



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO AL
CUIDADO QUE LE BRINDA LA ENFERMERA EN LA UNIDAD DE
HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO
DELGADO, AREQUIPA 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

BACHILLER: BEGAZO PACHECO, STEFHANIE MARA

**AREQUIPA - PERÚ
2017**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO AL
CUIDADO QUE LE BRINDA LA ENFERMERA EN LA UNIDAD DE
HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO
DELGADO, AREQUIPA- 2013**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa-2013. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 5^o pacientes, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert de 25 ítems, organizado por las dimensiones: cuidado cálido, oportuno, Integral. La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos obteniendo un valor de (0,857); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,932. La prueba de hipótesis se realizó mediante el Chi Cuadrado con un valor de (21,4), y un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

CONCLUSIONES:

El nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa. es Bajo. Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas de los pacientes, quienes señalan con respecto al cuidado cálido; Se siente insatisfecho porque cuando la enfermera se acerca no lo hace con gestos amables, también la enfermera no lo saluda al momento de acercarse y atenderlo. En el cuidado seguro, se siente insatisfecho porque la enfermera no le brinda la oportunidad de expresar sus temores y preocupaciones de su enfermedad y tratamiento de hemodiálisis, además la enfermera no le informa en qué consiste el procedimiento y complicaciones en el tratamiento de hemodiálisis, la enfermera no le pregunta antes de colocarle la heparina si sufre de algún sangrado. Con respecto al cuidado integral, la enfermera no le orienta sobre la dieta y las actividades que debe realizar en casa,

PALABRAS CLAVES: Satisfacción, cuidados de enfermería, cuidado cálido, oportuno, integral.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the level of patient satisfaction with the care provided by the nurse in the hemodialysis unit of the Honorio Delgado Regional Hospital, Arequipa- 2013. It is a cross-sectional descriptive investigation. For the information retrieval, a 25-item Likert questionnaire was used, organized by the dimensions: warm, timely, Integral care. The validity of the instrument was made by expert judgment obtaining a value of (0.857); Reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of 0.932. The hypothesis test was performed using Chi Square with a value of (21.4), and a significance level of $p < 0.05$.

CONCLUSIONS:

The level of satisfaction of the patients regarding the care provided by the nurse in the hemodialysis unit of the Honorio Delgado Regional Hospital, Arequipa. It is low. These levels of satisfaction are presented by the patients' answers, who point out with respect to warm care; She feels unsatisfied because when the nurse approaches, she does not do it with kind gestures, nor does the nurse greet her when she comes close and takes care of him. In safe care, you feel dissatisfied because the nurse does not give you the opportunity to express your fears and concerns about your illness and hemodialysis treatment, and the nurse does not tell you what the procedure and complications are in the treatment of hemodialysis, Nurse does not ask before placing the heparin if you suffer from bleeding. With regard to comprehensive care, the nurse does not advise you about the diet and activities you should do at home,

KEYWORDS: Satisfaction, nursing care, warm, timely, comprehensive

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESÚMEN

i

ABSTRAC

ii

ÍNDICE

iii

INTRODUCCIÓN

v

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1

1.2. Formulación del problema

3

1.3. Objetivos de la investigación

4

1.3.1. Objetivo general

4

1.3.2. Objetivos específicos

4

1.4. Justificación del estudios

4

1.5. Limitaciones

5

CAPITULOII: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

6

2.2. Base teórica

9

2.3. Definición de términos

19

2.4. Hipótesis

20

2.5. Variables

20

2.5.1. Definición conceptual de las variables

20

2.5.2. Definición operacional de las variables

20

2.5.3. Operacionalización de la variable

21

CAPITULOIII: METODOLOGIA	22
3.1. Tipo y nivel de investigación	23
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	23
3.3. Población y muestra	24
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	25
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	25
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	32
CAPÍTULO V: DISCUSION	34
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCION

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

Hasta la fecha, el interés de los profesionales se ha centrado clásicamente en mejorar la supervivencia del paciente, sin embargo, en los últimos años nos acercamos a un techo en este aspecto, en gran parte debido a la alta comorbilidad que presentan al inicio del tratamiento. Es entonces cuando aspectos como la rehabilitación, calidad de vida y satisfacción del enfermo renal cobran más relevancia. Estudios anteriores demuestran la importancia que tiene la opinión del usuario para una mejora constante en la calidad asistencial.

El objetivo de la asistencia sanitaria es proveer a los pacientes, en el nivel asistencial cuidados más adecuado y de forma más eficiente posible, de aquellos servicios que mejor preserven o restauren su estado de salud. El interés de profesionales sanitarios y pacientes es que las atenciones que dispensan los primeros sean efectivas, eficientes, aceptables, accesibles, valoradas como útiles por los propios pacientes y basadas en evidencias siempre que sea posible.

El nivel de satisfacción del paciente con las atenciones y tratamiento que recibe es un resultado mensurable de la intervención clínica, siendo una medida de resultado cada vez más habitual en los ensayos clínicos. Por ello, se han desarrollado escalas específicas para determinadas patologías, normalmente centradas en valoraciones de: empatía, información, competencia profesional, capacidad de respuesta, accesibilidad y confort.

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

De esta forma, el ciudadano se convierte en motor y centro del sistema sanitario, las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales y la organización de los servicios hospitalarios.

El presente estudio consta de cinco capítulos. El Capítulo I trata sobre: El PROBLEMA, en el cual se presenta el planteamiento, formulación, objetivos del problema en estudio, generales y específicos, justificación, limitaciones de la investigación. El capítulo II trata sobre el MARCO TEORICO, en el cual se presenta los antecedentes Nacionales e Internacionales, la base teórica, definición de términos, hipótesis general, variables, dentro se encuentra la definición conceptual y operacional de la variable. El capítulo III trata sobre METODOLOGIA; incluye tipo y nivel de la investigación, descripción del ámbito de estudio, población y muestra, técnica e instrumento para la recolección de datos, validez del instrumento, plan de recolección y procesamiento de datos. Y finalmente se presentan las referencias Bibliográficas y anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La insuficiencia renal crónica terminal (IRCT) es una enfermedad que afecta de manera global a la vida de las personas que la padecen, ya que se encuentran sometidas a un estricto tratamiento: dieta, restricción de líquidos, técnicas dolorosas por las punciones, etc. Esto les obliga a modificar sus hábitos de vida e implica exigencias que repercuten en el estado biopsicosocial del paciente.⁽¹⁾

El incesante desarrollo de la medicina ha mejorado sustancialmente la supervivencia de los pacientes con insuficiencia renal crónica, sin embargo, el concepto de calidad supera los aspectos puramente técnicos para incorporar aquellos relacionados con la calidad percibida por el usuario: accesibilidad a los servicios, tiempo de espera, humanización, información, entorno cómodo y confortable, etc.⁽²⁾

En la actualidad la medida de la satisfacción de los pacientes es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios. Por tanto, la satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para

cualquier responsable de los servicios sanitarios y ha de ser vista como una medida más del resultado de sus intervenciones.⁽³⁾

La satisfacción del paciente es un objetivo irrenunciable para cualquier profesional de la salud, sin embargo, en algunas situaciones el profesional de enfermería cumple solamente con el tratamiento médico, el cuidado debe centrarse en la asistencia física sin descuidarla la parte humana psicológica, espiritual y social.⁽⁴⁾

Al percibir que en áreas específicas de nuestra profesión como son las unidades de hemodiálisis nos encontramos con pacientes que a menudo confrontan tensiones psicológicas, físicas y sociales, pacientes con resquebrajamiento de su unidad holística y es en donde el personal profesional de enfermería tiene que establecer una alianza terapéutica con el paciente que le permita reconocer sus necesidades y problemas que lo aquejan a fin de lograr un mejor éxito en el tratamiento. Nuestro estudio se basa en el enfoque del cuidado humano de Watson, quien es para efectos del estudio, el que marca la pauta en la elaboración y aplicación de los instrumentos del presente estudio.⁽⁵⁾

Los pacientes que reciben Tratamiento de hemodiálisis necesitan frecuentemente establecer una estrecha relación con alguien a quien confiar sus dificultades, preocupaciones, dolencias y sus crisis de desaliento. De ahí la suma importancia de la participación del enfermero profesional porque es el único nexo entre el paciente y los demás integrantes del equipo de salud. Sin embargo durante la práctica diaria en los servicios de hemodiálisis los profesionales no asumen la actitud de querer dar y recibir para facilitar el encuentro, el trabajo no es más que una rutina, al parecer nos olvidamos de la esencia del cuidado “la empatía”. Esta no es más que una condición que otorga al ser humano la capacidad para penetrar en la intimidad del paciente, capacidad que es difícil de percibir en un profesional de la salud.⁽⁶⁾

Este problema común en las unidades de hemodiálisis, que involucra directamente al profesional de enfermería por su atención brindada a diario, es motivo de preocupación ya que estamos frente a un paciente que necesita ayuda para poder adaptarse a su nueva forma de vida. Consideramos obvia la necesidad de una comprensión psicológica y un cuidado humanizado del paciente renal, por lo que durante nuestras intervenciones no debemos pasar por alto ciertas conductas agresivas, al paciente no se le puede consentir en todo, pero si se le puede escuchar y sugerir. ⁽⁷⁾

En el Hospital Honorio Delgado en la unidad de hemodiálisis, atiende a pacientes asegurados en el SIS y algunos particulares. Esta unidad cuenta con un distinguido grupo de profesionales que día a día se preocupa por el bienestar de sus pacientes, las capacitaciones y reuniones con el objetivo de mejorar la atención son frecuentes. Sin embargo, observamos que existe también cierta insatisfacción por el cuidado de enfermería brindado, que está sucediendo, ¿Porqué frecuentes reacciones agresivas en nuestros pacientes?, ¿en qué fallamos?, si somos conscientes de respetar los protocolos de atención, en muchas ocasiones es inevitable escuchar comentarios que incitan a la reflexión como “las enfermeras deberían ser”, lo que deja en evidencia el deseo de un cambio. Razón por la cual, se decidió realizar el presente estudio de investigación en este centro de trabajo, deseando valorar las opiniones de los pacientes con respecto al cuidado de la enfermera y al mismo tiempo conocer sus demandas o expectativas respecto al servicio que se les brinda.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿“Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado- Arequipa - 2013?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar el Nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa- 2013.

1.3.2 Objetivo específico

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa- 2013
En la dimensión cuidado cálido.

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa- 2013.
En la dimensión cuidado oportuno.

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio delgado, Arequipa- 2013.
En la dimensión cuidado integral.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Este presente estudio es un plan de cuidados que está destinado a grupo de pacientes con insuficiencia renal crónica terminal (IRCT) en tratamiento renal sustitutivo mediante hemodiálisis que se atiende en el Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa -2013.

En esta unidad de hemodiálisis cuenta con un grupo de profesionales con especialidad como enfermeras especialistas en Nefrología que a diario se interesan en el bienestar de sus pacientes.

Este trabajo está orientado a brindar información actualizada al Hospital General Honorio Delgado acerca del nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería, a fin de motivar e incentivar al profesional de enfermería que labore en la unidad de hemodiálisis en formular estrategias orientadas a la satisfacción del paciente contribuyendo a tener una mejor calidad de vida.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Como limitaciones se ha identificado:

- La primera limitación corresponde a la población de estudio, ya que la muestra, son pacientes que acuden a la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado.
- La segunda limitación es que los resultados obtenidos solo son generalizables para poblaciones con características similares.
- La tercera limitación es que los resultados sólo servirán para la población de la unidad de hemodiálisis, donde se llevó a cabo la investigación.
- La cuarta limitación es el tiempo que se dispone para realización del proyecto de investigación.
- La quinta limitación es contar con poco presupuesto para el proyecto de investigación

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A continuación se muestran algunos estudios relacionados al tema:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Hernández Meca, Ochando García, Antonio, Mora Canales, y otros, en España, Junio del año 2008, realizaron un estudio titulado “Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis”. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis crónica con relación a la atención recibida en la unidad objeto de estudio. Además, pretendíamos conocer los aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción en los usuarios, para identificar oportunidades de mejora, que nos permitan aumentar la calidad percibida y la calidad del servicio que prestamos. El método utilizado fue observacional, descriptivo y transversal. La selección de la muestra estuvo constituida por 61 personas. Se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento un cuestionario. Una de las siguientes conclusiones más importantes fue:

“El grado de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis crónica en el hospital durante el periodo objeto de estudio fue de 3.81. Los atributos que determinan el grado de satisfacción de los pacientes son "rapidez", "puntualidad", "interés de enfermería" y "espera".

“El análisis de la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis es muy útil para diseñar una estrategia de mejora, sobre todo en aquellos aspectos dependientes del personal de enfermería”.⁽¹⁰⁾

Mercedes miguel Montoya - Covadonga Valdés Arias - Yolanda Artos Montes, y otros, España en el año 2009. Se realizó un estudio titulado “Variables asociadas a la satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis”. El objetivo fue evaluar la satisfacción de los pacientes de una unidad de hemodiálisis, y analizar los aspectos, tanto del paciente como de la enfermedad, que pudieran condicionarla. El método utilizado fue observacional, descriptivo y transversal. La selección de la muestra estuvo constituida por 50 personas. Se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento un cuestionario. Una de las siguientes conclusiones más importantes fue:

“Identificar los factores que modulan la satisfacción es tan importante como evaluarla, además deben de tenerse en cuenta las variables inherentes del paciente, que están condicionando la satisfacción percibida”.⁽¹¹⁾

2.1.1 Antecedentes nacionales

Espinal Malaver María Daisy, Lucy Angélica Mundana Pérezotros, en la ciudad de Lima – Perú, provincia de Chiclayo, en el año 2010, realizaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de hemodiálisis del instituto

del riñón en Chiclayo, octubre- diciembre 2010”. El objetivo fue conocer la satisfacción del usuario que acude a los servicios de hemodiálisis en el Instituto del Riñón Chiclayo. El método fue descriptivo transversal como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario. La población estuvo constituida por una muestra de 60 personas. Una de las siguientes conclusiones más importantes fue:

“Los clientes de esta institución se encuentran satisfechos con la atención recibida en un 100% lo que demuestra que la misma se preocupa por brindar una atención de calidad.”

“Los profesionales de esta institución demuestran su respeto por las creencias como por la privacidad en un 93%, lo que implica que aún se debe entablar una mejor relación interpersonal entre cliente externo e interno”.⁽⁸⁾

Domador Mija, Maritza; Guerrero Lertua, Brendi del Pilar, Piura- Perú 2009, realizaron un estudio titulado “Satisfacción del cuidado enfermero del usuario con insuficiencia renal”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del cuidado brindado por la enfermera en forma global y según dimensiones biológicas emocional, social y espiritual. El instrumento utilizado fue la escala de satisfacción del cuidado de enfermería brindado por las enfermeras a los usuarios con insuficiencia renal. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la entrevista y se obtuvieron las siguientes conclusiones.

“La mayoría de los pacientes con insuficientes renal presentaron un nivel alto en satisfacción del cuidado brindado por la enfermera tanto a nivel global, como las dimensiones biológicas, emocionales y sociales. Mientras que en la dimensión espiritual presentaron un nivel bajo de satisfacción del cuidado brindado por la enfermera”⁽⁹⁾.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Cuidado profesional de enfermería

El cuidar es una actividad indispensable para la supervivencia, desde que la humanidad existe el cuidado ha sido relevante constituyendo una función primordial para promover y desarrollar todas aquellas actividades que hacen vivir a las personas y a los grupos. Sin embargo, a través del tiempo el cuidado se ha convertido en una función exclusiva de un gremio al cual algunos le llaman oficio, y otros, profesión de enfermería. ⁽¹²⁾

Cada día, los diferentes profesionales de enfermería cuestionamos aspectos de nuestra práctica diaria; hecho que nos obliga a reflexionar sobre el sentido de lo que hacemos, interrogantes que exigen buscar respuestas; en este sentido, desde diversos enfoques, varias autoras han aportado sus conocimientos en función de definir y explicar la esencia de los cuidados de enfermería, y como resultado ha originado teorías y modelos conceptuales, los que sirven de guía en la práctica de la misma.

Para Avedis Dona Bedian "La efectividad del cuidado en lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura en particular, es el valor último de la calidad del cuidado". Ella investigador de obligada consulta en el tema de la calidad de los servicios médicos señaló que lo esencial es la dimensión ética de los individuos. En 1980 propuso una definición que ha trascendido: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes" 1. Años más tarde la International Organization for Standardization definió que: "Calidad es el grado en que las

características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado".⁽¹³⁾

Entre los elementos a tener en cuenta cuando se pretende evaluar la calidad de la atención médica se mencionan los siguientes:

- Conocimientos y destrezas del personal sanitario.
- Accesibilidad, rapidez y continuidad en la atención.
- Calidad de la tecnología instalada.
- Funcionalidad de la estructura física de las instalaciones.
- Comunicación e información en un lenguaje entendible, trato cortés, amable y respetuoso.
- Seguridad y confiabilidad en la atención.

El factor denominado "calidad subjetiva" engloba los aspectos relacionados con la amabilidad, la empatía o si al paciente le pareció adecuado el tiempo de consulta que se le dedicó. Cuando se mide la calidad en los servicios de salud con algún instrumento consensuado ésta se vuelve más objetiva. Las dimensiones medibles pueden agruparse en tres principales categorías: la calidad científico técnica; la satisfacción de los usuarios; y la accesibilidad al servicio. La satisfacción del paciente constituye uno de los más versátiles indicadores de calidad; es la medida en que la atención médica y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.

Es ya una práctica común, al menos en las sociedades occidentales desarrolladas, evaluar la calidad de los servicios sanitarios públicos y privados mediante la medición del nivel de satisfacción de sus usuarios. Se ha comprobado que un paciente satisfecho se muestra más predispuesto a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas y, por tanto, a mejorar su salud.

En la actualidad la medida de la satisfacción de los usuarios/pacientes con los cuidados de salud o servicios sanitarios recibidos es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada. Pero también es una forma de participación de los usuarios en el Sistema de Salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios.

2.2.1.1 Cuidado cálido del paciente

Este cuidado produce más que tranquilidad y seguridad al paciente produce alegría y una mejora en el estado emocional debido a que el cuidado cálido es tratar al paciente con mucho respeto, empatía, amor y confianza.

- Respeto: Es el reconocimiento de que algo o alguien tiene valor. Se le puede definir como la base del sustento de la moral y la ética. El respeto en las relaciones interpersonales comienza en el individuo, en el reconocimiento del mismo como entidad única que necesita que se comprenda al otro. Consiste en saber valorar los intereses y necesidades de otro individuo en una reunión.

- La amabilidad es la manera más sencilla, delicada y tierna de hacer realidad un amor maduro y universal, libre de exclusivismos. Amabilidad se define como “calidad de amable”, y una persona amable es aquella que “por su actitud afable, complaciente y afectuosa es digna de ser amada”.

- La paciencia es la actitud que lleva a algunos homínidos a poder soportar cualquier contratiempo y dificultad. De acuerdo con la tradición filosófica, es la constancia valerosa que se opone al mal, y a pesar de lo que sufra el hombre no se deja dominar por él. ⁽¹⁸⁾

2.2.1.2 Cuidado integral

Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades por ejemplo brindar el tratamiento establecido realizar los procedimientos a la hora y la fecha indicada dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades desarrollo de acciones educativas en prevención de riesgo en su salud del paciente involucrando su familia y a su medio social también mantener los registros de las historias clínicas completas así como los exámenes solicitados.⁽¹⁴⁾

Jane Watson establece que el cuidado efectivo promueve la salud y el crecimiento individual y familiar, y que solo puede ser practicado de forma interpersonal.

En la dimensión mencionada el cuidado resulta en la satisfacción de las necesidades humanas específicas para cada caso y ese ambiente favorece el desarrollo del potencial humano permitiendo a la persona optar por la mejor elección de la acción para sí misma, en un determinado momento, lo que contribuye para modificaciones en la salud.

La teórica estructuró la ciencia del cuidado en 10 factores cuyos fundamentos se insertan en la formación de un sistema de valores humanístico-altruista, tales como, estimulación de la fe y esperanza y cultivo de la sensibilidad para sí mismo y para los otros. Resaltó la importancia del uso sistemático del método científico para la solución de problemas y toma de decisiones, la promoción de la enseñanza-aprendizaje interpersonal, la aceptación de expresiones de sentimientos positivos y negativos.

En la estructuración de la ciencia del cuidado enfatizó el ambiente físico, mental, socio-cultural y espiritual sustentador, protector y/o correctivo. Hizo aún referencias a los factores existenciales

fenomenológicos como base de sustentación para comprender el significado que las personas encuentran en los eventos difíciles de la vida.

Watson, que distingue el cuidado como valor humanitario y como compromiso moral y acto de protección a la dignidad humana. Los cuidados prestados por las enfermeras no solo privilegiaron el segmento técnico, pero las actividades de enseñanza-aprendizaje como, cateterismo de alivio intermitente, cambio de decúbito para prevenir lesiones y orientación sexual. Para Watson, la promoción de la enseñanza-aprendizaje es un factor de cuidado que permite una mayor interacción entre enfermera y paciente, y debe desarrollarse no solo en el aspecto físico, pero en un plano cognitivo que trabaje el interior de la persona. ⁽¹⁹⁾

Los cuidados recibidos fueron identificados por los pacientes como los prestados por las enfermeras y aquéllos por otros miembros del equipo. Al describir los cuidados originados de la asistencia dispensada por las enfermeras, se refirieron a los de carácter biológico lo que coincide con el declarado por las propias enfermeras. Watson considera necesario a la ciencia del cuidado, la división de las necesidades en dos tipos: las de orden inferior y las de orden superior. Los de orden inferior comprenden: biofísicas, las conocidas necesidades de supervivencia y las psicofísicas, que son las necesidades funcionales: actividad/inactividad y la sexualidad. Las de orden superior se dividen en psicosociales que son las necesidades de integración (realización y asociación) intrapersonal e interpersonal que se constituyen como la necesidad de auto-realización.

Watson, define el ambiente del cuidado es aquél que permite el desarrollo del potencial de las personas involucradas. Para desarrollar el potencial, el diálogo es fundamental como forma de expresar sentimientos, sean ellos positivos o negativos.

Algunas enfermeras relataron dificultades para establecer una relación interpersonal y para tratar de cuestiones existenciales. Sus discursos fueron contradictorios entre el sentirse gratificada por cuidar a un parapléjico y la necesidad de separar profesionalismo del involucramiento emocional. Según la propia investigadora el origen de esa contradicción puede estar vinculado al miedo de sufrir con los pacientes el dolor de las pérdidas de la autonomía y de la libertad, o podría estar asociada a las deficiencias de los currículos de graduación de Enfermería que privilegian el dominio de la técnica.

2.2.1.3 cuidado seguro

- Es un cuidado donde el único fin es evitar que el paciente pueda contagiarse o contraer alguna enfermedad debido a que sus defensas se encuentran bajas para lo tanto el paciente como la enfermera deben estar lo más protegido posible.

El cuidado cálido promueve el crecimiento la seguridad emocional el funcionamiento cognitivo y en la mayoría de los casos inmuniza a los pacientes del estrés y la ansiedad.⁽¹⁵⁾

- Ambiente Se entiende por ambiente o medioambiente al entorno que afecta y condiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas o la sociedad en su conjunto

- Bioseguridad: Paponés (2000), considera a la bioseguridad como una doctrina de comportamiento, que está dirigida al logro de actitudes y conductas con el objetivo de minimizar el riesgo de quienes trabajan en prestación de salud, a contraer la enfermedad por las infecciones propias a este ejercicio, incluyendo todas las personas que se encuentran en el espacio asistencial, cuyo diseño debe coadyuvar a la disminución del riesgo.

- La bioseguridad es un conjunto de medidas probadamente eficaces para evitar. La adquisición accidental de infecciones con patógenos contenidos en las muestras, Así como los riesgos relacionados con la exposición a agentes químicos, físicos y/o mecánicos a los que está expuesto el personal en los laboratorios.

2.2.2 Calidad de atención de la enfermera

Informa acerca de “lo que se hace” es decir con la atención misma y se expresa en los aspectos técnicos de la atención, esto es los recursos, los procesos de atención, incluyendo el desempeño del personal y los resultados de la atención. Son básicamente aspectos objetivos y usualmente se mide a través de indicadores y estándares.

Dona Bedian ha hecho muchos estudios al respecto y ha propuesto que para la evaluación de la calidad hay necesidad de tener en cuenta tres criterios: estructura, proceso e impacto a través de los estudios realizados se ha visto que uno de los indicadores objetivos para evaluar el impacto, que no es más que el resultado obtenido con la realización de los procesos, es el grado de satisfacción. Las determinantes más importantes de la satisfacción del paciente son los aspectos técnicos e interpersonales de los cuidados que profesionales de la salud prestan.⁽¹⁶⁾

2.2.2.1 Calidad de Atención en los Servicios de salud

Es definida como el conjunto de características que deben tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto para los enfermeros como por los pacientes”.

La propuesta por Dona Bedian ha sido las más aceptada en el ámbito de la atención de salud. “La calidad de la atención médica

consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera; que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”.

En resumen la calidad se puede describir en términos de efectividad, eficiencia y eficacia es así que la calidad existe en el grado en el que el servicio sea eficiente, (bien desempeñado) efectivo (impactante apropiado) y eficaz (adecuado) aquel que logra realmente satisfacer al cliente. Asimismo, la calidad se describe como consistente entre dos partes interdependientes calidad de hecho y calidad en percepción; la calidad de hecho es conforme a los estándares y la satisfacción de las expectativas propias y la calidad de percepción es satisfacer las expectativas del paciente.⁽¹⁷⁾

2.2.2.2 Calidad del servicio

Los servicios son básicamente intangibles porque son acciones, condiciones, procedimientos, relaciones y no objetos. Característica que hace difícil establecer especificaciones estrictas para identificar, cuantificar, y estandarizar los niveles de la calidad. Hay un alto componente de participación humana tienden por lo general a ser heterogéneos: las relaciones y condiciones de prestación varían de un servicio a otro.

En muchos servicios los procesos de tratamiento de sustitución renal sedan al mismo tiempo. Esto quiere decir que la calidad de servicio se percibe durante su prestación y depende de la relación que ha establecido el enfermero y pacientes.⁽¹⁸⁾

2.2.3 Satisfacción de la calidad del cuidado

Es un conjunto de acciones basado en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera (o) al paciente en la fase de la diálisis que puede ser temporal o indefinidamente lo cual lo requiere para satisfacer todas sus necesidades.

2.2.3.1 Elementos de la Satisfacción

Es importante entender los elementos de la satisfacción para saber cómo nuestros pacientes definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medias para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios estos elementos son:

- Disponibilidad: grado con que un servicio de salud está disponible siempre que los clientes lo necesiten.
- Accesibilidad: grado con que el cliente espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- Cortesía: grado con que el proveedor de servicios de salud demuestra una actitud amable con el cliente siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos .la cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empática para con los sentimientos de otras personas, una persona cortes se comporta con dignidad Y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.
- Agilidad; grado con que el proveedor de servicios de salud satisface rápidamente la solicitud de los clientes.
- Confianza; grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el cliente.
- Competencia: grado con que el proveedor de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para

prestar atención cliente. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del cliente.

- Comunicación: grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. De manera clara, la comunicación es vital para proveer satisfacción con el servicio en el establecimiento hospitalario.

Dicha comunicación entre enfermera (o) y paciente pueden incrementar la satisfacción de los mismos con la calidad de los servicios y atención hospitalaria recibida.⁽¹⁸⁾

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.3.1 Nivel de Satisfacción:

La satisfacción es un estado de la mente. La acción de satisfacer, gusto, placer. Es la respuesta o alteración de la salud que manifiesta el paciente y/o familia. Método que permite a la enfermera examinar al cliente basándose en los nueve patrones de respuesta humana que reflejan la relación del cliente con su entorno. Estos patrones son de intercambio, movimiento, comunicación, relación, valores, sentimientos, elección, percepción y conocimiento.

2.3.2 Satisfacción:

Es la expresión de bienestar o complacencia referido por el paciente, respecto a la percepción del cuidado brindado por las enfermeras.

2.3.3 Hemodiálisis:

Técnica de depuración sanguínea extracorpórea, que se utiliza en la insuficiencia renal aguda o crónica terminal y que suple las siguientes funciones: excreción de solutos.

2.3.4 Enfermería:

Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bióticos que brinda la enfermera(o), que es temporal o indefinidamente lo requiere el paciente para satisfacer sus necesidades y expectativas.

2.3.5 Cuidado Humano:

El cuidado humano de enfermería es comprender al ser humano como persona, con trato amable y cordial, interés por sus necesidades afectivas, comprensión y fortalecimiento de su autoestima. Implica llegar a la esencia de la interacción y empatía con el otro de forma recíproca, auténtica e intencional.

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis general

El Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado que le brinda la enfermera en el servicio de hemodiálisis del Hospital General Honorio Delgado, Arequipa-2013, es bajo.

2.4.2 Hipótesis específicas

El nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado cálido que le brinda la enfermera en el servicio de hemodiálisis del Hospital General Honorio Delgado, Arequipa-2013, es bajo

El nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado seguro que le brinda la enfermera en el servicio de hemodiálisis del Hospital General Honorio Delgado, Arequipa-2013, es medio.

El nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado integral que le brinda la enfermera en el servicio de hemodiálisis del Hospital General Honorio Delgado, Arequipa-2013, es bajo.

2.5 VARIABLE

El nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en el servicio de hemodiálisis del Hospital General Honorio Delgado, Arequipa-2013

2.5.1 Definición conceptual de la variable

Expresión de grado que refiere los pacientes del servicio de hemodiálisis sobre el cumplimiento de sus expectativas. Acerca del cuidado humano, integral, seguro y oportuno.

2.5.2 Definición operacional de la variable

Es la expresión de bienestar o complacencia referida por el paciente respecto a la calidad del cuidado del profesional de enfermería durante su estancia de tratamiento los cuales son categorizados en el nivel de satisfacción alto, medio y bajo.

2.5.3 Operacionalización de la variable.

DEFINICION DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Nivel de satisfacción de los pacientes.	<ul style="list-style-type: none">- Cuidado Cálido - Cuidado Seguro - Cuidado Integral	<ul style="list-style-type: none">- Respeto- Paciencia- Amabilidad - Tratamiento adecuado- Bioseguridad- Ambiente seguro - Psicológico- Social- Espiritual- Físico

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de nivel aplicativo, de tipo no experimental, de diseño descriptivo puesto que muestra los fenómenos o hechos de la variable de estudio tal como se presentan, pero no los explica y de corte transversal ya que permite estudiar la variable en un tiempo y espacio determinado.

Tipo de Investigación	Autor
Cuantitativo	Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010) Dice que la investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.
Descriptivo	Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010) El estudio descriptivo busca

	<p>especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.</p>
--	---

3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se realizó en el Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa-2013, en la unidad de hemodiálisis, que se ubica en calle Daniel Alcides Carrión # 505 Arequipa la unidad cuenta con quince equipos de diálisis. Pacientes registrados con enfermedad renal crónica aproximados de novecientos siendo la capacidad de atención de 120 pacientes. El tratamiento dura 3 horas y media y está dividido en pacientes que asisten los días martes, jueves y sábado y otro grupo de pacientes que asisten lunes, miércoles y viernes, en su mayoría regulares y casi todos ambulatorios

La población que acude al Hospital General Honorio Delgado, proviene de los diferentes distritos de Arequipa y en algunos casos de otros departamentos y provincias del sur y del centro del país.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por todos los pacientes que asisten en la secuencia de lunes, miércoles y viernes y los pacientes de la secuencia martes, jueves y sábado. En total de pacientes 120, para la elección de la muestra fue 50 pacientes, todos regulares que están asegurados en el SIS.

Criterios de Inclusión

- Pacientes hospitalizados
- Pacientes ambulatorios regulares
- Pacientes asegurados en el SIS

Criterios de Exclusión

- Pacientes irregulares
- Pacientes que no tienen seguro

Muestreo Probabilístico

Fórmula para población finita

$$n = \frac{NZ^2p(1-p)}{(N-1)E^2 + Z^2p(1-p)}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

Z: Índice de confianza, para un 95% igual a 1.96.

p: Proporción esperada favorable.

E: Índice de precisión dada por el investigador, 5%

Para una población $N = 100$, con una proporción esperada favorable $p = 5\%$, se tendrá:

Para la selección de la muestra se procedió a determinar la cantidad de pacientes usuarias comprendidos varones y mujeres de la siguiente forma:

$$n_i = n * \frac{N_i}{N}$$

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

En el presente estudio se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento un cuestionario, por ser el más adecuado para cumplir con los objetivos del estudio.

El cuestionario aplicado consta de 3 partes, la primera es la presentación donde se encuentra los objetivos y alcances de la investigación, la segunda son las indicaciones para el llenado del cuestionario y la tercera está comprendida por los datos generales y los datos específicos, los cuales incluyen 25 preguntas cerradas.

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El instrumento fue sometido a prueba de validez de contenido y constructo mediante el juicio de expertos, donde participaron 7 profesionales entre médicos y enfermeras dedicados al área de Nefrología, esto permitió realizar los ajustes necesarios al instrumento para su aplicación. Se utilizó la Escala de Likert, según el grado de satisfacción y para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS.

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

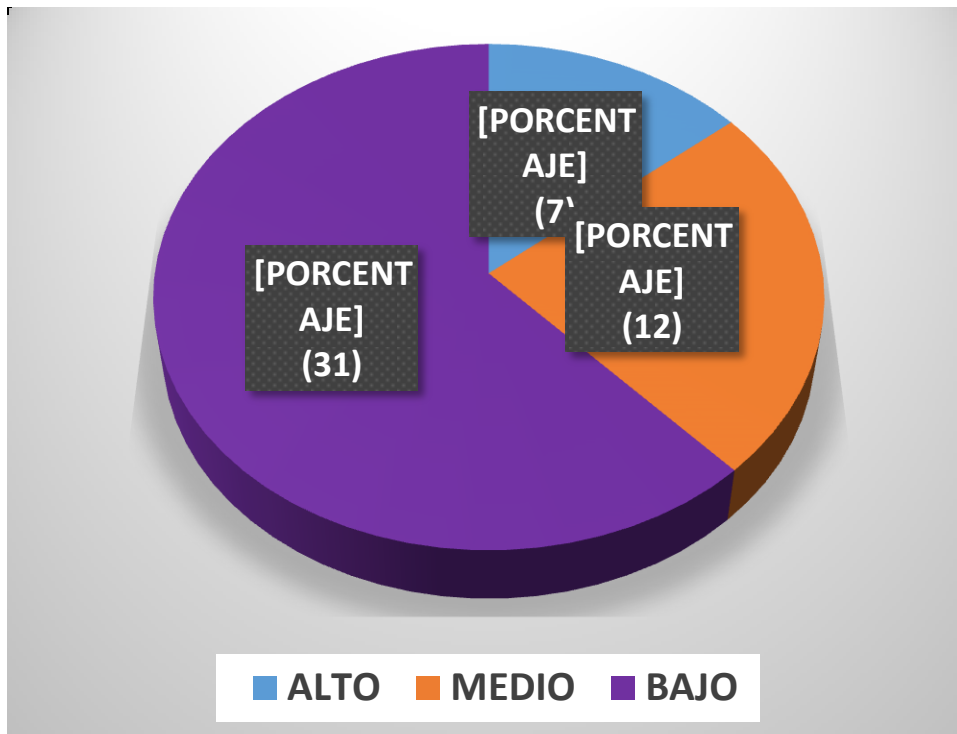
Para el recojo de los datos se realizó las respectivas coordinaciones y los trámites administrativos pertinentes,

Para la recolección de datos se tuvo en cuenta la aplicación del cuestionario en el horario de la secuencia que asiste el paciente a su tratamiento, previa autorización del mismo paciente. El tiempo promedio para el llenado de cada cuestionario fue de 10 minutos aproximadamente.

CAPITULO IV: RESULTADOS

GRAFICA 1

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO AL CUIDADO QUE LE BRINDA LA ENFERMERA EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA- 2013.

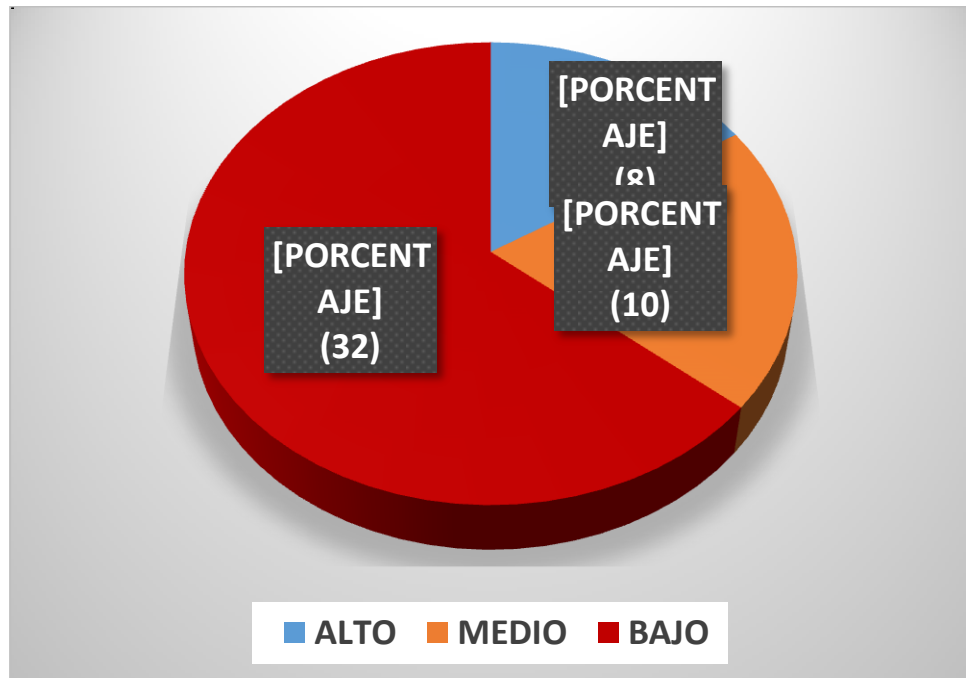


Según los resultados presentados en la Grafica 1, el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa. Es Bajo en un 62%(31), Medio en un 24%(12) y Alto en un 14%(7). Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas de los pacientes, quienes señalan con respecto al cuidado cálido; Se siente insatisfecho porque cuando la enfermera se acerca no lo hace con gestos amables, también la enfermera no lo saluda al momento de acercarse y atenderlo. También al momento de realizarle algún procedimiento la enfermera no lo trata con amabilidad. En el cuidado seguro, se siente insatisfecho porque la enfermera no le brinda la oportunidad de expresar sus temores y preocupaciones de su enfermedad y tratamiento de hemodiálisis, además, la enfermera no le informa en qué consiste el procedimiento y complicaciones en el tratamiento de hemodiálisis, la enfermera no le pregunta antes de colocarle la heparina si sufre de algún sangrado. Con respecto al cuidado integral, la enfermera no le orienta sobre la dieta y las actividades que debe realizar en casa, La enfermera tampoco respeta el tiempo asignado para su tratamiento, la enfermera no le llama la atención cuando ve que su catéter está sucio o mojado, en caso de fistula

cuando usted no se lava su brazo, Cuando asiste a su tratamiento de hemodiálisis siente que la enfermera no lo toma en cuenta.

GRAFICA 2

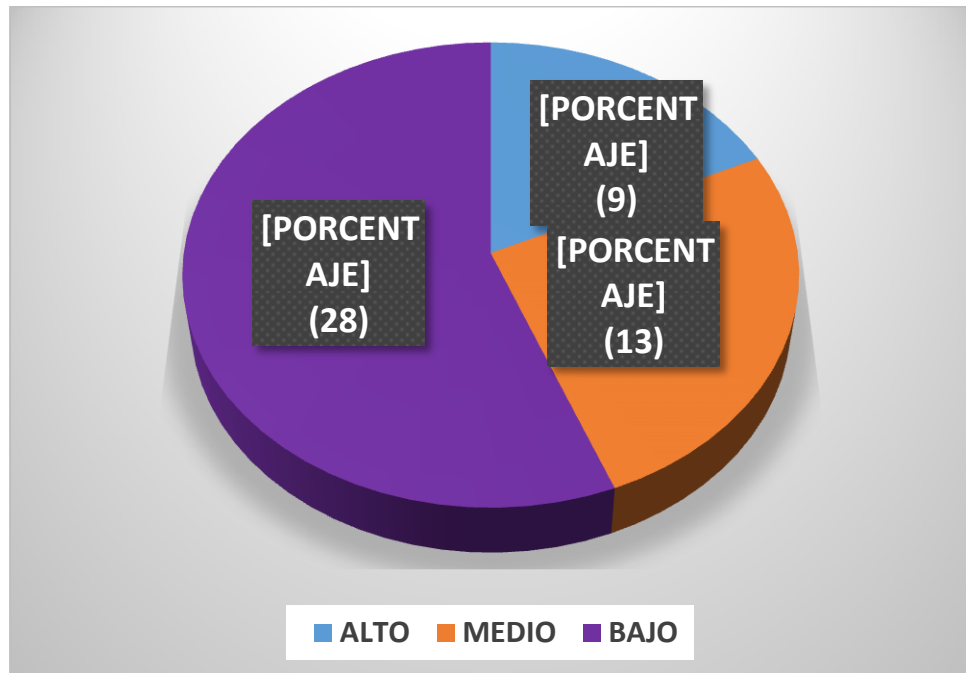
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO AL CUIDADO QUE LE BRINDA LA ENFERMERA EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA- 2013 EN LA DIMENSIÓN CUIDADO CÁLIDO.



Según los resultados presentados en la Grafica 2, el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en la dimensión cuidado cálido, Es Bajo en un 64%(32), Medio en un 20%(10) y Alto en un 16%(8).

GRAFICA 3

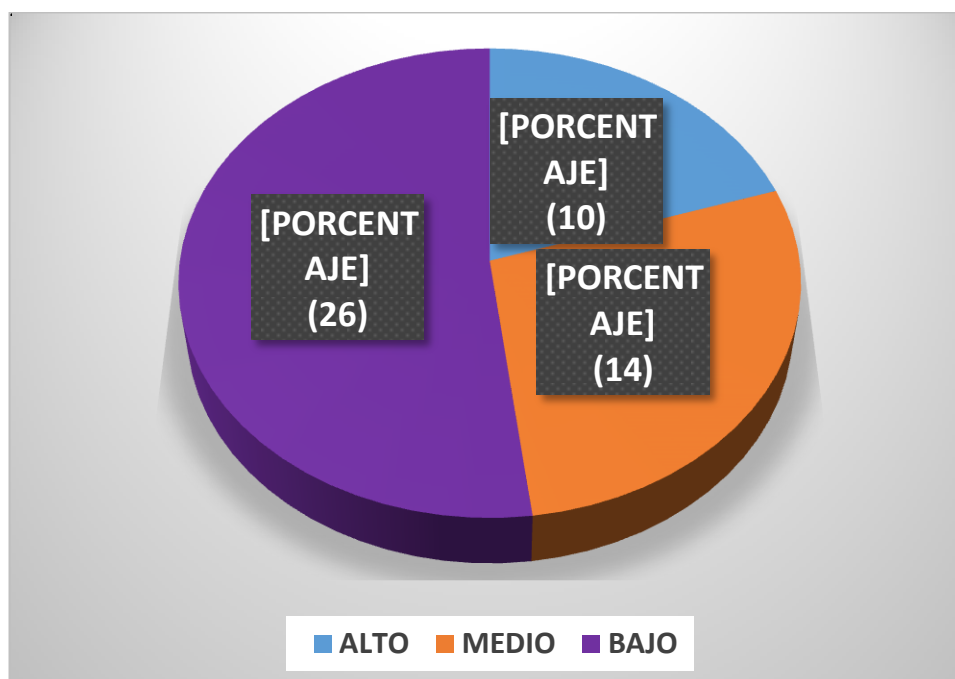
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO AL CUIDADO QUE LE BRINDA LA ENFERMERA EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA- 2013, EN LA DIMENSIÓN CUIDADO OPORTUNO.



Según los resultados presentados en la Grafica 3, el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en la dimensión cuidado oportuno, Es Bajo en un 56%(28), Medio en un 26%(13) y Alto en un 18%(9).

GRAFICA 4

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO AL CUIDADO QUE LE BRINDA LA ENFERMERA EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA- 2013. EN LA DIMENSIÓN CUIDADO INTEGRAL.



Según los resultados presentados en la Grafica 4, el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en la dimensión cuidado integral, Es Bajo en un 52%(26), Medio en un 28%(14) y Alto en un 20%(10).

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General

H1: El Nivel de satisfacción de los Pacientes con respecto al Cuidado que le brinda la Enfermera en el Servicio de hemodiálisis del Hospital General Honorio Delgado, Arequipa-2013, es bajo.

Ho: El Nivel de satisfacción de los Pacientes con respecto al Cuidado que le brinda la Enfermera en el Servicio de hemodiálisis del Hospital General Honorio Delgado, Arequipa-2013, no es bajo.

Ha \neq Ho

$\alpha=0,05$ (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado (X^2)

	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Observadas	7	12	31	50
Esperadas	17	17	16	
$(O-E)^2$	100	25	225	
$(O-E)^2/E$	5,9	1,5	14	

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 21,4; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla (X_T^2) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ($X_T^2 < X_C^2$), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha).

Siendo cierto que: El Nivel de satisfacción de los Pacientes con respecto al Cuidado que le brinda la Enfermera en el Servicio de hemodiálisis del Hospital General Honorio Delgado, Arequipa-2013, es bajo.

DISCUSION DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

El nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa. Es Bajo en un 62%(31), Medio en un 24%(12) y Alto en un 14%(7). Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas de los pacientes, quienes señalan con respecto al cuidado cálido; Se siente insatisfecho porque cuando la enfermera se acerca no lo hace con gestos amables, también la enfermera no lo saluda al momento de acercarse y atenderlo. También al momento de realizarle algún procedimiento la enfermera no lo trata con amabilidad, En el cuidado seguro, se siente insatisfecho porque la enfermera no le brinda la oportunidad de expresar sus temores y preocupaciones de su enfermedad y tratamiento de hemodiálisis, además, la enfermera no le informa en qué consiste el procedimiento y complicaciones en el tratamiento de hemodiálisis, la enfermera no le pregunta antes de colocarle la heparina si sufre de algún sangrado. Con respecto al cuidado integral, la enfermera no le orienta sobre la dieta y las actividades que debe realizar en casa, La enfermera tampoco respeta el tiempo asignado para su tratamiento, la enfermera no le llama la atención cuando ve que su catéter está sucio o mojado, en caso de fistula cuando usted no se lava su brazo, Cuando asiste a su tratamiento de hemodiálisis siente que la enfermera no lo toma en cuenta. Coincidiendo con Hernández y otros (2008), las siguientes conclusiones más importantes fue: “El grado de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis crónica en el hospital durante el periodo objeto de estudio fue de 3.81. Los atributos que determinan el grado de satisfacción de los pacientes son "rapidez", "puntualidad", "interés de enfermería" y "espera". “El análisis de la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis es muy útil para diseñar una estrategia de mejora, sobre todo en aquellos aspectos dependientes del personal de Enfermería”.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

El nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en la dimensión cuidado cálido, Es Bajo en un 64%(32), Medio en un 20%(10) y Alto en un 16%(8).Coincidiendo con Montoya y otros(2009) las siguientes conclusiones más importantes fue:“Identificar los factores que modulan la satisfacción es tan importante como evaluarla, además deben de tenerse en cuenta las variables inherentes del paciente, que están condicionando la satisfacción percibida”.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

El nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en la dimensión cuidado oportuno, Es Bajo en un 56%(28), Medio en un 26%(13) y Alto en un 18%(9).Espinal y otros(2010) conclusiones más importantes fue: “Los clientes de esta institución se encuentran satisfechos con la atención recibida en un 100% lo que demuestra que la misma se preocupa por brindar una atención de calidad.”“Los profesionales de esta institución demuestran su respeto por las creencias como por la privacidad en un 93%, lo que implica que aún se debe entablar una mejor relación interpersonal entre cliente externo e interno”.

OBJETIVO ESPECIFICO 3

El nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en la dimensión cuidado integral, es bajo en un 52%(26), medio en un 28%(14) y alto en un 20%(10). Coincidiendo con Domador y Guerrero (2009), obtuvieron las siguientes conclusiones: “La mayoría de los pacientes con insuficientes renal presentaron un nivel alto en satisfacción del cuidado brindado por la enfermera tanto a nivel global, como las dimensiones biológicas, emocionales y sociales. Mientras que en la dimensión espiritual presentaron un nivel bajo de satisfacción del cuidado brindado por la enfermera”

CONCLUSIONES

PRIMERO

El nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, es bajo. Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas de los pacientes, quienes señalan con respecto al cuidado cálido; Se siente insatisfecho porque cuando la enfermera se acerca no lo hace con gestos amables, también la enfermera no lo saluda al momento de acercarse y atenderlo. También al momento de realizarle algún procedimiento la enfermera no lo trata con amabilidad, En el cuidado seguro, se siente insatisfecho porque la enfermera no le brinda la oportunidad de expresar sus temores y preocupaciones de su enfermedad y tratamiento de hemodiálisis, además la enfermera no le informa en qué consiste el procedimiento y complicaciones en el tratamiento de hemodiálisis, la enfermera no le pregunta antes de colocarle la heparina si sufre de algún sangrado. Con respecto al cuidado integral, la enfermera no le orienta sobre la dieta y las actividades que debe realizar en casa, La enfermera tampoco respeta el tiempo asignado para su tratamiento, la enfermera no le llama la atención cuando ve que su catéter está sucio o mojado, en caso de fistula cuando usted no se lava su brazo, Cuando asiste a su tratamiento de hemodiálisis siente que la enfermera no lo toma en cuenta.

SEGUNDO

El nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en la dimensión cuidado cálido, es Bajo.

TERCERO

El nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en la dimensión cuidado oportuno, es Bajo.

CUARTO

El nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, en la dimensión cuidado integral, es Bajo

RECOMENDACIONES

Continuar con las capacitaciones a la enfermera sobre el cuidado cálido, oportuno e Integral al paciente, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción en los pacientes.

Realizar estudios cualitativos sobre los cuidados de enfermería en el paciente teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación.

Realizar estudios en donde se evalúe el nivel de satisfacción de la familia para mayor información sobre el cuidado que brinda la enfermera hacia el paciente.

Realizar estudios de investigación similares en pacientes de otros grupos, a fin de verificar si los resultados encontrados son similares.

Realizar estudios de investigaciones anualmente para así captar mejor los niveles de satisfacción de los pacientes en determinados servicios de atención y de la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Organización Panamericana de la Salud, OPS/OMS (2002). Boletín Segunda Conferencia Internacional sobre el Envejecimiento. Madrid, España.
- (2) Watson, Jean. Filosofía y Ciencia de la Asistencia. Citado por TRACEY JF, Deborah, BARNHART M. Bennet. En MARRINER Tomey, Ann y RAILE A. Martha. Modelos y Teorías de Enfermería, 1999. Pág. 142.
- (3) Hackspiel, María M. La ética discursiva como fundamento del cuidado de la vida humana. En dimensiones del cuidado. Grupo de cuidado. Facultad de enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Santa Fe de Bogotá. Colombia, 1998. P
- (4) Watson, Jean. Enfermería: ciencia humana y cuidado humano. 1988. Pág. 27-36
- (5) Lewis, Kathryn y WOODSIDE, Reida. Patient satisfaction with care in the emergency department. 1992. Pág.959.
- (6) Hernández Meca, Ma. Encarnación, Ochando García, Lora canales, Javier Lorenzo Martínez, Susana*, López Revuelta, KATIA, “Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis”.España2005.
- (7) Mercedes Miguel Montoya - Covadonga Valdés Arias Manuela Rábano Colino - Yolanda Artos Montes - Pilar Cabello Valle - natividad de castro Prieto - Ana García León* - Azucena Martínez Villoria - francisco ortega Suárez, estudio titulado “Variables asociadas a la satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis”, Lima en el año 2009.
- (8) Lic. Espinal Malaver, María Dais Lic. Lucy Angélica Mundaca Perez, DR. Joel Henry Gonzales Ayasta y OD. Marcos Ruiz Coba, realizaron un

estudio titulado: “Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de hemodiálisis del instituto del riñón”. Chiclayo en el año 2010.

- (9) Antonio Ochando García, titulado: “Influencia de la satisfacción de los pacientes de una unidad de diálisis en la adherencia terapéutica”. Lima del 2008.
- (10) Revista Cubana de Medicina General Integral Print version ISSN 0864-2125. (12)
- (11) Dona Bedian A. Explorations in quality assessment and monitoring Michigan: health administration, 1980. (13)
- (12) Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del sistema nacional de salud Jaime Luis Rojas Moya.
- (13) Valoración ética del modelo Dona Bedian A. Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana (ISCM-H). Facultad de Ciencias Médicas Dr. Enrique Cabrera.
- (14) Modelo de Janet Watson Modelos y teorías en enfermería quinta edición, Ann Marriener Tomey.

REFERENCIAS DE LA WEB

- (15) Valoración ética del modeloDona Bedian A. Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana (ISCM-H) Facultad de Ciencias Médicas Dr. Enrique Cabrera.
www.ucmh.sld.cu/rhab/rhcm_vol_6num_3/rhcm13307.pdf (18)
- (16) Modelo de Janet Watson Modelos y teorías en enfermería quinta edición, Ann MarrierTomeywww.scribd.com/doc/52182130/-1 (19)
- (17) Acción mundial de hemodiálisis.
www.who.int/cancer/media/accionmundialcancerfull
- (18) Ministerio de salud.
www.minsa.gob.pe/portada/especiales/2010/cancer/datos.asp

ANEXOS

**ANEXO 4:
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO AL CUIDADO QUE LE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA-2013
BACHILLER: BEGAZO PACHECO STEFHANIE**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los Pacientes respecto al Cuidado que le brinda la Enfermera en el Servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa-2013	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>- Determinar el nivel de satisfacción de los Pacientes respecto al Cuidado que le brinda la Enfermera en el Servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa-2013</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>- Determinar el nivel de satisfacción de los Pacientes sobre el cuidado cálido con respecto a la Atención de Enfermería del Servicio de hemodiálisis del a-2013 "</p> <p>-Determinar el nivel de satisfacción de los Pacientes sobre el cuidado seguro con respecto a la Atención de Enfermería del Servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa-2013 "</p>	<p>H. GENERAL:</p> <p>- El nivel de satisfacción de los Pacientes respecto al Cuidado que le brinda la enfermera en el Servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa, es medio.</p> <p>H. ESPECIFICA:</p> <p>-El nivel de satisfacción de los Pacientes sobre el cuidado cálido con respecto al cuidado que le brinda Enfermera en el Servicio de hemodiálisis Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa, es medio.</p> <p>-El nivel de satisfacción de los Pacientes sobre el cuidado seguro con respecto a la Atención de Enfermería del Servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa es medio.</p> <p>- El nivel de satisfacción de los Pacientes sobre el cuidado integral con respecto a la Atención de Enfermería del Servicio de hemodiálisis del Hospital Regional</p>	- Nivel de satisfacción	<p>- Cuidado Cálido</p> <p>- Cuidado Seguro</p> <p>- Cuidado Integral</p>	<p>- Respeto</p> <p>- Paciencia</p> <p>- Amabilidad</p> <p>- Tratamiento adecuado</p> <p>- Bioseguridad</p> <p>- Ambiente seguro</p> <p>- Psicológico</p> <p>- Social</p> <p>- Espiritual</p> <p>- Físico</p>

	<p>- Determinar el nivel de satisfacción de los Pacientes sobre el cuidado integral con respecto a la Atención de Enfermería del Servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa</p>	<p>Honorio Delgado Arequipa,2013:Es medio.</p>			
--	--	--	--	--	--

MATRIZ DE CONSISTENCIA

METODOLOGIA	INSTRUMENTO	CRONOGRAMA	PRESUPUESTO																				
<p>METODO</p> <p>El método a utilizar en esta investigación es el cuantitativo. Se caracteriza porque el planteamiento a investigar son específicos y delimitados desde el inicio del estudio, las hipótesis se establecen previamente, es decir, desde antes de recolectar y analizar los datos. La recolección y el análisis en procedimiento estadístico.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>El presente trabajo de investigación realizado es no experimental, descriptivo de corte transversal. Es no experimental por qué no se manipula la variable del estudio. Es de tipo descriptivo por que tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población Es transversal porque nos va a permitir observar la realidad a estudiar a través de la encuesta; él estudio se va a realizar en un momento determinado del tiempo y espacio lo cual nos permite estudiar la variable</p>	<p>TECNICA</p> <p>Entrevista - Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>El instrumento fue el cuestionario. El instrumento consta de 2 partes la primera es la presentación donde se encuentra los objetivos de la investigación y el agradecimiento, la segunda comprende datos generales, datos específicos e instrucciones para el llenado del cuestionario, los cuales incluyen 25preguntascerradas con alternativas múltiples.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1227 539 1350 703">Agos-13 Activ.</th> <th data-bbox="1350 539 1431 703">Ago. 2013</th> <th data-bbox="1431 539 1507 703">set. 2013</th> <th data-bbox="1507 539 1583 703">oct. 2013</th> <th data-bbox="1583 539 1659 703">nov. 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1227 703 1350 868">Inicio del proyecto</td> <td data-bbox="1350 703 1431 868">*</td> <td data-bbox="1431 703 1507 868"></td> <td data-bbox="1507 703 1583 868"></td> <td data-bbox="1583 703 1659 868"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1227 868 1350 1048">Elaboración del proyecto</td> <td data-bbox="1350 868 1431 1048"></td> <td data-bbox="1431 868 1507 1048">*</td> <td data-bbox="1507 868 1583 1048">*</td> <td data-bbox="1583 868 1659 1048"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1227 1048 1350 1212">Sustentación del proyecto</td> <td data-bbox="1350 1048 1431 1212"></td> <td data-bbox="1431 1048 1507 1212"></td> <td data-bbox="1507 1048 1583 1212"></td> <td data-bbox="1583 1048 1659 1212">*</td> </tr> </tbody> </table>	Agos-13 Activ.	Ago. 2013	set. 2013	oct. 2013	nov. 2013	Inicio del proyecto	*				Elaboración del proyecto		*	*		Sustentación del proyecto				*	<p>TOTAL DEL PRESUPUESTO</p> <p>S/. 1330.00</p>
Agos-13 Activ.	Ago. 2013	set. 2013	oct. 2013	nov. 2013																			
Inicio del proyecto	*																						
Elaboración del proyecto		*	*																				
Sustentación del proyecto				*																			

**NIVELDE SATISFACCION DEL PACIENTE RESPECTO AL CUIDADO QUE LE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE HEMODIALISIS EN EL HOSPITAL GENERAL
HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2013
CUESTIONARIO**

CUIDADO CALIDO (1-6) CUIDADO SEGURO (7-12)

CUIDADO INTEGRAL (13-25)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3
2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	2	1	2	3	3	2
3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	1	3	2	3	2
4	1	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3
5	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3
6	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2

7	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3
8	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3
10	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3
11	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
13	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3
15	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3

16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
17	3	1	3	1	3	3	2	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3	3
18	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3
19	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	
20	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	
21	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	3	3	
22	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1	1	2	3	
23	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	1	2	2	1	3	2	1	2	3	3	
24	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	
25	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	1	2	3	3	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	
26	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	3	3	1	2	3	3	
27	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	2	3	3	
28	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	1	2	3	3	
29	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	3	3	
30	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	3	2	
31	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	3	
32	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	
33	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	
34	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	3	2	1	2	2	3	
35	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	1	2	3	1	3	2	1	2	2	3	
36	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	
37	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	
38	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	
39	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	

40	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1
41	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2
42	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
43	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2	3	3
44	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2
45	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3
46	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3
47	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3
48	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3
49	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3
50	3	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3

ANEXO: 6

CUESTIONARIO

A. INTRODUCCION.

Buenos días señor (a).

Soy STEFHANIE BEGAZO PACHECO, estudiante de la Universidad Alas peruanas, estoy elaborando un trabajo de investigación el cual tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que se atienden en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa, acerca de los cuidados brindados por el personal de enfermería (cálido, seguro, integral). Su opinión es importante, por lo tanto le solicito que conteste las siguientes preguntas, además dicho informe vertido por Ud. Es confidencial y reservado agradeciendo de ante mano su sinceridad y colaboración.

B. DATOS GENERALES.

- Edad: 18 – 24 años 25 – 40 años
 41 – 55 años 55 a 80 años

- Grado de instrucción:

Primaria:

Secundaria:

Superior:

- Estado Civil

Casado

Soltero

Divorciado

C. INSTRUCTIVO.

En el presente cuestionario usted encontrara una serie de preguntas que pedimos conteste en su totalidad. Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con un aspa (x), la respuesta correcta según crea conveniente tiene que elegir una sola opción por pregunta.

	<u>Cálido</u>	<u>satisfecho</u>	<u>Mediana- mente satisfecho</u>	<u>Insatisfecho</u>
<u>1</u>	Cuando la enfermera se acerca a usted lo hace con gestos amables, por lo que Ud. Esta:			
<u>2</u>	La enfermera lo saluda al momento de acercarse y de atenderlo por lo que Ud. Esta :			
<u>3</u>	Al momento de realizarle algún procedimiento la enfermera lo trata con amabilidad, por lo que Ud. Esta :			
<u>4</u>	La enfermera responde a todas sus preguntas, por lo que Ud. esta			
<u>5</u>	La enfermera trata por igual a todos los pacientes por lo que Ud. Esta:			
<u>6</u>	Cuando la enfermera se comunica con usted utiliza lenguaje sencillo, por lo que Ud. Esta			

	<u>Seguro</u>	<u>Satisfecho</u>	<u>Mediana mente satisfecho</u>	<u>Insatisfecho</u>
<u>7</u>	La enfermera le brinda la oportunidad de expresar sus temores y preocupaciones de su enfermedad y tratamiento de hemodiálisis, por lo que Ud. esta: Ud. Esta:			
<u>8</u>	La enfermera le informa en qué consiste el procedimiento y complicaciones en el tratamiento de hemodiálisis, por lo que Ud. esta			
<u>9</u>	La enfermera le pregunta antes de colocarle la heparina si sufre de algún sangrado por lo que Ud. Esta:			

<u>10</u>	La enfermera se preocupa por su privacidad y evitar las cosas que lo molestan durante el tratamiento, por lo que Ud. Esta:			
<u>11</u>	La enfermera se preocupa de sus problemas físicos como de sus necesidades emocionales que le ocasiona la enfermedad y el tratamiento por lo que Ud. Esta:			
<u>12</u>	Le complace que la enfermera se preocupé porque el ambiente se encuentre limpio y ordenado Ud. esta:			

	<u>Integral</u>	<u>Satisfecho</u>	<u>Mediana-mente satisfecho</u>	<u>insatisfecho</u>
<u>13</u>	La enfermera le orienta sobre la dieta y las actividades que debe realizar en casa, por lo que Ud. Esta:			
<u>14</u>	La enfermera respeta el tiempo asignado para su tratamiento por lo que. Ud. esta			
<u>15</u>	La enfermera le llama la tensión cuando ve que su catéter está sucio o mojado, en caso de fistula cuando usted no se lava su brazo, por lo que Ud. Esta :			
<u>16</u>	Cuando asiste a su tratamiento de hemodiálisis siente que la enfermera lo toma en cuenta, por lo que Ud. Esta			
<u>17</u>	La enfermera le da ánimo para seguir adelante, por lo que Ud. Esta:			
<u>18</u>	La enfermera conversa con usted acerca de Dios, por lo que Ud. Esta:			
<u>19</u>	La enfermera le inspira confianza con el trato que le brinda, por lo que Ud. esta:			
<u>20</u>	La enfermera siempre dialoga con usted			

	durante su estancia en el servicio, por lo que Ud. Esta:			
<u>21</u>	La enfermera se preocupa por usted cuando no acude a su hemodiálisis, por lo Ud. Esta:			
<u>22</u>	La enfermera de vez. En cuando le da una palmadita en la espalda y eso lo reconforta por lo que Ud. Esta: Ud. Esta:			
<u>23</u>	La enfermera informa a su familia sobre que debe de hacer cuando se pone mal, por lo que Ud. Esta:			
<u>24</u>	Cuando tiene alguna complicación a causa de su enfermedad la enfermera actúa con rapidez, por lo que Ud. Esta: Ud. Esta:			
<u>25</u>	La enfermera es muy humana en el trato que le brinda, por lo que Ud. Esta:			

GRACIAS POR SU COLABORACION