

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADULTO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS CRÍTICOS Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE

Adult user satisfaction level on nursing care in the Critical Care and Emergency Unit in the Hipolito Unanue National Hospital

Giovanna Pinto Rebatta¹

RESUMEN

Objetivo: determinar el nivel de satisfacción del usuario de 20 a 60 años de edad sobre la atención de salud que brinda el profesional de enfermería en el Tópico de Medicina de la Unidad de Cuidados Críticos y Emergencia en el Hospital Nacional Hipólito Unanue entre los meses de agosto 2009 – abril 2010.

Material y método: es un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal; con una muestra probabilística de 270 usuarios, utilizando como instrumento un cuestionario y como escala de calificación la escala de Likert.

Resultados: se encontró que los usuarios manifestaron sobre el componente de la calidad interpersonal una satisfacción intermedia (75,5%), seguida por un 12,3% de satisfacción completa y 12,2% de insatisfacción; mientras que acerca del componente de la calidad técnica manifestaron una mediana satisfacción (71,6%), seguida por un 26,19% de insatisfacción y una satisfacción total de 2,21%; asimismo, sobre el componente confort consideraron una mediana satisfacción (70,0%), seguido por un 21,3% de insatisfacción y sólo un 8,7% de satisfacción completa.

Conclusiones: la fortaleza más sobresaliente en el personal de enfermería es la presentación personal, mientras que la mayor debilidad encontrada consistió en la escasa orientación sobre los cuidados e indicaciones (consejería).

Palabras clave: atención de enfermería, cuidados críticos, servicios médicos de emergencia

ABSTRACT

Objetivo: Determine the level of user satisfaction from 20 to 60 years of age on health care provided by the nurse in the Topic of Medicine, Critical Care Unit and Emergency at the Hospital Nacional Hipólito Unanue, during the months between August 2009 and April 2010.

Material and Method: Quantitative, descriptive, transversal and prospective study, with a probability sample of 270 users, using a questionnaire and Likert scale.

Results: It was found that users of the interpersonal component of quality satisfaction expressed intermediate satisfaction (75,5%), followed by 12.3% of complete satisfaction and 12.2% indicated their dissatisfaction, while on the component technical quality showed a medium satisfaction (71.6%), followed by 26.19% of total dissatisfaction and satisfaction of 2.21%; about the comfort component considered a medium satisfaction (70.0%), followed by 21.3% of dissatisfaction and only 8.7% of complete satisfaction.

Conclusion: The most notable strength in the nurse's personal is correct personal presentation, while the biggest weakness was found in the limited guidance on care and indications (advice).

Keywords: nursing care, critical care, emergency medical services

¹ Licenciada en Enfermería. Facultad de Obstetricia y Enfermería- Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario se define como la complacencia del usuario por el servicio recibido y la del trabajador de salud (profesional de enfermería) por las condiciones en las cuales brinda el servicio.¹ El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.^{1,2}

También existen ciertos aspectos que causan insatisfacción en el usuario, entre ellos tenemos:

la falta de amabilidad y cortesía en el trato; la escasez del valor humanitario; la falta de individualidad en la atención; la impaciencia y la indiferencia; el incorrecto desempeño del personal que se refleja en la carencia de habilidad y seguridad en la ejecución de los procedimientos; la falta de ayuda e interés; el ambiente inadecuado (carece de privacidad y comodidad); la desinformación e incomunicación y la falta de respeto a las creencias y costumbres del paciente. Estos factores no deben reflejarse en la atención

de enfermería, ya que el usuario cuando abandona el establecimiento tendría que irse satisfecho por el servicio recibido para que tenga el deseo de volver a la institución y recomendar el servicio a otras personas.

Igualmente existen componentes de la calidad que permiten medir la satisfacción del usuario; entre ellos tenemos el componente de la calidad interpersonal que abarca un proceso terapéutico y de interacción^{3, 4, 5}, mientras que el componente de la calidad técnica se refiere a la aplicación de conocimientos, habilidades y el uso de las tecnologías disponibles para restaurar la salud de la población⁶. Finalmente, tenemos el confort que consiste en el bienestar o comodidad del ambiente donde se ejecutan los cuidados de enfermería.¹

Al mismo tiempo, al observar la realidad en el Tópico de Medicina de la Unidad de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, se identificó que el problema que se acrecentaba cada día consistía en la insatisfacción de los pacientes sobre la atención de salud; por ello, el objetivo general del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de 20 a 60 años de edad sobre la atención de salud que brinda el profesional de enfermería en el Tópico de Medicina de la Unidad de Emergencia y Cuidados Críticos en el Hospital Nacional Hipólito Unanue entre los meses de agosto del 2009 y abril del 2010. Los objetivos específicos: identificar y esclarecer las debilidades y fortalezas de los cuidados de enfermería según las observaciones del usuario; así también, conocer y analizar el grado de satisfacción de los usuarios según las diferentes áreas (componente técnico, confort e interpersonal) en el Tópico de Medicina de la Unidad de Cuidados Críticos y Emergencia.

MATERIAL Y MÉTODO

Esta investigación fue cuantitativa; su alcance, descriptivo, y el diseño temporal, transversal.

La muestra se obtuvo mediante criterios probabilísticos y con la fórmula de la muestra sin ajustar, que ascendió a 270 usuarios.

La recolección de los datos se realizó en el Tópico de Medicina de la Unidad de Cuidados Críticos en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, con previa autorización, a través de un cuestionario, y como escala de calificación para medir el nivel de satisfacción del usuario se utilizó la escala de Likert. El cuestionario fue validado mediante juicio de expertos y sometido a prueba piloto para su validez y confiabilidad estadística.

El procesamiento y análisis se realizó mediante el paquete estadístico SPSS 15, siendo la medida de tendencia central la prueba chi cuadrado de Pearson con la intención de conocer cuáles eran los indicadores que más participan.

RESULTADOS

La edad de los usuarios que se atienden en el Tópico de Medicina fluctúa entre los 20 y 60 años, teniendo una mayor incidencia los pacientes adultos de 55 a 60 años con el 19,6% del total, seguido por los usuarios con 40 a 44 años de edad, representada por el 11,9%, mientras que los pacientes con 35 a 39 años de edad constituyen el 8,1%.

Los usuarios de 20 a 60 años de edad en relación con el componente de la calidad interpersonal y la atención de enfermería manifestaron un nivel de satisfacción intermedia representado por el 75,5%, seguido por una satisfacción completa expresada por el 12,3%, y la insatisfacción del 12,2%, relacionada con el deficiente esclarecimiento a las dudas e inquietudes, el poco interés en la recuperación del paciente, la escasa motivación del personal de enfermería al usuario para expresarse y la falta de cortesía en el saludo del enfermero (a) (Tablas 1 y 2).

TABLA 1: Nivel de satisfacción del usuario de 20 a 60 años sobre la atención de salud que brinda el profesional de enfermería en relación al componente de la calidad interpersonal en el Tópico de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2010

Componente de la Calidad Interpersonal	TA %	A %	I %	D %	TD %	Total
Presentación de la enfermera (o).	14,8	63,7	2,2	16,3	3,0	270
Cortesía en el saludo de la enfermera (o).	13,7	63,0	2,6	17,4	3,3	270
Amabilidad de la enfermera (o).	14,8	71,9	1,9	9,3	2,2	270
Paciencia de la enfermera (o).	14,4	73,0	1,5	8,5	2,6	270
Conocimiento del nombre del paciente que atiende la enfermera (o).	9,6	70,4	1,5	8,1	10,4	270
Relación de confianza entre el paciente y la enfermera (o).	12,6	62,6	4,8	15,2	4,8	270
La enfermera (o) motiva al paciente para expresarse.	12,2	61,5	5,2	16,3	4,8	270
Interés de la enfermera (o) en la recuperación del paciente.	11,1	60,0	7,0	18,1	3,7	270
La enfermera respeta las costumbres y creencias.	11,1	80,0	1,9	5,6	1,5	270
La enfermera respeta como ser humano al paciente.	11,5	79,3	1,5	6,3	1,5	270
La enfermera (o) aclara las dudas e inquietudes.	10,4	64,1	3,3	18,1	4,1	270
La enfermera (o) usa un tono de voz adecuado cuando se comunica.	11,5	83,3	0,7	3,3	1,1	270
La enfermera (o) usa términos sencillos y claros cuando se comunica.	11,5	85,9	0	1,9	0,7	270
	12,2	70,7	2,6	11,1	3,4	100%

T.A.= totalmente de acuerdo

A.= de acuerdo en ciertos aspectos.

I.= indeciso.

D.= en desacuerdo en ciertos aspectos.

T. D. = totalmente en desacuerdo.

Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario en relación al componente de la calidad interpersonal		%
Satisfacción completa		12,3%
Satisfacción intermedia		75,5%
Insatisfacción		12,2%
TOTAL		100%

Respecto al componente de la calidad técnica de las acciones de enfermería, los pacientes indicaron una mediana satisfacción (representada por el 71,6%), seguida por 26,19% de insatisfacción, relacionada con la falta de

orientación sobre los cuidados e indicaciones, el tiempo de atención inadecuado y la falta de atención rápida y oportuna. Sólo el 2,21% consideraron una satisfacción total (Tabla 4).

Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario de 20 a 60 años sobre la atención de salud que brinda el profesional de enfermería en relación con el componente de calidad técnica en el Tópico de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2010.

Componente de la Calidad Técnica	TA %	A %	I %	D %	TD %	Total
La enfermera (o) brinda una atención individualizada.	11,5	80,4	3,7	3,7	0,7	270
La enfermera (o) ofrece una atención rápida y oportuna.	10,0	50,4	3,3	28,9	7,4	270
La enfermera (o) cuenta con conocimientos y habilidades para brindar atención.	11,9	74,1	3,0	9,3	1,9	270
La enfermera (o) muestra seguridad en sus actos durante la atención.	11,9	73,7	3,7	8,9	1,9	270
La enfermera (o) orienta al paciente sobre los procedimientos antes de ejecutarlos.	11,9	68,5	1,1	14,8	3,7	270
La enfermera (o) orienta al paciente sobre los cuidados en indicaciones.	8,9	33,7	1,9	51,9	3,7	270
La enfermera (o) favorece la participación de la familia en el cuidado.	11,1	70,4	4,8	12,6	1,1	270
El tiempo de atención que utiliza la enfermera (o) es el correcto.	11,5	50,4	1,1	30,4	6,7	270
	11,1	62,7	2,8	20,1	3,3	100%

Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario en relación con el componente de la calidad técnica		%
Satisfacción Completa		2,21%
Satisfacción Intermedia		71,6%
Insatisfacción		26,19%
TOTAL		100%

Con respecto a los cuidados de enfermería y su relación con el componente de la calidad confort, los usuarios de la investigación manifestaron una moderada satisfacción representada por el 70%, seguido por el 21,3% de insatisfacción relacionado

con la falta de libertad y privacidad en el ambiente de atención y la ventilación inadecuada. Sólo el 8,7% consideraron una satisfacción completa. (Tabla 6).

Tabla 5. Nivel de satisfacción del usuario de 20 a 60 años sobre la atención de salud que brinda el profesional de enfermería en relación con el componente de la calidad confort en el Tópico de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2010.

Componente de la Calidad Confort	TA %	A %	I %	D %	TD %	Total
La enferma (o) brinda su atención en un ambiente con libertad.	5,6	52,2	1,9	27,0	13,3	270
La enferma (o) brinda su atención en un ambiente con privacidad.	5,6	52,2	1,5	27,0	13,7	270
La enferma (o) brinda su atención en un ambiente con iluminación apropiada.	10,0	71,5	0,4	14,4	3,7	270
La enferma (o) brinda su atención en un ambiente con ventilación adecuada.	8,9	64,1	1,9	19,3	5,9	270
La presentación de la enfermera (o) es correcta durante la atención.	13,7	84,1	1,1	1,1	0	270
	8,76	64,8	1,36	17,76	7,30	100%

Tabla 6. Nivel de satisfacción del usuario en relación al componente de la calidad confort	
	%
Satisfacción Completa	8,7%
Satisfacción Intermedia	70%
Insatisfacción	21,3%
TOTAL	100%

El nivel de satisfacción de los usuarios de 20 a 60 años sobre la atención de salud que brinda el profesional de enfermería en el Tópico de Medicina de la Unidad de Cuidados Críticos y Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue fue una satisfacción intermedia (representada por

el 72,4%). Asimismo, se observa que existe un mayor grado de satisfacción intermedia en el componente de la calidad interpersonal (75,5%) y un alto porcentaje de insatisfacción (26,19%) en el componente de la calidad técnica (Tabla 7, Figuras 1, 2).

Tabla 7. Nivel de satisfacción del usuario de 20 a 60 años sobre la atención de salud que brinda el profesional de enfermería en el Tópico de Medicina de la Unidad de Cuidados Críticos y Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2010.

Componente de la Calidad	Satisfacción Completa %	Satisfacción Intermedia %	Insatisfacción %	Total %
Componente de la Calidad Interpersonal	12,3	75,5	12,2	100
Componente de la Calidad Técnica	2,21	71,6	26,19	100
Componente de la Calidad Confort	8,7	70,0	21,3	100
	7,7	72,4	19,9	100%

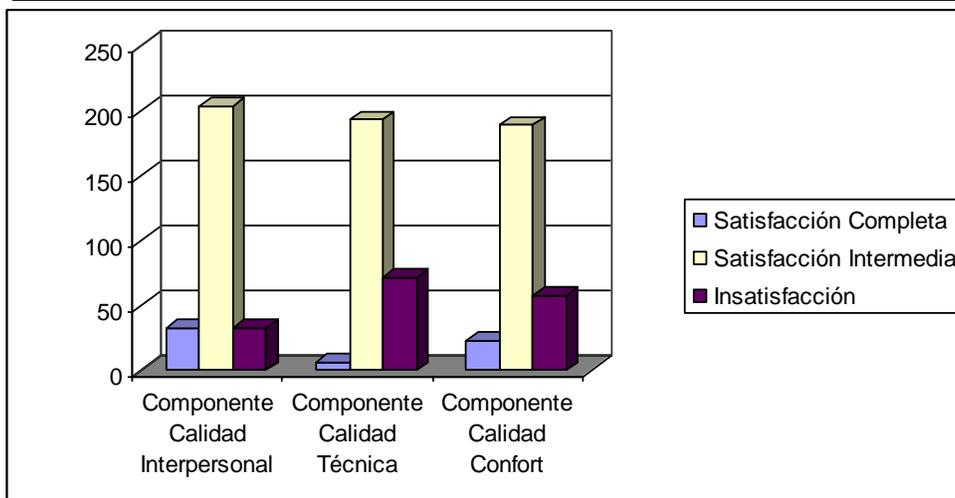


Figura 1. Comparación de promedios de los cuidados de enfermería y los componentes de la calidad.

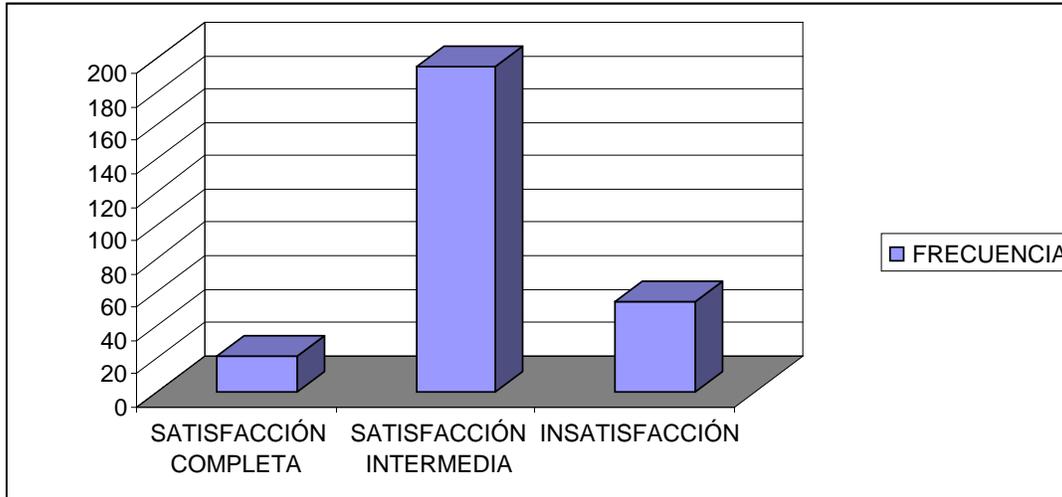


Figura 2. Nivel de satisfacción del usuario de 20 a 60 años sobre la atención de salud que brinda el profesional de enfermería en el Tópico de Medicina de la Unidad de Cuidados Críticos y Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2010.

DISCUSIÓN

Peplau definió la enfermería como un proceso terapéutico e interpersonal que funciona en forma coordinada con el individuo, la familia y la comunidad, por lo que podemos definir la calidad de la atención interpersonal de enfermería como la relación de respeto y comunicación que se establece entre enfermera y paciente para lograr su satisfacción. El respeto debe ser a los pacientes, a su integridad y a su particular forma de pensar, a sus creencias y decisiones, evitando en nuestro trato criticarles, insultarles o regañarles. Las normas que rigen el manejo del proceso interpersonal surgen de los valores, principios y reglas éticas que gobiernan las relaciones entre las personas en general y entre los profesionales de la salud y sus pacientes en particular.^{3, 4, 5} En esta investigación se encontró que el 75,5% de los usuarios de 20 a 60 años manifestaron una satisfacción intermedia con enfermería con el usuario en el Tópico de Medicina, seguido por una satisfacción completa expresada por el 12,3% y una insatisfacción de 12,2%, relacionada con el deficiente esclarecimiento de las dudas e inquietudes, el poco interés en la recuperación del paciente, la falta de motivación del personal de enfermería al usuario para expresarse y la falta de cortesía en el saludo del enfermero. Estos resultados tienen cierta similitud con los datos revelados por Villegas⁷ en una investigación realizada en la Clínica de Primer Nivel de Atención en Nueva León de Monterrey – México, donde la dimensión interpersonal obtuvo 89% de mediana satisfacción. La

similitud se da cuando se suman los porcentajes de satisfacción completa e intermedia del presente estudio (87,8% de satisfacción moderada), que se asemejan a los de la investigación mencionada. Asimismo, Galeano y colaboradores⁸ realizaron un estudio en el Hospital Pediátrico Juan Pablo II de Corrientes – Argentina, donde informaron que el 53% de usuarios consideraron insatisfactoria la falta de explicaciones a las inquietudes y el poco interés de los enfermeros en los problemas del niño y familia; sin embargo, aunque el porcentaje no sea similar al del estudio, los motivos de insatisfacción sí coinciden con algunas de las deficiencias encontradas en esta investigación. Respecto al componente de calidad de la atención técnica de enfermería, Cabarcas y colaboradores⁶ describen en la Revista Virtual de Enfermería – Colombia, que la enfermera o enfermero se diferencia de los otros profesionales porque fundamenta sus cuidados y los realiza adecuadamente; asimismo explican que la dimensión de la calidad de atención técnica de enfermería se refiere a la capacidad de autoaprendizaje y dominio en la aplicación del conocimiento de las ciencias humanas, biológicas, psicológicas y socio antropológicas, así como el uso de tecnologías disponibles actualmente y las habilidades necesarias para atender la salud de la población por parte de la enfermera (o); también a la destreza para manipular y maniobrar con propiedad y seguridad el equipo apropiado necesitado por el cliente al realizar procedimientos médicos o diagnósticos. De la misma forma, el profesional de enfermería consideran al ser humano con una perspectiva de unicidad, totalidad y diversidad en su entorno socioeconómico y político, y por

ende participa en el trabajo interprofesional e intersectorial para la solución de los problemas de salud del ser humano, su familia y la comunidad con visión crítica, autocrítica, reflexiva, creativa y de cambio.^{3, 5, 6}

En el presente estudio se encontró que los usuarios de 20 a 60 años manifiestan una mediana satisfacción representada por el 71,6%; asimismo el 26,19% indicaron su insatisfacción relacionada con la falta de orientación sobre los cuidados en indicaciones, el tiempo de atención inadecuado y la falta de atención rápida y oportuna y sólo el 2,21% consideraron una satisfacción total. Estos resultados son semejantes a los presentados por

Villafranca⁹ en un estudio realizado en el Hospital I Cabarcas y colaboradores⁶ manifestaron en la Revista Virtual de Enfermería – Colombia que el objetivo de los cuidados de enfermería es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de atención de enfermería.¹

datos se asemejan a los de nuestro estudio ya que en ambas investigaciones el grado de satisfacción es mediano y también porque sus motivos de insatisfacción son iguales. En cambio, los resultados contrastan ampliamente con los datos encontrados por Acevedo y colaboradores¹⁰ en un estudio realizado en el Hospital de Tamaulipas – México, donde los usuarios en su totalidad están insatisfechos con los cuidados de enfermería, ya que manifestaron como fortalezas la disponibilidad del profesional de enfermería y la enseñanza sobre el tratamiento a seguir, mientras que en nuestro estudio estos aspectos positivos se vieron como debilidades.

Castro¹ y colaboradores manifiestan, en un estudio de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – Perú, que cuando hablamos de la calidad de la atención confort de enfermería nos referimos a la comodidad del ambiente donde se ejecutan los cuidados de enfermería; es decir, el profesional de enfermería antes de brindar sus acciones debe asegurar la privacidad, comodidad (iluminación, ventilación, temperatura) y evitar interrupciones, movimientos y ruidos, con el fin de no atentar contra la privacidad y libertad del usuario durante su atención.

En la presente investigación se encontró que el 70,0% de usuarios de 20 a 60 años indicaron una satisfacción intermedia con el componente de la calidad confort, seguido por el 21,3% de insatisfacción relacionado con la falta de libertad y privacidad en el ambiente de atención y la ventilación inadecuada en el Tópico de Medicina, y sólo el 8,7% consideraron una satisfacción completa. Estos resultados difieren de los datos del informe dado por Malca Saavedra¹¹, en un estudio realizado en los Servicios del Niño en el Policlínico Agustín Gaviña Salcedo de Lambayeque – Perú, donde el 89% de los encuestados manifestaron una percepción positiva hacia la atención de

enfermería con privacidad. Asimismo, Villafranca⁹ realizó un estudio en el Hospital I Naylamp de Chiclayo – Perú, donde encontró que de 150 encuestados el 86% manifiesta parcial satisfacción con respecto al ambiente donde se imparte la atención de enfermería, indicando como factores de insatisfacción los ambientes incómodos con respecto a la libertad (92%), ambientes limpios pero desordenados (72%) y la falta de privacidad en la consulta de enfermería (94%). Sin embargo, aunque el porcentaje no se asemeje al del presente estudio, se observa claramente una similitud con los agentes causantes de insatisfacción en el usuario.

En la presente investigación se encontró que los usuarios de 20 a 60 años afirman una mediana satisfacción con la atención de salud que brinda el profesional de enfermería en el Tópico de Medicina de la Unidad de Cuidados Críticos y Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, representado por el 72,4%, seguido por insatisfacción expresada por el 19,9% y sólo un 7,7% de satisfacción completa. Esta información se asemeja a los resultados de un estudio realizado por Albújar Núñez et al¹² en la Clínica Ramón Castilla Essalud de Lima – Perú, que informaron que el 59,9% de pacientes se encuentran medianamente satisfechos con los cuidados que le brinda la enfermera durante su estancia hospitalaria. Empero, existe disparidad con lo presentado por Cabarcas y colaboradores⁶, que revelaron que el 85% de los encuestados manifestaron que la satisfacción con la atención de enfermería era buena, mientras que el 15% la encontró regular. La diferencia con nuestra investigación es que en esta última sobresale la satisfacción completa, mientras que la nuestra se caracteriza por un nivel de satisfacción moderado.

CONCLUSIONES

Después de aplicar el instrumento de recolección de datos y analizar los resultados de la presente investigación, se llegó a lo siguiente: la fortaleza más sobresaliente es la presencia personal, mientras que la mayor debilidad encontrada consistió en la escasa orientación sobre los cuidados e indicaciones (consejería). Asimismo, se encontró que los usuarios de 20 a 60 años de edad tienen un nivel de satisfacción intermedia, representado por el 72,4%, sobre la atención de salud que brinda el profesional de enfermería en el Tópico de Medicina de la Unidad de Cuidados Críticos y Emergencia en el Hospital Nacional

Hipólito Unanue, seguido por el grado de insatisfacción manifestado (19,9%) y una satisfacción completa (7,7%). Es por ello que se recomienda a la Jefatura del Departamento de Enfermería que debería planificar y ejecutar constantemente talleres de capacitación sobre la calidad de los cuidados de enfermería para los enfermeros(as) de la Unidad de Cuidados Críticos y Emergencia; así como promover el incremento del número de profesionales en enfermería en el Tópico de Medicina y mejorar sus instalaciones con respecto a la privacidad y ventilación adecuadas durante la atención a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castro M, Villagarcía H, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003 [internet]. Revista Situa-Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.. 2003; 12(23): 47-53. Consulta: 12/06/10. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2004_n23/rs_m_satisfaccion.htm
2. Rojas J. Gestión por procesos para mejorar la atención del usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud [internet]. Consulta: 10/04/10. Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales de la Universidad de Málaga, España. en <http://www.eumed.net/libros/2007b/269/26.htm>
3. Anierte N. Teoría y Método en Enfermería II. 2001. [internet]. Consulta: 14/03/10. Disponible en: http://perso.wanadoo.es/anierte_nic/progr_asignat_teor_metod5.htm
4. Burgos M, Paravic T. Violencia Hospitalaria en Pacientes: abril -junio 2003 [internet]. Revista Situa-Ciencia y Enfermería-Concepción..2003. Consulta 14/03/10. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532003000100002&script=sci_arttext
5. Mejía M. Reflexiones sobre la relación interpersonal enfermera-paciente en el ámbito del cuidado clínico: noviembre 2005-febrero 2006 [internet]. Revista Situa-Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia..2006. Consulta: 14/03/10. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962006000200010&script=sci_arttext
6. Cabarcas I, Montes A, Ortega G. Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Cartagena, Colombia [Internet]. Consulta: 25/08/09. Actualizaciones en Enfermería (Colombia). 2007. Disponible en: <http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermvol120109/Satisfacciondepacientehospitalizado.htm>
7. Villegas M. Satisfacción del usuario del Servicio de Planificación Familiar [internet]. Consulta: 11/04/10. Red de Enfermería de América Latina, 2006. En: <http://real.enfermeria.uanl.mx/satisfaccion-del-usuario-del-servicio-de-planificacion-familiar.html>.
8. Galeano H, Furlán C, Aughter M, Balbuena M, Zacarías G, Zacarías L. Nivel de atención con la atención de enfermería en un hospital pediátrico [internet]. Consulta: 28/4/10. Corrientes: Universidad Nacional del Nordeste. Comunicaciones Científicas y Tecnológicas. 2006. En: <http://www.unne.edu.ar/Web/cyt/cyt2006/03-Medicinas/2006-M-134.pdf>.
9. Villafranca N. Satisfacción del usuario externo en la atención de enfermería de la cartera del adulto y adulto mayor en el Hospital I Naylamp. Lima: Facultad de Obstetricia y Enfermería de la USMP; 2008.
10. Acevedo-Porras G, Castañeda-Hidalgo H, González Salinas F, Garza R, Meléndez C, Pineda-Zúñiga M et al. Satisfacción del usuario con las intervenciones de enfermería [internet]. Consulta: 10/06/10. Revista virtual sobre "Investigación, Sociedad y Desarrollo". Avances y perspectivas 2008. Disponible en: <http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%203%20numero%202/PRIMER%20FORO%20UNIVERSITARIO/CSAL-10.swf>
11. Malca K. Satisfacción del usuario externo en relación a la privacidad de la atención en los servicios del niño en el Policlínico Agustín Gaviria Salcedo. Tesis de licenciatura en Enfermería. Lima: Facultad de Obstetricia y Enfermería de la USMP; 2008.
12. Albújar X, Torres R, Benedicta M. Satisfacción del usuario sobre los cuidados que le brinda la enfermera durante su estancia hospitalaria en la Clínica Ramón Castilla Essalud. Lima: Biblioteca Virtual de la UPCH; 2007.

Correspondencia

Lourdes Pinto Rebatta

Correo electrónico:

lourdespr17@hotmail.com

Recibido: 15/09/10

Aceptado para su publicación: 28/01/11