



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**ENFERMERÍA**

**EVIDENCIAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE  
LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA DURANTE EL PERI  
OPERATORIO**

**EVIDENCE OF PATIENT SATISFACTION ABOUT NURSING  
CARE DURING THE OPERATIVE PERIOD**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO  
DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN CENTRO  
QUIRÚRGICO ESPECIALIZADO**

**AUTORA**

**Lic. Enf. GRECIA KELHUAROSA PAUCAR CARDENAS**

**ASESOR**

**Lic. Esp. YAMILED OCHANTE AYACHO**

**LIMA - PERÚ**

**2021**



**ASESOR**

LIC.ESP. YAMILED OCHANTE AYACHO

Departamento Académico de Enfermería

ORCID: 0000-0002-3939-5674

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme y darme fuerzas para lograr mis metas y proyectos; a mi familia por apoyarme y ayudarme en el logro de mis objetivos, por motivarme y estar a mi lado en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora, docentes de la especialidad, por su dedicación a nuestro aprendizaje profesional, por su orientación y guía para alcanzar nuestros objetivos profesionales.

## **FINANCIAMIENTO**

El presente trabajo de investigación será autofinanciado.

## **DECLARACIÓN DEL AUTOR**

el presente trabajo académico es original y está regido estrictamente a los lineamientos respectivos para respetar la ética en investigación, siendo su finalidad ser utilizada para optar por el título de segunda especialidad profesional en centro quirúrgico especializado.

## **TABLA DE CONTENIDO**

RESUMEN.....	7
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. CUERPO .....	15
III. CONCLUSIONES .....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....	23
ANEXOS .....	28

## RESUMEN

El cuidado del paciente forma parte importante del proceso para la recuperación de su salud, los cuidados adecuados que proporciona la enfermera peri operatoria contribuyen al restablecimiento de su salud. En los últimos años han existido múltiples iniciativas para medir la calidad a través de la evaluación de la satisfacción del paciente, debido a la gran demanda de atención de los establecimientos de salud donde se percibe un aumento en el grado de insatisfacción del usuario. los pacientes más satisfechos y con experiencias positivas de la atención que reciben, participan de una forma mucho más eficiente en su autocuidado y tienen mejor adherencia a las instrucciones e información recibida y sobre todo generan una evaluación positiva tanto del personal como de la institución. **Objetivo:** Identificar evidencias existentes de la satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería durante el peri operatorio. **Metodología:** Estudio monográfico, descriptivo, retrospectivo, mediante revisión bibliográfica de literatura científica. **Resultados:** tras la búsqueda bibliográfica inicial se encontraron un total de 51 artículos. Después de aplicar los criterios de inclusión y exclusión, se obtuvieron un total de 20 artículos de revistas de enfermería indexadas. **Conclusión:** Se evidencia que existe bibliografía respecto al tema, así también se identificaron los factores y dominios que influyen en la satisfacción del paciente sobre los cuidados brindados en el peri operatorio por parte del personal de enfermería.

Palabras claves: “Satisfacción del Paciente”, “Periodo Perioperatorio”, “Cuidados Intraoperatorios”, “enfermera quirúrgica”. (fuente Decs).

## **ABSTRACT**

Patient care is an important part of the process for the recovery of their health, the appropriate care provided by the perioperative nurse contributes to the restoration of their health. In recent years there have been multiple initiatives to measure quality through the evaluation of patient satisfaction, due to the great demand for care from health facilities where an increase in the degree of user dissatisfaction is perceived. The most satisfied patients with positive experiences of the care they receive participate in a much more efficient way in their self-care and have better adherence to the instructions and information received, and above all, they generate a positive evaluation of both the staff and the institution. Objective: Identify existing evidence of patient satisfaction with nursing care during the perioperative period. Methodology: Monographic, descriptive, retrospective study, by means of a bibliographic review of scientific literature. Results: after the initial bibliographic search, a total of 51 articles were found. After applying the inclusion and exclusion criteria, a total of 20 articles were obtained from indexed nursing journals. Conclusion: It is evidenced that there is bibliographic information on the subject, as well as the factors and domains that influence patient satisfaction with the care provided in the perioperative period by the nursing staff.

Keywords: "Patient Satisfaction", "Perioperative Period", "Intraoperative Care", "Surgical Nurse". (source Decs).



## **I. INTRODUCCIÓN**

El cuidado es un elemento esencial en la práctica de enfermería, se considera cuidado a todos aquellos recursos que usa la enfermera para brindar atención a los pacientes quienes deben ser tratados como personas únicas e irremplazable (1). El cuidado de Enfermería se define como la actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida humana la cual se basa en la interrelación que establece la enfermera y el paciente (2).

El cuidado es el objetivo del conocimiento de enfermería y se traza como el criterio fundamental para distinguirla de otras disciplinas de salud. El cuidado considera como elementos aspecto afectivos que tiene una relación con el compromiso y la actitud de la enfermera, así también elementos técnicos y tecnológicos que no pueden separarse para brindar cuidados (3).

Swanson, con relación a la teoría de los cuidados, propone cinco procesos básicos sucesivos (conocimiento, hacer por, estar con, posibilitar y mantener las creencias), en los que se percibe el cuidado de enfermería, caracterizándose por la actitud filosófica de la enfermera, los mensajes verbales y no verbales, la comprensión, las consecuencias de los cuidados y las acciones terapéuticas, estos conceptos permiten reflexionar sobre el cuidado enfermero(4).

La enfermera peri operatoria es el profesional que brinda una atención integral al paciente quirúrgico basada en los conocimientos científicos y humanitarios actualizados de manera permanentemente y continua en salvaguarda de su seguridad y dignidad humana en el perioperatorio: el antes, durante y después de la cirugía (5).

En la actualidad la enfermera al brindar el cuidado peri operatorio afronta el desafío de realizar sus actividades en un entorno enmarcado por muchas exigencias, tiene la obligación de desempeñarse y participar con profesionalismo. De sus cuidados y acciones depende la seguridad y la satisfacción del paciente; por esto es imprescindible que el personal se empeñe en lograr que el tiempo reducido de contacto con el paciente sea el más productivo. Debido a eso las acciones que toma el personal son interpretadas como indicador de calidad y las que mejor se perciben por el paciente y familia(6).

En los últimos años han existido gran cantidad de iniciativas para poder medir la calidad a través de la evaluación de la satisfacción del paciente, debido una alta demanda de atención de los establecimientos de salud, donde se observa un aumento en el grado de insatisfacción del usuario, por ello, la necesidad de explorar estudios que muestren resultados para la toma de decisiones y cree un proceso de mejora continua en la calidad de atención (7).

La satisfacción del paciente se define como el grado de convergencia entre las expectativas y la percepción de la atención recibida, es decir, es la evaluación que resulta de comparar la atención experimentada y la que se espera recibir (8).

Las dimensiones que se consideran para la evaluación de la satisfacción son:

1. La Comunicación: la explicación clara, intimidad en las conversaciones, interés por el problema de salud del paciente.
2. Actitudes profesionales: el profesional debe acoger conductas amables de apertura y comprensión sobre los problemas de salud que presentan los pacientes.

3. La competencia técnica: las habilidades y los conocimientos inherentes de su profesión.
4. Clima de confianza: crear un ambiente propicio para que el paciente sea capaz de expresar con el médico y la enfermera sus sentimientos, temores y preocupaciones.
5. Percepción del paciente sobre su individualidad: mutuo respeto basado en una relación de empatía (9).

Brindar cuidado con calidad es la esencia de la enfermería que va encaminado a una interrelación con el paciente compartiendo emociones, sentimientos, apoyo, compañía, y una buena comunicación efectiva y afectiva para alcanzar un alto nivel en la satisfacción de los pacientes (10). Con esto nos referimos al hecho que el personal debe referirse al paciente por su nombre, conocer sus expectativas y necesidades, para poder lograr que el paciente perciba la atención brindada en forma positiva y considere al mismo tiempo que la experiencia vivida contribuye a la recuperación de su salud (11).

La Organización Mundial de Salud, recomendó a los gestores de la salud considerar las expectativas que tiene la ciudadanía y que estas puedan influir en su toma de decisión. La satisfacción de los pacientes han sido consideradas por las instituciones de salud como una estrategia para lograr un conjunto de percepciones relacionados al tipo de cuidados recibidos, es por ese motivo que ha sido propuesta como indicador de calidad del cuidado en los países desarrollados, dando así, inicio a varios estudios sobre satisfacción del paciente (12).

La satisfacción es un indicador indispensable de la calidad asistencial. Por lo tanto, medir la satisfacción del paciente es un medio importante de la valoración de los servicios de salud y muy específicamente los cuidados brindados por las enfermeras (13).

Las investigaciones demuestran que los pacientes más satisfechos y con experiencias positivas de la atención participan de una forma mucho más eficiente en su autocuidado y tienen mejor adherencia a las instrucciones e información recibida y genera una evaluación positiva de la institución (14).

Estudios realizados en el hospital Universitario de KorleBu-Ghana demuestran que de las cinco dimensiones que se estudiaron sobre la satisfacción del paciente, la relación paciente –enfermera es la que sugiere mayor satisfacción ya que ocho de cada diez pacientes están satisfechos con los cuidados recibidos por la enfermera durante el perioperatorio, el 59% de los encuestados se encontraban satisfechos con la información que recibieron de las enfermeras sobre su intervención quirúrgica (15).

Otro estudio realizado en Ecuador revela que la atención ofrecida por el personal de enfermería es óptima, los pacientes manifiestan estar satisfechos con el cuidado que reciben, sin embargo, también menciona que hay mayor satisfacción en mujeres jóvenes que tienen mayor grado de instrucción a diferencia de otro nivel de instrucción; también se distingue que al relacionar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con el cuidado de enfermería con las variables edad y de horas de hospitalización no existe correlación estadísticamente significativa (16).

Mishra en su estudio realizado en la India indican que un 7 % de los pacientes opinan que los cuidados de enfermería eran excelentes , el 48 % consideraban que los cuidados eran muy buenos, el 25% lo considera bueno, el 20% opino que fue regular y solo uno de ellos dijo que era deficiente, por lo tanto el 80% de los pacientes del estudio están satisfechos con los cuidados de enfermería (17).

Al realizar el presente estudio nos brindara un aporte teórico y práctico sobre el nivel de satisfacción que tiene el paciente acerca de los cuidados que proporciona la enfermera quirúrgica durante el peri operatorio, contribuyendo a partir de los resultados a realizar mejoras correspondientes a los cuidados proporcionados, siendo este un punto de referencia para alcanzar un alto nivel de satisfacción en los pacientes.

Se obtendrá evidencias de la satisfacción de los pacientes quirúrgicos, que nos indicará donde se encuentra la disconformidad del cuidado, nos ayudará a mejorar y facilitar el que hacer enfermero para continuar velando por la integridad y bienestar de los pacientes quirúrgicos.

Con el análisis de las investigaciones se brindará información actualizada, y con diferentes enfoques ayudándonos a entender mejor por qué este tema está siendo tomado con mucha más importancia en los últimos años debido a que es un indicador de calidad así, obtener cifras estadísticas y mejorar los cuidados que el paciente necesita para lograr su satisfacción.

## Objetivo General

Identificar evidencias existentes de la satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería durante el peri operatorio.

## Objetivo específico

1. Determinar los factores que intervienen en el nivel de satisfacción del paciente sobre los cuidados durante el peri operatorio.
2. Identificar las dimensiones que intervienen en el nivel de satisfacción del paciente quirúrgico.

## II. CUERPO

La presente Monografía tiene como finalidad sintetizar los diferentes resultados de las fuentes consultadas para responder a una situación problema en el campo de la especialidad del cuidado enfermero, mediante el diseño de investigación documental, descriptiva, de tipo retrospectiva.

Se obtuvieron aquellas publicaciones con los siguientes **criterios de inclusión**: artículos que aborden el tema de satisfacción sobre los cuidados de enfermería en el peri operatorio, en los idiomas inglés, portugués y español, textos completos en revistas indizadas y publicadas durante los años 2011 y 2021.

Los **criterios de exclusión** fueron: tesis, artículos sobre relato de experiencia, revisión bibliográfica de artículos con dificultad de acceso y aquellos artículos que tengan más de 10 años de publicación.

Las bases de datos digitales consultadas fueron: PudMed, Lilacs, Redalyc, SciELO, Google académico, MEDLINE y Dialnet. En la investigación se usaron los operadores boléanos OR y AND.

Se emplearon las siguientes palabras claves (DeCS):

“Satisfacción del Paciente”, “Periodo Perioperatorio”, “Cuidados Intraoperatorios”, “enfermera quirúrgica”, “enfermería”. En inglés, portugués y español.

De la búsqueda se obtuvo 51 artículos, de ellos se seleccionaron 20, los cuales poseen todos los criterios de exclusión e inclusión, asimismo, los artículos fueron

seleccionados por el título, después por su resumen y finalmente por la lectura del texto completo. (figura 1)

Entre los años de publicación de los artículos de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en el peri operatorio se obtuvieron más datos de los años 2018 y 2017 que suma un 30 %, el resto de los estudios oscilan del 2012 al 2021 llegando en su conjunto a un 70 % de los artículos encontrados (TABLA N°1).

En relación a la base de datos es en PUBMED donde se encontró mayor cantidad de artículos, siendo 13 artículos que hace un 65%, DIALNET se encontró 15% que equivale a 3 artículos, MEDLINE está representado por el 10 %, y el 5 % corresponde a SCIELO y PROQUEST respectivamente. (TABLA N° 2).

En la elaboración de las tablas se obtuvieron los siguientes **resultados**:

De los artículos científicos de satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería durante el peri operatorio se utilizaron 2 artículos científicos de España y la India que representa 10 % cada una, el 80% corresponde a diferentes países. (TABLA N° 3).

De la revisión documental de los artículos científicos el 70% se encuentra en inglés, el 25% se encuentra en español y solo el 5% se encuentra en portugués (TABLA N°4).

El objetivo general de esta monografía es buscar evidencia disponible de la satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en el peri operatorio. Con respecto a la evidencia bibliográfica, se obtuvo una producción de artículos científicos necesarios, sobre este tema.



Las investigaciones son en general de tipo descriptivo cuya finalidad es puntualizar la existencia de los artículos de la satisfacción sobre los cuidados de enfermería durante el peri operatorio.

De los estudios analizados podemos observar que la satisfacción de los pacientes quirúrgicos es un tema abordado por los profesionales de España quienes ponen más atención a este punto, esto debido a que la mayoría de información obtenida pertenece a esta fuente, lo que hace más fácil abordar el tema en mención, el cual ayuda y facilita a comprender mejor la importancia y relevancia de este tema (18)(19)(8).

La calidad del cuidado surge del concepto del individuo que le ofrece y emerge de la filosofía del cuidado enfermero. La satisfacción del paciente es un elemento importante de su atención (20).

De los artículos encontrados ninguno de ellos hace mención de una insatisfacción sobre los cuidados peri operatorios brindados por las enfermeras, sin embargo, se encontraron estudios donde la satisfacción fue de nivel medio representado por un 15% (21)(22)(20). Ruydiaz en sus hallazgos, menciona también que la empatía, el acceso a brindar cuidados, la oportunidad para realizar los procedimientos y ofrecer medidas de confort no alcanzaron un nivel óptimo de satisfacción en los pacientes para con el profesional (20)(22)(21)(23).

A si mismo Gebremedhn menciona que otra causa que reduce la satisfacción es debido a que el personal de quirófano está muy ocupado con las diferentes actividades que realiza lo cual reduce la atención de las necesidades de los pacientes(24), otro estudio

menciona que la falta de explicación de las normas del servicio y desinterés del profesional por los problemas del paciente son otros factores que contribuyen a reducir el nivel de satisfacción (25).

La expectativa que el paciente tiene de los cuidados que proporciona el profesional de enfermería rara vez se toman en cuenta al evaluar la calidad de atención en el peri operatorio, esto suele ocurrir especialmente en países de medianos y bajos ingresos, afectando el nivel de satisfacción (15).

En oposición a esto Sillero en su estudio detalla que el paciente quirúrgico obtuvo un nivel de satisfacción buena esto debido a que tuvieron percepciones positivas acerca de los cuidados proporcionados por el profesional de enfermería, lo cual representa una parte importante de la calidad del cuidado y un resultado positivo tanto para el profesional como para la institución (26)(15)(25)(16)(18) (27)(23)(28) (29)(17)(19)(30)(24)(14)(31). El 75 % de los estudios analizados coincidieron en un buen nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en el peri operatorio.

Anaba en su estudio encontró que la satisfacción de los pacientes está influenciada por cinco factores: la información, el malestar y las necesidades, la relación entre el personal y el paciente, el miedo y la preocupación y el servicio. También argumenta que no solo la buena información y la comunicación interviene en la satisfacción del paciente sino también la cortesía, la amabilidad y el profesionalismo del profesional de enfermería. (15)(23) Así mismo el suministro de información preoperatoria de calidad contribuye a que los pacientes participen activamente en sus cuidados y aumentan su satisfacción (19) (30).

Tekin y Marcelino en sus estudios mencionan que la satisfacción del paciente se puede optimizar si el profesional de enfermería reconoce la importancia de brindar cuidados individualizados y personalizados según las necesidades de cada paciente, contribuyendo a una mejor percepción y por ende aumento de su satisfacción (23) (14).

Gonzales también menciona que la satisfacción sobre los cuidados que proporciona la enfermera se ve influenciada, por la buena percepción de las dimensiones: el monitoreo alcanzo un 74% de satisfacción, la necesidad 72.7% y la relación de confianza un 61% , estas son determinantes para poder evaluar el nivel de satisfacción (25). Otro estudio hace mención de las mismas dimensiones integrando, además: conforta 72.7%, accesibilidad 70%, explica y facilita 83.2% y se anticipa 78% de satisfacción.(16)(27). Ruydiaz respalda estas dimensiones teniendo resultados similares (20).

Garczyk también mención que las dimensiones que toma en cuenta en su estudio son: la información clara que se brinda al paciente, disponibilidad del personal, relaciones interpersonales, conocimientos de enfermería y habilidades técnicas (31).

Otro estudio hace mención de 3 dimensiones: educación, confianza y técnico profesional siendo estos 2 últimos aquellos que obtuvieron mejor evaluación con respecto a la satisfacción sobre los cuidados de enfermería(21).

Todas estas dimensiones están englobadas dentro de: la comunicación, actitudes del profesional, competencias técnicas, clima de confianza y percepción de la individualidad de paciente(9)(14).

### III. CONCLUSIONES

1. Se evidencia en los estudios que el nivel alcanzado de satisfacción sobre los cuidados de enfermería durante el peri operatorio, obtuvieron un nivel de satisfacción bueno que oscila entre un 70- 75 %, el cual se ve influenciado por la amabilidad, la cortesía y el profesionalismo del profesional, siendo estas percibidas como positivas para el paciente aumentando su satisfacción, de la misma manera se obtuvieron estudios donde la satisfacción alcanzo un nivel medio que va desde 10-15% , siendo estos estudios puntos de referencia para poder implementar acciones y protocolos que contribuyan a mejorar la calidad de los cuidados brindados por el profesional de enfermería, con la finalidad de aumentar sus niveles de satisfacción. Al identificar los factores que interviene en el nivel de satisfacción se encontraron los siguientes: la información, el malestar y las necesidades, la relación entre el personal y el paciente, el miedo y la preocupación y el servicio, todos estos factores son percibidos por el paciente determinando el nivel de satisfacción, que va desde bajo a un nivel óptimo según los cuidados proporcionados por el profesional de enfermería. En otros artículos los autores mencionan que la empatía, el acceso a brindar cuidados, la oportunidad para realizar los procedimientos y ofrecer medidas de confort son también factores presentes para la satisfacción del paciente, ambas posturas se interrelacionan.
2. De los artículos analizados podemos identificar las siguientes dimensiones: la comunicación, actitudes del profesional, competencias técnicas, clima de confianza y percepción de la individualidad de paciente las que son tomadas en cuenta para medir el nivel de satisfacción del paciente acerca de los cuidados que

brinda el profesional de enfermería durante el peri operatorio; siendo las dimensiones de comunicación y confianza donde se obtiene mayor nivel de satisfacción; pero también otros estudios solo basan sus investigaciones en tres dominios como la educación, confianza y técnico profesional siendo los estudios que consideran 5 dominios los más amplios en la explicación de la satisfacción.

3. En el Perú no se encontraron artículos sobre el tema indexados en revistas científica, no obstante mencionar que si se encontraron como literatura gris es decir trabajos de tesis de diferentes universidades, las mismas que no fueron ingresadas en la monografía por no encontrarse publicadas en formato de artículo científico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

1. Marriner A, Raile M. Modelos y teorías en enfermería [Internet]. 9.<sup>a</sup> ed. Modelos y teorías en enfermería. Elsevier; 2018 [citado 27 de agosto de 2021]. 323-338 p. Disponible en: <https://www--clinicalkey--com.us.debiblio.com/student/nursing/content/book/3-s2.0-B978849113339100021X>
2. Rodríguez J, García C. La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2009 [citado 27 de agosto de 2021];17(2):109-11. Disponible en: [www.medigraphic.org.mx](http://www.medigraphic.org.mx)
3. Locharich V. El cuidado enfermero. Rev enferm Hered. 2010;3(1):1.
4. Swanson K. La enfermería como cuidado informado del bienestar de los demás. Image J Nurs Sch [Internet]. 1993 [citado 3 de octubre de 2021];25(4):352-7. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8288305/>
5. Mauricio M, Armentos P, Coronel C, Duque T, Doicela P. Procedimientos de enfermería en el área quirúrgica [Internet]. 2015. QUITO: EDIMEC; 2015 [citado 3 de octubre de 2021]. p. 9-11. Disponible en: [http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4822/1/PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERIA EN EL AREA QUIRURGICA.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4822/1/PROCEDIMIENTOS_DE_ENFERMERIA_EN_EL AREA QUIRURGICA.pdf)
6. Hurtado F. Percepción Del Paciente Quirurgico Sobre El Cuidado [Internet]. UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA; 2018. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3569/Percepcion\\_Hurtado Fuentes\\_Dina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3569/Percepcion_Hurtado Fuentes_Dina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. MINSA. «Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo» [Internet]. Vol. 1. LIMA; 2011 [citado 10 de septiembre de 2021]. p. 2-58. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe>
8. Garcia J, Iopez A, Orozco C, Caro A, Serrano P. Personalización enfermera y

calidad percibida del cuidado en el ámbito hospitalario. Gac Sanit [Internet]. 1 de noviembre de 2011 [citado 6 de septiembre de 2021];25(6):474-82.

Disponible en: <http://www.gacetasanitaria.org/es-personalizacion-enfermera-calidad-percibida-del-articulo-S0213911111001610>

9. Ríos C, Ávila R. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente a RESUMEN. *Investig y Educ en Enfermería*. 2004;22(2):127-37.
10. Romero M, Contreras M, Moncada S. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*. 2016 [citado 27 de agosto de 2021];21:26-36. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309146733003>
11. Gavilan P, Chavéz T, Tovar R. Satisfacción del paciente post quirúrgico y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Manuel Higa Arakaki Satipo 2014. *Acceso Libr a Inf científica para la innovación*. 2016;8-77.
12. Santana J, Bauer CA, Minamisava R, Queiroz A. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. 2014;22(3):454-60. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?format=pdf&lang=es>
13. Bellido V, Coll R, Quero V, Calero G et al. Actividad E Intervención Enfermera En El Periodo Intraoperatorio. *Bibl LAS CASAS – Fund Index* [Internet]. 2009;5(2):25. Disponible en: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0411.php>
14. Marcelino CF, Machado SA, Cunha A, Santos AE. Satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el postoperatorio de prostatectomía radical. *Rev Rene*, ISSN-e 2175-6783, [Internet]. 2018 [citado 6 de septiembre de 2021];19:1-8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7446128&info=resumen&idi>



oma=POR

15. Anaba P, Abuosi A. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería perioperatoria en un hospital terciario en Ghana. *Int J Health Care Qual Assur* [Internet]. 2 de noviembre de 2020 [citado 27 de septiembre de 2021];ahead-of-p(ahead-of-print):463-75. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32897662/>
16. Arcentales LG, Mesa CI, Ramírez CA, Gafas GC. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Arch Venez Farmacol y Ter* [Internet]. 27 de junio de 2021 [citado 27 de septiembre de 2021];40(3):212-21. Disponible en: <https://zenodo.org/record/5035696>
17. Mishra P H, Gupta S. Estudio de la satisfacción del paciente en una unidad quirúrgica de un hospital universitario de tercer nivel. *J Clin Orthop Trauma*. junio de 2012;3(1):43-7.
18. Sillero A; Zabalegui A. Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en Artículo Original. *Rev Latino-Am Enferm* [Internet]. 2019 [citado 26 de agosto de 2021];27:31-42. Disponible en: [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)
19. Porrás GM, Barón LF, García LM, Morales GI. Efectividad de la Metodología de Enfermería en el Manejo del Dolor post Cirugía Mayor Ambulatoria. *Pain Manag Nurs* [Internet]. 1 de agosto de 2015 [citado 19 de septiembre de 2021];16(4):520-5. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25530124/>
20. Ruydiaz G, Saldarriaga G, Fernández A. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Cienc y Salud Virtual*, ISSN-e 2145-5333, Vol 10, N° 1, 2018, págs 49-61 [Internet]. 2018 [citado 6 de septiembre de 2021];10(1):49-61. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6635417&info=resumen&idoma=ENG>
21. Jun EY, Oh H. Necesidades del paciente y satisfacción con la atención de

enfermería después de la cirugía ambulatoria basada en un marco de atención centrado en el paciente. *Clin Nurs Res* [Internet]. 1 de junio de 2017 [citado 19 de septiembre de 2021];26(3):301-17. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26912711/>

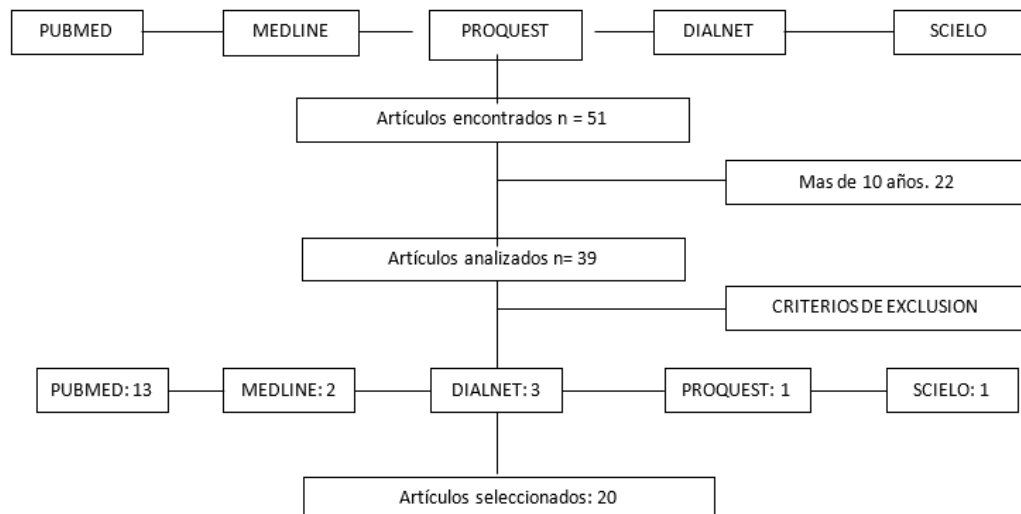
22. Fouogue JT, Tchounzou R, Fouelifack FY, Fouedjio JH, Dohbit JS, Sando Z, et al. Evaluación de la satisfacción de los pacientes tras la cirugía laparoscópica en un hospital terciario de Camerún (África). *Pan Afr Med J* [Internet]. 8 de noviembre de 2017 [citado 16 de septiembre de 2021];28:1-7. Disponible en: </pmc/articles/PMC5881559/>
23. Tekin F, Findik UY. Nivel de Percepción de Atención Individualizada y Satisfacción con Enfermería en Pacientes de Cirugía Ortopédica . *Orthop Nurs*. 2015;34(6):371-4.
24. Gebreegziabher GE, Lemma GF. Satisfacción del paciente con los servicios quirúrgicos perioperatorios y factores asociados en un Hospital Universitario de Referencia y Docencia, 2014: estudio transversal. *Pan Afr Med J*. 5 de julio de 2017;27:1-8.
25. González D, Romero Q. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2017;25(3):173-80.
26. Shafer JS., Brooke N, Fortier MA, Stevenson RS et al. Parental satisfaction of child's perioperative care. *Pediatr Anesth* [Internet]. 1 de noviembre de 2018 [citado 26 de agosto de 2021];28(11):955-62. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/pan.13496>
27. Hogan B. Satisfacción del paciente: Expectativas y experiencias de enfermería cuidado. <http://dx.doi.org/105172/conu200093-4275>. 2014;9(3-4):275-83.
28. Deng HY, Yang YM, Ruan J, Wang QS. Efectos de la atención de enfermería en la cirugía de vía rápida sobre el dolor posoperatorio, el estado psicológico y

- la satisfacción del paciente con la enfermería para el glioma. *World J Clin Cases* [Internet]. 16 de julio de 2021 [citado 31 de agosto de 2021];9(20):5435. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8281405/>
29. Goktas B, Yildiz B, Nargiz K. La evaluación de la satisfacción de la atención de enfermería y las necesidades de aprendizaje del paciente en la cirugía ambulatoria. *Indian J Surg* [Internet]. 1 de diciembre de 2015 [citado 24 de octubre de 2021];77(Suppl 3):1172-9. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27011531/>
  30. Schoormans D, Smets E, Zwart R, Sprangers M et al. Atención perioperatoria en adultos con cardiopatía congénita: margen de mejora en la atención posterior. *Cardiol Young* [Internet]. agosto de 2013 [citado 21 de octubre de 2021];23(4):540-5. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23025898/>
  31. Garczyk D, Jankowski R, Misterska E, Głowacki M, Żukiel R, Kowalska A. Satisfacción del paciente con la enfermería después de la cirugía por discopatía cervical o lumbar. *Med Sci Monit* [Internet]. 28 de octubre de 2013 [citado 6 de septiembre de 2021];19:892-902. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24162443/>

## ANEXOS

### PROCESO DE SELECCIÓN DE INFORMACIÓN

Figura N°1 Referencias identificadas a través de la búsqueda en las bases de datos electronicas



Ar  
Ve

Fuente: Elaboración propia

### FICHAS RAE

TITULO	Satisfacción de los padres con los cuidados peri operatorios del niño
AUTORES	Shafer JS, Jenkins BN, Fortier MA, Stevenson RS, Hikita N, Zuk J, et al.
AÑO/PAIS	2017/EE.UU
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30375746/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30375746/</a>
METODOLOGIA	DESCRIPTIVA
OBJETIVO	Examinar la satisfacción de los padres con respecto a la atención peri operatoria de sus hijos.
RESULTADOS	La satisfacción total: OR = 0,968, IC del 95% [0,943, 0,993]) y que tenían hijos con mayor funcionamiento social de los niños (satisfacción total de la atención OR = 1,019, IC 95% [1,005, 1,033]; OR/satisfacción con la inducción: OR = 1,011, IC del 95% [1,000, 1,022]) Los padres tenían más probabilidades de estar satisfechos con el cuidado de su hijo en el quirófano o en la sala de inducción (OR = 1,014. IC del 95% [1,003, 1,024]).
CONCLUSIONES	-Este estudio también demostró que la satisfacción de los padres con el cuidado peri operatorio de sus hijos es mucho más similar entre las poblaciones de lo que sugieren los estudios anteriores. -Las variables demográficas como la edad de los padres, la raza, la etnia y el nivel de educación no demostraron ser predictivas de los puntajes de satisfacción de los padres, al contrario de lo que otros han encontrado.
APORTE TEORICO	Una menor ansiedad de los padres y un mayor funcionamiento social del niño predicen una mayor satisfacción de los padres con el cuidado perio peratorio de su hijo.

TITULO	Nivel de percepción atención individualizada y Satisfacción con Enfermería en Pacientes de Cirugía Ortopédica
AUTORES	Tekin F, Findik UY
AÑO/PAIS	2015/TURQUIA
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26575511/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26575511/</a>
METODOLOGIA	DESCRIPTIVO TRANSVERSAL
OBJETIVO	Determinar la percepción y satisfacción del cuidado individualizado en los niveles de atención de enfermería en pacientes de cirugía ortopédica
RESULTADOS	Las puntuaciones medias estaban en el rango moderadamente alto, con una puntuación media de ICN (conocimiento de las intervenciones de enfermería) de $3,94 \pm 0,12$ , la puntuación media del PCI (percepción de la individualidad individualidad de los cuidados) de $4,26 \pm 0,07$ , y una puntuación media del NSNS (satisfacción) de $82,6 \pm 14,8$ . En nuestro estudio, la satisfacción media con los cuidados de enfermería de enfermería fue de $82,6 \pm 14,8$ ligeramente superior a la puntuación de $76,52 \pm 20,38$ comunicada
CONCLUSIONES	Se encontró que las puntuaciones medias de atención individualizada y satisfacción con la atención de enfermería estaban cerca del valor máximo preestablecido, y se determinó que un aumento en el nivel de conciencia sobre las intervenciones de enfermería y el nivel de atención individualizada percibida provocó un aumento en los niveles de satisfacción con respecto al cuidado de enfermería.
APORTE TEORICO	Las enfermeras deben reconocer la importancia de realizar cuidados individualizados para incrementar el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes de cirugía ortopédica.

TITULO	Satisfacción del paciente con cuidados de enfermería peri operatorios en un hospital terciario en Ghana
AUTORES	Anaba P, Anongeba E A, Abuosi AA
AÑO/PAIS	2020/GHANA
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32897662/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32897662/</a>
METODOLOGIA	TRANSVERSAL
OBJETIVO	El objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería peri operatoria en el Hospital Universitario Korle-Bu, el hospital terciario más grande de Ghana.
RESULTADOS	Se encontró que la mayoría de los encuestados eran hombres (53%), empleados (56%) y asegurados (85%). También se encontró que ocho de cada diez encuestados estaban satisfechos con la atención de enfermería perioperatoria. La satisfacción general del paciente con la atención de enfermería perioperatoria se asoció significativamente con la provisión de información ( $p < 0,001$ ), la relación enfermera-paciente ( $p < 0,001$ ), el miedo y la preocupación ( $p < 0,05$ ) y el malestar y la necesidad ( $p < 0,05$ ). En el nivel multivariado, la satisfacción general del paciente se vio significativamente influenciada por la relación enfermera-paciente ( $\beta = 0,430$ , $p = 0,002$ ).
CONCLUSIONES	Se encontró que ocho de cada diez encuestados estaban satisfechos con la atención de enfermería peri operatoria. La satisfacción general del paciente con la atención de enfermería peri operatoria se asoció significativamente con la provisión de información, la relación enfermera-paciente, el miedo y la preocupación y el malestar y la necesidad. En el nivel multivariado, la satisfacción general del paciente se vio significativamente influenciada por la relación enfermera-paciente.
APORTE TEORICO	Existe literatura limitada sobre la atención de enfermería en los departamentos quirúrgicos y rara vez se tienen en cuenta las opiniones de los pacientes al evaluar la calidad de la atención peri operatoria, especialmente en los países de ingresos bajos y medios (PIBM). Este estudio es una contribución a la literatura sobre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería peri operatoria en Ghana.

TITULO	Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado
AUTORES	González AN, Romero QM
AÑO/PAIS	2017/MEXICO
FUENTE	<a href="https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf">https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf</a>
METODOLOGIA	TRANSVERSAL
OBJETIVO	Evaluar las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería a través de la satisfacción del padre o cuidador del paciente pediátrico hospitalizado.
RESULTADO	La satisfacción con la atención del personal de enfermería, los padres o tutores la percibieron como buena en la dimensión de monitoreo con el 74%, en cuanto a la necesidad en 72.7% y en el establecimiento de relaciones de confianza 61% (figura 1). La satisfacción global fue buena en opinión del 49% de los padres o tutores. El 36.4% de los niños refirieron sentirse satisfechos con el cuidado del personal de enfermería del turno matutino.
CONCLUSIONES	la calidad de atención que brinda el personal de enfermería es buena; sin embargo, existen dimensiones que hay que trabajar para mejorar La satisfacción.
APORTE TEORICO	Este trabajo aporta datos relevantes sobre el sentir de los pacientes pediátricos , los cuales deben de ser considerados en el diseño y la validación de instrumentos que evalúen la satisfacción sobre la calidad de la atención desde la perspectiva del paciente pediátrico.



TITULO	Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería
AUTORES	Arcentales GC, Mesa CI, Ramírez CA, Gafas GC
AÑO/PAIS	2021/ECUADOR
FUENTE	<a href="https://www.proquest.com/docview/2568761973/D76F2D9276944B7FPQ/1?accountid=42404">https://www.proquest.com/docview/2568761973/D76F2D9276944B7FPQ/1?accountid=42404</a>
METODOLOGIA	TRANSVERSAL
OBJETIVO	Determinarla satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues
RESULTADOS	Los resultados revelan que el personal de enfermería proporciona una atención médica óptima donde los pacientes expresan sus sentimientos satisfecho, sin embargo, es evidente que hay una mayor satisfacción con cuidados de enfermería en mujeres jóvenes de tercer nivel como a diferencia de otros niveles educativos.
CONCLUSIONES	<p>La satisfacción de los pacientes quirúrgicos frente a los cuidados de enfermería permitió la identificación de potencialidades y deficiencias en el campo del estudio, proporcionando subsidios para la reorganización de las actividades asistenciales, gerenciales y de enseñanza.</p> <p>Se observar que los pacientes que se encuentran hospitalizados en el área de cirugía valoran su satisfacción con el cuidado de enfermería, los procedimientos relacionados con las categorías de Monitoreo y seguimiento, Explicación, facilitar y Confortar.</p>
APORTE TEORICO	Los pacientes sienten que los cuidados proporcionados son de rutina y no individuales ni constantes, es por ello indispensable tener en cuenta que el cuidado debe ser: accesible , explicativo y facilitador de esta manera cumplir las expectativas, y por ende la satisfacción del mismo

TITULO	Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el peri operatorio
AUTORES	Sillero A, Zabalegui A
AÑO/PAIS	2019/ESPAÑA
FUENTE	<a href="https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?lang=es">https://www.scielo.br/j/rlae/a/VzrTFfpvV6TCKjhvj99HnLz/?lang=es</a>
METODOLOGIA	TRANSVERSAL
OBJETIVO	Investigar la seguridad y satisfacción de los pacientes y su relación con el cuidado de las enfermeras en el período peri operatorio.
RESULTADOS	Satisfacción en el trabajo, compromiso profesional y participación en cuestiones hospitalarias fueron predictores negativos para eventos adversos relacionados al paciente, mientras que el cuidado del enfermero en el postoperatorio fue un predictor positivo
CONCLUSIONES	La satisfacción fue buena y no hubo asociación con las características del cuidado de las enfermeras. Se recomienda mejorar estos predictores para aumentar la seguridad de los pacientes quirúrgicos.
APORTE TEORICO	La clave para garantizar la calidad de la atención de los pacientes quirúrgicos es un entorno de trabajo positivo que promueva la satisfacción laboral, el compromiso profesional, la calidad de atención de enfermería en todo el proceso peri operatorio y la participación activa del enfermero en los asuntos de la unidad y del hospital. Se recomienda a los administradores y gestores del ámbito quirúrgico realizar estrategias de mejora de esos aspectos para mejorar la seguridad

TITULO	Satisfacción del paciente: Expectativas y experiencias del cuidado de enfermería
AUTORES	Hogan B
AÑO/PAIS	2014/CANADA
FUENTE	<a href="https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.5172/conu.2000.9.3-4.275">https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.5172/conu.2000.9.3-4.275</a>
METODOLOGIA	CUALITATIVO-DESCRIPTIVO
OBJETIVO	Evaluar la satisfacción del paciente quirúrgico con los cuidados de enfermería
RESULTADO	El análisis de los datos reveló la satisfacción del paciente con la naturaleza personal y profesional de las enfermeras. Los participantes entendieron la información de las enfermeras y estaban satisfechos con la capacidad de enfermería.
CONCLUSIONES	Los participantes estaban insatisfechos con el mínimo contacto con las enfermeras, la falta de atención personalizada y la falta de información sobre la operación, la recuperación y las opciones de tratamiento menores.
APORTE TEORICO	En este estudio los participantes esperaban que las enfermeras que sean agradables, y que muestren un trato personal, interés en ellos. Si también mencionan que el contacto con la enfermera es mínimo.

TITULO	Necesidades del paciente y satisfacción con la atención de enfermería después de la cirugía ambulatoria basada en un marco de atención centrado en el paciente
AUTORES	Young JE, Hyunjin Oh
AÑO/PAIS	2016/KOREA DEL SUR
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26912711/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26912711/</a>
METODOLOGIA	DESCRIPTIVO -TRANSVERSAL
OBJETIVO	Explorar el nivel de necesidades y satisfacción de los pacientes en las mujeres con la cirugía ambulatoria
RESULTADO	Se midieron las características demográficas y específicas de la enfermedad, las necesidades del paciente y la satisfacción. Las necesidades de los pacientes se evaluaron según el marco de atención centrado en el paciente; la media promedio fue de 4.21 (.7) de un posible 5. La puntuación media para la satisfacción general del paciente fue de 3.70 (.5) de un posible 5. Entre los cinco subdominios de necesidades del paciente, la participación de familiares y amigos presentó la más alta puntuación media.
CONCLUSIONES	Los hallazgos de este estudio demostraron que las mujeres que reciben la cirugía ambulatoria tiene necesidades importantes para los pacientes, especialmente en las áreas de la familia y la participación de los amigos y el apoyo emocional / alivio del miedo y la ansiedad durante la peri operatorio proceso de a día cirugía. A si también se suma al cuerpo de conocimientos sobre intervenciones de enfermería en mujeres sometidas paciente externo día cirugía.
APORTE TEORICO	Este estudio informa de las necesidades de los pacientes y se suma al conjunto de conocimientos sobre enfermería peri operativa y hace referencia que la información que recibe y la empatía que el profesional brinda son fuentes para mejorar la satisfacción.

TITULO	Experiencias y satisfacción con la atención brindada por enfermeros: un estudio convergente de métodos mixtos de pacientes en unidades médico- quirúrgicas.
AUTORES	Younas A ; Sundus A
AÑO/PAIS	2018/PAKISTAN
FUENTE	<a href="https://bibvirtual.upch.edu.pe:2572/ovid-b/ovidweb.cgi?&amp;S=ACILFPEFIEEBLJDHIPOJNHPEEIGJAA00&amp;Complete+Reference=S.sh.44%7c13%7c1&amp;Counter5=SS_view_found_complete%7c29989196%7cppezv%7cmedline%7cmed15&amp;Counter5Data=29989196%7cppzv%7cmedline%7cmed15">https://bibvirtual.upch.edu.pe:2572/ovid-b/ovidweb.cgi?&amp;S=ACILFPEFIEEBLJDHIPOJNHPEEIGJAA00&amp;Complete+Reference=S.sh.44%7c13%7c1&amp;Counter5=SS_view_found_complete%7c29989196%7cppezv%7cmedline%7cmed15&amp;Counter5Data=29989196%7cppzv%7cmedline%7cmed15</a>
METODOLOGIA	CUALITATIVA- DESCRIPTIVA
OBJETIVO	Conocer de manera integral la vivencia y satisfacción de los pacientes con la atención brindada por enfermeros en unidades médico- quirúrgicas .
RESULTADOS	Se informaron puntuaciones de experiencia alta y satisfacción moderada. Tres temas de la satisfacción con el cuidado de enfermería: pasar tiempo con los pacientes, capacidad de brindar cuidados y respetar la autonomía. Se encontró que las experiencias reales y la satisfacción de los pacientes con el cuidado de los enfermeros eran considerablemente mejores que las creencias y percepciones culturalmente aceptadas sobre el papel de hombres y mujeres en la sociedad.
CONCLUSIONES	Los enfermeros eran cariñosos, pero las opiniones de los pacientes sobre la actitud afectiva de las enfermeras estaban influidas por las percepciones socioculturales de los hombres. Los enfermeros apoyaron y consolaron a los pacientes y respetaron su privacidad, pero no les respondieron a tiempo y fueron percibidos como autoritarios.
APORTE TEORICO	La satisfacción percibida por los pacientes se ve influenciada por los valores y creencias culturales. Los pacientes dijeron que los enfermeros eran amables, pero la cultura no permite la amistad entre hombres y mujeres. También reconocieron que la amabilidad de los enfermeros era de naturaleza profesional, pero a veces otras personas podrían percibirlo de otra manera

TITULO	Estudio de la satisfacción del paciente en una unidad quirúrgica de un hospital universitario de tercer nivel.
AUTORES	Mishra PH ; Gupta S
AÑO/PAIS	2012/INDIA
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25983455/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25983455/</a>
METODOLOGIA	CUANTITATIVO
OBJETIVO	Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes / familiares en el hospital universitario de tercer nivel y la retroalimentación de los mismos para mejorar el mismo.
RESULTADO	Los servicios de enfermería satisficieron al 80% de las personas, mientras que el 92% se mostraron satisfechos con la explicación sobre la enfermedad y el tratamiento por parte del médico. El comportamiento de enfermeras, médicos y enfermeros satisfizo al 92, 92 y 83% de las personas. La limpieza de los baños satisfizo solo al 49%, mientras que los servicios dietéticos satisficieron al 78% de las personas.
CONCLUSIONES	En el presente estudio se encontró que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la mayoría de los servicios del Centro Cardio Torácico y Neurociencias. Cinco satisfactores principales fueron: Comportamiento de los médicos Explicación sobre la enfermedad y el tratamiento. Cortesía del personal en el mostrador de admisión. Comportamiento de las enfermeras Cooperación de enfermeras.
APORTE TEORICO	La satisfacción del paciente es multicausal donde influyen otros determinantes en conjunto para alcanzar una satisfacción optima, donde los cuidados de enfermería son relevantes para determinarlo.

TITULO	Efectos de la atención de enfermería en la cirugía de vía rápida sobre el dolor posoperatorio, el estado psicológico y la satisfacción del paciente con la enfermería para el glioma
AUTORES	Deng YH, Yang YM, Ruan J, Mu L, Wang SQ
AÑO/PAIS	2021/CHINA
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34307597/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34307597/</a>
METODOLOGIA	CUANTITATIVO
OBJETIVO	Explorar los efectos del cuidado de enfermería en la cirugía de vía rápida sobre el dolor posoperatorio, el estado psicológico y la satisfacción del paciente con la enfermería por glioma.
RESULTADOS	La puntuación de dolor fue significativamente menor en el grupo de observación que en el grupo de control a los 3 días después de la operación ( $P < 0,05$ ). No hubo diferencias significativas en la puntuación SAS o SDS posoperatoria entre los dos grupos ( $P > 0,05$ ). Los puntajes SAS y SDS fueron significativamente más bajos en el grupo de observación que en el grupo de control a los 3 días después de la operación ( $P < 0,05$ ). La tasa de satisfacción del paciente con la enfermería fue del 94,2% en el grupo de observación, que fue significativamente más alta que la del grupo de control (81,2%) ( $P < 0,05$ ).
CONCLUSIONES	La atención de enfermería en la cirugía de vía rápida puede aliviar el dolor posoperatorio, la ansiedad y la depresión, y mejorar la satisfacción del paciente con la enfermería en pacientes con glioma, lo que es digno de aplicación clínica.
APORTE TEORICO	Existe evidencia considerable que demuestra que la atención de enfermería en la cirugía de vía rápida puede traer una serie de beneficios en los pacientes sometidos a cirugía. Acortando la estancia operatoria y alivio del dolor. Además, mejoró la satisfacción del paciente.

TITULO	La evaluación de la satisfacción de la atención de enfermería y las necesidades de aprendizaje del paciente en la cirugía ambulatoria
AUTORES	Goktas B , Yildiz T , Kosucu N
AÑO/PAIS	2015/ INDIA
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27011531/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27011531/</a>
METODOLOGIA	DESCRIPTIVO
OBJETIVO	Determinar la satisfacción de los cuidados de enfermería y los requisitos de información en el momento del alta de los pacientes de una unidad de cirugía ambulatoria y evaluar los efectos de la demografía.
RESULTADO	Los resultados se evaluaron con un nivel de significación $p < 0,05$ con intervalos de confianza del 95%. De los pacientes, el 58,8% ( $n = 171$ ) eran mujeres y la edad media fue de $49,5 \pm 15,3$ años. Los promedios de puntos totales de PPSN y PLNS fueron $68,16 \pm 10,17$ y $178,53 \pm 27,59$ , respectivamente. Se determinó una diferencia significativa en el promedio de puntos totales del PPSN con respecto a las hospitalizaciones previas; el promedio de puntos totales del PPSN fue mayor para los pacientes con hospitalizaciones previas ( $p < 0,001$ ). Se determinaron diferencias significativas entre el promedio de puntos totales del PLNS y el grupo de edad, el estado civil, la formación que recibió el alta y el nivel de educación ( $p = 0,008, 0,006, < 0,001$ y $0,015$ , respectivamente).
CONCLUSIONES	Se demuestra que la satisfacción del paciente y los requisitos de información del paciente podrían cambiar de acuerdo con las características demográficas de los pacientes en una unidad de cirugía ambulatoria. En este sentido, los proveedores de atención médica deben ofrecer servicios de salud evaluando las características personales de los pacientes porque esto es importante para su satisfacción.
APORTE TEORICO	Los cuidados de enfermería son directamente relacionados con aspectos demográficos como la edad, nivel educativo marcaron la diferencia en la percepción del profesional a diferencia de sexo ,estado civil los culés no mostraron que intervenga en la satisfacción del paciente .



TITULO	Efectividad de la Metodología de Enfermería en el Manejo del Dolor post Cirugía Mayor Ambulatoria
AUTORES	Porras-GM, Barón LF, García LM, Morales GI.
AÑO/PAIS	2014/ESPAÑA
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25530124/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25530124/</a>
METODOLOGIA	CUASI EXPERIMENTAL
OBJETIVO	Evaluar la eficacia del asesoramiento de enfermería durante una consulta preoperatoria para el tratamiento del dolor postoperatorio y sus efectos en la satisfacción del paciente al alta hospitalaria
RESULTADOS	Existieron diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos con respecto al dolor posoperatorio (escala analógica visual > 3, 20,5% versus 11,5%; $p = .023$ ), satisfacción del paciente (87,1% versus 78,7%; $p = 0,041$ ) y complicaciones de la herida quirúrgica (13,9% versus 5,5%; $p = 0,010$ ). Los resultados confirman los beneficios de aplicar la metodología de enfermería en las clínicas preoperatorias. 9% frente a 5,5%; $p = .010$ ). Los resultados confirman los beneficios de aplicar la metodología de enfermería en las clínicas preoperatorias. 9% frente a 5,5%; $p = .010$ ).
CONCLUSIONES	Los resultados de nuestro estudio muestran que los cuidados preoperatorios de enfermería en una sesión de consulta estructurada para evaluar el estado de salud e informar al paciente sobre la próxima cirugía, aumentó la satisfacción del paciente con respecto al proceso peri operatorio
APORTE TEORICO	El suministro de información preoperatoria de alta calidad facilita la participación activa de los pacientes en sus cuidados y contribuye a un aumento de la satisfacción general.

TITULO	Atención peri operatoria en adultos con cardiopatía congénita: margen de mejora en la atención posterior
AUTORES	Schoormans D, Smets EM, Zwart R, Sprangers MA, et al .
AÑO/PAIS	2013/HOLANDA
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23025898/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23025898/</a>
METODOLOGIA	DESCRIPTIVA
OBJETIVO	Examinar la satisfacción del paciente con la atención recibida al someterse a una cirugía a corazón abierto para identificar los mejores y peores aspectos de la atención peri operatoria. Además, examinamos si tener contacto con una enfermera especializada además de la atención habitual se asocia con niveles más altos de satisfacción del paciente.
RESULTADO	Se dispuso de datos de 75 pacientes. Los grados variaron de 6,74 para "alta y cuidados posteriores" a 8,18 para "atención médica". En total, el 21% de los pacientes estaban insatisfechos con la claridad de la información sobre los ajustes de estilo de vida proporcionada por el cirujano. Sin embargo, los pacientes que tuvieron contacto con una enfermera especializada se mostraron más satisfechos con la información proporcionada (el coeficiente B es 0,497, el valor p es 0,038), independientemente de las características del paciente.
CONCLUSIONES	<b>Los</b> pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida, aunque hay margen de mejora, especialmente en el alta y pos tratamiento y la claridad de la información proporcionada por el cirujano. Esta brecha en la atención puede ser compensada por enfermeras especializadas, ya que los pacientes que fueron asesorados por una enfermera especializada quedaron más satisfechos con la información brindada.
APORTE TEORICO	Los pacientes que tuvieron contacto con una enfermera especializada se mostraron más satisfechos con la información proporcionada, independientemente de las características del paciente.

TITULO	Evaluación de la satisfacción de los pacientes tras la cirugía laparoscópica en un hospital terciario de Camerún (África)
AUTORES	Fouogue JT ; Tchounzou R ; Fouelifack FY ; Fouedjio JH ; Dohbit JS ; Sando Z ; Mboudou ET
AÑO/PAIS	2017/CAMERUN
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29629002/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29629002/</a>
METODOLOGIA	DESCRIPTIVA
OBJETIVO	Evaluación de la satisfacción de los pacientes con el proceso de atención durante la cirugía laparoscópica en un nuevo hospital terciario
RESULTADOS	Se realizaron laparoscopias en urgencias a 3 (6,7%) pacientes. Las anomalías digestivas indicaron 13 (28,9%) laparoscopias, mientras que las enfermedades ginecológicas representaron 32 (71,1%) casos. La percepción del proceso de atención en general fue buena con una puntuación media de satisfacción de $6,8 \pm 1,4$ . Las puntuaciones en las categorías fueron: 0% (muy débil); 13,3% (débil); 57,8% (bueno) y 28,9% (muy bueno). Específicamente, las puntuaciones medias de satisfacción fueron: $7,8 \pm 1,0$ con la atención médica; $7,1 \pm 1,3$ con administración hospitalaria; $7,0 \pm 1,2$ con enfermería y $4,7 \pm 1,4$ con los costos.
CONCLUSIONES	Los pacientes estaban globalmente satisfechos con el proceso de atención, pero se deben abordar las barreras financieras y geográficas.
APORTE TEORICO	El estudio ofrece una primera valoración de la satisfacción de los pacientes con la cirugía laparoscópica (están satisfechos globalmente con todas las atenciones brindadas); La satisfacción de las necesidades de los pacientes debería evaluarse en muestras más amplias.

TITULO	Satisfacción del paciente con los servicios quirúrgicos perioperatorios y factores asociados en un Hospital Universitario de Referencia y Docencia, 2014: estudio transversal.
AUTORES	Gebremedhn EG, Lema FG
AÑO/PAIS	2014/ETIOPIA
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28904703/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28904703/</a>
METODOLOGIA	TRANSVERSAL
OBJETIVO	Evaluar el nivel de satisfacción del paciente con los servicios quirúrgicos perioperatorios y los factores asociados
RESULTADOS	El nivel general de satisfacción del paciente con los servicios quirúrgicos perioperatorios fue del 98,1%. Las variables que tuvieron asociación con la variable de resultado del análisis multivariado fueron el estado de admisión del paciente (AOR = 0.073, IC = 0.007-0.765, P = 0.029), información sobre la enfermedad y la operación (AOR = 0.010, CI = 0.001-0.140, P = 0,001) y la atención del personal del quirófano a las quejas de los pacientes (AOR = 0,028, IC = 0,002-0,390, P = 0,008) respectivamente.
CONCLUSIONES	El nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios quirúrgicos perioperatorios fue alto en comparación con estudios previos realizados en el país y otros países del mundo. Los profesionales de la salud deben hacer hincapié en la información sobre los procesos de prestación de atención, el progreso de la salud de los pacientes y las quejas de los pacientes.
APORTE TEORICO	El estudio revela que algunas áreas de servicios necesitan atención especial, particularmente en entornos con recursos limitados. Permitir priorizar los servicios a medida que se identifican los puntos de insatisfacción. Ayuda a desarrollar estrategias de mejora del servicio basadas en las brechas

TITULO	Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado
AUTORES	Ruydiaz GK, Saldarriaga GG, Fernández A S
AÑO/PAIS	2018/COLOMBIA
FUENTE	<a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6635417">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6635417</a>
METODOLOGIA	DESCRIPTIVO -TRANSVERSAL
OBJETIVO	Determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería
RESULTADOS	Predominó el género masculino (59,8%), estrato socioeconómico dos, promedio de edad 29 años en servicio de medicina interna y cirugía, los usuarios reportaron un nivel de satisfacción alto en los servicios quirúrgica (38%) y hospitalización (52%), en medicina interna la satisfacción fue nivel medio (57%).El usuario expresa que el comportamiento de cuidado que tiene el/la enfermera(o) es esencial en la relación de apoyo y ayuda administrado en forma oportuna.
CONCLUSIONES	la calidad del cuidado lleva a interiorizar las acciones de cuidado físico, emocional o espiritual que son percibidas como positivas para el ser humano y promueven el sentido de protección y seguridad del otro.
APORTE TEORICO	Enfermería como profesión, ha reformulado las experiencias de los legos resignificando la realidad social que es posible gracias a la posición autónoma de los grupos en el proceso de cuidado, los resultados de este trabajo permiten referenciar planes de mejoramiento continuo en el cuidado, así como, la reflexión en el personal de enfermería para tomar decisiones oportunas y brindar cuidados accesibles al paciente y la familia para su satisfacción.

TITULO	Mejora de la satisfacción del paciente con el servicio de neurocirugía en un gran hospital de atención terciaria con sede en Londres
AUTORES	Khan A, Chaudhry N, Khalid S, Nandi D
AÑO/PAIS	2014/REINO UNIDO
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26733061/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26733061/</a>
METODOLOGIA	TRANSVERSAL
OBJETIVO	Analizar objetivamente la satisfacción del paciente con el servicio de neurocirugía en un gran hospital de atención terciaria en Londres e identificar las áreas que necesitaban mejoras dentro de la unidad
RESULTADOS	El porcentaje de pacientes que estaban completamente satisfechos con la atención brindada por los médicos subalternos de la sala mejoró del 67,3% al 82%, lo que resultó estadísticamente significativo ( $p < 0,05$ ). Asimismo, la satisfacción completa con la atención brindada por las enfermeras aumentó del 71,3% al 89,3%, lo que fue altamente significativo ( $p < 0,001$ ). La satisfacción con los servicios del hospital solo mejoró del 58% al 66% y no fue estadísticamente significativa ( $p = 0,15$ ). La figura 2 (gráfico 1) muestra la mejora en el número de pacientes antes y después de la intervención desglosados en los cuatro grupos de atención
CONCLUSIONES	La satisfacción del paciente debe estar en el meollo de la atención del paciente, con un fuerte enfoque en las habilidades de comunicación efectiva, y puede mejorarse mediante la identificación de problemas mediante la retroalimentación directa del paciente y la acción posterior basada en esto.
APORTE TEORICO	Las medidas simples y rentables, como trabajar en las habilidades de comunicación y los recordatorios continuos de mejora basados en los comentarios de los pacientes, pueden hacer maravillas cuando se trata de mejorar la satisfacción del paciente.

TITULO	Satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el postoperatorio de prostatectomía radical
AUTORES	Marcelino C F, Machado SA
AÑO/PAIS	2018/BRASIL
FUENTE	<a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7446128">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7446128</a>
METODOLOGIA	TRANSVERSAL
OBJETIVO	Evaluar la satisfacción de los pacientes y sus experiencias vividas con los cuidados de enfermería en el postoperatorio de la prostatectomía radical abierta
RESULTADOS	La satisfacción y vivencia de las experiencias positivas de los pacientes con el cuidado de enfermería en el postoperatorio se relacionó principalmente con el rol educativo del equipo de enfermería, la habilidad comunicativa y el respeto a la privacidad. Los pacientes con hospitalización previa en otra institución mostraron mayor nivel de satisfacción en comparación con los que no tenían hospitalización previa.
CONCLUSIONES	Los pacientes sometidos a prostatectomía radical abierta tuvieron experiencias positivas y demostraron un alto nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería.
APORTE TEORICO	Los altos niveles de satisfacción con los cuidados recibidos, especialmente responden a las características de respeto a la privacidad y libertad, la comunicación y las funciones educativas del equipo de enfermería. Por tanto, invertir en una atención individualizada y holística, mejorar la comunicación efectiva y el nivel de satisfacción.

TITULO	Satisfacción del paciente con la enfermería después de la cirugía por discopatía cervical o lumbar
AUTORES	Garczyk D, Jankowski R, Mistowska E, Głowacki M, Żukiel R, Kowalska AM
AÑO/PAIS	2013/POLONIA
FUENTE	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24162443/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24162443/</a>
METODOLOGIA	PROSPECTIVO TRANSVERSAL
OBJETIVO	Determinar los factores clínicos asociados con la satisfacción del paciente con la enfermería e investigar las diferencias entre los pacientes tratados quirúrgicamente por discopatía cervical o lumbar y cambios degenerativos.
RESULTADOS	En pacientes con discopatía cervical y lumbar, las puntuaciones promedio de la Subescala de Experiencias de Atención de Enfermería (ENCS) fueron 82,0 (DE 15,1) y 79,0 (DE 13,5), respectivamente, mientras que la puntuación media de la Subescala de Satisfacción con la Atención de Enfermería (SNCS) fue de 75,6 (DE 18,1) y 74,4 (DE 16,8), respectivamente. Los grupos de estudio no difirieron en lo que respecta a las subescalas de NSNS. Las asociaciones entre las puntuaciones ENCS y SNCS se confirmaron en ambos grupos de pacientes ( $rS = .73$ , $p < 0.001$ y $rS = .73$ , $p < 0.001$ , respectivamente).
CONCLUSIONES	Nuestro estudio destaca la importancia de evaluar la asociación entre las características del paciente y la percepción del paciente sobre la calidad de la atención de enfermería. La satisfacción con el resultado del tratamiento y la convicción de someterse al mismo tratamiento afectaron las experiencias y la satisfacción con la enfermería solo en el grupo cervical.
APORTE TEORICO	Teniendo en cuenta las variables sociodemográficas, en el presente estudio se confirmaron asociaciones entre el género y la evaluación general de los cuidados de enfermería por parte de los pacientes, son las mujeres tienden a estar más satisfechas con los cuidados de enfermería que los hombres.



**TABLA N° 1**

**Año de publicación de los artículos científicos sobre satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en el peri operatorio.**

<b>AÑO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
2021	2	10.0
2020	1	5.0
2019	1	5.0
2018	3	15.0
2017	3	15.0
2016	2	10.0
2015	2	10.0
2014	3	15.0
2013	2	10.0
<b>2012</b>	<b>1</b>	<b>5.0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

**TABLA N° 2**

**Bases de datos de los artículos científicos sobre satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en el peri operatorio.**

<b>FUENTE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
PUBMED	13	65.0
DIALNET	3	15.0
PROQUEST	1	5.0
SCIELO	1	5.0
MEDLINE	2	10.0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

**TABLA N° 3**

**Países de los artículos científicos sobre satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en el peri operatorio.**

<b>PAIS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
EE.UU	1	5.0
TURQUIA	1	5.0
ESPAÑA	2	10.0
GHANA	1	5.0
MEXICO	1	5.0
ECUADOR	1	5.0
CANADA	1	5.0
KOREA DEL SUR	1	5.0
PAKISTAN	1	5.0
INDIA	2	10.0
CHINA	1	5.0
ETIOPIA	1	5.0
HOLANDA	1	5.0
CAMERUM	1	5.0
COLOMBIA	1	5.0
BRASIL	1	5.0
POLONIA	1	5.0
REINO UNIDO	1	5.0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

**TABLA N° 4**

**Idioma de los artículos científicos sobre satisfacción del paciente sobre los cuidados de enfermería en el peri operatorio.**

<b>IDIOMA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
ESPAÑOL	5	25.0
INGLES	14	70.0
PORTUGUES	1	5.0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

## INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

### 1-Identificación de autor/es

Nombre/s:

Profesión: ( ) enfermera(o)

Nivel de formación: ( ) estudiante ( ) pregrado ( ) especialista ( ) maestría ( )

Doctorado ( ) Pos-doctorado

Nº total de autores \_\_\_\_\_

### 2- Base de Datos

( ) SCIELO ( ) CUIDEN ( ) REDALYC ( ) BBS ( ) SCOPUS ( ) LATINDEX

Otros: \_\_\_\_\_

### 3- Acceso à publicación de la investigación completa

( ) Bases de Datos online

( ) Otros: \_\_\_\_\_

### 4- Datos relacionados con la publicación

Tipo de publicación: ( ) artículo

Título:

\_\_\_\_\_

Revista: \_\_\_\_\_

Año de publicación: \_\_\_\_\_

Vol. \_\_\_\_\_ Nº. \_\_\_\_\_ Páginas \_\_\_\_\_

Disponible en: \_\_\_\_\_

País de origen del artículo: \_\_\_\_\_

Idioma: ( ) inglés ( ) español ( ) portugués

5- Población \_\_\_\_\_

6- Muestra \_\_\_\_\_

7- Lugar de realización de la investigación \_\_\_\_\_

8-Objetivo(s) de la investigación: \_\_\_\_\_

9- Diseño metodológico\*(es posible seleccionar más de una opción de respuesta)

#### 9.1 Abordaje cuantitativo

( ) Investigación experimental

( ) Investigación cuasi-experimental

( ) Investigación no-experimental

( ) De tipo transversal

( ) De tipo longitudinal

Otros: \_\_\_\_\_

### **9.2 Abordaje cualitativo**

Etnografía

Fenomenología

Teoría fundamentada

Otros: \_\_\_\_\_

### **9.3. Otros tipos**

Revisiones narrativas

Revisiones integrativas

Revisión sistemática

Otros: \_\_\_\_\_

### **10 Instrumentos usados**

Nombre: \_\_\_\_\_

Validado para cual idioma:

### **11. Análisis de los datos**

---

---

---

### **12- Principales resultados:**

---

---

---

### **13- Conclusiones de la investigación**

---

---

---

**14- ¿Cuál es el conocimiento nuevo resultante de la investigación?** (entre las lagunas-vacíos de conocimiento presentadas en la introducción y como el estudio presentado contribuye para el avance de la ciencia e/o innovación tecnológica).

---

---

---