

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

**FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y LA
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA: UNA REVISIÓN
BIBLIOGRÁFICA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ENFERMERÍA**

AUTOR

Monica Mariel Tello Pantoja

ASESOR

Elaine Lazaro Alcantara

<https://orcid.org/0000-0002-7705-626X>

Chiclayo, 2019

Índice

| | |
|---|-----------|
| Resumen..... | 3 |
| Abstract..... | 4 |
| I. Introducción..... | 5 |
| II. Metodología | 6 |
| III. Resultados y análisis | 11 |
| IV. Conclusiones | 16 |
| V. Referencias..... | 17 |
| Anexos..... | 21 |

Resumen

Introducción: En los últimos tiempos, diversos estudios se han ejecutado con la finalidad de comprender el discernimiento del paciente respecto al cuidado acogido. Puesto que, pocos estudios exponen la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención de enfermería. **Objetivo:** Identificar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería. **Método:** Una revisión bibliográfica a partir de los años 2014 al 2019 en bases de datos computarizadas: Redalyc, SciELO, ScienceDirect y Dialnet, de artículos a texto completo, que mostraron en el título los siguientes descriptores: “satisfacción del paciente”, “calidad de la atención” o “atención de enfermería”, localizados por medio de búsqueda básica y avanzada utilizando el operador booleano and. **Resultados:** 25 artículos lograron los criterios de inclusión. Se disciernen los siguientes tópicos abordados en las investigaciones: “calidad de los aspectos tangibles e intangibles desde la satisfacción del paciente”, “satisfacción del paciente con la atención de enfermería”, “formación del profesional de enfermería para prestar una atención de calidad” y “satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería”. **Conclusión:** Los profesionales de enfermería de hoy, están en la necesidad de brindar atención de calidad donde, el cuidado deberá estar impregnado de empatía, humanismo e interés genuino por la persona, además de ofrecer información oportuna a los requerimientos educativos del paciente y la familia, aquellos valoran el servicio prestado a través de su satisfacción, en vista de ello es estimado como un indicador de calidad de los servicios de salud.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, calidad de la atención y atención de enfermería.
(Fuente: DeCS/MeSH)

Abstract

Introduction: In recent times, various studies have been carried out in order to understand the patient's discernment regarding the care received. Since, few studies expose the relationship between patient satisfaction and the quality of nursing care. **Objective:** To identify the relationship between patient satisfaction and the quality of nursing care. **Method:** A bibliographic review from the years 2014 to 2019 in computerized databases: Redalyc, SciELO, ScienceDirect and Dialnet, of full-text articles, which showed in the title the following descriptors: "patient satisfaction", "quality of care" or "nursing care", located through basic and advanced search using the Boolean operator and. **Results:** 25 articles met the inclusion criteria. The following topics addressed in the research are discerned: "quality of tangible and intangible aspects from patient satisfaction", "patient satisfaction with nursing care", "training of the nursing professional to provide quality care" and "Patient satisfaction and quality of nursing care." **Conclusion:** Nursing professionals today are in need of providing quality care where care must be impregnated with empathy, humanism and genuine interest for the person, in addition to offering timely information to the educational requirements of the patient and the family, those value the service provided through their satisfaction, in view of this it is estimated as an indicator of quality of health services.

Keywords: Patient satisfaction, quality of care and nursing care. (Source: DeCS / MeSH)

I. Introducción

La enfermería es una profesión, que con el transcurso del tiempo ha obtenido el reconocimiento de la comunidad; no obstante, reconocer enfermería en el bien hacer y en el bien actuar, no sería viable, si no estuviese el paciente como juez, pues es él quien al recibir el cuidado estima la atención de enfermería, por medio de su satisfacción. Por consiguiente, lograr la calidad y seguridad en la atención que proporciona la enfermera y la prestación de salud, es el propósito primordial en las instituciones¹.

Los acontecimientos tecnológicos en la atención de la salud, han acrecentado los costos del sector y también las perspectivas de la comunidad en torno a los servicios otorgados. A pesar de ello, estudios señalan deficiencias en la calidad y vigilancia de la atención, existiendo la posibilidad de sucesos inesperados, que perjudican la representación de las asociaciones de salud².

Distintas naciones muestran dificultades en la calidad del cuidado hospitalario, empeños han sido desplegados para optimizar su eficacia y eficiencia. En este aspecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS), propuso que los delegados tendrán en cuenta las perspectivas de los habitantes en sus decisiones, y a partir de ese momento, diversos estudios acerca de la satisfacción del paciente son llevados. La satisfacción del usuario es significativa propiamente dicha, asimismo, es considerada un indicativo de calidad de la atención en países desarrollados³.

En Colombia, el Decreto 1011 del 2006, precisó la atención de calidad como: “El abastecimiento de servicios de salud a los usuarios individuales y grupales de modo asequible y ecuánime, por medio de un grado profesional ideal, estimando la valoración entre beneficios, riesgos y coste, siendo su finalidad alcanzar la aceptación y satisfacción del usuario”⁴.

Actualmente, se ve la satisfacción del paciente como indicador de la calidad de las prestaciones sanitarias, porque ofrece data respecto a la acogida del proveedor en lograr los objetivos y perspectivas del mismo; en esta circunstancia, la atención de enfermería; por tanto, hay aspectos para trazar óptimos abordajes de atención, que mejoren el otorgamiento del cuidado enfermero⁵.

En el 2018 en el Hospital II Tarapoto, Perú se realizó un estudio referente a la gestión de salud y la satisfacción del paciente, los productos fueron desfavorables dado que la gestión sanitaria de hoy no se encuentra orientada a satisfacer las exigencias del usuario, en consecuencia, se percibe la inexistencia de una atención de calidad⁶.

El Ministerio de Salud (MINSA) del Perú considera, al servicio de salud de calidad como una inquietud esencial de la administración del sector, y señala que es la medida en que la atención prestada alcance la estabilización más próspera de beneficios y riesgos para el usuario⁷. En el contexto de estas apreciaciones, en el Hospital Subregional de Andahuaylas- Perú, se desempeñan variadas atenciones de salud a usuarios en las áreas de hospitalización; a pesar de ello, se hallan muchas personas que, al recibir el alta, manifiestan cierto descontento, a causa de que el requerimiento actual del paciente y de sus familiares es mayor, por el aumento de la investigación y junto a ello de sus expectativas⁸.

La enfermera tiene conocimiento de su compromiso hacia el cuidado de calidad que proporciona al usuario, al establecimiento, a las leyes, a la ética y a la normativa de su carrera, y además de las aportaciones de su ejercicio laboral en la valoración del cuidado y satisfacción del paciente⁹.

En este marco, escuchar lo que los usuarios poseen para describir respecto a la atención que le es entregada y en relación a su satisfacción, es el momento de edificar un indicador de resultado, donde dé a conocer a los administradores algunas direcciones decisorias de cambios e innovaciones².

Durante los últimos tiempos, diversos estudios se han ejecutado con la finalidad de comprender el discernimiento del paciente respecto al cuidado acogido. A pesar de que, pocos estudios exponen la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes², siendo este el principal motivo por el que se realizó esta investigación, con el objetivo de identificar el cuerpo de conocimientos sobre la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería.

II. Metodología

Se realizó una búsqueda bibliográfica, de tipo descriptiva, ubicados en diversas fuentes, entre las cuales se encuentran: 1 libro, 25 artículos de investigación, 2 de información, 1 de opinión

y 1 de revisión. Se emplearon descriptores, como: satisfacción del paciente, calidad de la atención y atención de enfermería. La búsqueda se desarrolló en el mes de octubre del 2019. La estrategia de búsqueda fue básica y avanzada, ambas aplicadas con filtros utilizando los descriptores identificados y también el operador booleano “and” en español e inglés. La búsqueda se delimitó a las publicaciones realizadas entre el 2014 y el 2019, por considerarse que dentro de ese plazo de tiempo se encuentra la información más actual.

Los criterios de inclusión fueron: artículos a texto completo, de carácter cuantitativo y cualitativo, publicados en idioma español e inglés, en los últimos 5 años y de acceso gratuito. Las bases de datos consultadas fueron: Redalyc, SciELO, Science Direct y Dialnet. Se excluyeron, artículos duplicados, no relevantes y que no cumplieron con criterios de calidad y validez.

La búsqueda bibliográfica inicial arrojó un total de 10 029 documentos, a los cuales se aplicaron los filtros: año e idioma, y luego los criterios de selección antes mencionados, obteniéndose como resultado 65 artículos, siendo estos verificados uno a uno con el flujograma de Abad Corpa E, et al¹⁰. para verificar el cumplimiento de los siguientes requisitos: título interesante; resumen claro, completo y coherente con el tema y resultados aplicables, útiles y adaptables, a la temática elegida; finalmente los que pasaron este filtro, fueron seleccionados para la lectura crítica con la lista de chequeo de Gálvez Toro¹¹, excluyendo un total de 40 artículos, quedando así la muestra constituida por 25 artículos, de los cuales la mayor fuente de datos fue: Redalyc con 10 artículos, SciELO con 8, ScienceDirect con 3 y Dialnet con 4, como se evidencia en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 01: Registro de búsqueda bibliográfica

| Base de datos consultada | Número de artículos encontrados | Número de artículos seleccionados con los criterios de selección | Número de artículos seleccionados |
|--------------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|
| Redalyc | 9229 | 17 | 10 |
| SciELO | 41 | 11 | 8 |
| Dialnet | 110 | 16 | 4 |

| | | | |
|---------------|-------|----|----|
| ScienceDirect | 649 | 21 | 3 |
| Total | 10029 | 65 | 25 |

Fuente: Elaborado por Mónica Mariel Tello Pantoja, 2019

Cuadro N° 02: Título, autores, revista y año de publicación de artículos analizados

| Título del artículo | Autores | Revista | Año |
|--|--|--|------|
| Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza | Juliana Freitas, Ruth Minamisava, Ana Silva, Ana Quiroz, Mariana Gomes | Latino-Am. Enfermagem | 2014 |
| Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados | Yeis Borré, Yolanda Vega | Ciencia Y Enfermería | 2014 |
| Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado | Keydis Ruydías, Guillermina Saldarriaga, Shirley Fernández | Ciencia Y Salud | 2018 |
| Percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería en el entorno hospitalario | Cristina Barajas, Luis Alfonso Hijós | Metas de Enfermería | 2018 |
| Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados | Claudia Andrea Lenis-Victoria, Fred Gustavo Manrique-Abril | Aquichan | 2015 |
| El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente | Ana Méndez, Fabiola Morales Ramón, Aralucy Cruz | Revista Conamed | 2019 |
| Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería | Cesar Flores, Rebeca Ponce, María Ruíz, Rosalba Corral | Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social | 2014 |

| | | | |
|--|--|-------------------------------------|------|
| Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería | Liss Mora Guillart | Revista Cubana de Oftalmología | 2015 |
| Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro | Juan Fariño, Fanny Vera, Alicia Cercado, Andrea Velasco, Llimaico Noriega Mariana, Dolores Saldarriaga | Revista científica digital INSPILIP | 2018 |
| Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar | Raúl García, Isabel González, Jesús Fernández, Carmen Fernández, Carmen Díaz, Mónica Fernández | Enfermería Nefrológica | 2016 |
| Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado | Nallely González, Guillermina Romero | Medigraphic | 2017 |
| La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades | Carmen López, Isabel Luque, Victoria Gómez, Rafael Casas, Rodolfo Crespo | Enfermería Nefrológica | 2016 |
| Manejo de herramientas de gestión y percepción del cuidado de Enfermería en hospitales de Chachapoyas, Perú | M. P. Rodríguez-Quezada | Enfermería Universitaria | 2014 |
| Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia | Milagros Font, Niurkis Torres, Bárbara Legra, Ana Sánchez, Yaumara Buduen | Medisan | 2014 |

| | | | |
|---|---|--|------|
| Formación verticalizada del licenciado en Enfermería para prestar un servicio con calidad | Gustavo Sánchez, Eglis Quiala, Odalis López, Mariyanis Gamboa, Adrian Granda | Revista de Información Científica | 2015 |
| Relación de la asignación de personal de enfermería con indicadores de resultado de la calidad de la atención en unidades de cuidados intensivos de adultos | Gloria Arango, Yolanda Vega, Beatriz Peña | Aquichan | 2015 |
| Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería | María Sanz, Luis Garrido, Carmen Caro | Enfermería Nefrológica | 2017 |
| Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-EsSalud, Perú | Juan Tuesta | Archivos de Medicina | 2018 |
| Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería | R. Martín | Revista Mexicana de Urología | 2014 |
| Satisfacción de Usuarios Hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú | Elsa Sihuin, Oscar Gómez, Vladimiro Ibáñez | Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública | 2015 |
| Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel | Perla Ruiz, Guillermina Romero, Juana Trejo, Marilin Martínez, José Cueva Cancino | Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social | 2015 |

| | | | |
|---|---|--|------|
| Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado | Gladis Puch, Gloria Uicab, Myriam Ruiz, Hortensia Castañeda | Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social | 2016 |
| Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público | J. Silva, V. Palacios, S. Ramón, S. Vergaray, R. Partezani | Enfermería Universitaria | 2015 |
| Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería | Sobeida Blázquez, Arturo Quezada | Revista Médica de la Universidad Veracruzana | 2014 |
| Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales” | Juan Banegas Cardero | Medisan | 2014 |

Fuente: Elaborado por docentes de la asignatura de Seminario de Enfoques Emergentes de la Investigación Cualitativa en Salud

III. Resultados y análisis

Con respecto a la metodología con las que fueron abordadas los estudios seleccionados (ver cuadro N° 02), se observó que los artículos fueron elaborados a partir de investigaciones en su mayoría cuantitativos, los mismos que fueron agrupados según tendencias de las temáticas, y se discuten a continuación.

Calidad de los aspectos tangibles e intangibles desde la satisfacción del paciente (6 artículos)

Los aspectos tangibles, son elementos que hace uso el profesional enfermero para llevar a cabo el cuidado; entre ellos: el ambiente físico, el recurso material y la tecnología. Y los aspectos intangibles son las características personales que la enfermera manifiesta durante el

proceso de la atención, entre ellas: la empatía, la confianza, el interés, la puntualidad, el trato personalizado, la cortesía, la rapidez y la capacidad profesional^{12, 13}.

Generalmente los aspectos tangibles e intangibles más destacados son: el semblante del personal, la innovación tecnológica, la puntualidad, el método de señalización en los servicios, la confianza, la amabilidad, la competencia profesional, el trato personalizado y la capacidad de entender los requerimientos del paciente. De modo regularmente propicio se valoran: la información proporcionada, el interés por efectuar en lo que se comprometen y la rapidez en la atención. Los aspectos menos destacados son: la apariencia y comodidad de las habitaciones, el interés en la solución de complicaciones, el turno de espera y la forma de disposición^{13, 14}.

Avedis Donabedian¹⁵, pionero representante de la evaluación en salud de calidad, concedió a los aspectos tangibles un importe añadido definitivo para establecer la calidad asistencial. Pese a ello, estudios precisan que, en sus proposiciones expresaba que los establecimientos de salud, adicional de conservar una óptima infraestructura, un apropiado proceso y unos efectos impresionantes, no tienen que quitar interés por indagar la satisfacción del paciente, puesto que el objeto final de la calidad es comprender lo que distingue y requiere el paciente, para posteriormente conducirse en fin común¹⁶⁻¹⁸.

Por tanto, la calidad de los aspectos tangibles e intangibles deben ser considerados como elementos esenciales para la atención de enfermería, debido a que ellos influyen de manera preponderante en la calidad de atención percibido por el usuario, determinando su grado de agrado y satisfacción.

Satisfacción del paciente con la atención de enfermería (8 artículos)

Un indicador de la calidad de atención es la satisfacción del paciente, es aquí la relevancia de evaluarla^{6, 12}. Saber el grado de complacencia de las personas hospitalizadas se estima como indicativo del desempeño apropiado de los cuidados y servicios otorgados, de conocer su sentir sobre la prestación brindada por el personal enfermero y de evidenciar la posibilidad de que los usuarios satisfechos logran efectuar las indicaciones dadas por el profesional de salud¹⁴⁻¹⁷.

La satisfacción resulta ser un referente ventajoso para valorar las formas de expresión, como, el progreso en transferir la información e incluir a los usuarios en las determinaciones acerca del prototipo de atención. La satisfacción del usuario en correlación a los servicios sanitarios

es un hito nodal para establecer la calidad de la atención hospitalaria que se proporciona¹³. La satisfacción del paciente se abrevia en la adición de los componentes de la misma, con la capacidad del personal que brinda los servicios sanitarios, concerniente a sus características personales para interactuar¹⁹. Del mismo modo, es significativo discurrir que la satisfacción del paciente, está impregnada por la condición emotiva e influida por la información que captan y la aprecian de los servicios que ellos admiten²⁰.

De tal forma para garantizar la satisfacción del paciente, los profesionales de enfermería deben brindar un cuidado impregnado de empatía, interés, cortesía, rapidez, centrado en un trato personalizado, que transmita confianza, e interés genuino por el bienestar total de la persona cuidada, además de brindar información oportuna y adecuada a los requerimientos educativos de la persona y de la familia, necesarios en un entorno sanitario; toda vez que ellos valoran el servicio prestado a través de su satisfacción, siendo estimado como un indicativo de calidad de la atención de salud.

Formación del profesional de enfermería para prestar una atención de calidad (4 artículos)

La atención que deberá brindar todo personal sanitario a los usuarios ha de ser buena, de calidad y eficiente; es un requerimiento de los profesionales garantizar que el paciente acoja los mejores beneficios con los mínimos riesgos, en tal sentido la formación debe estar céntrica en este principio. Cuando se efectúa una correcta atención al usuario se obtendrá satisfacción, para esto inciden factores como, llevar a cabo un reconocimiento íntegro individual al paciente, que exista una capacidad profesional percibida, una comunicación apropiada y el discernimiento del ambiente en que se ofrece la atención²¹.

La atención de enfermería de calidad es una definición profunda, que abarca la ayuda conforme el progreso de la ciencia, con objeto de efectuar asistencias que alcancen satisfacer en los pacientes cada una de sus necesidades y de sostener su continuidad^{5, 13}.

Las licenciadas enfermeras con conocimiento verticalizado se han ubicado en varios niveles de atención impactando la calidad mediante los criterios que la población refiere, como: profesionales competentes, responsables y preocupados por el cuidado a dedicar²¹.

Un criterio del personal sanitario, generalmente se enfocará en la capacidad tomada ante su labor, a partir del conocimiento y adhesión en su ejercicio profesional de los saberes adquiridos

y puestos en acción, las destrezas, valores, principios, cualidades y de la energía para desenvolverse en su profesión, eficientemente, a partir de las dimensiones afectivo-cognitivas, socioculturales y comunicativas en distintos contextos²¹.

El licenciado en enfermería, es un personal competente, idónea de ejercer una atención de calidad, con una elevada eficacia, y un vasto punto de vista teórico, un grado de actuación profesional acreditado por ciencias básica y clínica, asimismo es capaz de reconocer las reacciones humanas para elaborar diagnósticos y usar el procedimiento de actuación profesional^{21, 22}.

Ante todo lo dicho, la investigadora afirma que el profesional de enfermería de hoy cuenta con una preparación centrada en un consistente basamento de fundamentos científicos, técnicos y humanos, con un nivel de desempeño capaz de poder desenvolverse de manera eficaz y eficiente en el ámbito laboral, proporcionando a la persona una atención de calidad, en un entorno de comunicación efectiva con el medio que le rodea, dirigidas a la satisfacción de las necesidades afectadas del paciente, en todas sus dimensiones, y capaz de generar satisfacción o insatisfacción, dependiendo del modo en el que se desempeñe, como enfermero.

Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería (13 artículos)

Se hace mención a la calidad como la condición apreciable y propicia de los servicios de enfermería y de salud. De este modo, la calidad como categoría de un servicio puede calificarse como: excelente, buena o mala y está profundamente relacionada con la satisfacción del usuario⁹.

La satisfacción constituye un indicativo de la calidad en la atención, valorarla de forma completa posibilita la detección de mejoras para plantear sugerencias que impresionen en el otorgamiento del servicio²³⁻²⁵.

Así, la atención de calidad de enfermería ha sido evaluada a partir de varias dimensiones. En una investigación de Lenis-Victoria y Manrique-Abril²⁶, acerca de la calidad de atención de enfermería percibida con usuarios hospitalizados, en la dimensión, “cuidado técnico profesional” mostró como criterio mejor estimado, la explicación de la enfermera que todo lo manifiesta con un lenguaje simple y factible de comprender. Otro de los aspectos considerados en esta dimensión se refiere a la habilidad, desempeño y saberes del ejercicio como las técnicas

y procedimientos de enfermería, como la aplicación de medicamentos, colocación de sondas o catéteres, etc., las cuales tienen objetivos, avances y fundamentos²⁷⁻²⁹.

Por otro lado, según el estudio realizado por Blázquez y Quezada²⁰, la dimensión “confianza” comúnmente es la mejor evaluada, aquella replica la existencia de una intervención buena del profesional enfermero en formar asociaciones inter-personales efectivas con los usuarios, fortificando la empatía y amplificando el grado de familiaridad hacia este colectivo profesional. Los criterios más sobresalientes en esta dimensión muestran: que el personal enfermero es tolerante en la atención con los pacientes; participa con ellos a través de un lenguaje sencillo y adecuado, es cortés y además dicho profesional es metódico al realizar su trabajo. En relación a esto, la presencia de empatía entre el personal de enfermería y los usuarios, resulta en el grado de confianza hacia este grupo ocupacional y las labores que ejerce.

La dimensión con menor nivel de satisfacción, pertenece a “educación al paciente”, esta dimensión hace mención que el profesional enfermero no está facilitando instrucciones con oportunidad a las personas, conjuntamente, que no manifiestan descripciones del motivo que se solicitan determinados análisis. Estos efectos, dan a revelar un espacio de desarrollo en el cual es preciso incurrir, reflexionando que la enseñanza al usuario es una acción esencial y compromiso propio del licenciado enfermero. Los efectos del estudio proveen el saber y la ocasión de orientar destrezas en dirección a la prosperidad de este aspecto, lo que impresionarían en la calidad de la atención proporcionada³⁰.

Otra singularidad a remarcar en cuanto a la satisfacción y el cuidado es distinguir que la esencia de enfermería en la atención del usuario no tuviera trascendencia, si no estuviese un juez que estime el bien hacer y el bien actuar. Por consiguiente, el paciente en su entorno de recibir atención tiene la capacidad y la disposición de juzgar el servicio del profesional de salud. La razón importante de que el ser cuidado (paciente) juzgue este servicio, es que califica la calidad del cuidado admitida por medio de su satisfacción. A partir de esta posibilidad, es importante reconocer y valorar la oportunidad para medrar las debilidades en las áreas, en la labor profesional y en el entendimiento de los requerimientos de los usuarios. A este discernimiento se le conoce hoy en día en los servicios sanitarios, como satisfacción del paciente o usuario y actualmente se utiliza como punto de partida de diversas instituciones, privadas y públicas, como autoevaluación y modo de sostenerse al frente de los requerimientos que los pacientes demanden con el paso del tiempo³¹⁻³³.

Por ello, la investigadora resalta la importancia de calificar la calidad de la atención de enfermería a partir de las percepciones del paciente, toda vez que constituye una de las formas más efectivas de evaluar el cuidado recibido a través de su satisfacción. Así mismo, destaca la necesidad de centrar la atención en las tres dimensiones de la calidad del cuidado enfermero; siendo así, que todo personal enfermero debe otorgar un cuidado técnico profesional con habilidad y destreza; que genere confianza basadas en relaciones inter-personales efectivas con los pacientes, sin descuidar su rol educador, de acuerdo a los requerimientos de información de los usuarios.

IV. Conclusiones

- La satisfacción del paciente constituye un determinante básico de la calidad de atención sanitaria, puesto que ofrece data respecto a la acogida del proveedor en lograr los objetivos y perspectivas del mismo; en esta circunstancia con la atención de enfermería.
- El profesional de enfermería de hoy, tienen la labor de otorgar una atención íntegra y de calidad, teniendo presente la importancia de la satisfacción del paciente, toda vez que este constituye una fuente de información fundamental para detectar los problemas relacionados con la calidad percibida y promover acciones de progreso para los mismos.
- El conocer la satisfacción del paciente, permitirá la implementación de un proceso continuo de control de calidad, así mismo constituirá una oportunidad para la creación de programas de mejora, a partir de la reflexión de la propia experiencia, permitiendo el desarrollo del servicio y del profesional de enfermería.
- En relación a la evidencia científica, podemos afirmar que los indicadores de la calidad, que originan satisfacción a los pacientes acerca de la atención de enfermería son: una comunicación clara y efectiva en un marco de relaciones interpersonales positivas, brindar información clara y oportuna, y un trato cortés y respetuoso a los pacientes, teniendo presente que el cuidado es la naturaleza de enfermería, en su personalidad ético, humano y disciplinario.

V. Referencias

1. Méndez-Jiménez A, Morales F, Cruz L. El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. Rev CONAMED [Internet]. 2019 [consultado 16 Oct 2019]; 24(2): 87-90. Disponible en: <https://bit.ly/3thUL2w>
2. Freitas JS, Silva AE, Minamisava R, Quiroz AL, Gomes MR. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. 2014 [consultado 15 Oct 2019]; 22(3):454-60. Disponible en: <https://bit.ly/3hqsAsC>
3. World Health Organization. World Alliance for Patient Safety. Summary of the evidence on patient safety: implications for research. The Research Priority Setting Working Group of the World Alliance for Patient Safety. Geneva [Internet]. 2008 [consultado 16 Oct 2019]. WX 167. Disponible en: <https://bit.ly/3pt81jC>
4. Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Presidencia de la República de Colombia. Diario Oficial N° 46.230 [Internet]. Abr 2006 [citado el 15 Oct 2019]. Disponible en: <https://bit.ly/3HxYmhX>
5. Ariza C, Daza R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana; 2008. 101 p.
6. Tuesta-Nole JR. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. Arch Med [Internet]. 2018 [citado el 15 Oct 2019]; 18(2):413-20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273857650014>
7. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Documento técnico RM 519-2006 Lima: MINSA [Internet]. 2007 [citado el 15 Oct 2019]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>
8. Sihuin-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibañez-Quispe V. Satisfacción de Usuarios Hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. Rev Perú Med Exp Salud Pública [Internet]. 2015 [consultado 16 Oct 2019]; 32(2):299-302. Disponible en: https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S1726-46342015000200014&script=sci_abstract
9. Regis LF, Porto IS. Necesidades humanas básicas de los profesionales de enfermería: situaciones de (in)satisfacción en el trabajo. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2011 [consultado 16 Oct 2019]; 45(2):334-41. Disponible en: <https://bit.ly/3K6uP0y>

10. Abad Corpa E, et al. Lectura crítica de la literatura científica. *Enfermería Clínica* 2003; 13(1):32-40.
11. Gálvez Toro A. Lectura Crítica de un Estudio Cualitativo Descriptivo. *Index de Enfermería* [Internet]. 2003 [consultado 08 Jul 2020]; 40-41. Disponible en http://www.indexf.com/index-enfermeria/40-41revista/40-41_articulo_51-57.php
12. Ruydiaz K, Saldarriaga G, Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. *Cienc Sal Virt* [Internet]. 2018 [consultado 15 Oct 2019]; 10(1): 49-61. Disponible en: <http://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
13. Borré YM, Vega Y. Calidad Percibida de la Atención Enfermería por Pacientes Hospitalizados. *CIENCIA Y ENFERMERIA* [Internet]. 2014 [consultado 15 Oct 2019]; 20(3):81-94. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf
14. Fariño JE, Vera FE, Cercado AG, Velasco AP, Limaico MJ, Saldarriaga DG. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica INSPILIP V* [Internet]. Jul 2018 [consultado 15 Oct 2019]; 2(2):1-27. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/OJS/index.php/inspilip/article/view/47>
15. Donabedian A. Evaluando la calidad de la atención médica. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*. 1966; 44:166-203.
16. Sanz M, Garrido L, Caro Carmen. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enferm Nefrol* [Internet]. Ene-Mar 2017 [consultado 15 Oct 2019]; 20(1):66-75. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009
17. López C, Luque I, Gómez V, Casas R, Crespo R. La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Enferm Nefrol* [Internet]. Abr-Jun 2016 [consultado 15 Oct 2019]; 19(2):125-33. Disponible en: http://scielo.isciii.es/pdf/enfro/v19n2/04_original3.pdf
18. Banegas J. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales”. *Medisan* [Internet]. Jun-Jul 2014 [consultado 15 Oct 2019]; 18(7):942-7. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700009
19. Flores-Alpízar CA, Ponce-Moreno R, Ruíz-Jalomo M, Corral-Quiroz R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro*

- Soc [Internet]. 2015 [consultado 15 Oct 2019]; 23(3):143-8. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/831d/b6279cb33e1a9123fdaffe3b0a2b263bbd03.pdf>
20. Blázquez S, Quezada A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Rev Med UV [Internet]. 2014 [consultado 15 Oct 2019]; 14(1):14-9. Disponible en: https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf
 21. Sánchez G, Quiala E, López O, Gamboa M, Granda A. Formación verticalizada del licenciado en Enfermería para prestar un servicio con calidad. Redalyc [Internet]. May-Jun 2015 [consultado 16 oct 2019]; 91(3):442-51. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757249004.pdf>
 22. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Rev Cuba Oftalmol [Internet]. Abr-Jun 2015 [consultado 16 Oct 2019]; 28(2):228-33. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21762015000200009&script=sci_arttext&tlng=en
 23. Martín R. Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería. Rev Mex Urol [Internet]. Sep-Oct 2014 [consultado 16 Oct 2019]; 74(5):292-5. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.uromx.2014.09.008>
 24. García R, Fernández J, González I, Fernández C, Fernández M, Días C. Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. Enferm Nefrol [Internet]. Jul Jul-Sep 2016 [consultado 14 Oct 2019]; 19(3):248-54. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842016000300007&script=sci_arttext&tlng=en
 25. Ruiz-Montes P, Romero-Quechol G, Trejo-Franco J, Martínez-Olivares M. Cuevas-Cancino J. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel. Rev Enfermería del Inst Mex del Seguro Soc [Internet]. 2015 [consultado 16 Oct 2019]; 23(1):37-42. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=55912>
 26. Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan [Internet]. 2015 [consultado 16 Oct 2019]; 15(3):413-25. Disponible en: DOI: [10.5294/aqui.2015.15.3.9](https://doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.9)
 27. Rodríguez-Quezada MP. Manejo de herramientas de gestión y percepción del cuidado de Enfermería en hospitales de Chachapoyas, Perú. Enfermería Univ [Internet]. 2014

- [consultado 16 Oct 2019]; 11(1):3-10. Disponible en: DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S1665-7063\(14\)72658-2](http://dx.doi.org/10.1016/S1665-7063(14)72658-2)
28. Arango GL, Peña B, Vega Y. Relación de la asignación de personal de enfermería con indicadores de resultado de la calidad de la atención en unidades de cuidados intensivos de adultos. Aquichan [Internet]. 2015 [consultado 16 Oct 2019]; 15(1):90-104. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5083098>
 29. Font MV, Legra B, Torres N, Torres N, Buduen Y, Sánchez A. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia. Medisan [Internet]. Nov 2014 [consultado 14 Oct 2019]; 18(11):1560-66. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1029-30192014001100011&script=sci_arttext&tlng=en
 30. Barajas C, Hijós L. Percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería en el entorno hospitalario. Metas Enferm [Internet]. May 2018 [consultado 16 Oct 2019]; 21(4): 5-9. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2019.21.1003081222>
 31. González-del Águila N, Romero-Quechol G. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2017 [consultado 14 Oct 2019]; 5(3):173-80. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
 32. Puch-Ku G, Uicab-Pool G, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enfermería del Inst Mex del Seguro Soc [Internet]. 2016 [consultado 16 Oct 2019]; 24(2):129-36. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
 33. Silva-Fhon J, Ramón-Córdova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani Rodríguez R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enfermería Universitaria [Internet]. 2015 [consultado 16 Oct 2019]; 12(2):80-7. Disponible en: DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>

Anexos**Anexo N° 1****RECIBO DIGITAL TURNITIN****Recibo digital**

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

| | |
|------------------------------|---------------------------------------|
| Autor de la entrega: | MÓNICA MARIEL TELLO PANTOJA |
| Título del ejercicio: | Revisión bibliográfica informe final |
| Título de la entrega: | Revisión Bibliográfica Mónica Tello |
| Nombre del archivo: | Revisi_n_Bibliogr_fica_M_nica_Tell... |
| Tamaño del archivo: | 178.68K |
| Total páginas: | 13 |
| Total de palabras: | 4,255 |
| Total de caracteres: | 23,955 |
| Fecha de entrega: | 14-ago-2020 04:11p.m. (UTC-0500) |
| Identificador de la entrega: | 1369410765 |

Anexo N° 2

INFORME DE SIMILITUD TURNITIN

Revisión Bibliográfica Mónica Tello

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 21% | 17% | 5% | 18% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|-----------|--|---------------|
| 1 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 4% |
| 2 | docplayer.es Fuente de Internet | 2% |
| 3 | repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | www.medigraphic.com Fuente de Internet | 1% |
| 5 | fesolidaridad.mx Fuente de Internet | 1% |
| 6 | Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante | 1% |
| 7 | repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet | 1% |
| 9 | pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet | 1% |
| 10 | intellectum.unisabana.edu.co Fuente de Internet | 1% |
| 11 | Submitted to TecnoCampus Trabajo del estudiante | 1% |
| 12 | Tarja Tervo-Heikkinen, Tarja Kvist, Pirjo Partanen, Katri Vehviläinen-Julkunen, Pirjo Aalto. "Patient Satisfaction as a Positive Nursing Outcome", Journal of Nursing Care Quality, 2008 Publicación | 1% |
| 13 | zl.elsevier.es Fuente de Internet | 1% |
| 14 | Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante | 1% |
| 15 | libmast.utm.my Fuente de Internet | <1% |
| 16 | revistasum.umanizales.edu.co Fuente de Internet | <1% |
| 17 | prubaredalyc.redalyc.org Fuente de Internet | <1% |
| 18 | www.ojs.unam.mx Fuente de Internet | <1% |

| | | |
|----|---|-----|
| 19 | www.elsevier.es Fuente de Internet | <1% |
| 20 | vufind.uniovi.es Fuente de Internet | <1% |
| 21 | cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 22 | Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante | <1% |
| 23 | www.researchgate.net Fuente de Internet | <1% |
| 24 | www.bib.irb.hr Fuente de Internet | <1% |
| 25 | www.pdfgratis.org Fuente de Internet | <1% |
| 26 | Irem Ozel Bilim, F. Yasemin Kutlu. "The psychometric properties, confirmatory factor analysis, and cut-off value for the Fraboni scale of ageism (FSA) in a sampling of healthcare workers", Perspectives in Psychiatric Care, 2020 Publicación | <1% |
| 27 | bdigital.uexternado.edu.co Fuente de Internet | <1% |
| 28 | hal.archives-ouvertes.fr Fuente de Internet | <1% |
| 29 | Submitted to Fundación Universitaria CEIPA Trabajo del estudiante | <1% |
| 30 | oncomedic.com Fuente de Internet | <1% |
| 31 | Submitted to Universidad del Rosario Trabajo del estudiante | <1% |
| 32 | Submitted to Hochschule Fulda Trabajo del estudiante | <1% |
| 33 | onlinelibrary.wiley.com Fuente de Internet | <1% |
| 34 | Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante | <1% |
| 35 | Renata Piotrkowska, Piotr Jarzynkowski, Wioletta Mędrzycka-Dąbrowska, Sylwia Terech-Skóra et al. "Assessment of the Quality of Nursing Care of Postoperative Pain in Patients Undergoing Vascular Procedures", Journal of PeriAnesthesia Nursing, 2020 Publicación | <1% |
| 36 | Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante | <1% |