



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL

DE ENFERMERÍA



**“CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL
PERSONAL DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO
DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL HERMILIO
VALDIZÁN MEDRANO HUANUCO - 2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

TESISTA:

Bach. **BARRERA SALAZAR, Kelin Luis**

ASESORA:

Lic. BORNEO CANTALICIO, Eler

**HUÁNUCO - PERÚ
NOVIEMBRE, 2016**

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**“CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO
DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN
MEDRANO HUANUCO - 2015”**



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 17:00 horas del día 09 del mes de noviembre del año dos mil dieciséis, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- | | |
|--|-------------------|
| • Lic. Enf. Diana Karina Palma Lozano | Presidenta |
| • Lic. Enf. Carolina Marcela Cavalie Pedraza | Secretaria |
| • Mg. Rosa María Vargas Gamarra | Vocal |

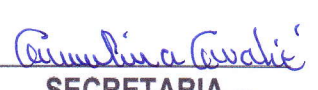
Nombrados mediante Resolución N°1822-2016-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: "CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO - 2015", presentado por el Bachiller en Enfermería Sr. Kelin Luis BARRERA SALAZAR, para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

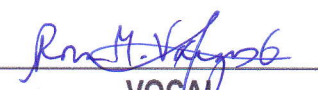
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a).....aprobado.....por.....unanimidad.....con el calificativo cualitativo de.....bueno..... y cualitativo de.....1.6.....

Siendo las.....18:30..... horas del día 09 del mes de noviembre del año 2016, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTA


SECRETARIA


VOCAL

DEDICATORIA

A mi padre Luis Barrera Silva, por la confianza depositada en mí; por el amor que me da y porque cada día me enseñan a vivir con responsabilidad.

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

A todas aquellas personas que luchan por alcanzar sus sueños y son exitosas para un país con posibilidades de progreso, con seres humanos capaces y cada vez mejores.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por su bondad infinita y sus múltiples bendiciones que me ha permitido concluir con éxito esta etapa en mi vida, a mi madre quién me ha brindado su apoyo, comprensión y fuerzas para culminar la elaboración de la presente investigación. Al personal de enfermería Del centro de hemodiálisis del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de la ciudad de Huánuco por su colaboración y apertura para realizar la recolección de Información. A mi Asesor de tesis Lic. Eler Borneo Cantalicio quién me brindó su total ayuda y entrega incondicional y por guiarme en esta investigación.

De igual manera agradezco a mi Facultad de Enfermería De la Universidad De Huánuco por darme la formación académica y las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis.

Métodos: El estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal analítico, diseño correlacional. La muestra estuvo constituida por 90 pacientes que asistieron al centro de Hemodiálisis del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en el año 2015. Se utilizó una guía de entrevista para las características socios demográficos, una guía de observación para medir la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería y un cuestionario sobre satisfacción del usuario. Para demostrar la relación de las variables en estudio se realizó un análisis bivariado a través de la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado.

Resultados: El 83.3% (75) pacientes presentaron satisfacción en relación a los cuidados que reciben del personal de enfermería. El 83,3 % (75) observó buena calidad de atención en forma general.

En la dimensión técnica de calidad de cuidado el 87,8% (79) observó calidad buena y el 12,8 % (11) observó calidad mala.

En la dimensión interpersonal de la calidad de cuidado el 84,4% (76) observó calidad buena y el 15,6 % (14) observó calidad mala.

En la dimensión entorno o amenidades de la calidad de cuidado el 58,9% (53) observó calidad buena y el 41,1 % (37) observó calidad mala.

Conclusión: Se concluye que existe dependencia entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.

Palabras Claves: *Calidad de cuidado, satisfacción, paciente hemodiálisis*

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care provided by the nursing staff and user satisfaction in the center of Hemodialysis.

Methods: The study was observational, prospective, transversal analytic correlational design. The sample consisted of 90 patients who attended the center Hemodialysis Regional Hospital Hermilio Valdizán Medrano in 2015. An interview guide for demographic partners characteristics, an observation guide was used to measure the quality of care provided by staff nurses and a questionnaire on user satisfaction. To demonstrate the relationship of the variables under study bivariate through the nonparametric test Chi Square analysis was performed.

Results: 83.3% (75) patients showed satisfaction with the care they receive from the nurses. 83.3% (75) watch good quality of care in general.

In the technical dimension of quality care 87.8% (79) watch good quality and 12.8% (11) observed poor quality.

In the interpersonal dimension of quality care 84.4% (76) watch good quality and 15.6% (14) observed poor quality.

In the dimension environment or amenities of the quality of care 58.9% (53) I see good quality and 41.1% (37) observed poor quality.

Conclusion: We conclude that there is dependence between the quality of care provided by the nursing staff and user satisfaction in the center of Hemodialysis Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.

Keywords: Quality of care, satisfaction, hemodialysis patient

INTRODUCCIÓN

La insuficiencia renal crónica terminal (IRCT) es una enfermedad que afecta de manera global a la vida de las personas que la padecen, ya que se encuentran sometidas a un estricto tratamiento: dieta, restricción de líquidos, técnicas dolorosas por las punciones, etc. Esto les obliga a modificar sus hábitos de vida e implica exigencias que repercuten en el estado biopsicosocial del paciente.

La globalización ha traído consigo desarrollo de la medicina lo que ha mejorado sustancialmente la supervivencia de los pacientes con insuficiencia renal crónica, sin embargo, el concepto de calidad supera los aspectos puramente técnicos para incorporar aquellos relacionados con la calidad percibida por el usuario: accesibilidad a los servicios, tiempo de espera, humanización, información, entorno cómodo y confortable, etc.

En la actualidad la medida de la satisfacción de los pacientes es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios ⁽¹⁾. Por tanto, la satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y ha de ser vista como una medida más del resultado de sus intervenciones ⁽²⁻³⁾.

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando

mayor atención en salud pública; siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud.

En la actualidad la búsqueda de la calidad de los servicios de salud representa un desafío e incluso una prioridad estratégica para los profesionales de salud, especialmente para el profesional de enfermería, ya que está en contacto directo continuo con el paciente por lo que debe garantizar la calidad del cuidado que brinda. Cuidado que debe ser con sentido holístico, seguro, oportuno y sobre todo humano. Debido a que toda persona con alguna dolencia experimenta una serie de sentimientos más aún si va a ser sometido a algún tipo de procedimiento.

El presente trabajo de investigación que tiene como título “Calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano – Huánuco 2015, surge de la importancia que tiene en la actualidad el fortalecimiento de la práctica de enfermería para el logro de la calidad del cuidado de manera que permita conocer las dimensiones importantes de la calidad, ya que una interrelación interpersonal de óptima calidad es necesario para lograr la satisfacción del paciente.

El trabajo ha sido estructurado de la siguiente manera para su mejor comprensión:

En el primer capítulo se aborda el problema de investigación el mismo que contiene la descripción del problema, formulación del problema, objetivo, tanto

general como específicos; hipótesis, identificación de variables, operacionalización de variables, y la justificación de la investigación de manera teórica, práctica y metodológica.

En el segundo capítulo se muestra el marco teórico el mismo que contiene la descripción detallada de los antecedentes de investigación tanto internacionales, nacionales como locales, bases teóricas, bases conceptuales, y definición de términos operacionales.

En el tercer capítulo se aborda al marco metodológico el cual está compuesto de las siguientes partes: tipo, diseño de estudio, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos, procedimientos de recolección de datos, elaboración de datos, análisis e interpretación de datos, y consideraciones éticas.

En el cuarto capítulo se exhibe al análisis de resultados el mismo que contiene los resultados descriptivos e inferenciales. En el quinto capítulo se muestra a la discusión de los resultados significativos.

Finalmente, se muestran las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

INDICE GENERAL DEL CONTENIDO

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vii
Introducción	viii
CAPÍTULO I	
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Hipótesis	6
1.4.1. Hipótesis general	6
1.4.2. Hipótesis específicas	7
1.5. Identificación de Variables	8
1.6. Operacionalización de las variables	8
1.7. Justificación e importancia	9
1.7.1. A nivel teórico	9
1.7.2. A nivel práctico	10
1.7.3. A nivel metodológico	11
CAPÍTULO II	
2. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de investigación	12
2.2. Bases teóricas que sustenta en el estudio	18
2.2.1 Modelo teoría de los valores de Lucke	18
2.2.2 Teoría de Hildegarde Peplau	19
2.3. Bases conceptuales:	19
2.3.1 Definición de Calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería.	19
2.3.2 Componentes de la calidad asistencial	21
2.3.3 Calidad del Cuidado de Enfermería.	22
2.3.4 Satisfacción del paciente respecto a los cuidados del personal de salud.	24
2.4. Definición de términos de la operacionalización:	27

2.4.1 Calidad del cuidado de enfermería	
2.4.2 Satisfacción del usuario.	27
2.4.3 hemodiálisis	27
CAPÍTULO III	
3. MARCO METODOLOGÍCO	
3.1. Tipo de estudio	28
3.2. Diseño del estudio	28
3.3. Población	29
3.3.1. Criterios de inclusión y exclusión	29
3.3.2. Ubicación de la población en espacio y tiempo	30
3.4. Muestra y muestreo	30
3.4.1. Unidad de análisis	30
3.4.2. Unidad de muestreo	30
3.4.3. Marco muestral	30
3.4.4. Tamaño de la muestra	30
3.4.5. Tipo de muestreo	31
3.5. Métodos e instrumentos de recolección de datos	31
3.6. Validez y confiabilidad de los instrumentos	33
3.7. Procedimientos de recolección de datos	34
3.8. Elaboración de los datos	35
3.9. Análisis de los datos	35
3.10 Aspectos éticos de la investigación	37
CAPÍTULO IV	
4. ANALISIS DE RESULTADOS	
4.1. Resultados descriptivos	38
4.2. Resultados inferenciales	50
CAPITULO V	
5. DISCUSION	
5.1 Discusión de los resultados	54
Conclusiones	59
Recomendaciones	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63

ANEXOS

.Guía de entrevista de características 68 sociodemográficas	
.Guía de Observación sobre la calidad de 69 cuidado que brinda el personal de enfermería	
.Cuestionario sobre satisfacción del 71 Usuario en el centro de hemodiálisis.	
.Consentimiento informado	73
.Matriz de consistencia	74
.Constancias de validaciones	75
	76

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Características demográficas de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.	38
Tabla 02. Descripción del Nivel de Satisfacción de los pacientes en el centro de Hemo3ialisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.	40
Tabla 03. Descripción de la Calidad de Cuidado de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.	42
Tabla 04. Descripción de la Calidad de Cuidado en la categoría técnica de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.	44
Tabla 05. Descripción de la Calidad de Cuidado en la categoría interpersonal de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.	46
Tabla 06. Descripción de la Calidad de Cuidado en la dimensión entorno de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.	48
Tabla 07. Satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis y calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán, Medrano 2015.	50
Tabla 08. Satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis y calidad de cuidado en la dimensión técnica que brinda el personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.	51
Tabla 09. Satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis y calidad de cuidado en la dimensión interpersonal que brinda el personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.	52
Tabla 10. Satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis y calidad de cuidado en la dimensión entorno o amenidades que brinda el personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.	53

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

A pesar que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, su definición, interpretación y evaluación continua siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados en su constructo.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo ⁽⁴⁻⁵⁾, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) nos dice que la calidad consiste en la ejecución de acuerdo a estándares de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión, y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición ⁽⁶⁾.

Para saber si se están proporcionando cuidados de calidad es indispensable la evaluación, pues con ella detectamos los puntos vulnerables que requieren una mayor atención. “El profesional de enfermería debe constantemente interrogarse sobre la forma de proporcionar una mejor atención a los pacientes, con el objetivo de alcanzar la perfección en el

cuidado y la atención, ya que siempre existe la posibilidad de mejorar la práctica de la profesión" (7).

Una de las premisas básicas ampliamente difundida por años ha sido que el paciente sólo valora sanarse como resultado de una hospitalización. Sin embargo, esta idea ha quedado atrás en el sentido que complementariamente se ha descubierto que existen elementos asociados a la satisfacción o calidad que están incorporados en el proceso de evaluación que los usuarios hacen de la atención de salud. Hoy en día el concepto de satisfacción toma en cuenta cómo es la atención del paciente, pero también valora sus expectativas de cómo debería haber sido atendido y a su vez, otras dimensiones que van más allá de salir sano de su hospitalización. Dentro de las implicancias del proceso de implementar la calidad en la atención de salud se puede citar que en los últimos catorce años el desafío de los países desarrollados ha sido incorporar como componente importante en la atención de salud de calidad, la mirada desde la perspectiva del consumidor. Diversos autores han sostenido que la percepción positiva de la calidad en la atención de salud se traduce en mejores resultados médicos. En ese sentido, la mayoría de ellos señala que para los pacientes el proceso de curación no es lo único.

Otro aspecto relevante es que el comportamiento del usuario orienta a pensar que éste no concibe la lógica de insatisfacción en la atención de salud, es más, es el resultado menos deseable para él. En una serie de estudios incluyendo uno que incorpora a los miembros de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad, llegan a la conclusión que

los españoles reclaman, cada vez más con mayor insistencia accesibilidad a información sobre resultados, mayor comunicación con los profesionales, desean confidencialidad e intimidad, quieren saber quién les atiende y desean participar más activamente ⁽⁸⁾.

Adicionalmente, se enfatizan que la satisfacción alude a la atención sanitaria en general, tanto al trabajo técnico como a la relación interpersonal. Conocer la satisfacción del paciente puede predecir, entre otras cosas, el cumplimiento terapéutico y el retorno al mismo centro asistencial en otro episodio ⁽⁹⁾.

En los últimos años se han producido importantes progresos técnicos en el tratamiento de la insuficiencia renal crónica terminal (IRCT), tales como la utilización de membranas más biocompatibles, corrección de la anemia con eritropoyetina, técnicas especiales de diálisis, etc., que han tenido un impacto sobre los resultados clínicos de los pacientes en tratamiento con hemodiálisis crónica. Sin embargo todavía conocemos poco sobre los factores que influyen en otros resultados del tratamiento como la salud percibida o la satisfacción, para algunos de los cuales las herramientas específicas de medida en esta patología no están lo suficientemente desarrolladas ⁽¹⁰⁾.

Hasta la fecha, el interés de los profesionales se ha centrado clásicamente en mejorar la supervivencia del paciente, sin embargo, en los últimos años nos acercamos a un techo en este aspecto, en gran parte debido a la alta comorbilidad que presentan al inicio del tratamiento. Es

entonces cuando aspectos como la rehabilitación, calidad de vida y satisfacción del enfermo renal cobran más relevancia. Estudios anteriores demuestran la importancia que tiene la opinión del usuario para una mejora constante en la calidad asistencial ⁽¹¹⁾.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y, por otra parte, nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados. Se ha asociado con aspectos relacionados con la salud, tan importantes como la adherencia al tratamiento y las recomendaciones de los profesionales ^(12, 13).

No existen muchos estudios llevados a cabo hasta la fecha, sobre la satisfacción de los pacientes en las unidades de hemodiálisis (HD). En España, Hernández y Cols ⁽¹⁴⁾ en su estudio descriptivo transversal con el cuestionario SERVQHOS modificado, en su unidad con 60 pacientes capacitados para responder encuentran que los aspectos con los que los pacientes están menos satisfechos son los tiempos de espera para ser atendidos por un médico, la facilidad para llegar a la unidad, y la comunicación que el personal de la unidad mantiene con la familia. Por otro lado, vieron que los aspectos que más determinaban la satisfacción general con la unidad eran la puntualidad de las sesiones de hemodiálisis, la rapidez con la que conseguían lo que necesitaban, el interés del personal de enfermería por los pacientes y el tiempo de espera para ser atendido por un médico. No hallaron ninguna relación entre satisfacción y variables

sociodemográficas. En un estudio muy reciente estos mismos autores comparan la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis, que dependería de la atención que reciben y la de los pacientes en diálisis peritoneal, encontrando niveles más altos que los de hemodiálisis, que dependerían de la responsabilidad de poder elegir la técnica⁽¹⁵⁾.

Teniendo en cuenta estas premisas es que se elabora el presente estudio en aras de implementar mejoras en pro de la satisfacción de los usuarios.

1.2 Formulación del Problema

En el presente estudio se formularon las siguientes preguntas de investigación:

1.2.1 El problema general:

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015?

1.2.2 Problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en la dimensión técnico y la satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015?

1.3 OBJETIVOS:

Los objetivos que se han formulado para el presente estudio son:

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Establecer la relación de dependencia entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en su dimensión técnico y la satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.
- Identificar la relación de dependencia entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.
- Valorar la relación de dependencia entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.

1.4 Hipótesis.

1.4.1 Hipótesis general:

Hi: La calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería depende de la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015.

Ho: La calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería es independiente de la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015.

1.4.2. Hipótesis específicas:

H_{a1}: La calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en su dimensión técnica depende de la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015.

H_{o1}: La calidad del cuidado en su dimensión técnica que brinda el personal de enfermería es independiente de la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015.

H_{a2}: La calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en su dimensión interpersonal depende de la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015.

H_{o2}: La calidad del cuidado en su dimensión interpersonal que brinda el personal de enfermería es independiente de la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015.

H_{a3}: La calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en su dimensión entorno o amenidades depende de la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015.

H_{o3}: La calidad del cuidado en su dimensión entorno o amenidades que brinda el personal de enfermería es independiente de la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015.

1.5. Variables:

Variable Independiente:

Calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería.

Variable Dependiente.

Satisfacción del usuario.

Variable de caracterización

- Edad
- Sexo
- Procedencia
- Grado de instrucción
- Tiempo de tratamiento en Hemodiálisis

1.6. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE				
Satisfacción del usuario	Satisfacción	Cualitativo	Satisfacción Insatisfacción	Nominal
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Calidad del cuidado	Calidad de Cuidado	Cualitativo	Buena= 15 a 28 pts Mala = < de 14 pts	Ordinal
	Calidad Técnica	Cualitativo	Buena Mala	Ordinal
	Calidad Interpersonal	Cualitativo	Buena Mala	Ordinal
	Calidad	Cualitativo	Buena	Ordinal

	Entorno		Mala	
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN				
Características sociodemográficas	Edad	Numérica	En años	De razón, discreta
	Genero	Categórica	Masculino femenino	Nominal Dicotómica
	Estado civil	Categórica	Soltero Casado Conviviente Divorciado	Nominal Politómica
	Grado de instrucción	Categórica	-Sin estudio -Primaria incompleta -Primaria completa -Secundaria incompleta -Secundaria completa -Superior incompleta -Superior completa	Ordinal

1.7. JUSTIFICACION:

El siguiente estudio se justifica por las siguientes razones:

A nivel teórico.

El presente estudio de investigación constituye una referencia para establecer la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis, considerando que en nuestro país, a partir de la creación del Seguro Integral de salud (SIS) los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los usuarios y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha

permitido los cambios introducidos en los propios servicios tales como actividades educativas e investigativas.

Siendo el Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" una institución de salud que brinda servicios a la población en general, es de vital importancia la realización de una investigación que nos sirva para determinar el tipo de atención que se brinda por parte del personal de enfermería.

El tema de la calidad de atención es muy importante hoy en día ya que todo desempeño exige calidad, esto depende de muchos factores y uno de los más importantes es el talento humano, sus conocimientos, experiencia, y buen ambiente laboral, dependiendo en gran parte el éxito de la atención profesional y humanista con la finalidad de lograr la satisfacción de los pacientes; demostrando así que los servicios prestados son efectivos y eficaces para la retroalimentación del personal; iniciándose de esta manera, una cadena de éxito para la Institución. La satisfacción del usuario es definida como una respuesta emocional y es presentada por el juicio del paciente sobre la calidad de atención también señala que la satisfacción del paciente es una medida fundamental que proporciona al evaluador la información relativa del éxito del proveedor para acertar las expectativas del usuario." (29).

A nivel práctico.

La presente investigación pertenece al área y línea de investigación de cuidado desde el proceso de enfermería, pretende contribuir con información útil sobre la calidad de atención científica y humana, para brindar recomendaciones que serán obtenidas de los propios

usuarios que acuden al servicio de hemodiálisis del Hospital Regional, para el personal de enfermería que está a cargo de este servicio y así lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción tanto para el usuario como para los profesionales, de esta manera evitar que la cobertura de atención disminuya y opten por acudir a instituciones privadas.

El propósito principal de este estudio, apunta a esclarecer el rol que como agente transformador social en el ámbito de cuidado a la salud de los individuos ejerce el profesional de enfermería, cuya responsabilidad no solo recae en elevar el nivel de salud sino además simultáneamente incrementar el nivel de la calidad de la atención que se brinda y por lo tanto la satisfacción del paciente.

A nivel metodológico

El estudio se justifica porque está dado por la elaboración de un instrumento guía que servirá para futuras investigaciones, así mismo se tendrán en cuenta los diseños planteados en dicha investigación. Los resultados de la presente investigación se darán a conocer al equipo de salud que labora en dicha institución los mismos que serán analizados y podrán ser rectificados en beneficio de los usuarios.

Esta evaluación no persigue errores para imponer sanciones es un método de resolución de problemas y análisis de sus causas con la única intención de favorecer, al personal de Enfermería contribuyendo con información necesaria para que puedan mantener una comunicación eficaz con los usuarios y a través de la relación interpersonal enfermera-paciente, estos puedan elevar el nivel de calidad de atención.

CAPITULO II

2.- MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

A continuación, se presentan los antecedentes de investigación en orden cronológico.

Antecedentes Internacionales.

En España en el (2014) Martin ⁽¹⁶⁾, realizó una investigación titulada: Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería. El objetivo fue evaluar el grado de satisfacción del paciente con la labor que realiza la enfermera en hemodiálisis. El estudio fue observacional, descriptivo y transversal con una muestra de 70 pacientes crónicos que acuden a hemodiálisis en el año 2014. Se administró el cuestionario SERVQHOS modificado; cada ítem puntuó en una escala tipo Likert (del 1 al 5 según el grado de satisfacción). Para el análisis de los datos sociodemográficos se utilizó el programa SPSS v.21. Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los pacientes evalúan positivamente el trabajo de la enfermera, excepto en los apartados referentes a la información sobre dieta y medicación, que es donde los pacientes se muestran insatisfechos. No se observó correlación entre variables sociodemográficas y el grado de satisfacción. Se concluye indicando que el análisis de la satisfacción del paciente es muy útil para diseñar una estrategia de mejora en la asistencia enfermera y prestar cuidados de calidad. Los cuidados de calidad son determinantes para la seguridad del paciente.

En Cuba en el (2014) Martínez y Acosta ⁽¹⁷⁾, realizaron una investigación titulada: Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico “Giraldo Aponte Fonseca”. El objetivo fue evaluar la calidad de atención de enfermería en el cuidado del paciente en Hemodiálisis. El estudio fue observacional, descriptivo, de corte transversal, con vistas a evaluar la calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico “Giraldo Aponte Fonseca” en el municipio de Guamá, provincia de Santiago de Cuba, desde enero del 2014 hasta mayo del 2015, para lo cual se consideró el total de pacientes con insuficiencia renal asistidos y de enfermeras gestoras de sus cuidados, además de la metodología propuesta por la Facultad de Salud Pública de La Habana, que comprende la valoración de los elementos de la estructura, los procesos y resultados, sobre la base de criterios, indicadores y estándares. Los resultados evidenciaron insuficiencia de los recursos materiales normados, insatisfacción del profesional de enfermería con el reconocimiento de sus logros laborales por parte de los directivos y con la realización de chequeos médicos periódicos, e insatisfacción de los pacientes con la alimentación; de manera que se demostró la importancia de implementar y evaluar las guías de buenas prácticas para identificar los aspectos que interfieren o potencian la calidad en el cuidado de estos pacientes.

En España en el (2012) Pérez, Rodríguez P, Suarez, Rodríguez García y Rodríguez P ⁽¹⁸⁾, realizaron una investigación titulada: Satisfacción del paciente en una, unidad de diálisis. El objetivo fue conocer el grado de

satisfacción de los pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis. En segundo lugar, conocer las variables que se asocian al aumento o disminución de la satisfacción de los pacientes en las unidades de diálisis. Participaron en la investigación 187 pacientes. La media de edad fue de 66 años. Se utilizó el cuestionario SERVQHOS modificado. Los resultados fueron que los niveles de satisfacción fueron altos y similares a los de otras unidades en España. Los aspectos peor valorados por nuestros pacientes eran el “tiempo de espera”, “el servicio de ambulancias” y la “calidad de la comida”. Factores como la edad, el tiempo en diálisis, el sexo y el turno de diálisis (turno de mañana o de tarde) modulan las puntuaciones en el cuestionario. Llegando a las conclusiones de identificar los factores que modulan la satisfacción es tan importante como evaluarla. Deben de tenerse en cuenta las variables inherentes del paciente, que están condicionando la satisfacción percibida.

En Colombia, 2007, en un artículo de la Universidad de Antioquia ⁽¹⁹⁾, titulado "Contexto del cuidado de enfermería en servicios de atención quirúrgica de pacientes adultos", cuyo objetivo fue comprender el contexto, las metas que persiguen y el significado que otorgan las enfermeras a su rol de cuidadoras, desde su propia visión. La metodología fue de tipo investigación cualitativa; perspectiva: etnografía descriptiva y focalizada en los cuidados que brinda enfermería a pacientes quirúrgicos de una institución de salud de alta complejidad. Se realizaron entrevistas en profundidad a 11 enfermeras, y se llevaron a cabo observaciones en las áreas de trabajo sobre procesos de entrega de turno, rondas de enfermería,

rondas médicas y altas de pacientes como un valor de quien provee el cuidado. El "estar pendiente de todo" hace parte del mundo de las enfermeras en sus acciones de brindar cuidado; son responsables del funcionamiento de las unidades de hospitalización y eso implica "tener que estar con cuatro ojos". Conclusión: el mundo de la enfermera, en los servicios estudiados, se caracteriza por ser un contexto complejo que le exige estar atenta de manera permanente a múltiples situaciones simultáneas.

Antecedentes nacionales

En Loreto 2007, Hidalgo ⁽²⁰⁾, realizaron un estudio sobre "Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos de los servicios materno infantil, Hospital Regional de Loreto, Iquitos, 2006", el objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de usuarios externos de los servicios Materno Infantil del Hospital Regional de Loreto, Iquitos. El estudio fue descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 218 usuarios determinada mediante muestreo probabilístico aleatorio estratificado. Los instrumentos utilizados fueron: Cuestionario de Calidad de Atención, que exploró características sociales, características patológicas con 32 ítems (validez 94% y confiabilidad 60%). También se utilizó la Escala de Satisfacción de Usuarios (validez 86% y confiabilidad 79%). Los datos se analizaron en el SPSS versión 13.0. Se llegó a la conclusión que el 61.5% de usuarios afirmaron que la calidad de atención fue regular, el 92.2%, se mostraron satisfechos. La prueba estadística no paramétrica

Chi – cuadrada donde que determinó que existe asociación estadísticamente significativa entre dichas variables ($\chi^2 = 10.516$, $p = 0.05$ y $p = 0.001$).

En Lima 2007, Dávila ⁽²¹⁾, realizó una investigación titulada: Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría de hospital Guillermo Almenara Irigoyen, el objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de pediatría. El estudio fue transversal descriptivo para lo cual se empleó un cuestionario de satisfacción, el mismo que fue administrado a las madres que acudieron en búsqueda de atención para sus hijos en los consultorios externos de pediatría durante la primera semana del mes de julio. La muestra estuvo constituida por 184 madres de una población de 355. Los resultados fueron: De las 184 madres de familia encuestadas que acudieron al consultorio de pediatría 69% conoce el nombre del pediatra y en un 47% conocen el nombre del enfermero o enfermera. El 75% manifiesta que el tiempo de atención es correcto, el 87% indica que el personal casi siempre fue amable y el 83% que casi siempre el personal se interesó por prestarle ayuda. En cuanto a las condiciones físicas en un promedio mayor al 70% las madres percibieron que era como lo esperaban. Se llegaron a concluir que en general el servicio de pediatría es recomendable desde el punto de vista de la experiencia de satisfacción de las madres encuestadas en una puntuación media de 7 en la escala de 0 a 10, debiendo mejorar la

rapidez en el tiempo de espera, puntualidad en la atención y optimizar el trato amable en todo el proceso de atención.

En Lima, 2005, Quispe ⁽²²⁾, realizó un estudio titulado “Opinión que tienen los pacientes del servicio de medicina general sobre la calidad de atención de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los pacientes hospitalizados en los ambientes de medicina general (255), siendo la muestra (80) pacientes. El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue un formulario tipo escala de Likert y la técnica fue la entrevista. Sobre la calidad de atención en su mayoría es medianamente favorable tanto en la dimensión técnica, interpersonal y de confort de la calidad. El objetivo fue determinar la calidad de los cuidados de enfermería según la percepción del paciente.

La revisión de los antecedentes de investigación permitieron guiarnos en todo el proceso de la investigación, cada uno de los antecedentes citados representaron un gran aporte para el desarrollo de la presente investigación.

Antecedentes locales

A nivel local no se encontró antecedentes sobre estudios relacionados a las variables en estudio, solo lo relacionado a la calidad de vida en pacientes con la patología descrita.

2.2. Bases teóricas:

2.2.1 Modelo teoría de los valores de Lucke

Según el modelo de Lucke ⁽²³⁾ la satisfacción es un conjunto de actitudes que una persona tiene hacia su trabajo, entendiendo por actitud aquella configuración de placer o estado emocional positivo resultante de una o varias experiencias de trabajo. Si los valores regulan las actitudes que el sistema de valores elaborado por el sujeto a lo largo de su vida, bajo la influencia de su contexto social y sus grupos de referencia, guarda estrecha relación con la satisfacción dentro del marco del trabajo.

Una de las características clave de las teorías de los valores es que enfatiza los aspectos cognitivos del ser humano. Los valores representan elecciones racionales que se logran mediante procesos de pensamiento. Introdúcen estados volicionales al establecer una relación afectiva y con nativa con los objetos de valor. Locke (1969) señala que cada respuesta emocional refleja un doble juicio de valor:

- La relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que obtiene.
- La importancia que representa para él lo deseado.

Una estimación precisa del grado de intensidad del afecto a los distintos aspectos del trabajo, refleja en cada caso tanto la discrepancia entre la percepción y el valor como la importancia que el sujeto le concede. La

satisfacción laboral representa la suma de la cantidad de valor dado por el sujeto a cada componente de su trabajo.

2.2.2 Teoría de Hildegar de Peplau

Esta teoría indica que la enfermera (o) que basa su práctica en la teoría de Peplau ⁽²⁴⁾ ve el cuidado de la persona, como el establecimiento y mantenimiento de una relación Enfermero- Paciente. El enfermero (o) es consciente de que es el instrumento terapéutico de la relación interpersonal ya que la práctica de esta teoría exige el desarrollo de competencia en las relaciones interpersonales y la resolución de problemas.

Esta teoría sirve de guía al profesional de enfermería, permitiendo brindar una atención personalizada y de sentido humanitario al paciente, considerándolo como un ser Biopsicosocial que está en desarrollo constante, quien a través de las relaciones interpersonales tendrá la capacidad de comprender su situación y de transformar su ansiedad en energía positiva que le permita responder a sus necesidades.

2.3. Bases Conceptuales:

2.3.1. Definición de Calidad

La historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos. En general, se acepta que la calidad es una propiedad presente en algunos hechos, objetos o situaciones, o el conjunto de atributos que se observan en un hecho o circunstancia que le definen de una determinada manera. El concepto de la calidad ha evolucionado a lo largo de los años, ha dado lugar, a que tanto lo referente a su función,

ámbito y objeto de control hayan variado hasta la actualidad, cuando la calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes ⁽²⁵⁾. El término tiene su origen en la etimología latina *qualitas*, que quiere decir “forma de ser con respecto a mis semejantes”, la calidad entonces, es inherente al ser humano, es el hombre quien hace o deja de hacer la calidad y está relacionada con la actitud.

Donabedian ⁽²⁶⁾, considera que la calidad de la atención a la salud debe definirse como el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.

Donabedian⁽²⁷⁾, al tratar específicamente la atención a la salud introduce los conceptos de estructura, proceso y resultado. El primero incluye los recursos humanos, materiales y operaciones administrativas para proporcionar una asistencia de calidad. El segundo se refiere a las actividades encaminadas a la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los pacientes; finalmente el resultado mide los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes.

Ortega ⁽²⁸⁾, menciona que los elementos básicos en la definición de calidad en la atención a la salud comprenden: la dimensión técnica, que se refiere a la aplicación de la ciencia y tecnología médica considerando los máximos beneficios para la salud, sin aumentar por ello sus riesgos. La dimensión interpersonal incluye valores y normas socialmente definidos que determinan la interacción general entre individuos y situaciones particulares con base en los preceptos éticos del equipo de salud, así mismo por las necesidades y expectativas de los pacientes. El aspecto técnico y el

interpersonal están interrelacionados y puede ser difícil hacer una distinción entre ambos.

Por su parte el Ruelas ⁽²⁹⁾, propone que “Calidad es el conjunto de características, atributos y especificaciones que poseen los bienes o servicios y que permiten clasificarlos en diversas categorías relacionadas con la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes”.

Según la Organización Mundial de la Salud ⁽³⁰⁾, la calidad de la atención a la salud es “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio para lograr el mejor resultado y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.

2.3.2. Componentes de la calidad asistencial.

Según Donabedian ⁽³¹⁾, son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta:

El componente técnico, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos.

Por otra parte, el componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general.

Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual. Finalmente, el tercer componente lo constituyen los aspectos de

confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.

Efectividad: Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.

- Eficiencia: La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada.
- Accesibilidad: Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc.
- Aceptabilidad: Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención
- Competencia profesional: Capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios.

2.3.3. Calidad del Cuidado en Enfermería

La Calidad en enfermería se puede definir como las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios ⁽³²⁾. La calidad del cuidado de enfermería es el resultado alcanzado a través de la Gerencia del cuidado, de la satisfacción de las necesidades reales y sentidas de los usuarios (persona, familia y comunidad), en lo cual intervienen el personal de salud. La calidad del cuidado es una de las principales preocupaciones de los profesionales de enfermería y es hacia donde deben ir dirigidas todas las acciones, con la meta de lograr el mejoramiento del cuidado proporcionado a los usuarios.

El cuidado se define como: “Un acto de vida cuyo significado está en desarrollar las capacidades del ser humano en su cotidianidad, en el proceso de vida – muerte, y en el estado de salud enfermedad (sin desconocer las costumbres del individuo) con el objeto de compensar, o suplir, la alteración de sus funciones o enfrentar el proceso de muerte” ⁽³³⁾. Es el cuidado la base fundamental del quehacer del profesional de enfermería, por lo tanto su planeación debe ser individualizada y orientada a buscar la satisfacción de las necesidades de quien demanda sus servicios.

El cuidado de enfermería permite establecer una relación enfermero(a) paciente en la que se favorece el crecimiento mutuo, partiendo del respeto hacia las creencias y costumbres del sujeto del cuidado, encontrando nuevos sujetos del cuidado y trascendiendo del plano personal hacia el plano espiritual. Los avances tecnológicos, el incremento en las funciones administrativas y las políticas de las instituciones han contribuido al abandono del cuidado con calidad, éste se convierte en una acción fría y distante, con actividades orientadas a “curar” ⁽³⁴⁾.

“El cuidado humano en enfermería no es una simple emoción, actitud, preocupación o un deseo bondadoso. Cuidar es el ideal moral de enfermería en donde el fin es protección, engrandecimiento y preservación de la vida humana” ⁽³⁴⁾. Este cuidado debe ser holístico, ejercido con conocimientos, y haciendo a su receptor partícipe del mismo. “La calidad del cuidado de enfermería se considera el logro de los resultados deseados en la salud de los individuos y la población en general” ⁽³⁵⁾.

Evaluar la calidad del cuidado de enfermería permite hacer una aproximación desde la óptica de los usuarios, de sus familias y de las instituciones que lleve a la unificación de las acciones del cuidado acordes con las percepciones de los pacientes y que se mantengan dentro de los parámetros técnico-científicos establecidos para el manejo, en la búsqueda del mejoramiento de la calidad del cuidado.

2.3.4. Satisfacción del paciente respecto a los cuidados del personal de salud.

Este es un proceso de recolección de información relevante sobre la atención integral que recibe el paciente y sirve como punto de partida para la implementación del cuidado del personal de salud. Al decir integral, se entiende que debe obtenerse información sobre la satisfacción del cliente en la restauración de sus capacidades funcionales, el estilo de vida, los valores y creencias respecto a la salud, la familia y comunidad, que por diferentes circunstancias estuvieron alterados. Para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humanizado y calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como: La actitud del propio profesional de enfermería, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el adulto mayor recibe los cuidados. Medir la satisfacción del cliente constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar del personal de salud. A través de la identificación del cliente por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada cliente tiene ⁽³⁶⁾.

La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas, son subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de la calidad y calidez en la atención. Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada cliente sea distinto de los demás. Hay que partir de la convicción de que el cliente, como ser humano que es, raramente está del todo satisfecho, lo cual ha de constituir un constante reto de superación permanente para el proveedor de la atención o cuidados. Es conveniente no olvidar que el producto o servicio que el cliente obtiene no suele ser más que un medio para satisfacer su auténtica necesidad. Las necesidades objetivas e implícitas se satisfacen con un desempeño profesional que frecuentemente no es presenciado por el cliente; en muchos casos no es capaz de juzgar esta "calidad interna, calidad del producto o del servicio" por lo limitado de sus conocimientos técnicos, interviniendo entonces el nivel de instrucción de cada usuario⁽³⁷⁾.

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

nivel de servicio aceptable de calidad ⁽³⁸⁾.

Para los usuarios, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que los necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en; la eficiencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y la comodidad ⁽³⁹⁾.

La eficiencia, es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta.

La accesibilidad, es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido.

La continuidad, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento

Las relaciones interpersonales, es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios, es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso con confianza, empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico, los exámenes y tratamiento.

La comodidad, se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad

del ambiente, la no presencia de gente ajena en la consulta, la ausencia de contradicciones de opinión médica .

2.4. Definición de términos de la operacionalización:

2.4.1 Calidad del cuidado de enfermería:

Se define como las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios (32).

2.4.2 Satisfacción del usuario:

Es un proceso de recolección de información relevante sobre la atención integral que recibe el usuario y sirve como punto de partida para la implementación del cuidado del personal de salud (36).

2.4.3 Hemodiálisis:

Es una terapia de sustitución renal, que tiene como finalidad suplir parcialmente la función de los riñones. Consiste en la extraer la sangre del organismo a través de un acceso vascular y llevarla a un dializador o filtro de doble compartimiento. Este método consigue la circulación de agua y solutos entre la sangre, ya que tiene como finalidad disminuir los niveles en la sangre de sustancias tóxicas cuando están en exceso (20).

CAPITULO III

3.- MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo de Estudio

La investigación desarrollada corresponde a la siguiente taxonomía

Según la intervención del investigador el estudio fue de tipo **observacional** porque no se manipularon las variables en estudio, estas se observaron y se describieron tal como se presentó en su ambiente natural.

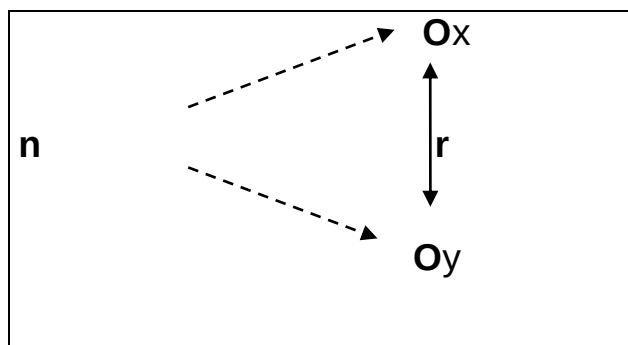
Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue de tipo **prospectivo**, porque se estudió a las variables en el momento de los hechos.

Según el período y secuencia del estudio fue **transversal** porque se aplicó el instrumento en un solo periodo de tiempo.

Según el número de variables analíticas el estudio fue de tipo **analítico** porque se realizó un análisis bivariado para buscar la relación de dependencia entre ambas.

3.2 Diseño de Estudio

La presente investigación se enmarco en el diseño Correlacional, tal como se presenta en el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra en estudio

Ox: Variable independiente (Calidad de cuidado del personal de enfermería)

Oy: Variable dependiente (Satisfacción del usuario)

3.3 Población.

La población estuvo constituida por los pacientes sometidos a hemodiálisis, durante los meses Febrero a marzo 2016, periodo en el cual se registraron 120 (100%) ingresos de pacientes para hemodiálisis. Según el registro de atenciones del centro de hemodiálisis.

3.3.1 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión. Se incluyeron en el estudio a los usuarios que asisten en forma periódica al centro de hemodiálisis.

- Pacientes lúcidos orientados en tiempo espacio y persona
- Pacientes que reciban atención en el centro por más de un mes
- Pacientes de ambos sexos
- Pacientes que no presenten ninguna complicación
- Pacientes adultos mayores de 18 años.

Criterios de exclusión:

- Pacientes desorientados en tiempo espacio y persona
- Pacientes que reciban atención en el centro menos un mes

- Pacientes que presenten complicaciones
- Pacientes con compromiso del sensorio

3.3.2. Ubicación de la población en espacio y tiempo

Ubicación en el espacio. El estudio se llevó a cabo en el centro de hemodiálisis del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.

Ubicación en el tiempo. Esta investigación se realizó entre los meses de Mayo 2015 a Abril del 2016.

3.4 MUESTRA Y MUESTREO:

Unidad de análisis:

Pacientes del centro de Hemodiálisis

Unidad de muestreo

La unidad seleccionada fue igual que la unidad de análisis.

Marco muestral

Estuvo conformada por una relación de registro de atenciones del centro de hemodiálisis.

Tamaño de la muestra

Se registraron 120 pacientes sometidos a hemodiálisis en el Hospital Hermilio Valdizán Medrano, tras la revisión de los datos consignados en las historias clínicas y el reporte diario.

Se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \alpha^2 pqN}{e^2 (N - 1) + Z^2 \alpha^2 pq}$$

Dónde:

Tamaño de la población	N	120
Error Alfa	A	0.05
Nivel de Confianza	1 –α	0.95
Z de (1 - α)	Z (1 – α)	0.95
Probabilidad de éxito	P	0.70
Complemento de p	Q	0.30
Precisión	D	0.05
Tamaño de la Muestra	N	90.00

3.4.5. Tipo de muestreo

Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico, por conveniencia para lo cual se usó la fórmula de tamaño de muestra para población finita, considerando los criterios de inclusión y exclusión planteados.

3.5 Métodos y técnicas de recolección de datos

Métodos

El método usado en el presente estudio fue la entrevista utilizada para recolectar datos relativos a las variables de caracterización y para la recolección de datos relacionados a la variable dependiente se utilizó el cuestionario (Satisfacción de los usuarios en el centro de hemodiálisis).

La observación fue utilizada con el fin de obtener los datos relacionados a la variable independiente, para identificar los cuidados que brinda el personal de enfermería en el centro de hemodiálisis.

Los instrumentos documentales usados en el estudio fueron los siguientes:

Guía de entrevista de características sociodemográficas (Anexo 01)

Este instrumento consta de 06 reactivos, (Edad, género, estado civil, grado de instrucción, procedencia y tiempo de tratamiento en hemodiálisis). Este instrumento fue aplicado para conocer las características generales de la muestra en estudio.

Guía de Observación sobre la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería Modificada: (anexo 02)

Para la elaboración de la guía de observación sobre calidad de cuidado que brinda por el personal de enfermería se tuvo en cuenta el (Manual del Estándar General de Acreditación para Unidades de Quimioterapia Ambulatoria) el cual fue adaptado de acuerdo a las necesidades del estudio.

La guía de observación fue aplicada con la finalidad de observar y verificar las prácticas del personal de enfermería en relación al cuidado que brinda del personal de enfermería. Consta de 28 reactivos, clasificados en 3 categorías denominadas técnica, interpersonal, entorno o amenidades. Los ítems respectivamente tuvieron la puntuación máxima de 1 punto de acuerdo a la observación realizada, se consideró las siguientes calificaciones: Si (1) y No (0) puntos. (Calificando como calidad de cuidado Bueno (15 a 28 pts), malo (< 14 pts).

Cuestionario sobre satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis (anexo 03):

Este cuestionario fue modificado teniendo como base el Cuestionario SERVQHOS, el cual estuvo estructurado con preguntas cerradas para cumplir con el objetivo del estudio y obtener información sobre el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Hemodiálisis respecto a los cuidados recibidos por parte del personal de enfermería y a otros aspectos relacionados con la prestación del servicio. Consta de 20 reactivos. Los ítems respectivamente tuvieron la puntuación de si (1), no (0) de acuerdo al cuestionario realizado, se considera las siguientes calificaciones finales: Satisfecho = 15 a 20 puntos, Insatisfecho = menos de 14 puntos

3.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos:

Para la validez del constructo se aplicó el cuestionario a expertos en el área de atención (3 enfermeras con más de 3 años de experiencia en la atención a pacientes adultos mayores) quienes aportaron elementos para la claridad y precisión de los enunciados, contenido y congruencia lógica en la redacción de las preguntas, para la validez del criterio se comparó con instrumentos relacionados (evaluación de satisfacción del sistema integral de medición de la satisfacción de usuarios (IMSS) y el de la cruzada nacional de la calidad 2004) en donde se tienen criterios afines al presente, pero diferencia en el tipo de paciente, y contexto de atención por lo que se construyó tomando de base el marco teórico sobre la atención del paciente de hemodiálisis.

Posterior a las observaciones se aplicó el instrumento a una muestra por cuota con 6 sujetos de la población en estudio (6 pacientes del hospital) a través de entrevista con el cuestionario diseñado para este estudio en los meses de enero y febrero del 2016, previa autorización y coordinación del campo clínico con las autoridades de la unidad médica seleccionada; y al concluir la prueba piloto se modificó la redacción de las preguntas 12 y 20 previa de la prueba KR 20 obteniendo un nivel de significancia de 0.95.

3.7 Procedimientos de recolección de datos:

La recolección de información, se llevó a cabo del 14 de febrero al 28 marzo 2016, fue realizada por el propio investigador y un encuestador sin vinculación directa a la institución que auxilio para evitar sesgos, previa capacitación.

Con antelación a la aplicación de la entrevista al paciente, se procedió a revisar la lista de pacientes que asistieran al servicio por turno en el horario que tenían cita programada para su tratamiento y que cubrieran los criterios de inclusión.

La entrevista se realizó posterior a la sesión de hemodiálisis, en la sala de espera, dando inicio con el consentimiento informado, a través de la solicitud y autorización escrita de participación del paciente

En resumen las fases ejecutadas para el recojo de información fueron:

Autorización: para obtener los permisos respectivos para la aplicación del trabajo de campo, se realizó las coordinaciones respectivas con las autoridades responsables del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, a través de la emisión de oficios y/o solicitudes dirigidas a la Dirección,

jefatura de enfermería y jefatura del Departamento de Medicina a donde pertenece la Unidad de Hemodiálisis del ámbito de estudio.

Aplicación de instrumentos: para la recolección se contó con 1 encuestador capacitado, quien aplicó los instrumentos de medición, previa aceptación del consentimiento informado, según el cronograma de actividades establecido; teniendo en consideración que el tiempo promedio para la aplicación del instrumento fue de aproximadamente 30 minutos.

3.8 Elaboración de los datos:

Se examinaron en forma crítica cada uno de los instrumentos que se utilizaron y se hizo control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias. Seguidamente se realizó la codificación en la etapa de recolección de datos, transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas en los instrumentos respectivos, según las variables del estudio.

Posteriormente se realizó la **clasificación de los datos**, de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal. Y finalmente se presentó los datos en tablas académicas y en figuras de las variables en estudio.

3.9 Análisis e interpretación de datos:

3.9.1. Análisis descriptivo:

Se usó un análisis descriptivo de interés en la posición y dispersión de la medida de los datos, de acuerdo a la necesidad del estudio; determinando medidas de tendencia central y dispersión para las variables cuantitativas y de proporciones para las variables categóricas. Para tal efecto se determinó

las medidas de tendencia central, la media, moda y mediana; y para las medidas de dispersión la varianza.

3.9.2. Análisis Inferencial:

Para demostrar la relación de las hipótesis del presente estudio, se realizó un análisis bivariado a través de la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado. Esta prueba se usó con datos medibles en una escala nominal. La hipótesis nula de la prueba Chi Cuadrado postula una distribución de probabilidad totalmente especificada como el modelo matemático de la población que ha generado la muestra. En la significancia estadística de las pruebas se consideró el valor $p \leq 0,05$.

El procesamiento de los datos se llevó a cabo con el paquete estadístico SPSS versión 22.0 para Windows.

3.10. Aspectos Éticos de la Investigación

Previo a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se solicitó el consentimiento informado según el modelo establecido por el instituto nacional de salud del Perú, a cada uno de las unidades de estudio; de igual manera se consideró los principios éticos que serán los siguientes:

Beneficencia: esta investigación será de beneficio para los pacientes hospitalizados, para que más adelante se implemente estrategias que mejoren su cuidado integral, con el involucramiento del personal de salud.

No maleficencia: se respetó este principio, porque no se puso en riesgo la dignidad, ni los derechos y el bienestar de los participantes, ya que la información fue de carácter confidencial.

Autonomía: se respetó este principio, ya que se les explicó a la muestra en estudio que podían retirarse en el momento que lo desearan.

Justicia: se respetó este principio, ya que la muestra en estudio fue tratada de igual forma, sin importar su procedencia.

CAPITULO IV
4.- RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo:

Tabla 1. Características demográficas de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

Características demográficos	n = 90	
	F	%
Edad		
45 a 52	17	18,9
53 a 60	32	35,6
61 a 66	23	25,6
67 a 72	16	17,8
73 a 78	2	2,2
Genero		
Masculino	55	40,0
Femenino	35	38,6
Estado Civil		
Soltero	5	5,6
Casado	36	40,0
Conviviente	20	22,2
Divorciado	15	16,7
Viudo	14	15,6
Grado de Instrucción		
Analfabeto	14	15,6
Primaria incompleta	22	24,4
Primaria Completa	13	14,4
Secundaria incompleta	22	24,4
Secundaria completa	13	14,4
Superior	6	6,7
Procedencia		
Medicina	21	23,3
Nefrología	61	67,8
UCI	8	8,9
Tiempo de tratamiento de hemodiálisis		
1 a 4	37	41,1
5 a 8	42	46,7
9 a 12	10	11,1
13 a 16	1	1,1

Fuente: Guía de entrevista de características sociodemográficas de la muestra en estudio (Anexo 01)

En el Tabla N° 01, se evidencia que del total de 90 pacientes encuestados, el 40.0% (55) es de sexo Masculino, el 38.6 % (35) es del Sexo Femenino. El 40% (36) es de estado Civil, el 40% (36) es casado, 22.2% (20) es conviviente, el 16.7% (15) Divorciado, el 15.6% (14) Viudo, el 5.6% (5) Soltero.

En cuanto al Grado de Instrucción. El 24.4% (22) tiene primaria incompleta, el 24.4% (22) Secundaria Incompleta, el 15.6% (14) es Analfabeto, 14.4 (13) Primaria Completa, 14.4 (13) Secundaria Completa. 6.7% (6) Alcanzo el Nivel Superior. En cuanto al Servicio de procedencia el 67.8% (61) provienen del servicio de Nefrología, 23.3% (21) del servicio de Medicina, el 8.9% (8) del servicio de UCI.

En cuanto a la edad. El 35.6% (32) de encuestados están en edades de 53 – 60 años, 25.6% (23) en edades de 61-66 años, 18.9% (17) en edades de 45-52 años, 17.8% (16), en edades de 67-72 años, 2.2% (2) en edades de 73-78 años.

En cuanto al tiempo de tratamiento de Hemodiálisis, el 46.7% (42) lleva tratándose de 5-8 meses, 41.1% (37) lleva tratándose 1-4 meses, 11.1% (10) de 9-12 meses, el 1.1% (1) de 13-16 meses.

Tabla 02. Descripción del Nivel de Satisfacción de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

Nivel Satisfacción		
	F	%
Satisfecho	75	83,3
Insatisfecho	15	16,7
Total	90	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis (anexo 03):

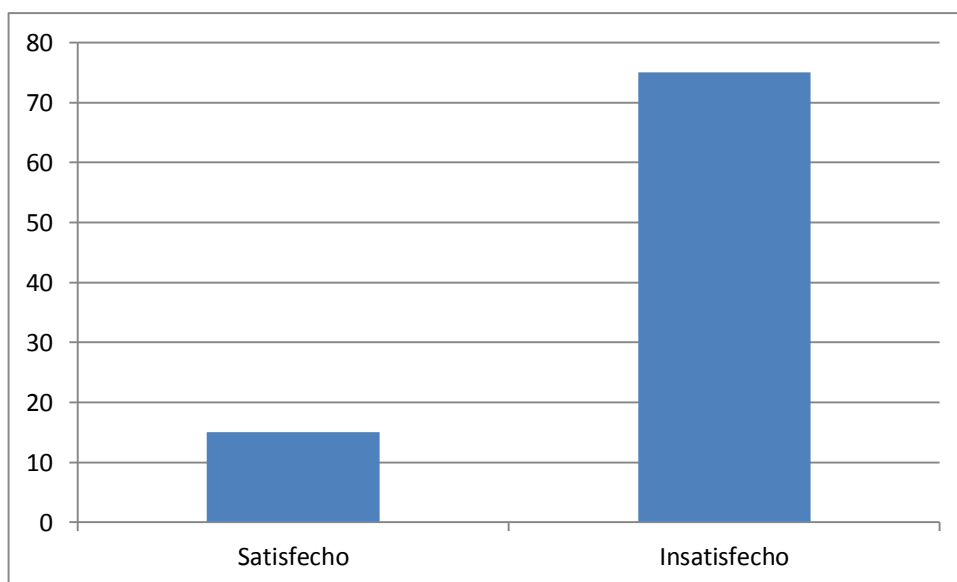


Figura 01. Descripción porcentual del Nivel de Satisfacción de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

En la tabla N° 2 se evidencia que del total de 90 pacientes encuestados el 83,3% (75) refirieron estar satisfechos, mientras que el 16.7% (15) de ellos se encuentran insatisfechos con la calidad de cuidado en el servicio de Hemodiálisis del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

Tabla 03. Descripción de la Calidad de Cuidado de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

Calidad de Cuidado		
	F	%
Bueno	75	83,3
Malo	15	16,7
Total	90	100

Fuente: Guía de Observación sobre la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería: (anexo 02)

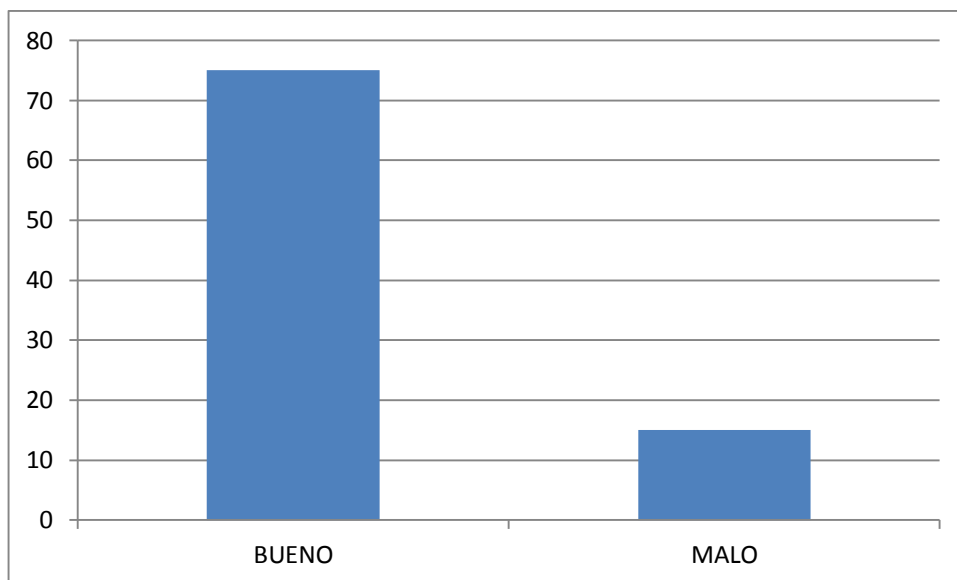


Figura 02. Descripción porcentual de la Calidad de Cuidado de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

En la tabla N° 3 se evidencia que en relación a la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en el centro de hemodiálisis, el 83.3% (75) de los pacientes observan calidad buena de cuidado, el 16.7% (15), observa mala calidad de cuidado.

Tabla 04. Descripción de la Calidad de Cuidado en la dimensión técnica de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

Calidad de Cuidado categoría técnica

	F	%
Bueno	79	87,8
Malo	11	12,2
Total	90	100

Fuente: Guía de Observación sobre la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería: (anexo 02)

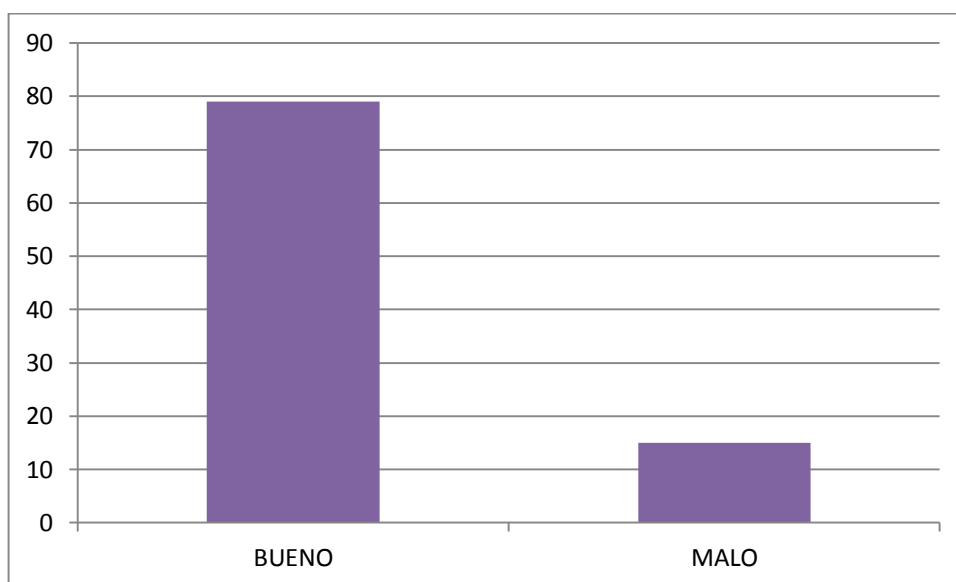


Figura 03. Descripción porcentual de la Calidad de Cuidado en la dimensión técnica de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

En la tabla 4 se evidencia en la dimensión técnica que el 87.8% (79) de los pacientes observaron calidad de cuidado buena relacionado a la canalización de vías de acceso, Manipulación del CVC, Monitorización de signos vitales, Control de peso y Educación Sanitaria, el 12.2% (11), observaron calidad de cuidado mala.

Tabla 05. Descripción de la Calidad de Cuidado en la dimensión interpersonal de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

Calidad de Cuidado dimensión interpersonal		
	F	%
Bueno	76	84,4
Malo	14	15,6
Total	90	100

Fuente: Guía de Observación sobre la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería: (anexo 02)

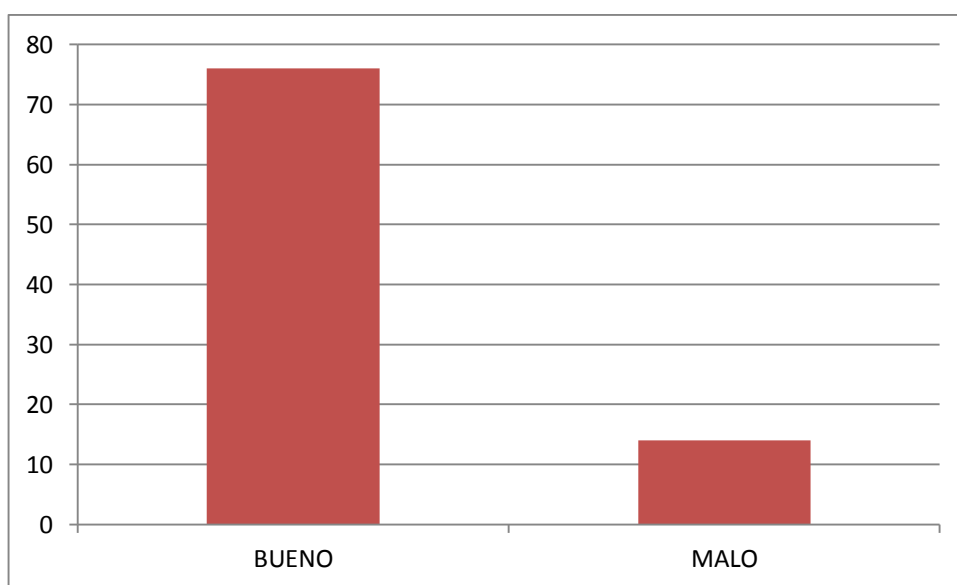


Figura 04. Descripción porcentual de la Calidad de Cuidado en la dimensión interpersonal de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

En la tabla 5 se evidencia en la dimensión interpersonal que el 84.4% (76) de los pacientes observaron buena calidad de cuidado relacionado a la medición del trabajo en equipo, la calidez, el trato, lo conflictos, el 15.6% (14) refirió calidad de cuidado malo.

Tabla 06. Descripción de la Calidad de Cuidado en la dimensión entorno o amenidades de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

Calidad de Cuidado dimensión
entorno o amenidades

	F	%
Bueno	53	58,9
Malo	37	41,1
Total	90	100

Fuente: Guía de Observación sobre la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería: (anexo 02)

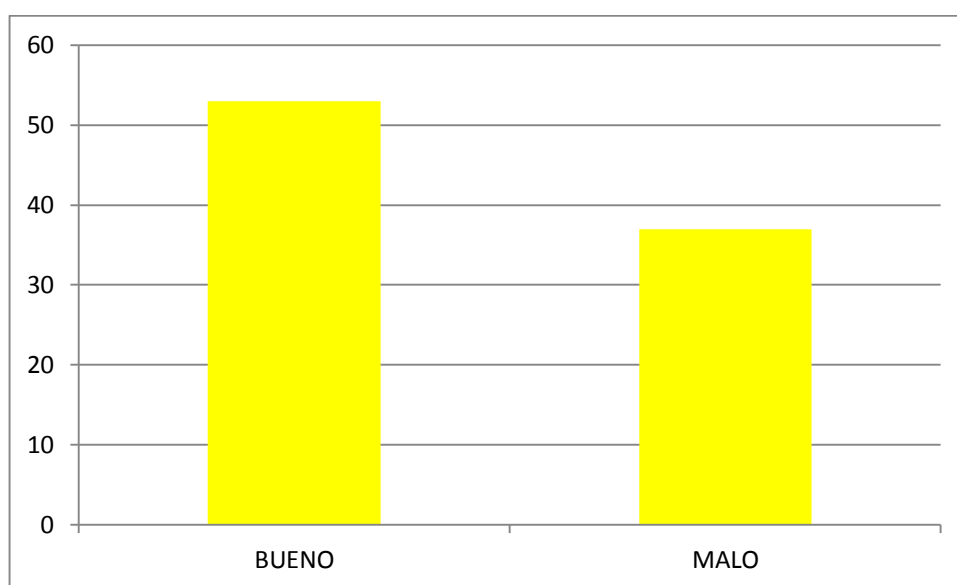


Tabla 05. Descripción porcentual de la Calidad de Cuidado en la dimensión entorno o amenidades de los pacientes en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

En la tabla 6 se evidencia en la dimensión entorno que el 58,9 % (53) de pacientes observaron una buena calidad de cuidado relacionado a la medición de recursos materiales, ambientes, tiempo de espera y apoyo familiar, el 41.1% (37) observó calidad mala.

4.2. Análisis inferencial:

Tabla 7: Satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis y calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, 2015.

SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CENTRO DE HEMODIALISIS	CALIDAD DE CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA						X2	GL	P
	MALA		BUENA		Total				
	fi	%	fi	%	Fi	%			
INSATISFECHO	11	12.2	4	4.4	15	16.7	41.616	1	0,000
SATISFECHO	4	4.4	71	78.9	75	83.3			
Total	15	16.7	75	83.3	90	100			

Fuente: Cuestionario y Guía de Observación sobre la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería: (anexo 02,03)

En la tabla N° 7. Se evidencia el valor chi-cuadrado (41.616), el valor P-Value (0,000), a un nivel de significancia del 5% se rechaza la hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe dependencia entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.

Tabla 8: Satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis y calidad de cuidado en la dimensión técnica que brinda el personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CENTRO DE HEMODIALISIS	CALIDAD DE CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA						X2	GL	P
	MALA		BUENA		Total				
	Fi	%	fi	%	Fi	%			
INSATISFECHO	11	12.2	4	4.4	15	16,7	62,658	1	0,000
SATISFECHO	0	0,0	75	83,39	75	83.3			
Total	11	12,2	79	87,8	90	100			

Fuente: Cuestionario y Guía de Observación sobre la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería: (anexo 02,03)

En la tabla 7, Se evidencia el valor chi-cuadrado (62,658), el valor P-Value (0.000), a un nivel de significancia del 5% se rechaza la hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe dependencia entre la dimensión Técnica y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.

Tabla 9: Satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis y calidad de cuidado en la dimensión interpersonal que brinda el personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015.

SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CENTRO DE HEMODIALISIS	CALIDAD DE CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA						X2	GL	P
	MALA		BUENA		Total				
	Fi	%	fi	%	Fi	%			
INSATISFECHO	13	14,4	2	2,2	15	16,7	69,293	1	0,000
SATISFECHO	1	1,1	74	82,2	75	83.3			
Total	14	15,6	76	84,4	90	100			

Fuente: Cuestionario y Guía de Observación sobre la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería: (anexo 02,03)

En la tabla 8, Se evidencia el valor chi-cuadrado (69,293), el valor P-Value (0.000), a un nivel de significancia del 5% se rechaza la hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe dependencia entre la dimensión interpersonal y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.

Tabla 10: Satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis y calidad de cuidado en la dimensión entorno o amenidades que brinda el personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2015

SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CENTRO DE HEMODIALISIS	CALIDAD DE CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA						X2	GL	P
	MALA		BUENA		Total				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
INSATISFECHO	13	14,4	2	2,2	15	16,7	15,429	1	0,000
SATISFECHO	24	26,7	51	56,7	75	83.3			
Total	37	41,1	53	58,9	90	100			

Fuente: Cuestionario y Guía de Observación sobre la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería: (anexo 02,03)

En la tabla 9, Se evidencia el valor chi-cuadrado (15,429), el valor P-Value (0.000), a un nivel de significancia del 5% se rechaza la hipótesis Nula. Por lo tanto, se concluye que existe dependencia entre la dimensión entorno o amenidades y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.

CAPITULO V

5. DISCUSION

En este estudio se investigó la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con esos cuidados. Los hallazgos revelaron que los cuidados de enfermería alcanzó el nivel deseable de atención de enfermería, esa conclusión muestra que la enfermería facilita las atenciones ampliando el alcance de sus cuidados, de manera a incluir las necesidades emocionales y psico-espirituales de los pacientes.

Evaluar la calidad de atención desde la perspectiva del usuario, como por ejemplo midiendo la satisfacción de este, es cada vez más común, a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes en relación con la atención recibida, con los cuales adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención.

En concordancia con dichos sustentos es que se orienta el presente estudio que se informa y en torno a ello se confronto con alta significancia estadística que la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería depende de la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015.

En relación sobre la calidad de atención que brinda la Enfermera(o) según observación del paciente sometido a Hemodiálisis se observa que del 100% (90) de pacientes encuestados indicaron que el 83,3 % (75) observaron que las enfermeras (o) brindan una calidad de atención “buena”, mientras que un 16,7 % (15) observaron que la calidad de atención de enfermería fue mala.

Según estos resultados nos muestran que la Enfermera (o) del centro de hemodiálisis brinda una buena atención, lo que denota cierto grado de satisfacción en relación a la atención de enfermería ofertada, probablemente estos resultados se deben a la experiencia con que cuentan la enfermeros (a) del servicio de hemodiálisis en la atención a pacientes.

La buena atención de Enfermería brindada al paciente en tratamiento de hemodiálisis tiene vital importancia, debido a que ello promoverá mayor seguridad y tranquilidad si el paciente necesitara una nueva hospitalización así mismo contribuye a que el paciente eleve su estimación personal con sus potencialidades y limitaciones que crea poseer ya que estos pacientes son conscientes del pronóstico que conlleva el tratamiento de una enfermedad renal.

Nuestros resultados tiene relación con las conclusiones emitidas por Lenis y Manrique ⁽⁴⁰⁾ en el trabajo de investigación; Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados, en donde se encontró como resultados que la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70%, lo que indica

resultados altamente positivos según la escala del Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE).

Sobre las características de la atención que brinda la enfermera (o) al paciente en tratamiento de hemodiálisis respecto a la dimensión técnica se observa que del 100% (90) de pacientes encuestados, el 87,8% (79) observaron que la atención es “buena”, el 12,2 % (11) observaron mala calidad de atención, según estos resultados la atención brindada por la enfermera (o) es personalizada con respeto y amabilidad brindando apoyo emocional permanente, entendiendo sus problemas y necesidades, lo cual es de suma importancia por las características especiales del paciente en diálisis, ya que por el diagnóstico piensan que ya está próxima su muerte y en otros casos temen a las consecuencias del tratamiento. La atención en la categoría técnica es “buena” lo cual probablemente sea al trato individualizado que se brinda a cada paciente.

Dentro de la dimensión interpersonal se observa que el 100% (90) de pacientes encuestados observaron recibir una atención oportuna “buena” en un 84,4 (76) por parte de la enfermera, siendo el tiempo de espera mínimo cuando el paciente solicita una atención, mientras que la observación para la atención mala fue 15,6 % (14). El brindar un tiempo adecuado al paciente permite identificar sus necesidades en el momento que lo requiere, afianzando con ello la confianza del paciente y familia.

Dentro de la dimensión entorno o amenidades se observa que el 100% (90) de pacientes encuestados observaron recibir una atención

oportuna “buena” en un 58,9 % (53) por parte de la enfermera (o), y la observación para el cuidado malo fue de 41,1 % (37).

La enfermería, al brindar su cuidado a personas con problemas de salud, debe tener sus acciones dirigidas a las demandas biológicas, sociales, espirituales y psíquicas del ser humano. Para estimular y ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades espirituales, el profesional de enfermería puede valerse de algunas intervenciones, tales como: ofrecimiento de apoyo a la necesidad espiritual o religiosa, facilitación de la práctica de una religión, aconsejarles espiritualmente, contactar un consejero espiritual y ayudar en la resolución entre el tratamiento y las creencias espirituales ⁽⁴¹⁾.

Una investigación destaca que pacientes en tratamientos y procedimientos de riesgo exigen un nivel de intervención del profesional de salud más abarcadora, tanto en los aspectos psíquicos como sociales, para minimizar riesgos desnecesarios a la salud mental, como el estrés ⁽⁴²⁾.

Respecto a la evaluación de la satisfacción de pacientes en hemodiálisis se observó alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería evaluados 83,3% de (75) e insatisfechos 16,7 % (15).

Estos hallazgos corroboran los resultados encontrados en investigación sobre satisfacción de pacientes con los cuidados de enfermería en dos hospitales de São Paulo, utilizando el ISP ⁽⁴³⁾. Estudios desarrollados en unidad de alojamiento conjunto y gastroenterología de un hospital de enseñanza del interior del Estado de São Paulo, también identificaron alto

nivel de satisfacción de los pacientes para todos los ítems y dominios del instrumento ^(44,45).

En cuanto al aspecto socio demográfico de los pacientes estudiados evidencia que el grupo de pacientes en hemodiálisis reflejan, que el 61,1% (55) fueron del sexo masculino, con edad de mayor proporción de 53-60 años con 35,6% (32); en lo que respecta al grado de instrucción 24.4% (13) han referido estudios de primaria completa y secundaria completa en igual proporción, el estado civil de predominio fue 40 %(36) para los casados, el lugar de procedencia del cual proceden para someterse al procedimiento de hemodiálisis fue de 67.8 (61) para el servicio de nefrología y el tiempo de tratamiento en la hemodiálisis fue con predominio de 46,7 % (42) para el tiempo de 5 a 8 meses.

Las características socio demográficas citados arriba pueden estar apoyados en el hecho de que los pacientes de la unidad de hemodiálisis del hospital poseen un nivel de escolaridad medio en promedio, conociendo principios básicos de la calidad de los servicios de salud que deberían ser cumplidos.

La relación entre el profesional de enfermería y el paciente es esencial para el alcance de resultados positivos, satisfacción con la atención y es un antecedente para sentirse seguro.

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación, permitió determinar las siguientes conclusiones:

- 1.- Se concluye que existe dependencia entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.
- 2.- Se concluye que existe dependencia entre la categoría Técnica y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.
- 3.- Se concluye que existe dependencia entre la categoría interpersonal y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.
- 4.- Se concluye que existe dependencia entre la categoría entorno y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, 2015.
- 5.- La calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería en el centro de hemodiálisis del hospital en estudio se caracteriza por ser de calidad buena.
- 6.- El Paciente en el centro de hemodiálisis del hospital en estudio percibe satisfacción en relación a la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería.

7.- La calidad de cuidado que brinda el personal de salud en la categoría técnica en el centro de hemodiálisis es buena según la percepción del paciente.

8.- La calidad de cuidado que brinda el personal de salud en la categoría interpersonal en el centro de hemodiálisis es buena según la percepción del paciente.

9.- La calidad de cuidado que brinda el personal de salud en la categoría entorno en el centro de hemodiálisis es buena.

10 - En conclusión de acuerdo a la Hipótesis de investigación planteada en el presente estudio se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación La calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería depende de la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Huánuco, 2015.

RECOMENDACIONES

- 1.- El personal de salud del centro de hemodiálisis del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, tomen en cuenta las conclusiones del presente estudio a fin de continuar mejorando las estrategias en la atención del paciente para incrementar el nivel de satisfacción.
- 2.- A los profesionales de salud que se capaciten sobre la relación enfermero – paciente brindando en todo momento un cuidado humanizado con el fin de mejorar el nivel de satisfacción.
- 3.- Tengan en cuenta la dimensión entorno o amenidades, planteando como mejorar en cuanto a los horarios de atención en el centro de hemodiálisis.
- 4.- Al ministerio de salud solicitar que implementen el centro de hemodiálisis del hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, ya que los equipos no son los suficientes para la demanda de pacientes que acuden al centro de atención.
- 5.- Planear y ejecutar estudios de investigación similares en pacientes de otros grupos étnicos o de diferentes nivel socioeconómicos, a fin de verificar si los resultados encontrados son similares.
- 6.- Realizar trabajos de investigación en otros servicios a fin de saber cuál es la calidad de atención de enfermería que se brinda en el Hospital Regional Hermilio Valdizán por que la calidad es parte de la imagen institucional
- 7.- Realizar estudios sobre nivel de satisfacción del personal de salud respecto a los cuidados que brindan al paciente en hemodiálisis.

8.- Elaborar protocolos de atención de Enfermería dirigido a la atención del paciente hospitalizado en tratamiento de hemodiálisis.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Gutiérrez Fernández R. "La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad". SESCOAM, Toledo 16 de julio de 2003.
2. European Foundation for Quality Management. Modelo EFQM de Excelencia 1999. E.F.Q.M. Bruselas (1999). (Traducido por el Club Gestión de Calidad, Madrid)
3. Mira J.J., Aranaz J., Lorenzo S., Rodríguez-Martín J. y Moyano S. "Evolución de la Calidad Percibida por los pacientes en dos hospitales públicos". Revista Psicothema 2001, Vol. 13 nº 4, pp. 581-585
4. Seclén J, Darras C. Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y Accesibilidad Asociados. Perú, 2000. An Fac Med 2005; 66(2):127-141.
5. Zastowny TR, Roghman KJ, Cafferata GL. Patient satisfaction and the use of health services. Med Care. 1989; 27:705-23.
6. Roubier B, Luna S, Gross J, Kenton R, Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en costa Rica. [Revista Costarrica Salud Pública] 2010; 19 (1): 12-17. Disponible: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v19n1/a03v19n1.pdf>. Acceso: 5.
7. Mendoza t, Brito N, González Z. Evaluación de la calidad de atención de enfermería en hospitalización. [Revista de Enfermería, Instituto Mexicano del seguro Social] 1988; 1 (1): 21-27. Disponible: <http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/pdf>. Acceso: 10 de marzo de 2009.
8. Pérez Jover, Mira José, Tomás O, Rodríguez Marín J. Cómo llevar a la práctica la declaración de derechos del paciente de Barcelona.
9. Monteagudo O., Navarro C, Alonso P., Casas R., Rodríguez L. y otros, "Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción".
- 10.- Capella N, Gali M, Jiménez M, Sans A. Audit de calidad asistencial percibida: ¿Estoy bien atendido? Libro de Comunicaciones XIX Congreso Nacional de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica. Septiembre 1994: 95-103
- 11.- Ibid. Pag. 6

12.- Delgado A. Factores asociados a la satisfacción de los usuarios. Cuadernos de gestión 1997; 3: 90-101.

13. Prieto MA, March JC, López F. Calidad percibida por usuarios de centros de salud y de aseguradoras privadas. Atención primaria 1999; 24: 259-266.

14.- Hernández ME, Ochando A, Mora J, Lorenzo S, López K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: objetivo de calidad asistencial en enfermería. Rev Soc Esp Enferm Nefrol 2005; 8:90-96.

15.- Hernández-Meca ME, Ochando-García A, Lorenzo Martínez S, López-Revuelta K. Factores determinantes de la satisfacción del paciente en tratamiento renal sustitutivo. Rev Soc Esp Enferm Nefrol. 2007; 10:6-13.

16.- Revista Peruana de Urología Martín Raquel A. Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería. Rev Mex Urol 2014; 74(5): 292-295

17.- MEDISAN 2016; 20(7):954 Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico "Giraldo Aponte Fonseca" MsC. Yaumara Martínez Téllezl y MsC. Maritza Caridad Acosta Nordet

18.- Pérez Domínguez Tais, Rodríguez Pérez Armando, Suárez Álamo Jesús, Rodríguez Castellano Leire, García Bello Miguel Ángel, Rodríguez Pérez José Carlos. Satisfacción del paciente en una Unidad de Diálisis: ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente en diálisis? Enferm Nefrol [Internet]. 2012 Jun [citado 2016 Sep 03] ; 15(2): 101-107. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842012002200004&lng=es.

19.- Universidad de Antioquia: "Contexto del cuidado de enfermería en servicios de atención quirúrgica de pacientes adultos". Medellín, Colombia.2005-2007

20. Hidalgo V, Clara R: "Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos de los servicios materno infantil, Hospital Regional de Loreto, Iquitos, 2006". [Tesis] Iquitos.2006

21. Dávila R y Tito M; “Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del hospital Guillermo Almenara Irigoyen”. <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/jean-watson.html>
22. Quispe N, Ángela M; “Opinión que tienen los pacientes del servicio de medicina general sobre la calidad de atención de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2005” [tesis] Lima. Hospital Arzobispo Loayza 2005.
- 23.- Locke. Teoría de los valores [internet],[consultado 2015 Febrero 10] disponible en : <http://www.psicologia-online.com/pir/teoria-de-los-valores-el-modelo-de-locke.html>.
- 24.- Guevara Ch, Lourdes; “Calidad de la interrelación enfermera - paciente según la teoría de Peplau en los servicios de cirugía del hospital nacional dos de mayo – 2004” [tesis] Lima-2005
- 25.- Van_Dick P. Bases conceptuales de la calidad de atención a la salud. Rev Cuadernos de divulgación científica. Unidad de investigación en calidad de atención a la salud SNTSS {seriada en línea} 2001; (consultado 2009 marzo 17); 29: (42 páginas). Disponible en: <http://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&q=qualitas+surgimiento+del+termino&spell=1>.
- 26.- Donabedian , A. Definición y Medición de la Calidad de la Atención de la Salud. Es: Wenzel RP , editor . Evaluación del grado de calidad Perspectivas de Salud para los clínicos . 4ª ed . Baltimore : Williams & Wilkins ; 1993. p . 271-3
- 27.- Donabedian
- 28.- Ortega VMC, et al. Manual de Evaluación del servicio de calidad en Enfermería. México, D.F: Editorial Médica Panamericana, 2006.
- 29.- Ruelas Enrique. Calidad, productividad y costos. Rev Salud Publica de México, 1993;35 (3): 298-304.
- 30.- Organización Mundial de la salud (OMS). La salud en el mundo –Los sistemas de salud : Mejora el rendimiento, Ginebra :OMS 2000.
- 31.- Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring.Vol.I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan
- 32.Casaus IP, Muñoz J, Coca M. Introducción a la gestión de enfermería. Madrid: Ed. Otalla ediciones; 1995.p.131-40.

33. Ortiz AC. Gestión del Cuidado de Enfermería. Invest. educ. enferm 2000; XVIII(1):93-102.

34. Watson J. Enfermería: ciencia humana y cuidado humano. Una teoría de enfermería. Nueva York: National League for Nursing Publications; 1988. p. 9-

35. Trincado MT, Fernández E. Calidad en Enfermería. Rev Cuba Enfer [En línea] 1995 [consultado el 25 de noviembre de 2008]; 11(1).

36. Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012. Lima: www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf

37. Ibíd., p 15.

38. Ibíd, p. 16.

39. - Ibíd, p. 18.

40.- Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia). 2015;15 (3): 413-425. DOI: 10.5294/aqui.2015.15.3.9

41. Tannure MC , Pinheiro AM . Sistematizado con la asistencia de Enfermería . 2nd.ed. Río de Janeiro : Guanabara Koogan ; 2010 .

42. Dorigan G, Guirardello EB. Satisfacción del paciente en una unidad de gastroenterología. Acta Paul Enferm. 2010; 23(4):500-5.

43. Ibíd., p. 24

44. Dorigan G, Guirardello EB. Satisfacción del paciente en una unidad de gastroenterología. Acta Paul Enferm. 2010; 23(4):500-5.

45.-. Odínino NG, Guirardello EB. Satisfacción de la puérpera con los cuidados de enfermería recibidos en un alojamiento conjunto. Texto Contexto Enferm. 2010; 19(4):682-90.

ANEXOS

Código:

ANEXO 01

fecha: / /

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE LA MUESTRA EN ESTUDIO

TITULO: “Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2015”

INSTRUCCIONES: Sr. Usuario, sírvase llenar los datos que a continuación se solicita con veracidad, marcando en el casillero respectivo la respuesta de acuerdo a su apreciación; la información recolectada será mantenida en absoluta reserva y serán usados solo para fines de investigación. Se le agradece anticipadamente su participación en el estudio a realizar.

1.- Edad:años.

2.- Genero

a) Masculino

b) Femenino

3.- Estado civil

A. Casado(a)

B. conviviente

C. Soltero (a)

D. Divorciado (a)

E. Viudo (a)

5.- Grado de instrucción:

Analfabeto ()

Primaria Incompleta ()

Primaria Completa ()

Secundaria Incompleta ()

Secundaria Completa ()

Superior ()

6.- Tiempo de tratamiento en Hemodiálisis:

4.- Procedencia.....

FECHA: ____/____/____

ANEXO 02

CÓDIGO:

GUIA DE OBSERVACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA

TITULO : “Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco - 2015”

INSTRUCCIONES: la presente guía de observación tiene por finalidad registrar la satisfacción del usuario con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería en el centro de Hemodiálisis.

SI = 1

ENFERMERA ()

NO = 0

ITEMS	SI	NO
DIMENSION TECNICA		
1. La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza		
2. Realiza la enfermera la curación del catéter venoso central cada vez que recibe el tratamiento		
3. La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento		
4. La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado de la fistula y su funcionamiento		
5. La enfermera educa al paciente sobre el debido cuidado del catéter venoso central		
6. La enfermera monitoriza los signos vitales al paciente cada dos horas		
7. La enfermera controla el peso del paciente antes de iniciar el tratamiento		
8. La enfermera controla el peso del paciente al terminar el tratamiento		
DIMENSION INTERPERSONAL		
1. La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario		
2. La enfermera mantiene una relación cordial con el equipo multidisciplinario		
3. La enfermera mantiene una relación cordial con el paciente y familiares		
4. Existe una adecuada comunicación entre la		

enfermera y los demás miembros del equipo de salud		
5. Los pacientes del servicio de HD llevan una relación cordial entre si		
6. El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia		
7. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud		
8. El personal de la Unidad de HD le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención		
9. El personal de la Unidad de HD, muestra interés en solucionar su problema de salud		
10. El personal le brindó la explicación necesaria sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y el procedimiento en sí		
DIMENSION ENTORNO O AMENIDADES		
1. El servicio de Hemodiálisis cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención		
2. Los horarios son accesibles y disponibles		
3. El servicio de HD cuenta con un ambiente cómodo y limpio		
4. El personal de la Unidad de HD, le atendió en el horario programado		
5. Se respetó su privacidad durante su atención en la Unidad de HD?		
6. La sala de espera tiene asientos cómodos y confortables		
7. La Unidad de HD, consultorio y los servicios higiénicos se encontraron limpios y fueron cómodos		
8. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada		
9. El tiempo de espera para que lo atiendan fue adecuado		
10. Existen carteles, letreros y flechas que conducen a la Unidad de HD y son adecuados para orientar a los pacientes		

VALORACION: CALIDAD BUENA = 15 a 28 pts

CALIDAD MALA = < de 14 pts

FECHA: ____/____/____

ANEXO 03

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CENTRO DE HEMODIALISIS

TITULO: “Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco - 2015”

INSTRUCCIONES: Sr. Usuario, sírvase llenar los datos que a continuación se solicita con veracidad, marcando en el casillero respectivo la respuesta de acuerdo a su apreciación; la información recolectada será mantenida en absoluta reserva y serán usados solo para fines de investigación. Se le agradece anticipadamente su participación en el estudio a realizar.

SI = 1

NO = 0

N°	ITEMS	SI	NO
1	¿El personal de enfermería le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en la unidad de HD?		
2	¿El tratamiento de Hemodiálisis se realiza en el horario programado?		
3	¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?		
4	¿Durante su atención en la unidad de HD se respeta su privacidad?		
5	¿La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza?		
6	¿La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento?		
7	¿La enfermera le educa sobre el cuidado adecuado de la fístula y su funcionamiento?		
8	¿La enfermera le educa sobre el debido cuidado del catéter venoso central?		
9	¿La enfermera monitoriza sus signos vitales cada dos horas?		
10	¿Los horarios para su atención son accesibles y disponibles?		
11	¿El personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?		
12	¿El personal que lo atiende, le inspira confianza?		
13	¿El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?		
14	¿El personal que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud?		
15	¿Comprende la explicación que el personal le brindó sobre el problema de salud?		
16	¿Comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el tratamiento que recibió?		

17	¿Cuenta la unidad de HD con los equipos disponibles y con los materiales necesarios para su atención?		
18	¿La unidad de HD y la sala de espera se encuentren limpios y son cómodos?		
19	¿Considera adecuado, el tiempo que esperó para que lo atiendan?		
20	¿Se siente ud. satisfecho con la atención recibida?		

VALORACION:**Satisfecho = 15 a 20 pts****Insatisfecho = menos de 14 pts**

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**
“Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco - 2015”
- **Investigador**
.....
- **Introducción / Propósito**
Esta investigación se considera importante porque permitirá determinar cuan satisfechos estarán los usuarios que se atienden en el centro de hemodiálisis, por parte de los profesionales de enfermería y así contribuir a una mejora en la atención.
- **Participación**
Participaran los usuarios que se atienden en el centro de hemodiálisis del hospital Hermilio Valdizán, Huánuco.
- **Procedimientos**
Se le aplicará dos guías de entrevista. Sólo se tomará un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos.
- **Riesgos / incomodidades**
No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.
- **Beneficios**
El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el recibir un cuidado humanizado por parte de los profesionales de salud.
- **Alternativas**
La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.
Le notificaremos sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.
- **Compensación**
No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.
- **Confidencialidad de la información**
La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia quien patrocina el estudio. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.
- **Problemas o preguntas**
Escribir al
Email:@hotmail.com o comunicarse al Cel. #
- **Consentimiento / Participación voluntaria**
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.
- **Nombres y firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del usuario:_____

Firma de la investigadora:_____

Huánuco, ____ días del mes de febrero del 2015