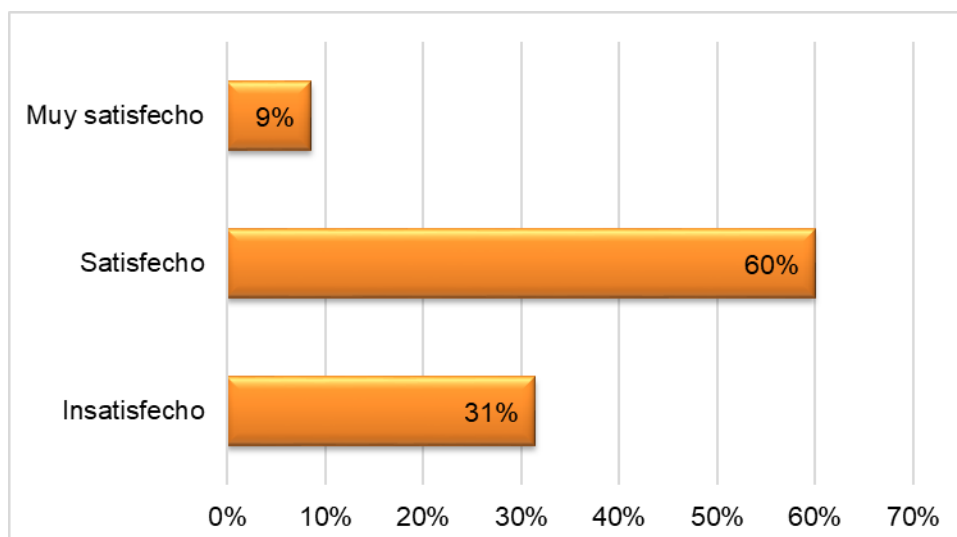
Tabla N° 6.

Satisfacción con la ayuda para una mejor interpretación de las indicaciones médica.

Variable	F	%
Insatisfecho	11	31%
Satisfecho	21	60%
Muy satisfecho	3	9%
Total	35	100%

Figura N° 6

Satisfacción con la ayuda para una mejor interpretación de las indicaciones médica.



Respecto a la satisfacción con la ayuda para una mejor interpretación de las indicaciones médicas brindadas por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica, la mayoría de los usuarios respondieron que están satisfecho. Cabe agregar que el profesional de salud debe informar al paciente sobre problemas desconocidos o de difícil comprensión relacionados con el funcionamiento del servicio o su enfermedad, tratamiento o recuperación, presentando claramente la información requerida para facilitar o posibilitar el tratamiento.

7. ¿Se siente usted satisfecho con la paciencia con que le tratan los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

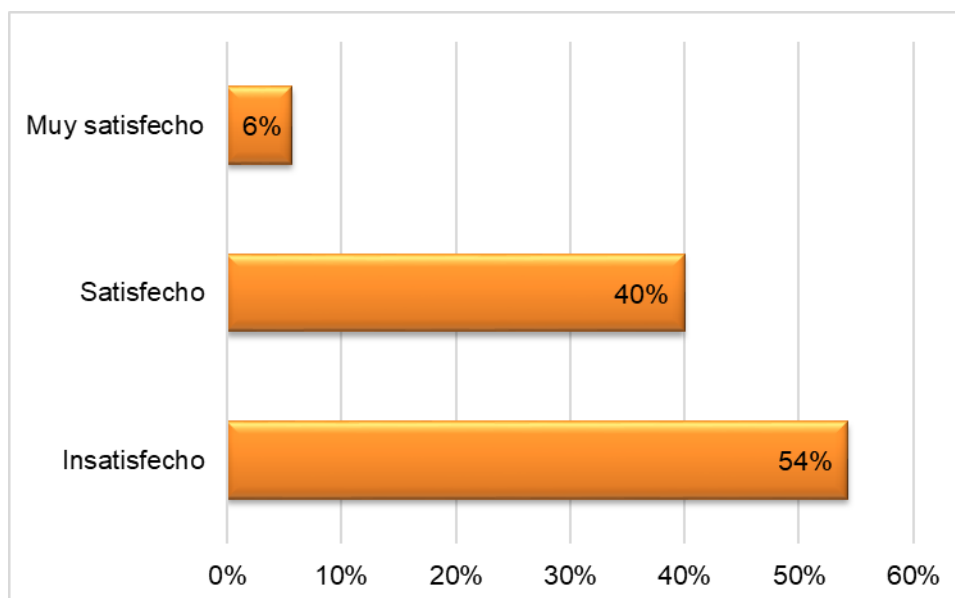
Tabla N° 7.

Satisfacción con la paciencia que le tratan los profesionales de enfermería.

Variable	F	%
Insatisfecho	19	54%
Satisfecho	14	40%
Muy satisfecho	2	6%
Total	35	100%

Figura N° 7.

Satisfacción con la paciencia que le tratan los profesionales de enfermería.



En la figura se aprecia que los usuarios en mayoría están insatisfecho con la paciencia con que le tratan los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica, manifiestan que si les escuchan después de mucha insistencia, actúan con mucha premura en la hora de realizar el procedimiento, los mismos deducen por la cantidad limitada de profesionales en el servicio que actúan de esa manera, se señala además que la paciencia es la base fundamental en la práctica diaria de la enfermería, entender y comprender la situación de los pacientes durante la internación ayuda a lograr una buena recepción del servicio ofrecido.

8. ¿Se siente usted satisfecho con el trato igualitario de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

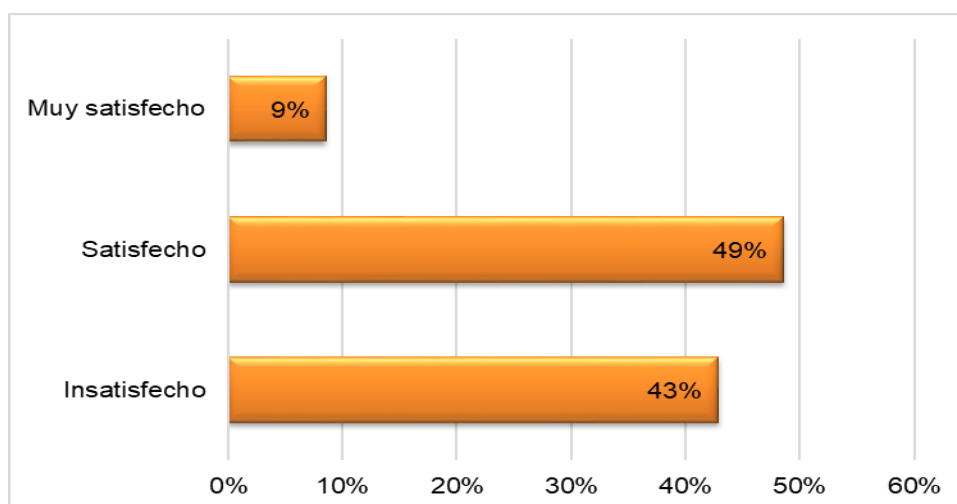
Tabla N° 8.

Satisfacción con el trato igualitario de los profesionales de enfermería.

Variable	F	%
Insatisfecho	15	43%
Satisfecho	17	49%
Muy satisfecho	3	9%
Total	35	100%

Figura N° 8.

Satisfacción con el trato igualitario de los profesionales de enfermería.



En la figura se observa la satisfacción en la mayoría de los pacientes en cuanto al trato de igualdad de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica. Cabe agregar que el trato igualitario es uno de los derechos de los pacientes, el mismo tiene derecho a ser tratado sin menoscabo y distinción alguna, producto de sus ideas, creencias religiosas, políticas, condición socioeconómica, raza, sexo, orientación sexual o cualquier otra condición, dignamente, con respeto a sus convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, de pudor y a su intimidad, cualquiera sea el padecimiento que presente, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes. Es considerable también los usuarios insatisfecho en este sentido, por lo que debe ser una cuestión a mejorar en el servicio .

9. ¿Se siente usted satisfecho con las orientaciones recibidas para mejorar su calidad de vida, por parte de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

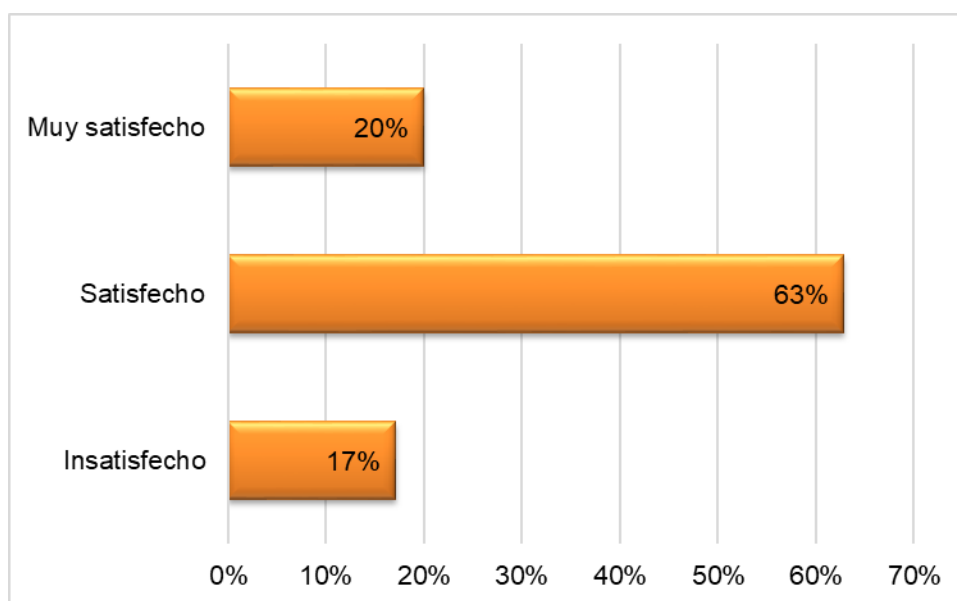
Tabla N° 9.

Satisfacción con las orientaciones recibidas para mejorar la calidad de vida.

Variable	F	%
Insatisfecho	6	17%
Satisfecho	22	63%
Muy satisfecho	7	20%
Total	35	100%

Figura N° 9.

Satisfacción con las orientaciones recibidas para mejorar la calidad de vida.



En cuanto a la satisfacción con las orientaciones recibidas para mejorar la calidad de vida, brindado por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica, los usuarios manifiestan que están satisfecho, ya que le proporcionan los patrones alimenticios a seguir según su afección, la importancia de la higiene, la práctica de deporte, la interacción social y otros.

10. ¿Se siente usted satisfecho con la explicación sobre la importancia de los alimentos saludables brindada por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

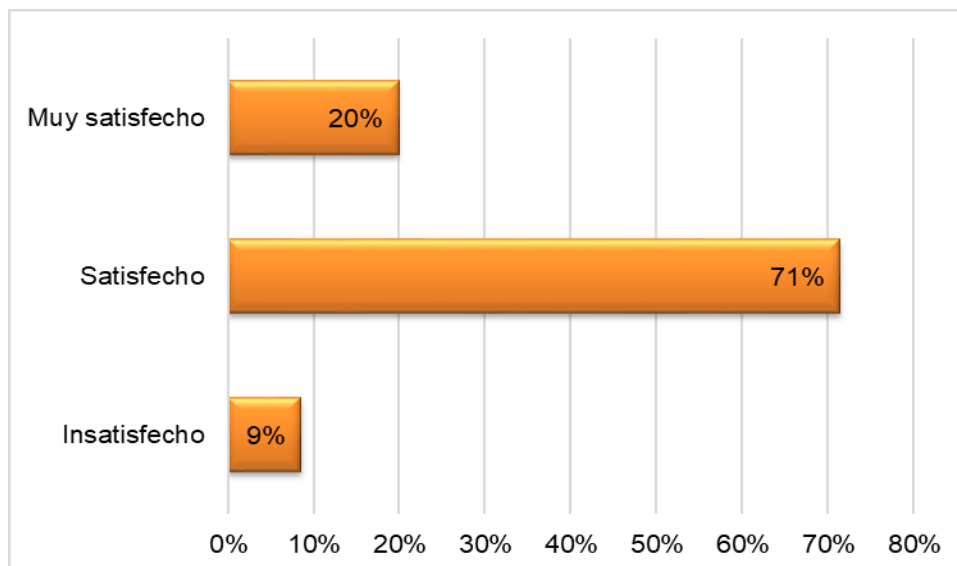
Tabla Nº 10.

Satisfacción con la explicación sobre la importancia de los alimentos saludables.

Variable	F	%
Insatisfecho	3	9%
Satisfecho	25	71%
Muy satisfecho	7	20%
Total	35	100%

Figura Nº 10.

Satisfacción con la explicación sobre la importancia de los alimentos saludables.



Se aprecia en la figura, la satisfacción de la mayoría de los usuarios encuestados con la explicación sobre la importancia de los alimentos saludables brindada por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica. Se agrega que las indicaciones de alimentación deben ser individualizadas y personalizadas para cada paciente según afección, debiendo la mayoría cuidar el consumo de cantidad suficiente de carbohidratos; controlar la ingesta de proteínas; evitar excesivos acúmulos de agua y sales; garantizar un aporte adecuado de vitaminas y minerales.

11. ¿Se siente usted satisfecho con las orientaciones sobre los cuidados de higiene a realizar posterior al alta, brindado por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

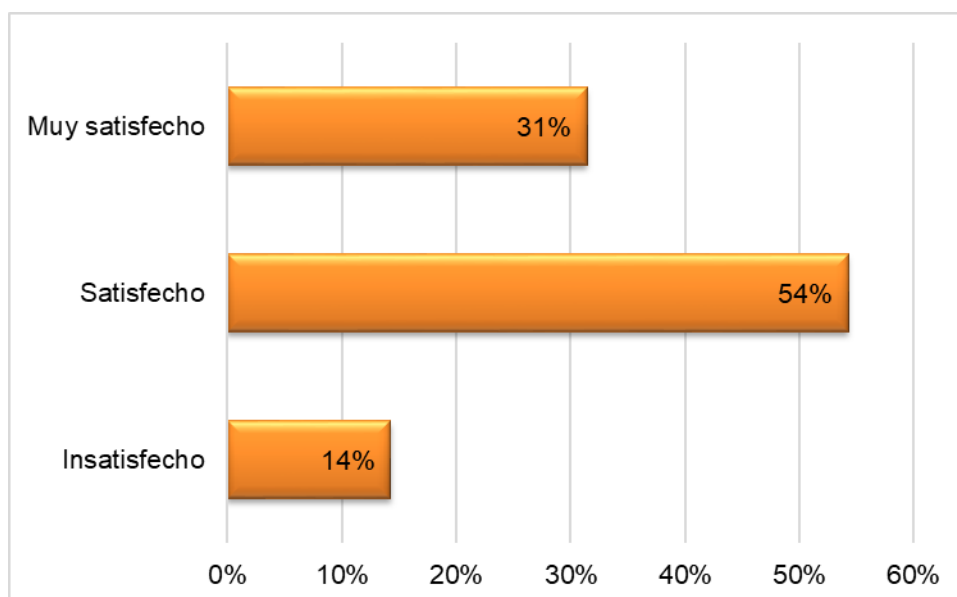
Tabla N° 11.

Satisfacción con las orientaciones sobre los cuidados de higiene a realizar posterior al alta.

Variable	F	%
Insatisfecho	5	14%
Satisfecho	19	54%
Muy satisfecho	11	31%
Total	35	100%

Figura N° 11.

Satisfacción con las orientaciones sobre los cuidados de higiene a realizar posterior al alta.



En cuanto a la satisfacción con las orientaciones sobre los cuidados de higiene a realizar posterior al alta, brindado por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica, los usuarios refieren en mayoría que están satisfecho, ya que le indican como debe ser la higiene acorde a sus dolencias.

12. ¿Se siente usted satisfecho con las orientaciones sobre los beneficios de las actividades físicas para la salud, brindado por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

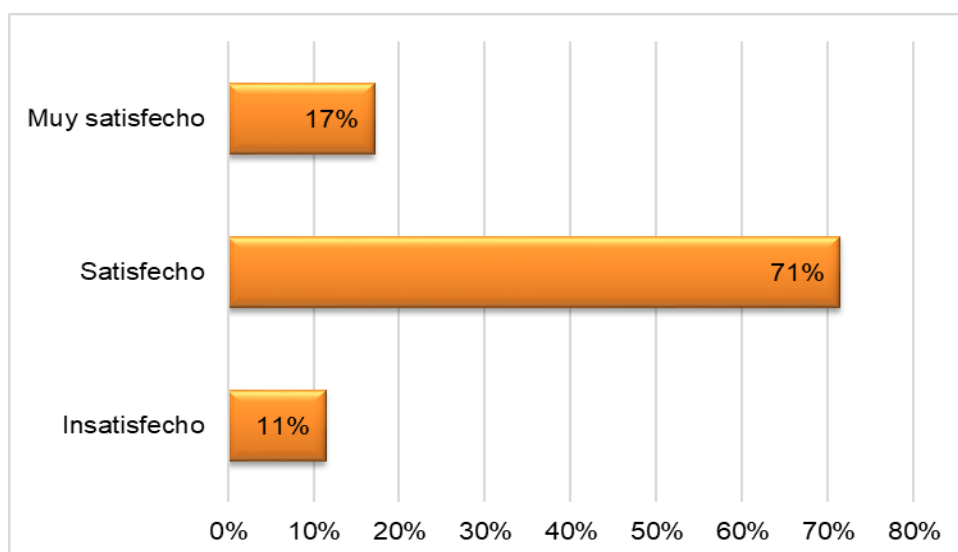
Tabla Nº 12.

Satisfacción con las orientaciones sobre los beneficios de las actividades físicas para la salud.

Variable	F	%
Insatisfecho	4	11%
Satisfecho	25	71%
Muy satisfecho	6	17%
Total	35	100%

Figura Nº 12.

Satisfacción con las orientaciones sobre los beneficios de las actividades físicas para la salud.



En la figura se aprecia que los usuarios están satisfechos con las orientaciones sobre los beneficios de las actividades físicas para la salud, brindado por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica. Se señala algunos beneficios: mejora la supervivencia, disminuye la posibilidad de padecer otra enfermedad en un futuro, mejora la calidad de vida, mejora la capacidad cognitiva, mejora la calidad del sueño y el bienestar emocional.

13. ¿Se siente usted satisfecho con la charla educativa acerca de los cuidados a tener en cuenta para tratar su dolencia brindados por los profesionales de enfermería?

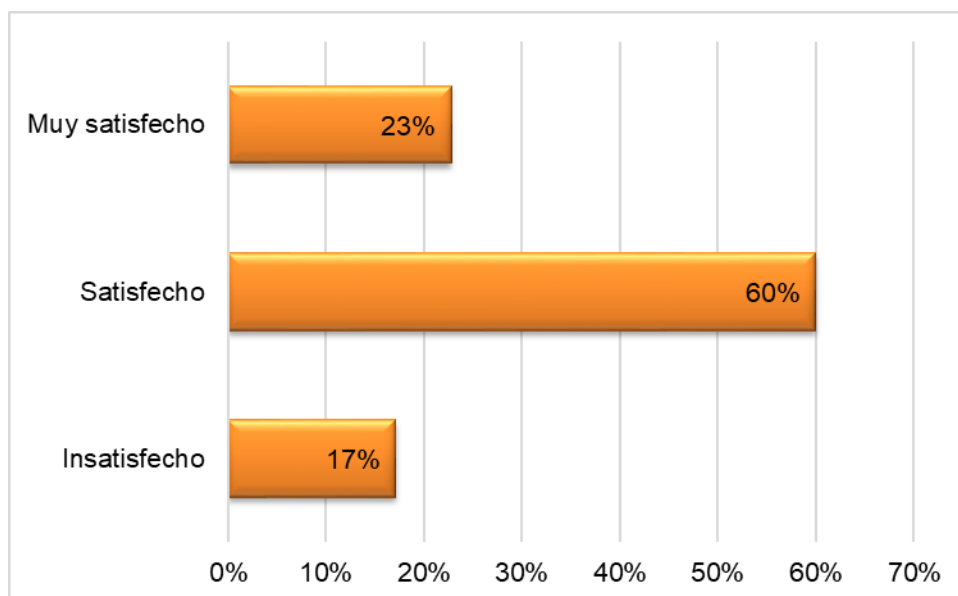
Tabla Nº 13.

Satisfacción con la charla educativa acerca de los cuidados a tener en cuenta.

Variable	F	%
Insatisfecho	6	17%
Satisfecho	21	60%
Muy satisfecho	8	23%
Total	35	100%

Figura Nº 13.

Satisfacción con la charla educativa acerca de los cuidados a tener en cuenta.



En mayoría los usuarios están satisfecho con la charla educativa que les brinda los profesionales de enfermería acerca de cómo cuidarse ante su enfermedad. Se añade que la estrategia de promoción de salud, específicamente la charla educativa tiene como fin proporcionar informaciones adecuadas para el autocuidado de los pacientes sobre el procedimiento para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social.

Conclusión

Satisfacción del paciente es la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención recibida. La investigación llevada a cabo sobre la satisfacción de los usuarios internados en relación a la atención de enfermería recibida en el servicio de clínica médica arrojó las siguientes conclusiones, cotejada con la compilación de informaciones obtenidas de diferentes fuentes bibliográficas.

En relación al primer objetivo se estima que la satisfacción de los usuarios en cuanto a la comunicación enfermero-paciente en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro es satisfactorio, siendo la falencia en cuanto a la cobertura total de pacientes, las informaciones se brindan de forma apresurada y muchas veces ya dificulta la interacción más comedida en el servicio, pues cada usuario presenta diferentes complicaciones o reacciones de acuerdo a la afección que presenta, por lo que es primordial individualizar las recomendaciones acorde a la situación que presenta cada paciente.

En referencia al segundo objetivo se indica que la satisfacción de los usuarios en cuanto al trato de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro es insatisfactoria, ya que no reciben una atención con amabilidad, respecto a la capacidad de escucha lo hacen después de mucha insistencia, esto por la problemática de la escasa cantidad de profesionales en el servicio para dar cobertura en tiempo y forma a la totalidad de pacientes. Se agrega que el equipo de salud debe demostrar interés manifiesto en los pacientes, en sus percepciones, necesidades y demandas, teniendo como reto establecer mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios de los servicios de salud y, a su vez, permitan retroalimentar el sistema en función de los mismos.

Respecto al tercer objetivo se muestra la satisfacción de los usuarios en cuanto a las orientaciones de autocuidado brindados por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro, se demuestra que reciben indicaciones sobre la alimentación adecuada, importancia de la higiene y de la práctica de actividades físicas. Se agrega que

los usuarios comprendan que una buena salud es el mejor recurso para el progreso personal, económico y social y una dimensión importante de la calidad de la vida.

En cuanto al objetivo general de la investigación se determina que la satisfacción de los usuarios internados en relación a la atención de enfermería recibida en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023 es mayormente satisfactorio, puesto que los usuarios están conforme con la comunicación paciente – enfermera, en cuanto al trato falta reforzar el punto de amabilidad y paciencia, reciben de buena manera orientaciones para la calidad de vida, se reconoce que existen algunas falencias como la cantidad insuficiente de enfermeros en el servicio que dificulta una atención individualizada y optima como también una capacitación continua y motivación para los mismo, sin embargo la atención ofrecida es aceptable con las herramientas disponibles lo que motiva a seguir apostando a esta noble profesión para ofrecer un mejor servicio en un futuro próximo.

Recomendaciones

1. Aumentar capacitaciones a los profesionales de salud sobre la relación enfermería – paciente.
2. Intensificar las charlas educativas sobre los cuidados a tener en cuenta antes, durante y después de cualquier procedimiento médico.
3. Mayor gestión para la distribución de materiales educativos a los usuarios.
4. Fomentar en la comunidad el estilo de vida saludable para reducir complicaciones de salud.

Bibliografía general

- Aguirre Raya D. (2014). *Fundamentos de la relación enfermera-persona sana o enferma*. Editorial Revista Cubana Salud Pública. Cuba. Recuperado de: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_4_04/spu10404.htm.
- Blogger. *Educación para la Salud*. (2018). <https://promocionatuconductasaludable.blogspot.com/2018/04/educacion-para-la-salud.html>.
- C. M., & Moreno, M. D. C. M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Revista de Ciencias Sociales, 22(2), 111-131.
- Cabrero García, Julio; Richard Martínez, Miguel; Reig Ferrer, Abilio. (2014) *Evaluación de la satisfacción del paciente hospitalizado: empleo de una matriz multirrasgo-multimétodo reducida*. Análisis y Modificación de Conducta. Volumen 19, Nº 65. Barcelona España. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/cireutic/78524?page=54>.
- Cuéllar Gómez, L. (2015). *Cuidado de enfermería en la atención al individuo, familia y comunidad: sistematización de la práctica*. Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/cireutic/70354?page=26>.
- Del Valle Gómez G, Coll I Planas L. (2015). *Relaciones sociales y envejecimiento saludable*. Disponible en: <http://salutenvelliment.uab.cat/publicacions/docs/relacionsocialsesp.pdf>.
- Elers Mastrapa, Y. (2016). *Modelo de relación enfermera-paciente-cuidador, en el servicio hospitalizado de geriatría*. Revista Científica. <https://elibro.net/es/ereader/cireutic/90891?page=24-30>.
- EM, Mediavilla Durango M. (2010). *Satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros*. Enfermería Clínica. Editorial Panamericana. España. Pág. 65.
- Espinosa Brito, A. (2013). *La clínica y la Medicina Interna*. Revista Cubana de Medicina, 52(3), 214-227.
- González Sanabria, Denis Joana y López Mendoza, Hugo Daniel (2023). *Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida de los profesionales de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el Hospital*

- Regional de San Pedro en el segundo semestre del año 2022*". (Tesis de Grado no publicada). Universidad Tecnológica Intercontinental. Facultad de Ciencias de la Salud. Carrera de Licenciatura en Enfermería.
- Henderson, V. 1995. (Reimpreso 2015). *La naturaleza de la Enfermería. Reflexiones 25 años después*. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. Madrid. Pág. 35.
- Heredia, F. Á., & GeaGea, E. F. (2013). *Gerencia de hospitales e instituciones de salud*. Ecoe Ediciones. Pág.48.
- Hernández Sampieri R. Fernández Collado C. Y. Baptista Lucio P. (2013). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill. Interamericana. México. Pág. 5 - 45.
- Jinich, H. (2006). *El paciente y su médico*. México D.F, Mexico: Editorial Alfil, S.A. de C. V. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/cireutic/72723?page=80>.
- Lemus, J. D. Daniel Lemus, J. y y Oroz, V. A. (2013). *Salud pública y atención primaria de la salud*. Rosario, Argentina: Corpus Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/cireutic/76941?page=67>.
- López Villarejo, Lourdes y otros (2011). *Guía para la administración correcta de medicamentos*. Edita Hospital Universitario Reina Sofía Córdoba. Imprenta Vistalegre. Córdoba, Argentina. Pág. 7 - 8.
- Martínez, J. (2013). *Enfermería*. México D.F, México: Editorial Alfil, S. A. de C. V. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/cireutic/40867?page=79-118>.
- Martín-Romo Mejías, J. (Coord.) (2014). *Atención del auxiliar de Enfermería en la administración de medicamentos e Intoxicación Medicamentosa Aguda* (2a. ed.). Málaga, Editorial ICB. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/cireutic/113187?page=12-20>.
- Mena Tudela, D. González Chordá, V. M. y Cervera Gasch, Á. (2016). *Cuidados básicos de enfermería*. España, Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/cireutic/177804?page=16-17>.
- Miranda de Alvarenga Estelvina. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. 5º Edición. Asunción Pág. 9 – 89.
- Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de

- Salud (OPS) y Unidad de Salud Familiar (USF). (2017). *Guía de trabajo en Atención de la Salud*. Asunción Paraguay. Pág. 35.
- Organización Mundial de la Salud. 2018. *Promoción de salud*. <https://apps.who.int/>.
- Ortiz Pablo Gastón. 2016. "Saludarte" espacio de promoción de la salud a través de la radio XIV. Córdoba, Argentina. Revista Científica. <http://www.eci.unc.edu.ar/archivos/companam/ponencias/ComunicaciSalud/-Unlicensed-.pdf>.
- Peralta, Ruth; Ruiz Díaz, Celsa María Liz; Benítez Avalos, Noelia Fernanda; Fleitas Alderete, Andrea Aidee; Franco Cañete, Araceli Noeli; y Ortega González, José Luis. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018*". (Investigación científica, Medicina, Universidad Privada del Este. Facultad de Ciencias de la Salud Prof. Dr. Manuel Riveros). Repositorio Universidad Privada del Este. <http://scielo.iics.una.py/pdf/spmi/v6n1/2312-3893-spmi-6-01-41.pdf>.
- Real Académica Española (RAE, 2014). *Diccionario Médico*. https://dtme.ranm.es/buscador.aspx?NIVEL_BUS=3&LEMA_BU.
- Sánchez R. A. J. Sivira, N. (Dir.) y Pérez, A. (Dir.) (2018). *Valoración de satisfacción perioperatoria en pacientes sometidos a procedimientos de gastroenterología del Hospital Universitario Dr. Angel Larralde*. Revista Científica. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/cireutic/124083?page=9>. (Area, 2014).
- Soler L. Marcia. (2015). *Investigación en enfermería*. Revista Científica. Ediciones Universidad de Cuenca. Pág. 46.
- Torres Rodríguez, V. (2017). *Protocolos de investigación en enfermería*. México D.F, México: Editorial El Manual Moderno. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/cireutic/39758?page=13>.
- Yanory Gálvez, Claudia (2022). *Satisfacción de los Usuarios sobre la calidad de atención en consulta externa. Clínica Nuestra Señora del Carmen, Francisco Morazan, Nicaragua, febrero 2019*. (Tesis de Maestría en Salud Pública, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). Repositorio de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/13657/1/t1134.pdf>.

Apéndice

Cuestionario para usuarios

Estimado/a usuario

El presente documento se le expone a Usted como instrumento a fin de recolectar datos relevantes dentro de un proceso de terminación de la Carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad Tecnológica Intercontinental (UTIC), San Pedro del Ycuamandyyú. Esta encuesta forma parte de los trabajos de investigación con el propósito de determinar la satisfacción de los usuarios internados en relación a la atención de enfermería recibida en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023. La información proporcionada será confidencial y anónima, utilizada exclusivamente a los efectos de la presentación de este trabajo de Conclusión de Grado.

Las investigadoras

A continuación, se presenta una serie de preguntas a lo que se solicita diagramar el numeral de acuerdo al nivel de satisfacción.

1. ¿Se siente usted satisfecho con las orientaciones para la administración de medicamentos brindada por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

1- : Insatisfecho
2- : Satisfecho
3- : Muy satisfecho

2. ¿Se siente usted satisfecho con las informaciones sobre los procedimientos para el tratamiento que requiere su dolencia, facilitados por los profesionales de enfermería?

1- : Insatisfecho
2- : Satisfecho
3- : Muy satisfecho

3. ¿Se siente usted satisfecho con la información de las posibles complicaciones que acarrea su dolencia, brindada por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

- 1- : Insatisfecho
- 2- : Satisfecho
- 3- : Muy satisfecho

4. ¿Se siente usted satisfecho con la amabilidad con que le atiende los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

- 1- : Insatisfecho
- 2- : Satisfecho
- 3- : Muy satisfecho

5. ¿Se siente usted satisfecho con la capacidad de escucha de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

- 1- : Insatisfecho
- 2- : Satisfecho
- 3- : Muy satisfecho

6. ¿Se siente usted satisfecho con la ayuda recibida para una mejor interpretación de las indicaciones médicas brindadas por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

- 1- : Insatisfecho
- 2- : Satisfecho
- 3- : Muy satisfecho

7. ¿Se siente usted satisfecho con la paciencia con que le tratan los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

- 1- : Insatisfecho
- 2- : Satisfecho
- 3- : Muy satisfecho

8. ¿Se siente usted satisfecho con el trato igualitario de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

- 1- : Insatisfecho
- 2- : Satisfecho
- 3- : Muy satisfecho

9. ¿Se siente usted satisfecho con las orientaciones recibidas para mejorar su calidad de vida, por parte de los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

- 1- : Insatisfecho
- 2- : Satisfecho
- 3- : Muy satisfecho

10. ¿Se siente usted satisfecho con la explicación sobre la importancia de los alimentos saludables brindada por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

- 1- : Insatisfecho
- 2- : Satisfecho
- 3- : Muy satisfecho

11. ¿Se siente usted satisfecho con las orientaciones sobre los cuidados de higiene a realizar posterior al alta, brindado por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

- 1- : Insatisfecho
- 2- : Satisfecho
- 3- : Muy satisfecho

12. ¿Se siente usted satisfecho con las orientaciones sobre los beneficios de las actividades físicas para la salud, brindado por los profesionales de enfermería en el servicio de clínica médica?

- 1- : Insatisfecho
- 2- : Satisfecho
- 3- : Muy satisfecho

13. ¿Se siente usted satisfecho con la charla educativa acerca de los cuidados a tener en cuenta para tratar su dolencia brindados por los profesionales de enfermería?

- 1- : Insatisfecho
- 2- : Satisfecho
- 3- : Muy satisfecho

¡¡Gracias por su valioso aporte!!