



ORIGINAL

Perceived satisfaction with nursing care in relation to users/subjects of care and their companions in the Medical Clinic Service of the Hospital Zonal de Comodoro

Satisfacción percibida respecto del cuidado enfermero con relación a usuarios/sujetos de atención y sus acompañantes en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Zonal de Comodoro Rivadavia

Horacio Alen¹  , Daniel Ernesto Gutiérrez Raina²  

¹Hospital Zonal de Comodoro Rivadavia. Chubut, Argentina.

²Universidad Adventista del Plata. Argentina.

Citar como: Alen H, Gutiérrez Raina DE. Perceived satisfaction with nursing care in relation to users/subjects of care and their companions in the Medical Clinic Service of the Hospital Zonal de Comodoro Rivadavia. Health Leadership and Quality of Life. 2023; 2:26. <https://doi.org/10.56294/hl202326>

Recibido: 30-08-2023

Revisado: 24-10-2023

Aceptado: 30-11-2023

Publicado: 01-12-2023

Editor: Dra. Mileydis Cruz Quevedo 

ABSTRACT

The present study focuses on the evaluation of the satisfaction of users and subjects of care in a hospital service. A simple cross-sectional descriptive research design was used and data were collected through a questionnaire with 15 questions addressing dimensions such as empathy, responsibility, technical capacity, communication and tangible goods. The results show that the majority of respondents are satisfied with the service, with no significant differences according to sociodemographic variables. However, lower satisfaction is observed among accompanying persons in the dimensions of responsibility and tangible goods. It is concluded that satisfaction is high in several dimensions of nursing care, but a lack of tangible resources is noted due to the shortage of personnel during data collection. It is recommended that similar studies be conducted in other hospitals to obtain a more complete representation of the perception of nursing care in different hospital settings.

Keywords: User Satisfaction; Nursing Care; Quality of Care; Care Evaluation.

RESUMEN

El presente estudio se centra en la evaluación de la satisfacción de usuarios y sujetos de atención en un servicio hospitalario. Se utiliza un diseño de investigación descriptiva transversal simple y se recopilan datos a través de un cuestionario con 15 preguntas que abordan dimensiones como empatía, responsabilidad, capacidad técnica, comunicación y bienes tangibles. Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados están satisfechos con la atención, sin diferencias significativas según variables sociodemográficas. Sin embargo, se observa una menor satisfacción entre los acompañantes en las dimensiones de responsabilidad y bienes tangibles. Se concluye que la satisfacción es alta en varias dimensiones de la atención enfermera, pero se señala una falta de recursos tangibles debido a la escasez de personal durante la recolección de datos. Se recomienda llevar a cabo estudios similares en otros hospitales para obtener una representación más completa de la percepción sobre la atención de enfermería en diferentes entornos hospitalarios.

Palabras clave: Satisfacción del Usuario; Atención de Enfermería; Calidad de la Atención; Evaluación de la Atención.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario/sujeto de atención y de los acompañantes es un indicador de calidad de la atención brindada por el equipo de enfermería, he aquí la importancia de evaluarla y detectar oportunidades de mejora. Los estudios sobre este tema con los cuidados enfermeros en los usuarios hospitalizados han presentado recientemente un auge motivado, entre otras cosas, por considerarlo como indicador del cumplimiento de los cuidados de este personal y de la calidad del servicio otorgado. La satisfacción del usuario / sujeto de atención se mide a través de diferentes indicadores, uno de ellos considera la evaluación a través de dimensiones.^(1,2)

El concepto de "Usuario" en el contexto de los servicios de salud se refiere a la persona que busca y elige utilizar estos servicios para abordar sus necesidades de atención médica. Es crucial comprender que la atención médica debe estar diseñada de manera que se adapte y responda a las necesidades y expectativas de estos usuarios.⁽³⁾ La satisfacción de las personas que reciben atención médica se ha convertido en un elemento fundamental para evaluar el desempeño de las instituciones de salud. Este enfoque pone de manifiesto la importancia de ofrecer una atención de calidad que sea sensible a las preferencias y preocupaciones individuales de los pacientes.⁽⁴⁾

Por otro lado, el término "Sujeto de Atención" se refiere a la persona que será objeto de los cuidados y atención en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Zonal de Comodoro Rivadavia. Este sujeto de atención, que puede ser un paciente hospitalizado, depende en gran medida de la calidad de los cuidados enfermeros y la atención médica que recibe durante su estancia en el hospital. El cuidado enfermero es un conjunto de atenciones proporcionadas por enfermeros que van más allá de los aspectos puramente técnicos. Implica una actitud comprometida por parte del equipo de enfermería, que debe estar orientada a monitorear y preservar la salud del sujeto de atención, independientemente de su estado o gravedad.⁽⁵⁾

El "Nivel de Satisfacción" se refiere al grado de percepción positiva o negativa que tienen los usuarios con respecto a los cuidados proporcionados por el equipo de enfermería en el servicio de clínica médica del Hospital Regional de Comodoro Rivadavia en Chubut. Medir este nivel de satisfacción es esencial para evaluar la calidad de la atención médica y la experiencia del usuario en el hospital.^(6,7,8)

En la actualidad, los hospitales que ofrecen servicios de internación enfrentan desafíos internos, y el equipo de enfermería juega un papel crucial como intermediario entre el personal médico y los pacientes.^(9,10) La satisfacción de los usuarios y sus acompañantes es un tema cada vez más relevante en la atención médica y la gestión de los servicios de salud.⁽¹¹⁾ Esta importancia se debe a cambios significativos en la relación entre pacientes y profesionales de la salud, resultado de la evaluación de la calidad de los servicios de salud.

La satisfacción de los usuarios y sujetos de atención es un proceso complejo influido por diversos factores y se ha convertido en un enfoque clave en la mejora de las prácticas hospitalarias. La opinión del usuario desempeña un papel esencial en la evaluación de la calidad de la atención, y factores como la comunicación, la empatía y la capacidad técnica de los profesionales de enfermería son predictores importantes de la evaluación de la atención recibida.^(12,13,14)

Para garantizar la calidad de la atención de enfermería, es fundamental que el equipo de salud mantenga una relación ética, humana y efectiva con los pacientes y sus familias. Además, se requieren mecanismos claros y ágiles para medir y evaluar la calidad de la atención de enfermería y establecer planes de mejora acordes a los hallazgos.⁽¹⁵⁾ La evaluación constante es esencial para identificar áreas que necesitan atención y trabajar en la mejora continua de la práctica de enfermería.^(16,17)

El presente trabajo pretende determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción respecto del cuidado enfermero percibido por los usuarios / sujetos de atención, y el nivel de satisfacción percibido por sus acompañantes

MÉTODOS

El diseño corresponde a una investigación de tipo descriptiva transversal simple.

La muestra fue no probabilística por conveniencia y correspondió la totalidad de todos los usuarios / sujetos de atención y acompañantes que se encontraban internados en el Servicio de Clínica Médica con 48 horas o más de internación en el servicio en el mes de agosto del año 2021 y que cumplían con los criterios de inclusión en el momento de relevar los datos.

Los resultados obtenidos a través de los análisis estadísticos realizado con el SPSS, para mediar la confiabilidad del instrumento y verificar que tenga consistencia interna se utilizó el Coeficientes Alfa de Cronbach obteniéndose un valor mayor a 0,8 el cual es considera bueno.

Criterios de Inclusión

- Todos los usuarios / sujetos de atención y acompañantes del Servicio de Clínica Médica que permanecen 48 horas o más en el servicio de internación.
- Usuarios / sujetos de atención orientados en tiempo, espacio y persona.
- Acompañantes orientados en tiempo, espacio y persona.
- Haber firmado el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Usuarios / sujetos de atención analfabetos.
- Usuarios / sujetos de atención que no se encuentren en el servicio al momento de hacer el Relevamiento de la información.
- Usuarios / sujeto de atención no orientados en tiempo, espacio y persona.
- Acompañantes analfabetos.
- Acompañantes que no se encuentran en el servicio al momento de realizar el relevamiento de la información.
- Acompañantes no orientados en tiempo y espacio.
- No haber firmado el consentimiento informado.

La técnica empleada es la encuesta. Al confeccionar el instrumento de recolección de datos, (ver anexo), se lo expuso a un grupo de expertos para su evaluación y así mismo también se lo probó en el servicio de internación de clínica quirúrgica del Hospital Regional de Comodoro Rivadavia, servicio que tiene iguales características al servicio seleccionado para desarrollar esta investigación, se tomaron en cuenta las observaciones por parte de expertos (Integrantes del Comité de Capacitación y Docencia del Hospital Regional Dr. Manuel Sanguinetti Comodoro Rivadavia) para realizar el encuesta de manera definitiva para poder llevar a cabo dicha investigación.

Se utilizó la escala de Likert con ponderación del 1 al 5 en donde:

1. corresponde a “No satisfecho”.
2. corresponde “Poco satisfecho”
3. corresponde a “Satisfecho”
4. corresponde a “Muy satisfecho”.
5. corresponde a “Extremadamente satisfecho”.

Esta escala sirvió para medir las 15 preguntas que se desarrollaron en concordancia con las variables a estudiados, para la realización de dicho cuestionario se elevó una nota de solicitud de autorización (ver anexo) al jefe del Servicio de Enfermería de Clínica médica, al jefe del Departamento de Enfermería del Hospital Regional y a la Directora de Enfermería de dicho hospital.

Una vez identificados los usuarios / sujetos de atención y acompañantes que cubrían los criterios de inclusión, se les solicitó su participación mediante el consentimiento informado (ver anexo).

Se explicó al usuario / sujeto atención y acompañante que tenía la libertad de retirarse del estudio en el momento que lo deseara y se procedió a aplicar el instrumento mediante entrevista.

Para valorar la ubicación del usuario / sujeto de atención y acompañante en persona, lugar y tiempo, así como para verificar su capacidad de comunicarse verbalmente, se le preguntó su nombre, dónde se encuentra y cuántos días tenía de estar internado y posteriormente se procedió a aplicar el instrumento.

En primer lugar, se le entrego el consentimiento informado para su lectura, comprensión y completar datos personales, Para mediar la satisfacción del usuario / sujeto de atención y acompañante con el cuidado de enfermería se utilizó el Cuestionario Satisfacción de los usuarios y acompañantes del cuidado enfermero recibidos en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Zonal de Comodoro Rivadavia.

Este instrumento está integrado por 15 preguntas abiertas que permiten evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios / sujetos de atención y acompañantes del cuidado de enfermero que recibieron durante su periodo de internación en el servicio de Clínica médica del hospital regional de comodoro Rivadavia, mediante una calificación de 1 a 5.

La recolección de datos mediante la encuesta se realizó a un total de 133 personas, de las cuales fueron 69 usuarios / sujetos de atención y 63 acompañantes, que permanecieron más de 48 horas de internación en el servicio de clínica médica del hospital regional de comodoro Rivadavia.

Inicialmente se solicitó a los usuarios / sujetos de atención y a los acompañantes su participación considerando los criterios de inclusión para el estudio, se les presentó la hoja de consentimiento informado en la que se detalla el objetivo de la investigación, se solicitó la firma de este para concretar su participación.

RESULTADOS

En total se realizaron 133 encuestas a los usuarios / sujetos de atención y acompañantes del cuidado enfermero recibidos en el servicio de Clínica Médica del Hospital Zona de Comodoro Rivadavia, todas se respondieron de forma anónima con previa firma del consentimiento informado.

Análisis de fiabilidad del instrumento utilizado

Para mediar la confiabilidad del instrumento y verificar que tenga consistencia interna se utilizó el Coeficientes Alfa de Cronbach obteniéndose un valor mayor a 0,8 el cual es considera bueno.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Número de elementos
0,861	0,864	15

Nivel de satisfacción de los usuarios / sujeto de atención y acompañantes

En la figura 1 se muestra el nivel de satisfacción obtenido en la encuesta. En general como lo muestra el gráfico la mayoría de los encuestados clasifican en general como satisfecho, o muy satisfecho su nivel de satisfacción.



Figura 1. Distribución de los niveles de satisfacción

Pruebas estadísticas para cada variable estudiada

La prueba de Chi-Cuadrado con la prueba de Monte Carlo ambas con valores de $p > 0,05$ indica que no existe relación alguna entre el nivel de satisfacción obtenida y el sexo de los encuestados. Tampoco existe relación alguna entre el nivel de satisfacción obtenida y el rango etario de los encuestados.

En cuanto a la relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de estudio se demostró que no existe relación alguna entre el nivel de satisfacción obtenida y el nivel de estudio de los encuestados.

Analizadas la respuesta acorde a la dimensión empatía no existe diferencia estadísticamente significativa del nivel de satisfacción entre los usuarios y acompañantes. Sin embargo, en la dimensión responsabilidad presenta una diferencia estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los usuarios y los acompañantes. Siendo más bajo el nivel de satisfacción de los acompañantes, según la prueba estadística chi-cuadrado $p = 0,016$.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,365 ^a	3	0,016
Razón de verosimilitud	0,394	2	0,016
Asociación lineal por lineal	1,059	1	0,303
N de casos válidos	130		

**Leyenda: a. 4 casillas (50,0 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,54

En la dimensión capacidad técnica no existe diferencia estadísticamente significativa del nivel de satisfacción entre los usuarios y acompañantes, así como en la dimensión comunicación.

La dimensión bienes tangibles presenta una diferencia estadísticamente significativa entre el nivel de

satisfacción entre los usuarios y los acompañantes. Siendo más bajo el nivel de satisfacción de los acompañantes, según la prueba estadística chi-cuadrado $p = 0,024$.

Tabla 3. Pruebas de chi-cuadrado para la dimensión bienes tangibles

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,475 ^a	3	0,024
Razón de verosimilitud	9,443	2	0,024
Asociación lineal por lineal	2,922	1	0,087
N de casos válidos	130		

****Leyenda:** a. 4 casillas (12,5 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,81.

Para comparar las dimensiones y determinar el nivel de satisfacción más bajos entre los usuarios y acompañantes se aplicó la prueba de Kruskal-Wallis para comparar las dimensiones:

Tabla 4. Nivel más bajo de satisfacción en todas las dimensiones

	Condición de visita	Rangos	
		N	Rango promedio
Nivel de satisfacción para la Dimensión A-Empatía	Usuario	75	67,87
	Acompañante	55	62,26
	Total	130	
Nivel de satisfacción para la Dimensión B-Responsabilidad	Usuario	75	69,29
	Acompañante	55	60,34
	Total	130	
Nivel de satisfacción para la Dimensión C-Capacidad Técnica	Usuario	75	66,27
	Acompañante	55	64,65
	Total	130	
Nivel de satisfacción para la Dimensión D-Comunicación	Usuario	75	66,50
	Acompañante	55	64,14
	Total	130	
Nivel de satisfacción para la Dimensión E-Bienes Tangibles	Usuario	75	70,84
	Acompañante	55	58,22
	Total	130	

Tabla 5. Estadísticos de prueba para la comparación de Dimensiones^{a,b}

	Nivel de satisfacción para la Dimensión A-Empatía	Nivel de satisfacción para la Dimensión B-Responsabilidad	Nivel de satisfacción para la Dimensión C-Capacidad Técnica	Nivel de satisfacción para la Dimensión D-Comunicación	Nivel de satisfacción para la Dimensión E-Bienes Tangibles
Chi-cuadrado	0,949	2,314	0,099	0,186	4,514
Gl	1	1	1	1	1
Sig. Asintótica	0,330	0,128	0,753	0,666	0,034

****Leyenda:** a. Prueba de Kruskal Wallis; b. Variable de agrupación: Condición de Visita

Los que presentan el nivel de satisfacción más bajos son los acompañantes en la dimensión E-Bienes Tangibles con un, según prueba la prueba estadística Kruskal Wallis $p=0,34$.

Para la variable condición de visita no existe relación alguna entre el nivel de satisfacción obtenida y esta.

DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis tentativa que los usuarios / sujetos de atención

y acompañantes internados con 48 has o más en el servicio de clínica médica del hospital regional de comodoro Rivadavia expresan un alto nivel de satisfacción de los cuidados enfermero que se brindó.

También se pudo observar que existe una correlación fuerte e importante con el nivel de satisfacción percibida entre los usuarios / sujetos de atención y sus respectivos acompañantes en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Zonal de Comodoro Rivadavia.

En este estudio se investigó el nivel de satisfacción del cuidado enfermero brindado por el personal de enfermería del servicio clínica médica, los hallazgos revelan que el nivel de satisfacción del cuidado enfermero el 46 % de los usuarios expresa “muy satisfecho”, estos resultados guardan relación con el estudio de Collantes Delgado.⁽¹⁸⁾

En general conocer el nivel de satisfacción del cuidado enfermero que percibe el acompañante del usuario internado permite encontrar soluciones y aumentar nuestra calidad de servicio los resultados encontrados guardan relación con lo que sostienen Ramos Frausto, estos autores expresan que el 58,84 % de los familiares acompañantes califican de una muy buena atención percibida del cuidado enfermero, es acorde a lo que se halla en este estudio. Pero en lo que no concuerda con las autoras referidas a la presente que el 41,2 % de los encuestados pertenecen al nivel de escolaridad primaria incompleta y en este estudio dicha variable no se encuentran esos resultados.⁽¹⁹⁾

Otros estudios arrojaron que no existe relación estadística entre sexo, edad, grupo etario y satisfacción.^(18,20,21,22,23,24)

CONCLUSIONES

A pesar de considerar diversas variables sociodemográficas, no se encontró una influencia significativa en la satisfacción. Los resultados indicaron un alto nivel de satisfacción en varias dimensiones, como empatía, responsabilidad, capacidad técnica, comunicación y bienes tangibles. La principal dificultad identificada fue la falta de recursos tangibles, como acondicionamiento de salas e higiene, atribuida a la escasez de personal durante la recolección de datos.

RECOMENDACIONES

En base a los hallazgos se recomienda realizar otros estudios en los que la muestra de estudio incluya otros hospitales del sector salud, que permita una mejor representación de la población, así como de la percepción sobre la atención de enfermería en diferentes hospitales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Patel HY, West DJ. Hospital at Home: An Evolving Model for Comprehensive Healthcare. *Glob J Qual Saf Healthc* 2021;4:141-6. <https://doi.org/10.36401/JQSH-21-4>.

2. Gauba A, Ramachandra MN, Saraogi M, Geraghty R, Hameed BMZ, Abumarzouk O, et al. Music reduces patient-reported pain and anxiety and should be routinely offered during flexible cystoscopy: Outcomes of a systematic review. *Arab J Urol* 2021;19:480-7. <https://doi.org/10.1080/2090598X.2021.1894814>.

3. Alilyyani B, Kerr MS, Wong C, Wazqar DY. An integrative review of nursing leadership in Saudi Arabia. *Nurs Open* 2022;9:140-55. <https://doi.org/10.1002/nop2.1117>.

4. Frakking T, Michaels S, Orbell-Smith J, Le Ray L. Framework for patient, family-centred care within an Australian Community Hospital: development and description. *BMJ Open Qual* 2020;9:e000823. <https://doi.org/10.1136/bmjoq-2019-000823>.

5. Stevens WJM, van der Sande R, Beijer LJ, Gerritsen MG, Assendelft WJ. eHealth Apps Replacing or Complementing Health Care Contacts: Scoping Review on Adverse Effects. *J Med Internet Res* 2019;21:e10736. <https://doi.org/10.2196/10736>.

6. Homauni A, Zargar Balaye Jame S, Hazrati E, Markazi-Moghaddam N. Intensive Care Unit Risk Assessment: A Systematic Review. *Iran J Public Health* 2020;49:1422-31. <https://doi.org/10.18502/ijph.v49i8.3865>.

7. Nilsson U, Gruen R, Myles PS. Postoperative recovery: the importance of the team. *Anaesthesia* 2020;75 Suppl 1:e158-64. <https://doi.org/10.1111/anae.14869>.

8. Moonesinghe SR, Jackson AIR, Boney O, Stevenson N, Chan MTV, Cook TM, et al. Systematic review and consensus definitions for the Standardised Endpoints in Perioperative Medicine initiative: patient-centred outcomes. *Br J Anaesth* 2019;123:664-70. <https://doi.org/10.1016/j.bja.2019.07.020>.

9. Cherak SJ, Rosgen BK, Amarbayan M, Plotnikoff K, Wollny K, Stelfox HT, et al. Impact of social media interventions and tools among informal caregivers of critically ill patients after patient admission to the intensive care unit: A scoping review. *PLoS One* 2020;15:e0238803. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0238803>.
10. Ali E, Norris JM, Hall M, White DE. Single-room maternity care: Systematic review and narrative synthesis. *Nurs Open* 2020;7:1661-70. <https://doi.org/10.1002/nop2.586>.
11. Blume KS, Dietermann K, Kirchner-Heklau U, Winter V, Fleischer S, Kreidl LM, et al. Staffing levels and nursing-sensitive patient outcomes: Umbrella review and qualitative study. *Health Serv Res* 2021;56:885-907. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.13647>.
12. Pedlow K, McDonough S, Lennon S, Kerr C, Bradbury I. Assisted standing for Duchenne muscular dystrophy. *Cochrane Database Syst Rev* 2019;10:CD011550. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD011550.pub2>.
13. Abuzaid MM, Elshami W, Fadden SM. Integration of artificial intelligence into nursing practice. *Health Technol* 2022;12:1109-15. <https://doi.org/10.1007/s12553-022-00697-0>.
14. Almenyan AA, Albuduh A, Al-Abbas F. Effect of Nursing Workload in Intensive Care Units. *Cureus* 2021;13:e12674. <https://doi.org/10.7759/cureus.12674>.
15. Pinho LG de, Lopes MJ, Correia T, Sampaio F, Arco HR do, Mendes A, et al. Patient-Centered Care for Patients with Depression or Anxiety Disorder: An Integrative Review. *J Pers Med* 2021;11:776. <https://doi.org/10.3390/jpm11080776>.
16. Jaensson M, Dahlberg K, Nilsson U. Factors influencing day surgery patients' quality of postoperative recovery and satisfaction with recovery: a narrative review. *Perioper Med Lond Engl* 2019;8:3. <https://doi.org/10.1186/s13741-019-0115-1>.
17. Kleinpell RM, Grabenkort WR, Kapu AN, Constantine R, Sicoutris C. Nurse Practitioners and Physician Assistants in Acute and Critical Care: A Concise Review of the Literature and Data 2008-2018. *Crit Care Med* 2019;47:1442-9. <https://doi.org/10.1097/CCM.0000000000003925>.
18. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSalud UNEMI* 2020;4:11-22.
19. Ramos Frausto VM, Rico Venegas RM, Martínez PC. Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. *Enferm Glob* 2012;11:219-32. <https://doi.org/10.4321/S1695-61412012000100013>.
20. Mrayyan MT. La satisfacción laboral de las enfermeras jordanas, la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención de Enfermería. *Int Nurs Rev En Esp Rev Of Cons Int Enfermeras* 2006;53:245-52.
21. Ruiz López PM, Jaurrieta Mas E, Landa García JI, Villeta Plaza R, Rodríguez Cuellar E, Alcalde Escribano J. Satisfacción del paciente tras el tratamiento quirúrgico del cáncer colorrectal. *Cir Esp Organo Of Asoc Esp Cir* 2004;76:237-44.
22. Tizón Bouza E, Camiña Martínez MD, López Rodríguez MJ, González Veiga A, Piñeiro Leira N, Tenreiro Prego I. Satisfacción de los pacientes y familiares con los cuidados enfermeros en una unidad de hospitalización. *Tesela Rev Asoc Nac Dir Enferm* 2020;2.
23. Zaldariaga Giménez MR. Satisfacción con la enfermera en atención primaria: experiencias en un centro de atención primaria de salud de La Pampa. *Salud Cienc Tecnol* 2021;2:45. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202245>.
24. Farías ME. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. *Salud Cienc Tecnol* 2021;1:39. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202139>.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Horacio Alen, Daniel Ernesto Gutiérrez Raina.

Investigación: Horacio Alen, Daniel Ernesto Gutiérrez Raina.

Metodología: Horacio Alen, Daniel Ernesto Gutiérrez Raina.

Redacción - borrador original: Horacio Alen, Daniel Ernesto Gutiérrez Raina.

Redacción - revisión y edición: Horacio Alen, Horacio Alen, Daniel Ernesto Gutiérrez Raina.

ANEXO 1

Encuesta

Satisfacción de los usuarios y acompañantes del cuidado enfermero recibidos en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Zonal de Comodoro Rivadavia

Estimado Usuario /Acompañante estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad del cuidado enfermero que recibió en el Servicio de Clínica Médica del Hospital Regional de Comodoro Rivadavia. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Desde ya le agradezco su participación

Responda según corresponda:

1. Edad: ____ años
2. Sexo: ____M ____F
3. Nivel de estudio:
 - ____Analfabeto
 - ____Primaria completa
 - ____Primaria incompleta
 - ____Secundaria completa
 - ____Secundaria incompleta
 - ____Superior técnico completo
 - ____Superior técnico incompleto
 - ____Superior universitario completo
 - ____Superior universitario incompleto
4. Usted está en el servicio en calidad de ____Usuario ____Acompañante

La experiencia de los días de internación en el servicio de clínica médica nos es útil para mejorar el cuidado que enfermería brinda a cada usuario y su acompañante, solicitamos nos marque según tu vivencia:

- 1-No satisfecho
- 2-Poco satisfecho
- 3-Sastifecho
- 4-Muy satisfecho
- 5-Extremadamente satisfecho

		1-No satisfecho	2-Poco satisfecho	3-Sastifecho	4-Muy satisfecho	5-Extremadamente satisfecho
1	¿La atención que las enfermeras/os cumplió con sus necesidades?					
2	¿El personal de Enfermería mantuvo una comunicación fluida cuando usted explicándole lo que le iba a realizar?					
3	¿El personal de Enfermería lo trato con respeto?					
4	¿Cómo percibe el compromiso del equipo de Enfermería con los cuidados que le realiza?					
5	¿Durante su periodo de internación se respetó su privacidad?					
6	Usted comprendió la explicación que le brindo el personal de enfermería sobre los procedimientos /técnicas que le iban a realizar?					
7	¿El trato que le brindo el equipo de enfermería fue el adecuado?					
8	¿La sala donde usted se encuentra internado se encuentra en condiciones de higiene y mantenimiento adecuado?					
9	¿Cuándo usted requería de la atención del enfermero lo asistieron enseguida?					

10	A su criterio ¿el personal de Enfermería que lo atiende tiene habilidad para realizar los procedimientos?					
11	¿El equipo de enfermería le informo de cada procedimiento que debía hacerle?					
12	¿El equipo de enfermería le informo sobre su patología y los cuidados pertinentes?					
13	¿El equipo de enfermería trabaja según las normas de bioseguridad?					
14	¿Fue orientado según las normas del servicio y hospital?					
15	¿Previo a los horarios de comidas y descanso; enfermería acondicionaba la sala?					

ANEXO 2

Hoja de consentimiento informado para los Usuario / Acompañantes

Satisfacción de los usuarios y acompañantes del cuidado enfermero recibidos en el servicio de Clínica Médica del Hospital Zonal de Comodoro Rivadavia

Nos dirigimos a usted para pedirle su opinión del nivel de satisfacción recibida o percibida con la atención brindada del cuidado enfermero, por parte del equipo de enfermería en el servicio de clínica médica durante sus días de internación, con el objetivo de realizar un estudio. El objetivo principal del presente estudio es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y acompañantes sobre el cuidado de enfermería brindado por el personal de Enfermería en el servicio de Clínica médica. El estudio no comporta ningún riesgo para el paciente, la participación es voluntaria y el paciente se puede retirar del estudio en cualquier momento que desee. Los datos personales del usuario y del acompañante se utilizarán exclusivamente para este estudio de forma confidencial y la única persona que tendrá acceso a estos datos será el investigador principal.

Yo, _____ DNI _____ en calidad de USUARIO acepto participar en el estudio.

Yo, _____ DNI _____ en calidad de ACOMPAÑANTE acepto participar en el estudio.

Investigador responsable _____

_____ de agosto 2021.