



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD:
GESTIÓN EN SERVICIOS DE SALUD Y ENFERMERÍA**

**INTERVENCIONES EFECTIVAS DE LA ENFERMERA (O) PARA BRINDAR
CALIDAD Y SATISFACCIÓN AL ADULTO MAYOR
HOSPITALIZADO**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO
DE ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS
DE SALUD Y ENFERMERÍA**

Presentado por:

**SARMIENTO MARTÍNEZ, MARLENY NATIVIDAD
TUNJAR MENIS, MIRIA MILAGROS**

ASESOR: Mg. PRETELL AGUILAR, ROSA MARÍA

**LIMA – PERÚ
2018**

DEDICATORIA

A nuestros seres queridos por su comprensión en momentos de ausencia y apoyo incondicional para nuestra superación profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Mg. Rosa María, Pretell Aguilar Nuestra asesora de EBE, por contribuir en nuestra formación profesional, guiándonos motivándonos permanentemente para la culminación del presente estudio.

Asesor: Rosa María Pretell Aguilar

JURADO

Presidente: Dra. Rosa Pérez Siguas

Secretario: Mg. Rosario Mocarro Aguilar

Vocal: Mg. Rosa Pretell Aguilar

ÍNDICE

Carátula	i
Hoja en blanco	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Asesor	v
Jurado	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	7
1.3. Objetivo	7
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	
2.1. Diseño de estudio: Revisión sistemática	8
2.2. Población y muestra	8
2.3. Procedimiento de recolección de datos	8
2.4. Técnica de análisis	9
2.5. Aspectos éticos	9
CAPÍTULO III: RESULTADOS	
3.1. Tablas	10

vii

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	
4.1. Discusión	25
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	27
5.2. Recomendaciones	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29

ÍNDICE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Estudios revisados sobre intervenciones efectivas de La enfermera (o) para brindar calidad y satisfacción al adulto mayor hospitalizado.	10
Tabla 2: Resumen de estudios sobre intervenciones efectivas de la enfermera (o) para brindar calidad y satisfacción al adulto mayor hospitalizado.	28

RESUMEN

Objetivo: Sistematizar las evidencias sobre intervenciones efectivas de la enfermera (o) para brindar calidad y satisfacción del adulto mayor hospitalizado. **Materiales y Métodos:** Revisión Sistemática observacional y retrospectiva, que sintetiza los resultados de múltiples investigaciones primarias. Son parte esencial de la enfermería basada en la evidencia por su rigurosa metodología, identificando los estudios relevantes para responder preguntas específicas de la práctica clínica, se eligieron 11 artículos, 18%(2) corresponde a Brasil, 18%(2) corresponde a Perú, 18%(2) corresponde a Inglaterra, 28%(3) corresponde México, 9%(1) corresponde a Portugal y 9%(1) corresponde a España. El 73% son estudios descriptivos transversales, el 18% son revisiones sistemáticas, el 9% corresponde a ensayo clínico. **Resultados:** Según los artículos analizados el 82% afirma que la atención holística del enfermero en el marco del cuidado humanizado mejora la calidad y satisfacción del usuario adulto mayor hospitalizado. Según los autores hay intervenciones efectivas contempladas en dimensiones de monitoreo y seguimiento, calidez, educación, cuidado libre de riesgo, comunicación e investigación. Un artículo además nos dice que las motivaciones del personal de enfermería para la satisfacción en sus actividades son: trabajo en equipo, remuneración e infraestructura. **Conclusiones:** las intervenciones efectivas de la enfermera (o) se basan en la atención integral, en el marco del cuidado humanizado concebido como atención oportuna, continua, segura, personalizada, cálida y eficiente los cuales influyen positivamente en la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor hospitalizado.

Palabras clave: “Adulto mayor”, “Cuidado de Enfermería” “Satisfacción del paciente” “Atención de calidad”

ABSTRACT

Objective: Systematize the evidence on effective interventions of the nurse (or) to provide quality and satisfaction of the hospitalized older adult.

Materials and Methods: Observational and retrospective systematic review, which synthesizes the results of multiple primary investigations. They are an essential part of the nursing based on evidence for its rigorous methodology, identifying relevant studies to answer specific questions of clinical practice, eleven articles were chosen, 18% (2) corresponds to Brazil, 18% (2) corresponds to Peru, 18% (2) corresponds to England, 28% (3) corresponds to Mexico, 9% (1) corresponds to Portugal and 9% (1) corresponds to Spain. 73% are cross-sectional descriptive studies, 18% are systematic reviews, 9% correspond to a clinical trial. **Results:** According to the analyzed articles, 82% affirm that the holistic attention of the nurse in the framework of humanized care improves the quality and satisfaction of the elderly hospitalized user. According to the authors, there are effective interventions contemplated in dimensions of monitoring and follow-up, warmth, education, risk-free care, communication and research. An article also tells us that the motivations of the nursing staff for satisfaction in their activities are: teamwork, compensation and infrastructure. **Conclusions:** the effective interventions of the nurse (or) are based on comprehensive care, within the framework of humanized care conceived as timely, continuous, safe, personalized, warm and efficient care which positively influence the quality of nursing care and satisfaction of the hospitalized older adult.

Keywords: "Older adult", "Nursing care" "Patient satisfaction" "Quality care"

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

Las necesidades de salud de las personas adultas mayores son diferentes de las otras etapas de vida por ser un grupo poblacional complejo. El envejecimiento comprende un amplio conjunto de procesos biológicos, psicológicos y sociales relacionados con la vida después de la edad madura y confluyen por un lado aspectos intrínsecos del envejecimiento caracterizado por una disminución progresiva en la capacidad de llevar a cabo las funciones en cada órgano y sistema, alta prevalencia de enfermedades crónico-degenerativas, mayor frecuencia de alteraciones en la funcionalidad o dependencia física que lo sitúan en posición de vulnerabilidad; y con aspectos extrínsecos como falta de recursos económicos, débil soporte familiar y social, que lo colocan en situación de desprotección contribuyendo al deterioro de salud de este grupo etareo, por lo que debe ser prioridad de las políticas de salud del estado asegurar la calidad de vida de las personas adultas mayores (1).

Entre 2015 y 2050, el porcentaje de los habitantes del planeta mayores de 60 años casi se duplicará, pasando del 12% al 22%. Para 2020, el número de personas de 60 años o más será superior al de niños menores de cinco años. En 2050, el 80% de las personas mayores vivirá en países de ingresos bajos y medianos. La pauta de envejecimiento de la población es mucho más rápida que en el pasado (2).

Entre las afecciones comunes de la vejez cabe citar la pérdida de audición, cataratas y errores de refracción, dolores de espalda y cuello y osteoartritis, neumopatías obstructivas crónicas, diabetes, depresión y demencia. Es más, a medida que se envejece aumenta la probabilidad de experimentar varias afecciones al mismo tiempo (2).

En este proceso de envejecimiento de la población peruana, aumenta la proporción de la población adulta mayor de 5,7% en el año 1950 a 10,1% en el año 2017. El 25% de la población peruana será adulta mayor para el año 2050 (3), Las principales causas de mortalidad en el año 2015 fueron: Accidente Cerebro Vascular, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, Cirrosis Hepática, Cáncer de Estómago, Cardiopatía: Isquémica, Hipertensiva y las causas de discapacidad Enfermedad de Alzheimer y otras demencias, Patologías Oculares: De refracción ocular, cataratas, Patología auditiva: Sordera, Dolor de espalda y cuello, Osteoartritis y Diabetes (3).

La vejez se caracteriza también por la aparición de varios estados de salud complejos y se denominan normalmente síndromes geriátricos. Por lo general son consecuencia de múltiples factores subyacentes que incluyen, entre otros, los siguientes: fragilidad, incontinencia urinaria, caídas, estados delirantes y úlceras por presión (3).

El Plan nacional de personas adultas mayores (PLANPAM) es un proyecto nacional que busca promover para los adultos mayores una gestión intersectorial, intergubernamental e interinstitucional, adecuada por el envejecer activo y saludable. Este plan ha sido aprobado desde el 16 de junio del 2013 por decreto supremo N.º 002-2013- MIMP, en el cual formula cuatro objetivos de política nacional, los cuales son: 1, envejecimiento saludable; 2, empleo, previsión y seguridad social; 3, participación e integración social y por último el 4to, educación, conciencia y cultura sobre el envejecimiento y la vejez (4).

El trastorno afectivo más frecuente en personas mayores de 60 años es la depresión, su prevalencia en este grupo de edad es de 15 a 20 % en la población ambulatoria, pero se incrementa de 25 a 40 % en los pacientes hospitalizados; mayor porcentaje en el sexo femenino. Se manifiesta generalmente como tristeza, llanto fácil, aislamiento, falta de concentración, trastornos del sueño, labilidad emocional, agitación e ideas de suicidio (5).

Para cualquier enfermo, pero más para un adulto mayor, el apoyo moral es la clave para un período más rápido de recuperación. Levantar el ánimo y la autoestima del paciente, ofrecer servicios como la lectura, oración y meditación, o simplemente ofrecer una conversación o mostrarse afectuosos es suficiente para mejorar su estadía (6).

El proceso de hospitalización para el adulto mayor implica alteraciones no solo en el área biológica y física, sino también emocional, espiritual y social, el alejamiento de su familia desarrolla sentimientos de soledad, depresión y angustia. Esto se ve reflejado en su forma de actuar, en la manifestación de la necesidad de comunicarse, de ser escuchado comprendido y sobre todo de ser valorado como ser humano. La

enfermera tiene la responsabilidad de brindar un cuidado cálido e integral, fomentando continuamente una relación empática y asertiva con el paciente (7).

La esencia del modelo de Peplau (8), organizado en forma de proceso, es la relación humana entre un individuo enfermo, o que requiere atención de salud, y un enfermero educado especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda, utilizando como vehículo la comunicación. La enfermera (o) es el profesional mejor preparado para asumir la responsabilidad de la atención integral de la salud del adulto mayor, por las cualidades que posee como son la paciencia, delicadeza, sencillez y transparencia, en su actuar basado en el conocimiento científico.

Virginia Henderson (9) dice que el cuidado de enfermería debe darse con calidad, amor, respeto, conocimiento, seguridad, vocación y empatía para satisfacer las 14 necesidades.

Jean Watson (10) define al Cuidado como un proceso entre dos personas con una dimensión propia y personal, en el que se involucran los valores, conocimientos, voluntad y compromiso en la acción de cuidar. El cuidado de uno mismo es un prerrequisito para el cuidado de los demás. Sostiene que, ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de las estructuras administrativas de la mayoría de los sistemas de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal en el campo de la enfermería.

Avedis Donabedian (11) reconoce que la calidad de la atención interpersonal se da de la interrelación enfermera – usuario al momento de

proporcionar la atención, menciona que hay que respetar al paciente como ser humano para lograr la satisfacción plena. La efectividad del cuidado es la base de la calidad, de la cual depende la satisfacción del paciente.

La calidad asistencial y la seguridad del paciente son cuestiones prioritarias en la gestión sanitaria. Así, Donabedian en 1980, definía calidad de la atención como “aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar con el menor daño posible.

La Mejora Continua de la Calidad (MCC) o Calidad Total (QT) del año 1990 hasta ahora está caracterizado por tratar la calidad como un elemento estratégico de la empresa. A finales de la década de los ochenta se incorpora al campo sanitario el concepto de gestión de la calidad y mejora continua de la misma, bajo la influencia de teorías del mundo de la industria, entre otros de Deming, Juran y Crosby. La mejora continua de la calidad es un compromiso integrado de la organización que nos ayuda a caminar hacia la excelencia en la atención, mejorando la eficiencia de los procesos y la satisfacción de los pacientes que atendemos (12).

En el futuro en nuestro país la población adulta mayor se convertirá en el usuario básico de los servicios de salud y hospitalización por su vulnerabilidad. Sin embargo, evidenciamos en nuestra institución y establecimientos de salud del país que los servicios de hospitalización no cuentan con infraestructura adecuada, hay recurso humano insuficiente y déficit de enfermeros especializados para brindar cuidados de enfermería de calidad al usuario adulto mayor hospitalizado donde la rutina se impone y el Cuidado Humanizado se deja de lado, originando insatisfacción de los usuarios evidenciado por quejas y denuncias de los usuarios externos.

Como especialistas en Gestión de los Servicios de salud y enfermería buscamos la calidad en la atención del usuario adulto mayor hospitalizado con intervenciones efectivas de enfermería, ya que la enfermera (o) es el

profesional mejor preparado para asumir la responsabilidad de la atención integral de la salud del adulto mayor, por las cualidades que posee como son la paciencia, delicadeza, sencillez y transparencia, en su actuar basado en el conocimiento científico, satisfaciendo sus necesidades en forma oportuna, segura, continua y con calidez.

Queremos cambiar el paradigma del enfoque curativo centrado en la enfermedad y la dolencia por la perspectiva holística en el marco del cuidado humanizado con intervenciones efectivas de enfermería para que nuestros pacientes adultos mayores se sientan satisfechos y perciban que la enfermera le brinda atención de calidad.

1.2. Formulación del problema.

La pregunta formulada para la revisión sistemática se desarrolló bajo la metodología PICO y fue la siguiente:

P = Paciente/ Problema	I = Intervención	C = Intervención de comparación	O = Outcome Resultados
Adulto Mayor Hospitalizado	Intervenciones efectivas de la enfermera(o)	No corresponde	Calidad y satisfacción

¿Cuáles son las intervenciones efectivas de la enfermera (o) para brindar calidad y satisfacción al Adulto Mayor Hospitalizado?

1.3 Objetivo

Sistematizar las evidencias sobre las intervenciones efectivas de la enfermera(o) para brindar calidad y satisfacción al adulto mayor hospitalizado.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Diseño de estudio: Revisión sistemática.

Las Revisiones Sistemáticas son un diseño de investigación Observacional y retrospectivo, que sintetiza los resultados de múltiples investigaciones primarias. Son parte esencial de la enfermería basada en la evidencia por su rigurosa metodología, identificando los estudios relevantes para responder preguntas específicas de la práctica clínica.

2.2. Población y muestra.

La población constituida por la revisión bibliográfica de 11 artículos científicos publicados e indizados en las bases de datos científicos y que responden a artículos publicados en idioma español, inglés y portugués, con una antigüedad no mayor de diez años.

2.3 Procedimiento de recolección de datos.

La recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica de artículos de investigaciones tanto nacionales como internacionales que tuvieron como tema principal las intervenciones efectivas de enfermería para brindar calidad y satisfacción al usuario adulto mayor hospitalizado, de todos los artículos que se encontraron, se incluyeron los más importantes según nivel de evidencia y se excluyeron los menos

relevantes. Se estableció la búsqueda siempre y cuando se tuvo acceso al texto completo del artículo científico.

El algoritmo de búsqueda sistemática de evidencias fue el siguiente:

Adulto mayor AND Relación enfermera paciente

Satisfacción del adulto mayor AND cuidado de enfermería.

Nursing care AND Aged AND Patient satisfaction

Quality of health Care AND Aged

Base de datos:

BVS: Lilacs, BDNF, PubMed, Scielo, Renati, Epistemonikos.

2.4. Técnica de análisis.

El análisis de la revisión sistemática está conformado por la elaboración de una tabla de resumen (Tabla N°1) con los datos principales de cada uno de los artículos seleccionados, evaluando cada uno de los artículos para una comparación de los puntos o características en las cuales concuerda y los puntos en los que existe discrepancia entre artículos nacionales e internacionales. Además, de acuerdo a criterios técnicos pre establecidos, se realizó una evaluación crítica e intensiva de cada artículo, a partir de ello, se determinó la calidad de la evidencia y la fuerza de recomendación para cada artículo.

2.5. Aspectos éticos.

La evaluación crítica de los artículos científicos revisados, está de acuerdo a las normas técnicas de la bioética en la investigación verificando que cada uno de ellos haya dado cumplimiento a los principios éticos en su ejecución.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tablas 1: Estudios revisados sobre Intervenciones efectivas para brindar calidad y satisfacción al adulto mayor hospitalizado.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

1. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Contreras R, Coronado M, Lopez N, Aguilar R, Felix A, Vega M.	2008	Satisfacción con el cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado (13).	Revista de Enfermería Universitaria ENEQ-UNAM http://www.redalyc.org/articulo.oa México	Volumen 5 Número 1

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Descriptivo transversal	45 adultos mayores hospitalizados en los servicios de Medicina y Cirugía del Instituto Mexicano del Seguro Social y en el Hospital General de México.	Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.	En este artículo se describen 23 reactivos en 3 dimensiones del Cuidado de Enfermería: El resultado final del grado de satisfacción del paciente hospitalizado es: Moderado:38 (84%) Alto: 4 (9.4%) Mínimo: 3 (6.6%). En la dimensión relación interpersonal enfermera-paciente: El reactivo con más puntaje: El paciente se siente mejor al platicar	Las intervenciones efectivas para lograr satisfacción en el adulto mayor hospitalizado son la comunicación, la educación: explicar con palabras claras y sencillas a cumplir indicaciones, y el cuidado humanizado, ser atenta, calmada y ordenada, desde la perspectiva holística.

con la enfermera (75.6%)

En Total Desacuerdo: Le molesta cuando la enfermera le hable como si fuera un niño (60%)

En la dimensión educación al paciente: El reactivo con predominio completo acuerdo fue: La enfermera explica con lenguaje sencillo (73.3%)

En la dimensión Cuidado Técnico Profesional.

La enfermera le enseña al cumplir indicaciones médicas (48.9%)

Lo negativo: La enfermera es desordenada y se altera en su trabajo (40%).

2. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Ruiz P, Romero G, Trejo J, Martínez M, Cuevas J.	2014	Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel (14).	Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/ México	Volumen 23 Número 1

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Estudio transversal.	191 adultos mayores, sin deterioro neurológico estancia hospitalaria mayor a 48 horas en el Hospital de segundo nivel del Instituto Mexicano del Seguro Social, en los Servicios de Medicina Interna, Cirugía General y nefrología. En la ciudad Juárez, Chihuahua	Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud Declaración de Helsinki.	En este artículo, el instrumento consta de 63 ítems que califican 6 Dimensiones del cuidado de la enfermera al usuario adulto mayor: Accesibilidad, Educación, Confort, Anticipación, Relación de confianza y Monitoreo y seguimiento. El resultado general según el nivel de satisfacción: Alta = 61.8% Media= 26.20% Baja = 12% Por Dimensiones, el nivel de satisfacción: Alta en Monitoreo y seguimiento 81.2%, Accesibilidad 77.5%. Media en Anticipación 75.4%, Relación de confianza 73.8% y Confort 61.8%. Baja en Educación 47.6%.	Las intervenciones efectivas para lograr satisfacción en el adulto mayor hospitalizado: Monitoreo y Seguimiento, Accesibilidad (porque la enfermera atiende al paciente las 24 horas del día.) Relación de confianza y Confort. Conocimiento-Educación enseñar con palabras sencillas asegurando la comprensión.

3. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Zavala G.	2009	Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayor. (15).	http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1234 Perú	Tesis de Pregrado

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Descriptivo transversal	60 pacientes adultos mayores lucidos, orientados hospitalizados por más de una semana en el servicio de Medicina General del HNDM	Consentimiento Informado del sujeto de estudio.	Este estudio evalúa la satisfacción del paciente adulto mayor hospitalizado con el cuidado de enfermería. Consta de 24 ítems en 6 dimensiones del cuidado: Estimulación, Confirmación, Seguridad, Resguardar autoimagen del paciente, Sosiego-Relajación y Compensación. El resultado general del grado de satisfacción es Medio:40 pacientes = 67% Bajo: 15 pacientes =25% Alto: 5 pacientes = 8% Por dimensiones el nivel de Satisfacción más Alto se dio en Consecución y continuidad de la vida: 33 entrevistados =55% El nivel de satisfacción más Bajo Se dio en Estimulación: Educación 32 entrevistados =53%.	La intervención efectiva para lograr satisfacción en el adulto mayor hospitalizado: Cuidado humanizado integral. La Educación Explicar con palabras sencillas sobre su enfermedad y tratamiento, logrando su participación en el tratamiento y en su autocuidado.

4. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Garcia M.	2008	Satisfacción del Usuario Adulto Mayor con la calidad de atención de enfermería en el Hospital General de Cunduacán – Tabasco (16).	Horizonte Sanitario http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/articloe/view/ México	Volumen 7 Número 3

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Descriptivo transversal	58 adultos Mayores (60 a 75 años), hospitalizado de 2 a 4 días en el Hospital General de Cunduacán Tabasco	Consentimiento Informado	El presente estudio para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios adultos mayores utilizó un cuestionario de 12 ítems, con un valor de 24 puntos, en 4 dimensiones: El contexto Socio Demográfico: información General de los entrevistados y 3 dimensiones del cuidado de enfermería: Continuidad de los cuidados reporta el nivel de satisfacción más alto: 44 pacientes (76%), seguido La Dimensión Calidez: 38 pacientes (65%) y La dimensión Cuidado Libre de Riesgo, tiene el nivel de satisfacción más bajo 11 pacientes (19%) La satisfacción en general es como sigue: Satisfacción alta: 58% Satisfacción Media: 40% Satisfacción Baja:2%	Las intervenciones efectivas en este grupo vulnerable que necesita apoyo y comprensión son: Cuidado libre de riesgo, continuidad del cuidado, Calidez. Educación respecto a los cuidados sobre su tratamiento, los cuales brindan satisfacción al adulto mayor hospitalizado.

5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
. Carvalhais M, Sousa L.	2007	Comportamientos de los enfermeros e impacto en los enfermos de edad avanzada en situación de internamiento hospitalario (17).	Rev. Eletrônica de Enfermeira http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n3/v9n3/ Portugal	Volumen 9 Número 3

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Descriptivo transversal	30 adultos mayores con edad igual o superior a 75 años. Con una edad media de 78.5 años. hospitalizados	Consentimiento Informado Garantizando anonimato y confiabilidad	En el presente estudio los pacientes de edad avanzada hospitalizados valoran a través de la persuasión el comportamiento de los enfermeros (positivo y negativo) donde el comportamiento positivo de las enfermeras da como resultado un 61.1%, asegurando que, en la administración de medicamentos sin causar dolor, con un trato amable, observan preocupación y cariño, así el enfermo se siente confiado. Sin embargo, los comportamientos negativos llegaron a un 38.9%, siendo el de mayor porcentaje la indiferencia, la agresividad, la indisponibilidad, interfiriendo en su recuperación.	Las intervenciones efectivas para la satisfacción del adulto mayor hospitalizado es el Cuidado Humanizado: calidez, amabilidad, disponibilidad, respeto y cariño. En la dimensión Cuidado libre de riesgo: ejecución de técnicas sin causar dolor.

6. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Hanson R.	2014	¿El cuidado de los ancianos se ve afectado por las actitudes de las enfermeras? "Una revisión sistemática. (18).	British Journal of Nursing https://doi.org/10.12968/bjon.2014.23.4.225 Inglaterra	Volumen 23 Número 4

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Revisión Sistemática	119 estudios de investigación	No corresponde	Tanto los estudiantes como las enfermeras calificadas pueden representar una actitud negativa hacia las personas mayores, lo que afecta negativamente la atención. Las razones de estas actitudes negativas son numerosas, aunque prevalece la falta de conocimiento del proceso de envejecimiento y la gerontología.	Se requiere más investigación y entrevistas en profundidad para establecer por qué algunas enfermeras retratan actitudes negativas. Las estrategias para eliminar actitudes negativas de los estudiantes y enfermeros en la atención del adulto mayor es impartir Educación sobre el proceso de envejecimiento y Gerontología.

7. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Díaz k, Lopez M, Franca I, Serpa P, Batista J, Sousa F.	2015	Estrategias para humanizar el cuidado de los ancianos hospitalizados (19).	Universidade federal do estado do Rio de Janeiro-escola de enfermagem Alfredo Pinto http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/3470/pdf_1412 Brasil	Volumen 7 Número 1

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Descriptivo	15 enfermeros asistenciales en total 13 mujeres 2 hombres. Tiempo de servicio en el hospital es de 1 año y 6 meses hasta 32 años.	Aprobación del Comité de Ética en Investigación con seres humanos.	Se dio en tres categorías: 1-recepcion y asistencia de la enfermería, respeto a la autonomía del paciente anciano 2-Respeto a las creencias, valores, privacidad y la identidad de los pacientes anciano. 3-Valoración de la comunicación verbal y no verbal con el paciente y su familia.	Las intervenciones efectivas de enfermería para lograr la satisfacción del usuario adulto mayor se basan en el cuidado humanizado desde el primer contacto con amabilidad, respeto a sus creencias, su privacidad, su identidad llamarlo por su nombre. Satisfacción de necesidades básicas la comunicación verbal y no verbal con el paciente y su familia.

8. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Zapata S.	2013	Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que recibe de la enfermera en el servicio de Geriátrica del Hospital Almenara (20).	http://cybertesis.urp.edu.pe/handleurp/311 Perú	Tesis de Pregrado

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Descriptivo transversal	180 pacientes, e 60 a 84 años de edad, Lúcidos, orientados con 11 a 15 días de hospitalización en el servicio de Geriátrica del Hospital Almenara,	Comité de ética Consentimiento Informado	<p>El resultado general por nivel de satisfacción es: Medianamente Favorable 114 pacientes = 63% Desfavorable 37 pacientes = 21% Favorable 29 pacientes = 16%</p> <p>Por Dimensiones, considerando lo más relevante: 1. Biológica: Medianamente Favorable: 85 pacientes = 47% 2. Socio Cultural Medianamente Favorable 86 pacientes = 48% 3. Espiritual Medianamente Favorable 87 pacientes = 48% 4. Emocional Desfavorable 112 pacientes =62%</p>	<p>El adulto Mayor es muy lábil emocionalmente quien percibe un cuidado deshumanizado. La esencia de enfermería es cuidar con base humanística. Debemos escuchar a los pacientes sus temores, inquietudes y preocupaciones. Dirigirse a ellos con respeto, Llamarlo por su nombre, hacerle sentir persona única y valiosa, hace que el adulto mayor hospitalizado sienta satisfacción con el cuidado de la enfermera.</p>

9. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Castro V, Derhun F, Carreira L.	2013	La satisfacción de los ancianos y de los profesionales de enfermería con el cuidado proporcionado en una institución asilar (21).	Universidade federal estado do Rio de Janeiro http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2013.v5i4.493-502 Brasil	Volumen 5 Número 4

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Descriptivo, exploratorio	23 ancianos: 87% varones 13% mujeres Edad promedio 76 años, Personal de enfermería 7 técnicos y una enfermera.	Cuenta con Aprobación del comité de Ética de la Universidad Estadual de Maringá	<p>el presente estudio se basó en tres indicadores</p> <p>1-satisfacción de las personas mayores del proceso de institucionalización; por el trato bueno, por la disponibilidad dependencia, buenas relaciones con la familia; generan satisfacción en el cuidado.</p> <p>2-interacción entre personas mayores y profesionales. Genera actitud positiva en el anciano el conocimiento, la creatividad, la atención humanizada, la comunicación efectiva,</p> <p>3- El tamaño del equipo de enfermería sobre el cuidado de las personas mayores, Del total de 8 profesionales proporcionan asistencia calificada.</p> <p>En el rubro afinidad a la institución 6 profesionales destacan. El resto su motivación es la remuneración, relación, satisfactoria en el equipo que evita conflictos, reduce la tensión y favorece la integración del equipo.</p>	<p>Tanto los ancianos como el profesional de enfermería se sienten satisfechos con la atención brindada, basándose en el buen trato la disponibilidad de las enfermeras para su atención, la confianza, la buena infraestructura. La interrelación enfermera-anciano a través de la comunicación efectiva.</p> <p>Las enfermeras han destacado la integración del equipo y la remuneración como motivación para el buen desempeño.</p>

10. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Cullum S, Tucker S, Todd C, Brayne C.	2007	Eficacia de la enfermería psiquiátrica de enlace en pacientes de edad avanzada con depresión: un ensayo controlado aleatorio (22).	Envejecimiento de la edad https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1753773 9 Inglaterra	Volumen 36 Número 4

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Ensayo controlado	138 pacientes mayores de 65 años seleccionados ingresaron al ensayo 128 porque cumplieron los criterios	Aprobación de la sala médica del hospital general del distrito del reino unido en el este rural de Anglia.	El presente estudio se basó en la aplicación de un plan de intervención de enfermería y monitoreo en el estado de ánimo de pacientes adulto mayor hospitalizados con depresión según escala de evaluación. 86 de 121 participantes completaron la prueba según escala ICD10 y Los participantes en el grupo de intervención se mostraron satisfechos con su cuidado elevando su estado de ánimo. 35 participantes con tendencia hacia la mejoría en el grupo de intervención.	Los pacientes adultos mayores con depresión hospitalizados se sienten satisfechos con los cuidados de enfermería con calidez programados a través de un plan de intervención y monitoreo planificado.

11. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Fernández E, Estévez M.	2013	La valoración geriátrica integral en el anciano frágil hospitalizado: Revisión sistemática (23).	Gerokomos http://dx.doi.org/10.4321/S1134-928X2013000100002 España	Volumen 24 Número 1

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Revisión Sistemática	Estudios publicados desde 1984 hasta enero de 2012.	No corresponde	Las evidencias científicas y los expertos sanitarios coinciden en que la valoración geriátrica integral (VGI) es la herramienta básica y fundamental en la priorización de problemas e intervención en la atención al anciano frágil y geriátrico.	La revisión bibliográfica demuestra la utilidad de la Valoración Geriátrica Integral en la atención al anciano frágil. La enfermera, como parte del equipo interdisciplinario y como gestora directa de los cuidados, requiere de formación específica para proporcionar la mejor calidad asistencial.

Tabla 2: Resumen de estudios sobre Intervenciones efectivas para brindar calidad y satisfacción al adulto mayor hospitalizado.

Diseño de estudio / Título	Conclusiones	Calidad de evidencias	Fuerza de recomendación	País
<p>Revisión Sistemática ¿El cuidado de los ancianos se ve afectado por las actitudes de las enfermeras? "Una revisión sistemática"</p>	<p>Se requiere más investigación y entrevistas en profundidad para establecer por qué algunas enfermeras retratan actitudes negativas. Las estrategias para eliminar actitudes negativas de los estudiantes y enfermeros en la atención del adulto mayor es impartir Educación sobre el proceso de envejecimiento y Gerontología.</p>	Alta	Fuerte	Inglaterra
<p>Revisión Sistemática La valoración geriátrica integral en el anciano frágil hospitalizado: Revisión sistemática</p>	<p>La revisión bibliográfica demuestra la utilidad de la Valoración Geriátrica Integral en la atención al paciente frágil. La enfermera, como parte del equipo interdisciplinario y como gestora directa de los cuidados, requiere de formación específica para proporcionar la mejor calidad asistencial.</p>	Alta	Fuerte	España
<p>Ensayo controlado. Eficacia de la enfermería psiquiátrica de enlace en pacientes de edad avanzada con depresión: un ensayo controlado aleatorio</p>	<p>Los pacientes adultos mayores con depresión hospitalizados se sienten satisfechos con los cuidados de enfermería con calidez programados a través de un plan de intervención y monitoreo planificado.</p>	Alta	Fuerte	Inglaterra

<p>Descriptivo transversal Satisfacción con el cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado.</p>	<p>Las intervenciones efectivas para lograr satisfacción en el adulto mayor hospitalizado son la comunicación, la educación: explicar con palabras claras y sencillas a cumplir indicaciones, y el cuidado humanizado, ser atenta, calmada y ordenada, desde la perspectiva holística.</p>	Baja	Débil	México
<p>Descriptivo Transversal Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel.</p>	<p>Las intervenciones efectivas para lograr satisfacción en el adulto mayor hospitalizado: Monitoreo y Seguimiento, Accesibilidad (porque la enfermera atiende al paciente las 24 horas del día.) Relación de confianza y Confort. Conocimiento-Educación enseñar con palabras sencillas asegurando la comprensión.</p>	Baja	Débil	México
<p>Descriptivo transversal Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HNMD</p>	<p>La intervención efectiva para lograr satisfacción en el adulto mayor hospitalizado: Cuidado humanizado integral. La Educación Explicar con palabras sencillas sobre su enfermedad y tratamiento, logrando su participación en el tratamiento y en su autocuidado.</p>	Baja	Débil	Perú
<p>Descriptivo transversal Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de atención de enfermería en el Hospital General Cunduacán – Tabasco.</p>	<p>Las intervenciones efectivas en este grupo vulnerable que necesita apoyo y comprensión son: Cuidado libre de riesgo, continuidad del cuidado, Calidez. Educación respecto a los cuidados sobre su tratamiento, los cuales brindan satisfacción al adulto mayor hospitalizado.</p>	Baja	Débil	México
<p>Descriptivo transversal Comportamientos de los enfermeros e impacto en los enfermos de edad avanzada en situación de internamiento hospitalario.</p>	<p>Las intervenciones efectivas para la satisfacción del adulto mayor hospitalizado es el Cuidado Humanizado: calidez, amabilidad, disponibilidad, respeto y cariño. En la dimensión Cuidado libre de riesgo: ejecución de técnicas sin causar dolor.</p>	Baja	Débil	Portugal

<p>Descriptivo Transversal Estrategias para humanizar el cuidado de los ancianos hospitalizados</p>	<p>Las intervenciones efectivas de enfermería para lograr la satisfacción del usuario adulto mayor se basan en el cuidado humanizado desde el primer contacto con amabilidad, respeto a sus creencias, su privacidad, su identidad llamarlo por su nombre. Satisfacción de necesidades básicas la comunicación verbal y no verbal con el paciente y su familia.</p>	Baja	Débil	Brasil
<p>Descriptivo Transversal Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que recibe de la enfermera en el servicio de Geriatria del Hospital Almenara.</p>	<p>El adulto Mayor Es muy lábil emocionalmente quien percibe un cuidado deshumanizado. La esencia de enfermería es cuidar con base humanística. Debemos escuchar a los pacientes sus temores, inquietudes y preocupaciones. Dirigirse a ellos con respeto, Llamarlo por su nombre, hacerle sentir persona única y valiosa.</p>	Baja	Débil	Perú
<p>Descriptivo- Exploratorio. la satisfacción de los ancianos y de los profesionales de enfermería con el cuidado proporcionado en una institución asilar</p>	<p>Tanto los ancianos como el profesional de enfermería se sienten satisfechos con la atención brindada, basándose en el buen trato la disponibilidad de las enfermeras para su atención, la confianza, la buena infraestructura. La interrelación enfermera-anciano a través de la comunicación efectiva. Las enfermeras han destacado la integración del equipo y la remuneración como motivación para el buen desempeño.</p>	Baja	Débil	Brasil

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

En la búsqueda de datos se examinó las intervenciones efectivas de la enfermera (o) para brindar calidad y satisfacción del adulto mayor hospitalizado. Se revisaron 11 artículos científicos. El país de procedencia de los diseños es como sigue: 28% de México, 18% de Inglaterra, 18% de Perú, 18% de Brasil, 9% de Portugal y 9% de España.

El tipo de calidad de los artículos al 100% corresponden; 73% baja calidad y 27% alta calidad.

El 73% de los artículos es de diseño descriptivo transversal, 18% revisión sistemática y 9 % ensayo controlado aleatoriamente.

Se utilizó la base de datos Scielo, BVS Lilacs BDENF, Renati, Pubmed, Epistemonikos.

Según los resultados obtenidos de la revisión sistemática, muestran que, del total de 11 artículos revisados, 73% coinciden en que el cuidado humanizado de la enfermera (o) bajo la perspectiva holística brindan satisfacción al adulto mayor hospitalizado, destacando las intervenciones efectivas en dimensiones.

El 18% menciona las intervenciones efectivas más resaltantes: educación, comunicación, monitoreo y seguimiento, cuidado libre de riesgo y trabajo en equipo.

El 9% afirma que la enfermera como gestora directa de los cuidados, requiere de formación específica para proporcionar la mejor calidad asistencial.

Contreras R. (13), Ruiz P. (14), Zavala G. (15), García M. (16), Hanson R. (18), Fernández E; coinciden en la dimensión de la educación como intervención importante para el logro de la satisfacción en el cuidado del adulto mayor hospitalizado.

Contreras R. (13), Diaz K. (19), Zapata S. (20), Castro V. (21); coinciden que la Dimensión comunicación verbal y no verbal es fundamental para la relación de confianza entre el paciente adulto mayor y la enfermera.

Ruiz P. (14), Cullum S. (22); destacan la dimensión del monitoreo y seguimiento por la atención del enfermero (a) las 24 horas del día.

García M. (16), Carvalhais M. (17); hablan de cuidados libre de riesgos como parte del plan de intervenciones de enfermería que dan seguridad al paciente.

Castro V. (21), resalta la importancia del trabajo en equipo e infraestructura adecuada como factores que influyen en la motivación de los profesionales que brindan cuidados al adulto mayor hospitalizado.

Fernández E. (23), afirma que las enfermeras, como parte del equipo interdisciplinario y gestora directa de los cuidados, requiere de formación específica para proporcionar la mejor calidad asistencial.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La mayoría de los artículos revisados concluyen que las intervenciones efectivas de enfermería brindan calidad y satisfacción al adulto mayor hospitalizado, evidenciado por:

1. Cuidado humanizado bajo la perspectiva holística: calidez, respeto, amabilidad, acercamiento de la enfermera para brindarle un abrazo, conversar durante los procedimientos.
2. Educación: Con palabras sencillas asegurando su comprensión para su participación en el tratamiento y autocuidado.
3. Comunicación verbal y no verbal con el paciente y familia para fortalecer la relación enfermera – paciente, entablando una relación de confianza y disponibilidad.
4. Cuidado libre de riesgo: destreza en los procedimientos y en lo posible sin causar dolor.
5. Monitoreo y seguimiento: Cuidados planificados durante las 24 horas del día.
6. Las intervenciones efectivas de la enfermera (o) deben darse desde el primer contacto con el paciente a su ingreso al hospital, durante su estancia hasta el alta del paciente.
7. La enfermera requiere de formación específica en Geriatria y Gerontología para proporcionar la mejor calidad asistencial.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Como gestoras en los Servicios de Salud elegir al personal que tenga empatía, competencias y habilidades para la atención del adulto mayor.
2. Realizar Plan de Capacitación continua en las instituciones de salud en los diferentes niveles de atención sobre Cuidado Humanizado al personal de enfermería, con el objetivo de reorientar los cuidados de enfermería centrado en el adulto mayor hospitalizado bajo la concepción del cuidado humano integral.
3. Realizar talleres y sociodramas con el personal de salud sobre las intervenciones efectivas de la enfermera (o) al paciente adulto mayor y compararlo con actitudes negativas del personal en la atención del paciente geriátrico, para sensibilizar al personal de salud.
4. En la visita médica sugerir las intervenciones de otros profesionales de salud, según necesidad del paciente (psicólogos, psiquiatras, medicina física y rehabilitación, servicio social, etc.).
5. Incorporar a la familia en el cuidado del adulto mayor hospitalizado.
6. Todas las instituciones de salud deben contar con el servicio de geriatría en consulta externa y hospitalización según corresponda.
7. Realizar más investigaciones de revisiones sistemáticas referente a la percepción del adulto mayor hospitalizado sobre los cuidados que brinda la enfermera (o).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pérez M, Alba D, Alba S. La tercera edad como etapa del desarrollo humano [Internet]. Argentina: EF Deportes.com; 2013. [Citado 2018 mayo 10]. Disponible desde: <http://www.efdeportes.com/>.
2. Organización Mundial de la Salud. Envejecimiento y salud [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2018. [citado 2018 mayo 10]. Disponible desde: <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/envejecimiento-y-salud>.
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Estimaciones y proyecciones de población 1950-2050 [Internet]. Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2015. [Citado 2018 mayo 20]. Disponible desde: <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/ninez-y-adulto-mayor/1/>
4. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Plan Nacional de Personas Adultas Mayores (2013-2017) [Internet]. Perú: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; 2013. [Citado 2018 mayo 22]. Disponible desde: https://www.mimp.gob.pe/files/planes/vers_imprimible_plan_nac_pam_2013-2017.pdf
5. Martínez J, Martínez V, Esquivel C, Velasco V. Prevalencia de depresión y factores de riesgo en el adulto mayor hospitalizado. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social [Internet] 2007 [Citado 2018 mayo

22]; 45(1): 21-28 Disponible desde:
www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745525004

6. Alvarado R. Sociedad de Geriatria y Gerontología de Chile. ¿Cómo ayudar a un adulto mayor hospitalizado? [Internet] 2016 [Citado 2018 mayo 27]; 6(5): 512 Disponible desde:
<http://www.socgeriatria.cl/site/?p=512>

7. Jovell A. El silencio de los pacientes. Rol de Enfermería [Internet] 1999 [Citado 2018 mayo 27]; 22(7-8): 507-510. Disponible desde:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2891204>

8. Peplau H. Interpersonal nursing theory. [Internet]. Estados Unidos: Fundación Wikimedia, Inc. 1993. [Citado 2018 mayo 28]. Disponible desde: https://es.wikipedia.org/wiki/Hildegard_Peplau

9. Hernández C. Modelo de Virginia Henderson en la Práctica Enfermera. [Internet]. España: Universidad de Valladolid. Facultad de Enfermería Valladolid; 2016. [Citado 2018 mayo 28]. Disponible desde:
<https://es.slideshare.net/natorabet/modelo-de-cuidado-de-enfermera-virginia-henderson>

10. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según Jean Watson [Internet]. Perú: Universidad Peruana

Cayetano Heredia: 2017. [Citado 2018 mayo 30]. Disponible desde:
http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPCH_be8655b99773d89b5a341d039c444741

11. Salud Pública de México. Reseña de La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación de Donabedian A [Internet] 1990 [Citado 2018 mayo 30]; 32(2): Disponible desde: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632217>>

12. Ayuso D. Gestión de la calidad del cuidado en enfermería. Seguridad del Paciente. [Internet] 2015 [Citado 2018 mayo 30]: 1(1). Disponible desde: <http://www.cuspide.com/9788499698830/Gestion+De+La+Calidad+De+Cuidados+En+Enfermeria/>

13. Contreras R, Coronado M, Lopez N, Aguilar R, Felix A, Vega M. Revista de Enfermeira Universitaria. Satisfacción con el cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado [Internet]. 2008. [Citado 2018 junio 1]; 5 (1):14-20. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa>

14. Ruiz P, Romero G, Trejo J, Cuevas J. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel. [Internet]. 2015. [Citado 2018 junio 1]; 23 (1): 37-42. Disponible desde: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim151g.pdf>

15. Zavala G. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo [Tesis para optar el título profesional]. Perú. 2009. [Citado 2018 junio 2]. Disponible desde: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1234>

16. García M. Horizonte Sanitario. Satisfacción del Usuario Adulto Mayor con la calidad de atención de enfermería en el Hospital General de Cunduacán – Tabasco [Internet] 2008 [Citado 2018 junio 2]; 7(3): 20-30. Disponible desde: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/>

17. Carvalhais M, Sousa L. Revista Electrónica de Enfermería. Comportamientos de los enfermeros e impacto en los enfermos de edad avanzada en situación de internamiento hospitalario [Internet] 2007 [Citado 2018 junio 2]; 9(3): 596-616. Disponible desde: <http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n3/v9n3/04.htm>

18. Hanson R. British Journal of Nursing ¿El cuidado de los ancianos se ve afectado por las actitudes de las enfermeras? Una revisión sistemática. [Internet]. 2014. [Citado 2018 junio 3]; 23(4). Disponible desde: <https://doi.org/10.12968/bjon.2014.23.4.225>

19. Diaz k, López M, Franca I, Serpa P, Batista J, Sousa F. Universidade federal do estado do Ríó de Janeiro-escola de enfermagem Alfredo Pinto. Estrategias para humanizar el cuidado de los ancianos hospitalizados. [Internet] 2015 [Citado 2018 junio 3]; 7 (1). Disponible desde : http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/3470/pdf_1412
20. Zapata S. Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que recibe de la enfermera en el servicio de Geriatría del hospital Almenara. [Tesis]. Perú. Editorial Universidad Ricardo Palma. 2013.[Citado 2018 junio 3]. Disponible desde: <http://cibertesis.urp.edu.pe//handleurp/311>
21. Castro V, Derhun F, Carreira L. Universidade federal estado do Ríó de janeiro. La satisfacción de los ancianos y de los profesionales de enfermería con el cuidado proporcionado en una institución asilar. [Internet] 2013 [Citado 2018 junio 3]; 5(4): 493-502. Disponible desde: <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2013.v5i4.493-502>
22. Cullum S, Tucker S, Todd C, Brayne C. Envejecimiento de la edad. Eficacia de la enfermería psiquiátrica de enlace en pacientes de edad avanzada con depresión: un ensayo controlado aleatorio [Internet] 2007 [Citado 2018 junio 3]; 36(4): 436-442. Disponible desde: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17537739>
23. Fernández E, Estévez M. Gerokomos. La valoración geriátrica integral en el anciano frágil hospitalizado: revisión sistemática [Internet] 2013 [Citado 2018 junio 3]; 24(1): 8 – 13. Disponible desde: <http://dx.doi.org/10.4321/S1134-928X2013000100002>