



**Universidad
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del
paciente en la unidad de hospitalización de salud mental
y adicciones del hospital la Caleta Chimbote, 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista
de Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría**

Presentado por:

Luz Marleni Rojas Eustaquio

Código ORCID: 0000-0002-7888-6628

Asesor: Mg. Fernández Rengifo Werther Fernando

Código ORCID: 0000-0001-7845-9641

Lima, Perú

2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

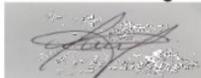
Yo, ... **ROJAS EUSTAQUIO LUZ MARLENI** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "....."**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN DE SALUD MENTAL Y ADICCIONES DEL HOSPITAL LA CALETA CHIMBOTE, 2022**"

Asesorado por el docente: Mg Werther Fernando Fernandez Rengifo.

DNI ...05618139 ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641> tiene un índice de similitud de (8) (ocho) % con código __oid:_oid:14912:223280337 _____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1

ROJAS EUSTAQUIO LUZ MARLENI Nombres y apellidos del Egresado

DNI:32973754

.....
 Firma de autor 2

DNI:



Firma

Mg Werther Fernando Fernandez Rengifo.

DNI:05618139.....

Lima, ...16...de.....abril..... de.....2023.....

Dedicatoria

A mis padres, autores de mis días, que siempre me motivaron a superarme en la vida y me brindaron su apoyo cuando más lo necesité, eternamente agradecida.
Guillermo y Bernavita.

A mi amigo, compañero y esposo, quien ha sido mi apoyo, respaldo y pilar fundamental a lo largo de mi carrera, por ser la persona que creyó en mi capacidad, por su paciencia, tolerancia; por brindarme su tiempo, y estar siempre a mi lado, por su amor incondicional y formar parte de mi vida.
Lincoln.

A mis dos bellos hijos, que me impulsan cada día a continuar a pesar de las adversidades; este proyecto les dedico con el objetivo de que siempre luchen para alcanzar sus metas sin importar los obstáculos hasta lograr lo que se proponen.
Lucero y Leonardo.

Agradecimiento:

A DIOS, quien me cuida y protege en todo momento.

A mi asesor, quien me ha brindado los conocimientos pertinentes para el desarrollo y culminación de mi investigación.

ASESOR: Mg. FERNÁNDEZ RENGIFO WERTHER FERNANDO
ORCID: 0000-0001-7845-9641

JURADO:

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña
Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera
Vocal : Dra. Cárdenas de Fernández, María Hilda

Índice de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento:.....	iv
Índice de contenido.....	vii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
1.- EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	7
1.4. Justificación de la investigación.....	8
1.4.1 Justificación Teórica.....	8
1.4.2 Justificación Metodológica.....	8
1.4.3 Justificación Práctica.....	9
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	10
1.5.1 Temporal.....	10
1.5.2 Espacial.....	10
1.5.3 Población o unidad de análisis.....	10
2. MARCO TEÓRICO.....	11

2.1. Antecedentes	11
2.2. Bases teóricas.....	16
2.3. Formulación de hipótesis	25
2.3.1. Hipótesis general.....	25
2.3.2. Hipótesis específicas	26
3. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Método de la investigación	27
3.2. Enfoque de la investigación	27
3.3. Tipo de investigación.....	27
3.4. Diseño de la investigación	27
3.5. Población, muestra y muestreo	28
3.6. Variables y operacionalización:	29
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7.1. Técnica.....	32
3.7.2. Descripción de los instrumentos:	32
3.7.3. Validación:.....	34
3.7.4. Confiabilidad.....	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de los datos.....	35
3.9. Aspectos éticos.....	36
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	37
4.1. Cronograma de actividades	37
4.2. Presupuesto	38
5. REFERENCIAS.....	39

Anexos	52
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	53
ANEXO 02: INSTRUMENTOS.....	54
ANEXO 03: CONSENTIMIENTO INFORMADO	62

Resumen

Introducción: Hoy en día, es prioridad de las instituciones sanitarias el plantearse retos en función de un perfeccionamiento constante de la calidad, todo ello con la intención de aprovechar al máximo el cuidado y, por ende, la complacencia de los pacientes. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones. Hospital la Caleta de Chimbote, 2022. **Métodos:** hipotético - deductivo, aplicada, cuantitativo, de correspondencia; a 80 usuarios internados en el área de hospitalización de salud mental y adicciones del Hospital la Caleta se aplicará dos instrumentos tipo Likert adaptados por Marcelo y el MINSA respectivamente, para la población objetivo, están validados y son confiables para medir las variables en cuestión.

Términos claves: Cuidado, Satisfacción, Calidad, Hospitalización.

Abstract

Introduction: Today, it is a priority for health institutions to set challenges based on a constant improvement of quality, all with the intention of making the most of care and, therefore, the satisfaction of patients. **Objective:** To determine the correlation between the quality of Nursing care with patient satisfaction in the Mental Health and Addiction Hospitalization Unit. Hospital La Caleta de Chimbote, 2022. **Methods:** deductive - potetic, applied, quantitative, correspondence; Two Likert – type instruments adapted by Marcelo and MINSA respectively will be applied to 80 users admitted to the mental health and addictions hospitalization area of Hospital la Caleta, for the target population, they are validated and reliable to measure the variables in question.

Key terms: Care, Satisfaction, Quality, Hospitalization.

1.- EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las organizaciones de interés sanitario del mundo examinan los retos que plantea el surgimiento de un universo globalizado y aceptan el compromiso de seguir mejorando dicha atención. La OMS refiere que, entre 5,7 y 8,4 miles de millares de personas mueren anualmente en estados de escasos recursos, como consecuencia de la mala calidad de la atención, simbolizando un 15 % de fallecimientos aproximadamente en estas naciones (1).

El interés por el cuidado de calidad no es nuevo para la enfermería, ya que tiene sus raíces en la asistencia sanitaria. Donabedian, definió la calidad de esta asistencia, como aquella habilidad de poder alcanzar el mayor provecho anhelado, tomando en consideración cualidades tanto personales como colectivas (2).

Al respecto la Enfermería Psiquiátrica, se constituye en un pilar de la salud mental ya que surge ante la necesidad de otorgar excelente atención para el bienestar de los usuarios es por ello que se implementaron las unidades de hospitalización en salud mental y adicciones en los hospitales generales, prestando una atención especializada, completa y de corta estancia orientada hacia la posterior continuidad de cuidados en la comunidad (3).

La calidad es primordial en las organizaciones de salubridad, sobretodo en el área mental, para asegurar que este tipo de pacientes reciban el cuidado que necesitan, mejorando sus síntomas y calidad de vida, la evidencia internacional, señala que dado que la complacencia del usuario es una señal que ha adquirido una atención adecuada durante la

hospitalización, la evaluación de la calidad de sus opiniones será de utilidad para el monitoreo de una buena atención (4).

Por otro lado, la indagación de la satisfacción en los enfermos psiquiátricos en las instituciones de salubridad mental puede repercutir de manera importante en la continuidad de su régimen medicamentoso y la evolución clínica, así lo confirma un estudio en México, donde se encontró al 95% de usuarios hospitalizados, que se mostraron complacidos con el cuidado enfermero, resaltándolo como un factor importante de la clase de cuidado adquirido (5).

La información oportuna, la presencia activa, la empatía, el respeto, la confiabilidad, forman parte de lo que el paciente refiere como de gran satisfacción sobre como son atendidos por el personal enfermero durante su estancia hospitalaria (6).

En Latinoamérica la clase de atención global que brinda enfermería al paciente en las organizaciones de salubridad estudiadas es regular (62%), con múltiples ocasiones de progreso, para lo cual se hace necesario una revisión exhaustiva, empezando por estas organizaciones de salud, el personal enfermero y los centros de preparación académica (7).

En una entidad pública de salubridad, se dio a conocer que casi dos tercios de los enfermos internados reportaron su conformidad con la asistencia recibida, así mismo la quinta parte se mostró muy satisfechos o complacido y en cuanto a la apariencia del personal

enfermero la mitad se mostró complacido y solo una mínima parte de la mitad estuvo complacido respecto a la confianza que le otorgó el personal enfermero (8).

La clase de cuidado y la complacencia del enfermo hospitalizado, están íntimamente ligadas. El término medio de satisfacción y la asistencia brindada en el ámbito hospitalario (42%) y la calidad de la misma (44%), nos dan evidencia que existe una relación entre ambas variables (9).

Los pacientes afirman que el comportamiento de cuidado de la(s) enfermera(s) era fundamental para gestionar las relaciones de apoyo y ayuda de manera oportuna, un estudio en Colombia determinó que la complacencia de los pacientes fue alta para las áreas de cirugía (38%) e internamiento (52%), y medianamente satisfecha para 57 % para medicina interna (10).

La relevancia de controlar el grado de que el enfermo se sienta satisfecho, apunta hacia el logro que puede conseguir el personal enfermero respecto al involucramiento del paciente en el periodo que se le brinda la asistencia a pesar de la dificultad que puedan estar viviendo; por lo tanto, una asistencia adecuada con criterio que satisfaga las necesidades de los enfermos, va garantizar su control y recuperación de su estado de salud (11).

En Iquitos, un estudio determinó que las variantes relacionadas a la forma de cómo el paciente percibe la clase de cuidado fue elevado (88,3%) enfatizando en las áreas: arte de enfermería, tecnología, accesibilidad, persistencia y productos de la atención (12).

De igual forma la complacencia en pacientes hospitalizados respecto al cuidado enfermero se califica en bueno, y excelente. Por lo cual se deduce que enfermería se encuentra abordando eficazmente las actividades habituales las 24 horas del día, logrando satisfacer sus necesidades básicas, de esta forma ayuda al paciente hospitalizado a recuperar su integridad a nivel físico como psicológicamente (13).

No se puede brindar cuidado sin comunicación, porque el cuidador no solo debe hacerse entender por los demás, sino que también debe ser comprendido por ellos, para que el paciente pueda comunicarse desde su mundo emocional, expresar su miedo, enojo o rabia; tal es así que el 54,1% de los pacientes expresaron insatisfacción, relatando que las enfermeras no pudieron tranquilizarlos con el contacto físico y el 48.2 % refieren que no lo acompañan durante los procedimientos que se le realizan. A esta realidad problemática no escapan los pacientes de la unidad de hospitalización en salud mental y adicciones del Hospital la Caleta al cual acuden con diagnósticos tales como: trastornos afectivos, trastornos de conducta alimentaria, psicosis y consumo de sustancias psicoactivas, como alcohol, tabaco u otras, por las cuales se hospitalizan en su etapa aguda hasta poder estabilizarlos para posteriormente continúen con su tratamiento ambulatorio en su comunidad (14).

En el área de internamiento tanto el usuario como sus acompañantes o parientes tienen la expectativa de adquirir una atención cálida, empática, para lo cual debe implementarse en términos de calidad técnica y la relación entre los aspectos de gestión, personas y medio ambiente. Evaluar cada uno de ellos ayuda a valorar la asistencia prestada en cada momento. La permanencia del mismo en la unidad de hospitalización es de estancia breve, (15 a 30 días) luego de su alta continúa su tratamiento en su domicilio. Teniendo en cuenta que, el enfermo se encuentra en una situación excepcional en su vida, un entorno a menudo desconocido, sin un rol específico y rodeado de personas en crisis es necesario que el profesional enfermero brinde su atención basándose en las normas de organización y funciones de la institución y su profesión con la finalidad de asegurar una atención integral al paciente satisfaciendo sus necesidades básicas que presente durante su estancia hospitalaria (15).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del Hospital la Caleta de Chimbote?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnico - científico de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del Hospital la Caleta de Chimbote 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente.

Establecer la relación que existe entre la dimensión técnico-científico de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente.

Establecer la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación Teórica

El área de hospitalización y el profesional enfermero, tienen por objeto la atención inmediata, continua y permanente a las personas que padecen enfermedades. Por lo tanto, brindar el cuidado es un proceso que conlleva un fin que es el de lograr que el enfermo se sienta satisfecho, como alguna vez dijo Virginia Henderson, la asistencia del profesional enfermero se basan en facilitarle al paciente a satisfacer sus necesidades prioritarias, apoyando al paciente a cumplir dicha necesidad, ayudando a cumplirla, o en su defecto realizarlo por él, con el único objetivo de fomentar su independencia lo más pronto posible en el paciente. Por lo tanto, la teoría de Virginia Henderson procura aportar conocimiento respecto a la clase de asistencia brindada en nuestra área de salud mental y como se vincula con el grado de complacencia del enfermo por ello, este constructo muy arraigado en la calidad de la gestión, vamos a tener que indagarlo en nuestro servicio de salud mental, por ende, este trabajo aportará conocimiento basado en estas teorías para que pueda servir en la comprensión del fenómeno en estudio.

1.4.2 Justificación Metodológica

En este trabajo se utilizará un procedimiento científico hipotético deductivo para la construcción de conocimiento por medio del uso de herramientas validadas y confiables: El primero está orientado a evaluar la asistencia del profesional enfermero por medio de las áreas con carácter humanitario, técnico científico y medio ambiente, el segundo tiene que ver con la valoración de la complacencia o satisfacción del enfermo, considerando los aspectos de especificidad, confiabilidad, aptitud resolutive, confianza y comprensión, los

cuales me permitirán extraer datos, describirlos y serán correlacionados para que, de forma aplicada podamos aportar metodológicamente a nuevas evidencias ya que existen muy pocos estudios específicos en unidades de hospitalización de salud mental y adicciones, lo cual puede atribuirse a que anteriormente, la salud mental no era una prioridad como lo es actualmente, es por ello que este trabajo servirá como fuente de inspiración para posteriores trabajos académicos de mayor nivel.

1.4.3 Justificación Práctica

El aporte practico es que, a través de los resultados que se manifiesten en el estudio, se puedan plantear medidas correctivas necesarias y oportunas en el ámbito asistencial, puesto que los resultados obtenidos de esta investigación pueden llamar a la reflexión a las autoridades del nosocomio en el cuál se ejecutará la indagación, respecto al cuidado proporcionado por el profesional enfermero, y de esta manera poder brindar educación continua en servicio a través de talleres que nos permitan afinar el cuidado brindado, con el único fin que el ambiente hospitalario se adecúe a las demandas del paciente, familia y comunidad en general.

De igual manera cabe destacar el valor implícito que tiene para el paciente la presente investigación, ya que sus resultados ocasionarán que el profesional enfermero adquiera las nociones pertinentes para consolidar una interrelación eficaz ayudándole al enfermo a lograr su independencia y seguridad en sí mismo para que aporte en su recuperación y funcionalidad como tal.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Este proyecto, se realizará desde noviembre del 2021 a diciembre del año 2022.

1.5.2 Espacial

El trabajo tendrá lugar en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital la Caleta de Chimbote, ubicado en av. Malecón Grau s/n Chimbote, región Ancash.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población o sujetos de estudio serán las y los usuarios internados en el área.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

Oliveira et al. (16) el 2020 en Brasil, en su estudio se trazó como fin: “Identificar la opinión del profesional enfermero y los portadores de trastornos mentales sobre la asistencia de la enfermería en el servicio de internación psiquiátrica”, en un estudio exploratorio a 27 pacientes, 10 asistentes de enfermería y 06 profesionales de enfermería de un área de internación psiquiátrica en un nosocomio general; se les aplicó encuestas individuales basadas en la asistencia de la enfermería, dando como resultados: que las pacientes mujeres (66,7%); tienen un promedio de 41,9 años; para el 44% fue su primera internación, respecto al personal profesional el 68,8% estuvo conformado por mujeres (graduados hace 9,8 años), refirieron que enfermería enfrenta dificultades relacionadas a los pacientes (alucinaciones/delirios, aislamiento, riesgo de suicidio, síntomas maníacos) y la rutina de trabajo (actividades burocráticas, omisión delante de conductas inadecuadas de los colegas, número insuficiente de profesionales, organización vertical del trabajo en equipo), concluyendo que: Además de la evolución de la reforma psiquiátrica y de los avances profesionales, la enfermería aún afronta dificultades en el cuidado a pacientes internados, el poder identificarlos, va permitir mejorar el accionar enfermero (16).

Lago (17), el 2017, en Nicaragua, en su tesis cuyo objetivo fue: “definir si los usuarios se encontraban satisfechos con la asistencia otorgado por el profesional enfermero en las unidades de internación de un nosocomio Militar Alejandro Dávila Bolaños”, el estudio describe y explica las variables. Se utilizó el cuestionario CARE Q validado, a 82 pacientes para determinar la satisfacción del paciente, cuyo producto fue: 28% de usuarios

refirieron su complacencia con los parámetros CARE Q: 84,15% (iniciativa) a 73,17% siempre esperaron, seguido por 19,51% a 10,98%, que casi siempre respondió. Por lo tanto, se evaluaron las brechas en la gestión y supervisión de la atención y se concluyó que la accesibilidad, el control y la supervisión lograron el más alto valor de satisfacción sobre la asistencia hospitalaria (17).

Puch-Ku et al. (18), en el 2016, en México, en su tesis, cuyo fin fue: “definir la correlación de los aspectos asistenciales con la complacencia del enfermo”, en un estudio que describe y relaciona sus elementos de estudio, para lo cual se aplicó medidas validadas a 296 usuarios de un nosocomio de nivel II en Mérida, Yucatán, como consecuencia resultó que el 70.1% de usuarios mostraran su conformidad con la asistencia enfermera recibida. El aspecto asistencial fue valorado con una media de 59,6. El aspecto educativo fue valorado con una media de 90,3 puntos y se concluye que: no existe relaciones entre características de edad, género, condición civil y nivel de educación; así como tipos de áreas de hospitalización y diagnósticos de atención al usuario internado (18).

Lenis-Victoria et al. (19), el 2015 en Colombia, en su tesis , su fin fue: “definir la calidad de atención percibida por el usuario internado en una institución privada de Barranquilla, Colombia”, la indagación fue de carácter descriptivo, con análisis transversal cuantitativo, con tal finalidad se aplicó la encuesta(CUCACE) a 147 pacientes con orden de alta, de lo cual surgieron los siguientes resultados :la satisfacción o complacencia del usuario y la vivencia con la atención sobrepasó el 70% ;se encontró una correlación entre las variables anteriores y el género, pero no con las demás variables. Un 96,6% de los enfermos afirmaron que la asistencia enfermera no requiere ser mejorada, concluyendo que los

usuarios tienen una conformidad de la atención recibida en el nosocomio, y el puntaje objetivo para la experiencia de enfermería fue 93.22, y de 78,12 en el aspecto de la satisfacción que refleja dicha asistencia como buena (19).

Santana et al. (20), el 2014 en Brasil, en su tesis, se planteó: “Valorar la calidad de la asistencia enfermera y su conexión con el usuario satisfecho”, en una descripción transversal relacionada de 275 usuarios ingresados en una institución en la zona oeste central de Brasil. Se hizo uso de tres herramientas y los resultados son los siguientes: De los productos para el cuidado evaluados, solo dos se consideraron seguros: higiene y comodidad corporal. Nutrición e hidratación, etc. se clasifican como insuficientes. Sin embargo, los usuarios se manifestaron complacidos con la atención recibida en las áreas evaluadas: conocimiento técnico, confianza, educación y los pacientes que calificaron la atención alta concluyeron que estaban satisfechos con la atención recibida (20).

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional

Retamozo et al. (21), el 2022 en Lima, en su trabajo cuyo fin fue: “valorar la clase de cuidado enfermero a personas del área de hospitalización de un establecimiento sanitario tipo III-1 en Lima Norte”, en un estudio cuantitativo, descriptivo-transversal a 132 personas hospitalizadas se les aplicó un instrumento validado: cuestionario CUCACE, para valorar la calidad de cuidado, compuesto por 26 ítems y 2 dimensiones arrojando como producto que, el 44,7% se mantuvo por encima del promedio, el 40,9% en el término medio y el 14,4% bajo el término medio. En relación a las dimensiones, sobre la experiencia adquirida con la atención del profesional enfermero, destacó el 57,6% sobre el término medio y respecto a la

satisfacción con el cuidado enfermero, resaltó el 48,5% por encima del término medio, concluyendo lo siguiente: la asistencia enfermera, dimensiones y satisfacción están por encima del promedio (21).

Bautista et al. (22), el 2021 en su tesis, su finalidad era: “definir la correspondencia entre la satisfacción del usuario y la forma de brindar la asistencia el enfermero en un servicio de medicina. Hospital del Estado de Lima, 2021”, la indagación describe y evalúa las correlaciones con 60 pacientes utilizando dos herramientas documentadas para valorar al usuario satisfecho con su cuidado recibido, dando como resultado que el 55% de los casos fueron tratados adecuadamente, el 45% fueron normales y de buena calidad. El 70% mostraron satisfacción con la asistencia por enfermeras, en sus aspectos: facilidad, interpretación y organización, conveniencia, previsibilidad, conservación de relaciones, seguridad y vigilancia; el 30% dijo que no estaba satisfecho, concluyendo la presencia de relaciones entre los elementos de estudio (22).

Chumpitaz (23), en el 2020, en su tesis se trazó el propósito: “definir en qué medida la complacencia del enfermo se correlaciona con la asistencia del enfermero en el área de medicina de un hospital Nacional”, la investigación fue cuantitativa, descriptiva, transversal, para lo cual se hizo uso de un cuestionario a 60 pacientes, arrojando como resultados: la satisfacción del paciente con el tratamiento promedió un 40 %, descendiendo a un 38 %. Para los aspectos: confiabilidad y compromiso el promedio es del 50%. Por otro lado, el aspecto de la seguridad promedia el 40 %, con el potencial de alcanzar el 33 %. Solo el aspecto de empatía fue elevado en un 40 % concluyendo que los pacientes estaban moderadamente satisfechos con su atención (23).

Baca et al. (24), el 2020 en su tesis se trazó: “definir la correlación de la forma de atención enfermera con la satisfacción del usuario internado en un hospital general” en un estudio que describe y correlaciona las variables, para lo cual se les aplicó a 90 usuarios dos instrumentos validados, logrando lo siguiente: el 90.0% mostraron su complacencia, el 75.6% bueno y solo el 2.2% refirieron insatisfacción. El 13,3% se mostró insatisfecho con la orientación y el apoyo, el 86,7% (satisfecho). Concluyendo que hay una correlación importante entre ambos elementos a estudiar (24).

Quispe (25), en el 2020, en su indagación, se trazó como fin: “definir la calidad de asistencia percibida entre los usuarios del Hospital Sergio E. Bernales Comas-2019” ,en un estudio que describe y correlaciona ambos elementos de estudio, para lo cual se trabajó con 52 enfermos, usando el cuestionario de validación y encuestas de calidad, arrojando lo siguiente: de acuerdo a la herramienta de evaluación (CUCACE) fueron los siguientes: 34% (buena) y 34% (muy buena), concluyendo que en general se encuentran en un buen nivel el cual domina la experiencia, y se refleja plenamente en la satisfacción (25).

Segura et al.(26),en el 2017, en su tesis se planteó: “definir la satisfacción por parte de la persona internada respecto al cuidado profesional enfermero, en el Hospital "Las Mercedes" de Chiclayo”, En una investigación de tipo descriptiva transversal, la herramienta validada evaluó a 92 usuarios por CARE-Q (6 áreas de acceso, interpretación y evaluación del tratamiento) alivio, comodidad, esperanza, mantenimiento de la confianza, observación y caracterización , concluyendo en que gran parte de los usuarios la perciben como moderada(89%), un porcentaje relativamente bajo (12%) indica la necesidad de mejorar la atención(26).

2.2. Bases teóricas

La calidad del cuidado en enfermería

Conceptos y teorías relacionadas

La calidad es básicamente un concepto neutro derivado de la palabra latina Qualitas, que significa característica o conjunto de características únicas que nos conceden evaluar su valor. Significa satisfacer los deseos de los usuarios, proporcionar productos que satisfagan las necesidades de los usuarios, filosofía comercial básica y nuevos métodos bajo un ambiente basado en consideración, seguridad, credulidad y la participación activa por un fin común (27).

La calidad en la asistencia sanitaria se ha transformado en un elemento esencial en la práctica clínica. Es importante no solo hacer lo correcto, sino también ser justo con las personas que reciben nuestra atención. La perspectiva del paciente nos acerca a este conocimiento, pero no es el único. Comprender la perspectiva de los profesionales cotidianos también es un pilar fundamental, pero a veces no recibe la atención que merece (27).

Donabedian, investigador líder en el campo de la calidad sanitaria, lo define como un equilibrio entre las fortalezas y las debilidades, nos recalca que cuando se trata de hablar de calidad, las expectativas de las personas que la reciben, están ligados con tres factores íntimamente relacionados: la técnica del tratamiento, las relaciones interpersonales y el servicio en el ambiente del tratamiento (28).

La calidad del cuidado enfermero, utiliza una agrupación de características, comportamientos, así como relaciones empáticas con la finalidad de restaurar su bienestar del enfermo a través de un abordaje psicofisiológico y espiritual del proceso de cuidar, definido como la capacidad de desarrollar la relación enfermero-paciente, durante el tiempo que dure su estancia hospitalaria (28).

La calidad del cuidado está ligada a muchos factores, incluida su naturaleza propia de este cuidado, las razones para brindarla, los objetivos de las recomendaciones, bienes, económicos, especializados y personal indispensable. Por lo tanto, para garantizarla requiere el juicio de expertos, valores, conocimientos, actitudes, habilidades y normas que determinan la interiorización de intereses (29).

A nivel latinoamericano, la calidad del cuidado depende de causas organizacionales de tipo financiero y comunitario, caracterizándose por su complejidad y cuya detección requiere el uso regular de los servicios sanitarios, así como la participación de sus proveedores (29).

La calidad y el cuidado enfocado en salud mental

El concepto de calidad es particularmente importante en salud mental por la singularidad de la interrelación terapéutica que se crea entre usuario y especialista. Sin embargo, el conocimiento de la calidad de la asistencia en este aspecto ha tenido poco efecto (30).

Una estrategia cualitativa centrada en la salud mental prioriza la prevención de caídas, el uso seguro de medicamentos, la higiene de manos, la previsión e inspección para evitar contagios, así como el manejo del comportamiento agresivo y de las conductas restrictivas (31).

Es así que, Enfermería a lo largo de la historia se ha interesado en acumular más conocimientos basados en la ciencia sobre su comportamiento y cuidado para poder brindar cuidados de calidad. VIRGINIA HENDERSON, en su teoría relaciona la excelencia en el ejercicio profesional del enfermero, la utilización racional de bienes, la reducción del daño y poseer la habilidad de ser eficiente en la asistencia a las necesidades de los enfermos y sus parientes (31).

Por lo cual este proyecto, se orienta en la teorista Virginia Henderson (32), que se basa en las necesidades humanas, integrando un enfoque psicológico en la asistencia al paciente y estableció modelos de funcionamiento de enfermería para evitar que fuera una extensión de la práctica médica. Enfermería realiza acciones sobre un paciente encaminadas a la conservación de la salubridad física, recuperarse de un proceso patológico o lograr un deceso pacífico. Su independencia es una regla esencial. Henderson identificó 14 necesidades básicas que los pacientes deben satisfacer:

1. Respiración normal
2. Ingestión y bebida apropiadamente
3. Eliminación adecuada de desechos corporales

4. Movimiento y posición correctas
5. Concilia el sueño y reposa
6. Vestirse y viceversa adecuadamente
7. Conservar la temperatura corporal
8. Observa una buena higiene personal
9. Evite los peligros ambientales y no arriesgar a los demás.
10. Informar sentimientos, aprietos, miedos y criterios.
11. Actúa o reacciona según sus creencias.
12. Crecer con un sentido de éxito.
13. Participación en procesos de distracción y lúdicos.
- 14 Aprende, descubre y satisface su curiosidad personal.

Virginia Henderson manifestó que **Enfermería** consiste en la ayuda a los pacientes a satisfacer sus necesidades principales o hacerlo por ellos si es que no se encuentran en la capacidad de hacerlo por sí mismos. El objetivo es ayudar a los **pacientes** a recuperar su **salud** y sentirse independientes. Además de los cuidados básicos, también incluye actividades especiales de enfermería para apoyar a las personas con discapacidad y ayudarlas a recuperar su independencia lo más rápido posible, como es el caso de la atención a pacientes psiquiátricos, bajo un **entorno** que brinde las condiciones para lograr el objetivo.

(32).

La calidad del cuidado enfermero y sus dimensiones

Un enfoque de calidad incluye tres perspectivas: la relación humana que existe entre el proveedor y el paciente, los aspectos profesionales del cuidado y el medio en el que se otorga dicho cuidado generoso. Por ende, cabe señalar que estos aspectos están íntimamente relacionados y sin ninguno de ellos no se puede brindar ni garantizar un cuidado adecuado (33).

Dimensión técnico científica (33):

En esta área se determinan los siguientes conceptos:

Seguridad, prestación de cuidados. Esto significa que proporciona el mayor beneficio para el paciente y minimiza los riesgos potenciales en la atención.

Eficiencia, significa el manejo correcto de los diversos medios disponibles para alcanzar las metas u objetivos deseados.

Continuidad, es el soporte constante o permanente de los servicios sin interrupciones o superposiciones innecesarias.

Efectividad, La efectividad se refiere a cualquier cambio positivo o cambio en la salud de un paciente que se produce durante la atención.

Integralidad, se refiere a la atención integral que los pacientes reciben sin descuidar la intervención de la familia.

Eficacia, está relacionada con el logro de las metas en el proceso de enfermería siguiendo diversos procedimientos y reglas de atención.

Dimensión humana (34)

Está en función al desarrollo de la conexión humana dentro del grupo profesional de enfermería y los pacientes durante el cuidado y se detallan a continuación:

Respeto: El personal enfermero debe brindar un trato con dignidad, respeto, compasión y tolerancia a lo largo de la atención continua. Además, los derechos humanos, la libertad y el derecho de nacimiento son plenamente reconocidos y tomados en cuenta.

Información completa: Brindar datos exactos, verdaderos y completos relacionados al tratamiento tanto al usuario como a sus parientes o tutores.

Interés manifiesto en la persona: Comprender las necesidades del paciente requiere considerar la evaluación del paciente en el momento de brindar el cuidado.

Amabilidad: Procurar mantener o entablar nexos, amistosos, moderados y de confianza en el curso de toda la atención para generar confianza en el paciente.

Ética: La atención debe prestarse de acuerdo con los principios aplicables en el campo médico.

Dimensión entorno:

Este aspecto está referido a las diversas oportunidades que brindan las organizaciones para crear procesos de atención que se consideren de valor agregado para los pacientes así mismo, incluye aspectos de los usuarios que advierten mientras son atendidos, como: organización, el respeto a su individualidad, el confort, el ambiente y la pulcritud. Estos aspectos pertenecen al entorno en el que se brinda el cuidado y son aceptables o deseables. Además, los diversos entornos en los que se brinda atención deben estar equipados con los

elementos esenciales necesarios para que los pacientes se sientan cómodos antes de ingresar a la instalación (34).

Calidad y su evaluación

El medir la calidad en los servicios de salubridad se consideran una de las herramientas de gestión hospitalaria más importantes porque recogen y brindan atención en diferentes establecimientos de salud. Además, las estadísticas actuales muestran que abordar de forma proactiva la insatisfacción de los pacientes con los servicios que reciben tiene un gran potencial para fidelizar a los pacientes y mejorar la forma de brindar el cuidado. La información brindada por los enfermos facilita comprender la forma de asistencia que ofrecen las instituciones sanitarias, enfocándose aparte del tratamiento farmacológico que reciben, en las interacciones dadas en el transcurso del tratamiento y la creación del cuidado ambiental (35).

En conclusión, la calidad se mide observando el proceso y los productos resultantes, obtenidos a partir de las áreas mencionadas. Esto significa que las características se analizan mediante entrevistas a los usuarios, certificando y comprendiendo así el estado de la organización. Sin embargo, estos registros tienden a insinuar o indicar que los equipos pueden tener problemas de calidad, y para medirlos de manera que se puedan cuantificar y medir las cantidades conocidas, es necesario analizar sus dimensiones (35).

Satisfacción del paciente

Conceptos y teorías relacionadas

La complacencia o satisfacción del enfermo representa un factor importante de medición de la calidad con respecto al tratamiento continuo, adaptable y orientado en información basada en los derechos del paciente, los efectos del tratamiento, las percepciones y la expectativa del paciente. Los elementos clave de este proceso incluyen criterios de ingreso revisados, herramientas de valoración estandarizadas y normas de resultado centradas en el usuario, así como expectativas de acción válidas, confiables y basadas en resultados (36).

Para Donabedian, el que un usuario muestre su conformidad en la asistencia recibida, se ha vuelto cada vez más importante en los últimos años y representa una medida sobre los resultados del tratamiento. Reconoce a la participación como un factor importante que contribuye y como un fenómeno complejo que mejora la calidad del cuidado sanitario (37).

Así mismo, identifica aspectos sobre la calidad como las experiencias observadas y expresadas por los usuarios. En su mayor parte, no tiene nada que ver con dimensiones técnico-científicas, más bien está en relación con la necesidad de afecto, empatía, amparo, confort y comunicación (37).

Satisfacción y su evaluación

En la medicina de hoy en día, es muy habitual evaluar la satisfacción o insatisfacción del paciente, ya que es una de las formas fundamentales para evaluar sus expectativas de la asistencia recibida. El Ministerio de Salud mencionó un conjunto de métodos de seguimiento y vigilancia para valorar la satisfacción del enfermo y propuso una herramienta de medición (SERVQUAL) (38).

Dimensiones de la satisfacción en el usuario

El procedimiento recauda la información a través del instrumento(SERVQUAL) el cual accederá a valorar las apreciaciones y perspectivas de los usuarios respecto del cuidado recibida (39).

Son cinco dimensiones de la satisfacción del paciente:

Fiabilidad, aquí las enfermeras son hábiles, confiables y atentas en la asistencia al usuario.

Capacidad de respuesta, enfocado en brindar el cuidado de manera oportuna, puntual y con calidad.

Seguridad, Demostrar cortesía, asegurando privacidad conocimiento e inspirar confianza.

Empatía, demostrar atención personalizada que muestre interés, comprensión y preocupación por sus necesidades del paciente.

Aspectos tangibles, está en relación a la condición física de la habitación, el equipo, los materiales y las personas que brindan la atención, lo cual incluye también la limpieza y comodidad (40).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del Hospital la Caleta de Chimbote.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del Hospital la Caleta de Chimbote.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente.

Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científico de la calidad de cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente.

Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Esta indagación se sustenta en un procedimiento hipotético, porque se plantea hipótesis que van a ser probadas y contrastadas para inferir y deductivo porque va deducir el conocimiento desde la totalidad a lo individual (41).

3.2. Enfoque de la investigación

El proyecto está bajo una perspectiva cuantitativa porque los datos recolectados se medirán, lo cual permitirá explicar los fenómenos de estudio en mención (42).

3.3. Tipo de investigación

Este trabajo es de carácter aplicativo ya que haremos uso del conocimiento científico para después plantearnos una hipótesis y poder comparar con el contexto actual que nos permita llegar a una conclusión veraz sobre los elementos de interés (43).

3.4. Diseño de la investigación

El proyecto hace uso de un sistema en donde no se realizan experimentos, y es de carácter transversal porque la información se reunirá en un tiempo definido. Así

mismo es correlacional ya que cuantificará si existe nexos o vínculo entre los fenómenos de interés (44).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: El presente trabajo tendrá a 80 usuarios internados en el área.

Muestra: Se va considerar a todo el grupo poblacional, por ser una cantidad mínima.

Muestreo: no probabilístico

Criterios de Inclusión:

- Usuarios internados en la Unidad de hospitalización en salud mental y adicciones que hayan pasado mínimo 05 días de internados.
- Pacientes que se encuentren clínicamente estables en el momento de la evaluación.
- Pacientes cuyas edades oscilen entre 18 a 60 años.
- Pacientes que hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que se encuentren recién hospitalizados.
- Pacientes que no deseen participar en el estudio.

3.6. Variables y operacionalización:

Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería.

Variable 2: Satisfacción del paciente.

A continuación, se presenta la tabla de operacionalización de las variables:

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valores
Calidad del cuidado de enfermería	Es la atención oportuna, individualizada, humana, coherente y eficaz proporcionada por enfermería, considerando las necesidades del paciente y demostrando adherencia a los estándares establecidos para la satisfacción del paciente (45).	Son todas las conductas realizadas por el licenciado en enfermería de salud mental y adicciones y se medirán con pruebas de Likert cuando corresponde ,teniendo en cuenta factores humanos ,tecnológicos y ambientales	Humano	Respeto Información completa Interés manifiesto al usuario Amabilidad Ética	ordinal	Buena: 131-170 Moderada:101-130 Por mejorar:35-100
			Técnico-científico	Seguridad Eficiencia Continuidad Efectividad Integralidad Eficacia		
			Entorno	Comodidad Ambientación Aseo Orden Privacidad		
Satisfacción del paciente	Es el nivel de concordancia entre	Es lo que refieren los usuarios	Fiabilidad	Visita semanal Entendimiento sobre su enfermedad		

	las perspectivas de los pacientes y la asistencia sanitaria adecuada y su percepción de los servicios prestados (46).	basándose en sus perspectivas respecto al cuidado adquirido de su salud mental y adicciones, medida por un cuestionario tipo Likert, se valorará como : satisfecho e insatisfecho		Entendimiento sobre exámenes Entendimiento sobre el alta	ordinal	Satisfecho si el valor es mayor o igual a 1 Insatisfecho si el valor es menor que 1
			Capacidad de respuesta	Internamiento Análisis de laboratorio Pruebas radiológicas Gestionar el alta		
			Seguridad	Respecto a su salud Relacionado a su estado nutricional Relacionado a su proceso de recuperación de su salud Relacionado con su privacidad		
			Empatía	Afabilidad Consideración Tolerancia Capacidad de escucha Disposición		
			Aspectos tangibles	Ambientes de la unidad Servicios sanitarios Aparatos biomédicos Estancia		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En el proceso de recolección de los datos relevantes se utilizará la encuesta, para ambos elementos de estudio.

3.7.2. Descripción de los instrumentos:

Instrumento 1: Calidad del cuidado de Enfermería

Se usará la herramienta modificada y validada por Marcelo (2019) en el marco de su tesis de maestría para valorar la calidad del accionar enfermero al paciente internado en una institución privada en Lima, Perú (47).

El cuestionario nos servirá para valorar la calidad del cuidado enfermero, se aplicará de manera individual en un tiempo de 20 a 25 minutos, considerando alternativas tipo Lickert, está conformado por 35 ítems distribuidas en los 03 aspectos o dimensiones de calidad: humanístico (15 ítems), técnico-científica (15 ítems) y entorno en el cual se ofrece la asistencia (5 ítems). La valoración final se realizará con la ayuda de la Escala de Estaninos para luego organizarlos en las siguientes escalas: bueno, moderado y por mejorar (ANEXO 2).

Instrumento 2: Satisfacción del paciente.

Se utilizará un cuestionario para valorar la complacencia o satisfacción del enfermo hospitalizado, el cual fue adaptado por Marcelo (2019) con el apoyo de una herramienta (SERVQUAL) que sufrió modificaciones y se revalidó por el Minsa (2012).

Este instrumento tendrá por objetivo valorar la complacencia del usuario internado con la asistencia del enfermero, se aplicará de manera individual en un tiempo de 20 a 25 minutos y está dividida en 2 fases, con 22 preguntas en cada una de ellas y se encuentran organizadas de la siguiente manera:

Fiabilidad: comprende los ítems del 01 al 05.

Capacidad de respuesta: comprende los ítems del 06 al 09.

Seguridad: comprende los ítems del 10 al 13.

Empatía: comprende los ítems del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: comprende los ítems del 19 al 22.

El cuestionario es de tipo Lickert, en el cual cada ítem podrá ser respondido haciendo uso de las siete alternativas de la cual consta. Los productos finales resultarán de una resta entre las expectativas y las apreciaciones, de lo cual se calificará a un paciente insatisfecho si tiene una puntuación menos que cero y si es mayor a él, se calificará satisfecho (anexo 2).

3.7.3. Validación:

Instrumento 1: Calidad del cuidado de Enfermería

Se utilizó la apreciación de expertos en el tema para definir su respectiva validación de contenido del primer instrumento, y estuvo integrado por 04 profesionales licenciadas en enfermería, luego se hizo uso del índice de Kappa que fue de utilidad para valorar la concordancia de los elementos en estudio, resultando como producto final de 77.96%, lo cual indica una buena correspondencia.

Instrumento 2: Satisfacción del paciente.

Se utilizó la apreciación de expertos en el tema para definir su respectiva validación de contenido del segundo instrumento, y estuvo integrado por 04 profesionales licenciadas en enfermería, luego se hizo uso del índice de Kappa que fue de utilidad para valorar la concordancia de los elementos en estudio, resultando como producto final de 66.86%, lo cual indica una buena correspondencia.

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1: Calidad del cuidado de Enfermería

Para definir si la herramienta 01 era confiable, Marcelo (2019) ejecutó un estudio piloto con tan solo 20 usuarios, posteriormente hizo uso del modelo de consistencia interna, logrando un producto final = 0.89.

Instrumento 2: Satisfacción del paciente.

Así mismo para definir si el instrumento 02 era confiable, ejecutó un estudio piloto también con 20 usuarios, posteriormente hizo uso del modelo de consistencia interna, logrando valores finales = 0.80 (percepción) y 0.84 (expectativa).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de los datos

Se solicitará al personal de la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones el permiso necesario para aplicar la entrevista a los pacientes, luego de recolectados los datos se procesará la información siguiendo los siguientes criterios:

1° Codificación: Los datos serán organizados y se generarán sus respectivos códigos de cada integrante que participará en el estudio.

2° Calificación: Consistirá en destinarle un valor en base a los criterios detallados en la matriz del instrumento.

3° Tabulación de información: Se elaborará una data donde se plasmarán en general toda la codificación de las personas que conformarán la muestra y en su calificación se aplicará estadígrafos, como la media aritmética, desviación estándar entre otros.

4° Interpretación de los resultados: En esta fase se elaborarán las respectivos tablas y figuras para su posterior interpretación de las variables en estudio.

5° Comprobación de hipótesis: Para la comprobación de hipótesis se utilizará métodos estadísticos.

3.9. Aspectos éticos

Consideraciones éticas:

Autonomía: se informará al familiar del paciente sobre el trabajo a realizar, la finalidad, la forma de aplicación y los criterios que debe cumplir para su participación como tal, recalando en todo momento que es voluntario.

No maleficencia: la información recolectada solamente servirá con fines de investigación, por lo cual la identificación del paciente quedará protegida.

Justicia: los pacientes y sus respectivos familiares recibirán un trato igualitario, teniendo en cuenta sus facultades que le confieren de acuerdo a ley.

Beneficencia: los participantes del trabajo podrán tener acceso a la información resultante de ello.

4.2. Presupuesto

	VALOR UNITARIO	CUANTÍA	VALOR TOTAL
PERSONAL DE APOYO			
Entrevistadores	s/. 100.00	03	s/.300.00
Orientador de estadística	s/. 700.00	01	s/. 700.00
RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS			
Ficheros	s/. 6.00	03	s/. 18.00
Tableros	s/. 5.00	03	s/. 15.00
Papel bond a -4	s/. 0.10	½ millar	s/. 15.00
Cartucho de tinta	s/. 90.00	03	s/. 270.00
Lápiz de memoria	s/. 20.00	02	s/. 40.00
Grafitos	s/. 1.00	06	s/. 6.00
Bolígrafos	s/. 50.00	03	s/. 150.00
OTROS			
Red informática			s/. 900.00
Luz eléctrica			s/. 600.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS			
Compra de PC			s/. 4 000.00
Transporte público			s/. 250.00
Tentempié			s/.150.00
			s/. 7 514.00

Fundamento financiero: El trabajo será subvencionado por la misma autora.

5. REFERENCIAS

1. Febré N, Mondaca-Gómez K.. Calidad en Enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes[Internet]. 2018; 29(3):[Consultado el 23 de octubre del 2022]. Disponible en :
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de Calidad. [Internet]. 2020. [Consultado el 14 de Noviembre del 2022] .Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Ministerio de Salud . Plan Nacional de fortalecimiento de servicios de salud mental comunitaria . [Internet]. 1ed . Junio 2018 [Consultado el 14 de Noviembre del 2022]. Disponible en : <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4422.pdf>.
4. Fernández L, Iglesias H, Fombellida C. Satisfacción del paciente como indicador de calidad en salud mental . Revista de Calidad Asistencial [Internet]. 2016;31(5),254-261. [Consultado el 22 de Agosto del 2022]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-del-paciente-como-indicador-S1134282X16000294>
5. Pat-Pech ME, Soto ME. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de Enfermería. Revista de Enfermería del Instituto

Mexicano del seguro social.[Internet] 2017 ; 25(2).173-180.[Consultado el 28 de Setiembre del 2022].Disponible en:

http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/110/360

6. Sandivares F. Valoración de la satisfacción de pacientes sobre el cuidado que brinda Enfermería durante la hospitalización: meta análisis. Portal Regional Da BVS. .[Internet] 2019; 19(24).[Consultado el 15 de Julio del 2022].Disponible en:
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1118331>

7. Eustorgio A. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Ciencia y cuidado. [Internet].2019 ; 16(2).[Consultado el 15 de Julio del 2022].Disponible en:
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>

8. Ruiz-Cerino J., Tamariz-López M, Méndez-González L., Torres-Hernández L., Duran-Badillo T., Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus.[Internet] 2020 ; 5(14).[Consultado el 30 de Agosto del 2022]Disponible en :
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003

9. Fabian D. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. hospital Jerusalén – la Esperanza, 2015. [Tesis para optar el grado de magister en ciencias de Enfermería con mención en calidad de gestión].Trujillo. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote 2017. Disponible en <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/352>
10. Ruydiaz K., Saldarriaga G., Fernández S., Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. Ciencia y Salud virtual.[Internet] 2018; 10(1).[Consultado el 23 de Octubre del 2022] .Disponible en:
<https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969>
11. Mijangos A, Santiago D. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Ciencia y Enfermería.[Internet] 2020 Diciembre; 26(26).[Consultado el 02 de Setiembre del 2022].Disponible en:
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext
12. Dávila S., Gonzales T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente: variables asociadas. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería].Iquitos.Universidad Científica del Perú; 2017..Disponible en:

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/186/DAVILA-GONZALES-1-Trabajo-Percepci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Rimarachin C. Satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados servicio de Medicina Interna,Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería].Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28254>

14. Collantes D.,Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Fac Salud. [Internet]. 2020 ; 4(7).[Consultado el 12 de Agosto del 2022].Disponible en:
<https://www.worldcat.org/es/title/satisfaccion-del-paciente-hospitalizado-frente-al-cuidado-enfermero-una-vision-humanizadora/oclc/1256565291>

15. Carhuapoma Y. Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue Julio-2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad San Martín de Porres. 2017.Disponible en:
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2782>

16. Oliveira R., Siqueira Júnior A., Furegato C. Enfermería en unidad de internación psiquiátrica. Cultura de los cuidados. [Internet] 2020; (57): 250-63. [Consultado el 30 de noviembre del 2022]. Disponible en:
<http://ciberindex.com/c/cc/57250cc>

17. Lago G., Amalec R. Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de Hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017. Portal Regional Da BVS. Julio 2017. [Consultado el 22 de Octubre del 2022].
.Disponible en:
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1008114>

18. Puch-Ku G. Uicab P. Ruiz R, Castañeda. Dimensiones del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev. Enferm. Inst Mex.Seguro.Soc.[Internet]2016;24(2):129-136. [Consultado el 23 de Julio del 2022].Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>

19. Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan [Internet]. 12 de agosto de 2015 [citado 1 de noviembre de 2022];15(3). Disponible en:
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/>

20. Freitas J, Silva A, Minamisava R, Bezerra A, Sousa M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. 2014 . Rev. Latino-Am. Enfermagem[Internet]. 2014;22(3):454-60 [Consultado el 11 de Agosto del 2022]Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=es&format=pdf>
21. Retamozo R.,Robles W. Calidad del cuidado de enfermería en personas del servicio de hospitalización de un establecimiento sanitario de nivel III-1 en Lima Norte 2022.[Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Lima: Universidad Maria Auxiliadora; 2022.Disponible en:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/902/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Bautista M., Ramos Y. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el area de medicina general de un hospital estatal de Lima 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Interamericana para el desarrollo; 2021.Disponible en:
<http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/233#:~:text=Con%20respecto%20a%20la%20satisfacci%C3%B3n,y%20clasifica%2C%20conforta%2C%20se%20anticipa>

23. Chumpitaz M. Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina Hospital Nacional María Auxiliadora Junio 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2020. Disponible en:
<http://docplayer.es/132612460-Universidad-privada-san-juan-bautista-facultad-de-ciencias-de-la-salud-escuela-profesional-de-enfermeria.html>

24. Baca S., Ruiz Z. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2020. Disponible en:
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15952>

25. Quispe J. Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas- 2019. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2019. Disponible en:
<https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/530>

26. Segura L, Suxe K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Medicina sobre el cuidado enfermero, Hospital Regional Docente Las Mercedes 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería con

merción en cuidar/cuidado en enfermería].Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2017.Disponible en:

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5049>

27. Saldana J. Conceptualización de calidad.[Internet]. 08 de Enero 2015 [Consultado el 04 de Setiembre del 2022]. Disponible en : <https://degerencia.com/articulo/conceptualizacion-de-calidad/>.
28. Rodriguez A. Las cuatro teorías principales de la calidad y sus características [Internet]. 04 de Diciembre 2020 [Consultado el 04 de Octubre del 2022]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>.
29. Acuña A. Cuidado de enfermería a pacientes psiquiátricos que reciben tratamiento de terapia electroconvulsiva en la unidad de hospitalización C5 de salud mental Hospital militar central Lima 2019. [Tesis para optar el título profesional de especialista en enfermería en salud mental]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020.Disponible en:
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4524>
30. Sánchez S, Puig M, Lluch M, Roldán J. Evolución del concepto de calidad de los cuidados en salud mental. Rev. Rol Enferm. [Internet]. 2020;43(1): 46-50 [Consultado el 22 de Noviembre del 2022]. Disponible en :

https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2020/12/46_Evolucion-del-concepto-de-calidad-de-los-cuidados-en-salud-mental-2020.pdf

31. Enfermería actual. Necesidades básicas humanas de Virginia Henderson. [Internet]. 17 de Junio del 2022 [Consultado el 13 de Noviembre del 2022]. Disponible en : <https://enfermeriaactual.com/necesidades-basicas-de-virginia-henderson/>.
32. Bonill de Las Nieves C, Amezcua M. Virginia Henderson .[Internet]. 25 de Noviembre del 2014 [Consultado el 13 de Noviembre del 2022] .Disponible en: <https://www.fundacionindex.com/gomeres/?p=626>.
33. Cardenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Trabajo académico para optar el título profesional de especialista en Enfermería en emergencia y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia ;2017. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San Juan de Cuzco 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en Enfermería con mención en salud

pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios de salud]. Ica: Universidad autónoma de Ica; 2021. Disponible en:

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

35. Madrid G. Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José en el 2016. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Chíncha: Universidad Autónoma de Ica; 2017. Disponible en:
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/128>
36. Ante W. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Mexico: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2017. Disponible en:
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6327>
37. Lupaca P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional 2 de Mayo Lima [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13239/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

38. Condori J,Uchazara M,Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investig. innov.* [Internet] 2022; 2(1):33-9.[Consultado el 05 de Noviembre del 2022].Disponible en:
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368>
39. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación en el servicio de emergencia. [Tesis para optar el título profesional de especialista en emergencia y desastres].Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018.Disponible en:
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
40. Arias Y. Córdova M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del hospital nacional Guillermo Almenara Yrigoyen 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería con mención en salud pública,salud ambiental y satisfacción con los servicios de salud] . Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2021.Disponible en:
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1198/1/Monica%20Elizabeth%20Cordova%20Borda.pdf>
41. Jimenez M. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Moquegua: Universidad Cesar Vallejo; 2018.Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29203/jimenez_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

42. Jesus C. Calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Puquio –Ayacucho 2021. [Tesis para optar el título profesional de especialista en emergencia y desastres].Ayacucho: Universidad Maria Auxiliadora; 2021.Disponible en:

<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1050/JESUS%20SOLORZANO%20CARMEN%20VILMA%20-%20TRABAJO%20ACAD%20C3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

43. Gonzales C,Lizano J. Satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020. [Tesis para optar el título profesional de especialista en emergencia y desastres con mención en cuidados hospitalarios] . Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2020.Disponible en:

https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10091/Gonzales_%20C3%81lvarez_y_Lizano_Ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

44. Martino Y. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche Essalud. [Tesis para optar el título profesional de especialista en emergencia y desastres]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2021.Disponible en:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_91bca5519af2812199cd8602c63c2bfd

45. Atencio J., Carbajal E., Estrada R. Nivel de satisfacción del paciente respecto a los cuidados que recibe de la enfermera(o) en el servicio de emergencia del Hospital II Pasco Essalud. [Tesis para optar el título profesional de especialista de emergencia y desastres]. Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2015. Disponible en:
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/139/2EN.ED%20058%20A86.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
46. Beraun E. Ingunza D. Ortega C. Nivel de satisfacción del paciente que asiste al servicio de emergencia frente a la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital I Essalud Tingo María 2017. [Tesis para optar el título profesional de especialista en Emergencia y Desastres]. Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2017. Disponible en:
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7171/2EN.ED135B45.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
47. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma Lima - Perú -2019. [Tesis para optar el grado de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. Disponible en :
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3977>

Anexos

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: **Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital la Caleta Chimbote 2022.**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del Hospital la Caleta de Chimbote?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnico - científico de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del Hospital la Caleta de Chimbote 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente. Establecer la relación que existe entre la dimensión técnico - científico de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente. Establecer la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente.</p>	<p>Hipótesis general: H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del Hospital la Caleta de Chimbote. HO: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del Hospital la Caleta de Chimbote.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente. Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico - científico de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente. Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente.</p>	<p>Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería. Dimensiones: Dimensión humana Dimensión técnico-científica Dimensión entorno</p> <p>Variable 2: Satisfacción del paciente Dimensiones: Fiabilidad Capacidad respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles</p>	<p>Tipo: Aplicada Diseño: No experimental transversal correlacional Método: Deductivo Población: Conformado por 80 pacientes. Tamaño de muestra: No hubo muestra, se considerará toda la población como grupo de estudio.</p>

ANEXO 02: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

A. INTRODUCCIÓN

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradezco de antemano su colaboración.

B. INSTRUCCIONES

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

N = NUNCA, RV = RARA VEZ, AV = A VECES, AM= A MENUDO, S = SIEMPRE

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

C. DATOS GENERALES

Edad:	Días de hospitalización:
18 - 30 () (1)	05 – 06 días () (1)
31 - 40 () (2)	07 - 08 días () (2)
41 - 50 () (3)	09 - 10 días () (3)
51 - 60 () (4)	> 11 días () (4)
Sexo: Masculino () (2)	Femenino () (1)

D. CONTENIDO

ENUNCIADOS		N	RV	AV	AM	S	
DIMENSIÓN HUMANA	1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.					
	2	La enfermera le brinda información clara y precisa.					
	3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
	4	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
	5	La enfermera le enseña la importancia de cómo cuidarse a usted mismo: baño, alimentación sana, ejercicio, cumplir con el tratamiento farmacológico, etc.					
	6	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
	7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento					
	8	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					
	9	La enfermera lo escucha con atención, cuando Ud., siente miedos, angustias, etc.					
	10	La enfermera habla con usted amablemente y le integra al grupo con sus demás compañeros.					
	11	La enfermera respeta sus creencias religiosas y costumbres					
	12	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
	13	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
	14	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
	15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					
DIMENSIÓN FÍSICA	16	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					

	17	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.						
	18	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.						
	19	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.						
	20	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.						
	21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.						
	22	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a Ud.						
	23	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.						
	24	La enfermera responde rápidamente al llamado.						
	25	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente						
	26	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.						
	27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.						
	28	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación y le proporciona apoyo para realizar actividades que no puede hacer por sí solo hasta lograr su independencia.						
	29	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.						
	30	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y le controla su presión arterial, temperatura, eliminaciones (deposiciones, orina)						
DIMENSIÓN ENTORNO	31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.						
	32	Las enfermeras mantenían la limpieza y orden al realizar sus procedimientos: laborterapia, actividades de juego, ejercicios, etc.						
	33	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.						
	34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.						
	35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.						

D. CONTENIDO

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA, que Ud. le otorga al cuidado enfermero, que espera recibir en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD	1	Que todos los días reciba una visita de enfermería y le pregunten sobre su estado de salud.							
	2	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado.							
	3	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
	4	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio.							
	5	Que, al momento del alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.							
	7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.							
	8	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como Ud. Ha RECIBIDO el cuidado del personal de Enfermería, en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD	1	¿Durante su hospitalización recibió la visita de enfermería todos los días y le pregunto sobre su estado de salud ?							
	2	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
	3	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
	4	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
	5	¿Al alta, usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
	7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
	8	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?							
	9	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
SEGURIDAD	10	¿Las enfermeras mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
	11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
	12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
	13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
EMPA TÍA	14	¿El trato del personal de enfermería fue amable?							
	15	¿El trato del personal de enfermería fue respetuoso?							

ANEXO 03: CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación es conducida por la Lic. de Enfermería Rojas Eustaquio Luz Marleni, con el objeto de determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del Hospital la Caleta de Chimbote 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios, lo cual le tomará aproximadamente entre 20 a 25 minutos por cada cuestionario. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, los datos que se recojan serán confidenciales y no se usarán para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario, serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, los cuestionarios serán desactivados. Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacerme preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que ello perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérmelo saber o de no responderlas. Desde ya, le agradezco su valiosa participación.

Yo..... acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por la Lic. de Enfermería antes mencionada, pues he sido informado(a) sobre el objetivo; me ha indicado también que tendré que responder dos cuestionarios, que me tomará aproximadamente entre 20 a 25 minutos por cada cuestionario. Reconozco que los datos que yo brinde en este estudio son estrictamente confidenciales y no serán usados para ningún otro propósito fuera de los de este estudio, sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que ello genere perjuicio alguno para mi persona y mi familia.

Fecha

Firma del Participante