



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**ENFERMERÍA**

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DEL CUIDADO DE  
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

PATIENT SATISFACTION ABOUT NURSING CARE IN THE EMERGENCY  
SERVICE

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE SEGUNDA  
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES

AUTORA

BETTY ELIZABETH CORONADO NEYRA

ASESOR

MG. CARLOS CHRISTIAN MELGAR MORAN

LIMA - PERÚ

2023



**ASESOR DEL TRABAJO ACADÉMICO**

**ASESOR**

**MG. CARLOS CHRISTIAN MELGAR MORAN**

Departamento Académico de Enfermería

ORCID: 0000-0003-3293-6316

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haber permitido que pueda llegar a esta etapa tan fructífera de mi vida, de poder volcar todos mis conocimientos e iniciarme como una profesional competente, por haberme guardado de toda dificultad y brindarme todo su amor. A mi Madre, Beatriz Neyra Neyra, por su apoyo incondicional que me dedicó día a día, por brindarme su amor infinito, con sus palabras de aliento. A mi familia que siempre estuvieron alentándome para seguir luchando por mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por su amor infinito e incondicional, protector de cada uno de mis pasos y sobre todo por darme las fuerzas para seguir adelante ante las adversidades. A mi asesor, Mg. Carlos Melgar Moran, por sus valiosos conocimientos y paciencia de principio a fin para llegar a concluir la presente Investigación Científica.

## **FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

La presente investigación es autofinanciada íntegramente por mi persona

## **DECLARACIÓN DEL AUTOR**

Como única autora del presente trabajo monográfico, declaro la originalidad del mismo titulado, Satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia, así mismo declaró no mantener ningún conflicto de intereses.

## RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

### Satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>14%</b>	<b>12%</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upecen.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>pesquisa.bvsalud.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>polodelconocimiento.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Valéria Souza Pereira, Amanda Tavares Xavier, Patricia Cavalcante Castro do Nascimento, Maria Mariana Barros Melo da Silveira et al. "Satisfação de usuários sobre a assistência de enfermagem em emergência:</b>	<b>&lt;1%</b>

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
I. Introducción	1
II. Objetivos	7
III. Materiales y métodos	8
IV. Resultados	9
V. Discusión	10
VI. Conclusiones	17
VII. Referencias bibliográficas	18
VIII. Tablas	25
Anexos	

## RESUMEN

**Antecedentes:** Las enfermeras en los servicios de emergencia gestionan múltiples actividades orientadas al cuidado de los usuarios debido a que requieren de una atención exhaustiva e inmediata. Por ello, la satisfacción de la atención es un criterio evaluador para la calificación del cuidado recibido durante su estancia hospitalaria. **Objetivo:** Describir las evidencias científicas sobre la satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. **Metodología:** revisión de la literatura, de tipo descriptiva que se basa en la búsqueda de artículos científicos con enfoque cuantitativo. **Resultados:** se seleccionaron 31 artículos científicos tras una búsqueda exhaustiva entre el año 2018 al 2022 y según los criterios de exclusión e inclusión. La mayoría de los artículos se encuentran en la base de datos Pubmed, en Brasil, en idioma inglés y publicadas en el año 2018. Asimismo, 16 estudios evidencian que los pacientes están satisfechos con el cuidado recibido y 11 estudios evidencian que el factor que más influye es el tiempo de espera. **Conclusiones:** De acuerdo a los artículos seleccionados, gran parte de los pacientes se encuentran satisfechos debido a la habilidad de comunicación, la disponibilidad, la orientación y la velocidad de atención por parte del enfermero en el área de emergencia, siendo los factores determinantes para la evaluación, el tiempo de espera, enseñanza, ambiente adecuado, atención en el seguimiento, nivel educativo y sexo femenino.

**Palabras claves:** Satisfacción del paciente; Enfermería; Atención de Enfermería y Emergencia (DeCS).



## ABSTRACT

**Background:** Nurses in emergency services manage multiple activities aimed at caring for users because they require exhaustive and immediate attention. For this reason, satisfaction with the care is an evaluation criterion for the qualification of the care received during their hospital stay. **Objective:** To describe the scientific evidence on patient satisfaction regarding nursing care in the emergency service.

**Methodology:** literature review, of a descriptive type that is based on the search for scientific articles with a quantitative approach. **Results:** 31 scientific articles were selected after an exhaustive search between 2018 and 2022 and according to the exclusion and inclusion criteria. Most of the articles are found in the Pubmed database, in Brazil, in English and published in 2018. Likewise, 16 studies show that patients are satisfied with the care received and 11 studies show that the factor that most influence is the waiting time. **Conclusions:** According to the selected articles, a large part of the patients are satisfied due to the ability to communicate, the availability, the orientation and the speed of attention by the nurse in the emergency area, being the determining factors for the evaluation, waiting time, teaching, adequate environment, follow-up care, educational level and female sex.

**Keywords:** Patient satisfaction; Nursing; Nursing and Emergency Care (DeCS).

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, hubo un aumento progresivo del uso de la tecnología en la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades de los pacientes (1). Aunque estos desarrollos tecnológicos han mejorado la seguridad de los pacientes han ocasionado también una deshumanización en la atención de salud (2). Además, existe una tendencia a tratar al paciente como un "grupo de síntomas" en lugar de un ser humano con necesidades individuales. Esto puede afectar negativamente la relación enfermero-paciente impidiendo que el profesional de enfermería desarrolle sus habilidades blandas y, por ende, brinde un cuidado holístico (3).

La deshumanización es un problema frecuente durante la atención al paciente en los sistemas de salud. En el 2020, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), 1 de cada 3 personas reporta experiencias negativas (4) y es causada porque el profesional de enfermería no emplea los principios éticos y valores propios de la profesión y, por ende, no brinda un cuidado con calidad a los pacientes (1,3,5).

La calidad del cuidado es una prioridad importante en enfermería porque abarca capacidades técnico-procedimentales y cuidados con una visión holística (6,7). Sin embargo, muchos profesionales de enfermería no brindan un cuidado de calidad que satisfaga las necesidades de salud en el paciente (8) y su insatisfacción es un indicador de mala calidad de la atención (9,10); una investigación realizada en Etiopía reportó que; el 50,8% de los pacientes no estuvo satisfecho con el cuidado de enfermería (9). Además, en Arabia Saudita, el 57% se encontró insatisfecho con el cuidado de enfermería (11). Un estudio realizado en el año 2022 en Ecuador

señala que, el 43% de todos los pacientes percibió un cuidado personalizado regular por parte de la enfermera, el 74% nunca recibió ayuda para fortalecer la fe, el 27% nunca recibió trato digno y el 34% reportó que las necesidades sociales y espirituales nunca fueron consideradas (12). Otra investigación llevada a cabo en Perú en el 2018, muestra que el 57,6 % de los pacientes se encontró insatisfecho con el cuidado recibido (13).

Sumado a lo anterior, el servicio de emergencia es un lugar importante en la atención inmediata de la salud; no obstante, hay factores que influyen en la sobrecarga de este servicio como la demanda excesiva de pacientes, la falta de recursos materiales y humanos comprometiendo la calidad de atención en salud (14). Incluso en la investigación cualitativa realizada por Graham en el 2019, se evidenció que los pacientes se sintieron solos, abandonados y despersonalizados mientras estaban en el servicio de emergencias, especialmente los pacientes mayores. Uno de ellos refirió: *“sentarme aquí y esperar, y el único contacto que tengo con el personal de salud es cuando me hacen pruebas, sientes que no te ven como persona”* (15).

Es por ello que, la calidad es la característica que tiene el cuidado que se le brinda al paciente para satisfacerlo (16). Según el modelo de la calidad de atención médica de Avedis Donabedian detalla que, la calidad en salud está constituida por tres dimensiones: la estructura, refiriéndose a los recursos necesarios para la asistencia sanitaria; el proceso, el cual son los procedimientos o intervenciones que realiza el profesional de salud; y el resultado, que describe los resultados de las intervenciones efectuadas en el paciente (17).

Además, el cuidado son actividades que a partir de diferentes recursos busca resolver situaciones que afecta a la persona (18). Humanizar engloba el proteger la salud, aliviar las dolencias, brindar un entorno que propicie una vida sana a nivel biológico, psicológico, social y espiritual (19). Asimismo, la calidad de cuidado humanizado es la manera en la que el profesional de enfermería interviene con los cuidados de forma segura, oportuna y holística con el fin de satisfacer la necesidad del paciente (16). Mientras que la satisfacción del paciente es uno de los indicadores clave de la calidad de la atención e indicador de la calidad del servicio de salud (20).

Para Jean Watson, creadora de la teoría del cuidado humanizado, prioriza la dignidad humana y expresa que el cuidar es brindar un servicio de salud donde se refleja la empatía, la sensibilidad y la preocupación para satisfacer la necesidad del paciente. Esta autora menciona que, los enfermeros tienen la capacidad de comprender a sus pacientes y ayudarlos en el afrontamiento de su enfermedad, así como también, brindar los cuidados necesarios con el fin de obtener los resultados esperados (21). Por otro lado, ella expresa que la deshumanización es un riesgo del enfermero para que brinde un cuidado con mala calidad al paciente por lo que se debe rescatar el aspecto humano, espiritual y transpersonal del profesional de enfermería (22).

Se suma a lo anterior, lo reportado con Kristen M. Swanson, quien introdujo la teoría de los cuidados, clasificados en cinco procesos básicos donde se centra en conocer al paciente, acompañarlo, brindarle un cuidado de calidad, mantener las creencias y por último facilitar al paciente el paso por diferentes transiciones de la vida y practicar el autocuidado (23). Asimismo, para que el profesional de

enfermería pueda proporcionar un cuidado humanizado debe contar con habilidades y capacidades para conocer al paciente de manera integral y holística (23).

Por su parte, Ernestine Wiedenbach planteó la teoría del arte de ayudar en la enfermería clínica donde expresa la esencia de la filosofía de enfermería en respetar la vida y verla como una recompensa, respetar la autonomía y la individualidad de cada persona. Asimismo, su teoría se basa en comprender las necesidades y las preocupaciones de los pacientes (24).

Referente a la satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia, es necesario mencionar evidencias disponibles sobre esta temática: Karagun *et al.* en el 2018 elaboraron un estudio cuantitativo observacional realizado en Turquía y concluyeron que el 64,2% de los pacientes del servicio de emergencias estuvo satisfecho con la atención recibida en el servicio. Factores como el comportamiento de las enfermeras, la enseñanza profesional, la frecuencia de las visitas de las enfermeras, la limpieza del servicio y la disponibilidad de equipos técnicos tuvieron un efecto estadísticamente significativo con la satisfacción general de los pacientes. ( $p < 0,05$ ) (25).

Matsumura *et al.* en el 2018 realizaron un trabajo de investigación cuantitativo observacional en Perú y evidenciaron que el 42,4% de los pacientes se encontró satisfechos con el cuidado general recibido. Los factores que tuvieron mayor impacto con la satisfacción fue el factor tiempo de espera con un 38,6%, mientras que el factor ambiente tuvo un valor más elevado con un 50,7% (13).

Wudu en el 2021 realizó un estudio cuantitativo observacional en Etiopía y concluyeron que el 48,4% de los pacientes se encuentra satisfecho con la atención de enfermería. Además, la capacidad del enfermero en su trabajo fue el parámetro

más alto de satisfacción del cuidado de enfermería (54,5%), mientras que la conciencia del enfermero sobre las necesidades de los pacientes fue el parámetro más bajo (17,6%). El factor tener educación primaria se asoció significativamente con la satisfacción del paciente con la atención de enfermería hospitalaria (AOR=8,575) (26).

Molalign *et al.* en el año 2021 realizaron un trabajo de investigación cuantitativo observacional de corte transversal en Etiopía donde evidenciaron que la satisfacción del paciente fue de un 81,9%. Los que tienen un bajo nivel educativo (sabe leer y escribir) (AOR = 0,12, IC del 95 %: 0,03, 0,50) y el tiempo de espera hasta que fueron atendidos (AOR = 1,3, IC del 95%: 1,00, 1,40) afectaron negativamente la satisfacción del paciente (27).

Con toda la información bibliográfica recolectada sobre esta problemática se plantea la pregunta de investigación del presente trabajo: ¿Cuál es la evidencia científica que existe sobre la satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia?

Desde este contexto, esta monografía tiene una relevancia teórica y práctica porque se necesita conocer investigaciones científicas de los últimos años sobre la satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería para mejorar la calidad de la atención prestada. Esta mejora continua de la calidad está vinculada al uso de comentarios oportunos y útiles de los pacientes, puesto que ellos constituyen el cliente directo del hospital (9).

Por otro lado, encontrar evidencias científicas sobre la satisfacción del paciente en los servicios de emergencia es importante porque en estos lugares usualmente se brinda un cuidado en entornos estresantes y con una gran demanda de pacientes con

patologías agudas y crónicas que requieren atención inmediata, en consecuencia, los enfermeros suelen presentar problemas psicoemocionales (14-16). Asimismo, este estudio es relevante porque se considera la calidad de cuidado de enfermería desde la perspectiva de la teoría de Jean Watson que se basa en aspectos humanísticos y en las dimensiones espiritual y ética del cuidado, teniendo en cuenta las características de cada individuo y sus necesidades biopsicosociales-espirituales (21).

Sin duda esto podría contribuir fundamentalmente a la satisfacción de un paciente hospitalizado en el servicio de emergencia que tiene miedo a sufrir consecuencias graves que ponen en riesgo su salud o estar cerca de la muerte. De igual manera, al desempeño del personal de enfermería en el ámbito asistencial como el reconocimiento de roles avanzados de enfermería que implican asumir competencias clínicas emergentes y para establecer planes de acción que aseguren la sostenibilidad de la gestión del cuidado del enfermero.

## **II. OBJETIVOS**

### **Objetivo general:**

Describir las evidencias científicas sobre la satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.

### **Objetivos específicos:**

1. Caracterizar la satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.
2. Identificar los factores que intervienen en la satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.



### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

Este trabajo es una revisión de la literatura, de tipo descriptiva que se basó en la búsqueda de artículos científicos sobre la satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.

Los criterios de inclusión fueron: artículos originales con enfoque cuantitativo, publicados en los últimos cinco años (2018 a 2022) en revistas indexadas en los idiomas español, inglés y portugués. Artículos que evalúen la satisfacción de la atención de enfermería en los servicios de emergencia y urgencia.

Considerándose como criterios de exclusión: artículos secundarios (editoriales, cartas al editor y revisiones de la literatura o sistemáticas), casos clínicos, tesis de pregrado o posgrado, artículos incompletos y cuya metodología no fue clara. Por último, estudios que no cuenten con la participación de los profesionales de enfermería como autores.

Se realizó una búsqueda exhaustiva en las bases de datos: Pubmed, SciELO, Latindex, EBSCO y Google académico, en conjunto con el uso de los tesauros: MeSH (Medical Subject Headings) y DeCS (Descriptor en Ciencias de la Salud). Para ello, se utilizaron los booleanos de suma lógica o sumatorio como el “OR” y el operador de intersección “AND” para combinar las siguientes palabras claves; en inglés: Patient satisfaction, Nursing, Nursing Care, Emergency; en español: Satisfacción del paciente, Enfermería, Atención de Enfermería, Emergencia. Y, por último, en portugués: Satisfação do paciente, Enfermagem, Cuidados de Enfermagem, Emergência.

#### **IV. RESULTADOS**

En la Tabla 1. Se evidencia la distribución de artículos encontrados según la base de datos. Teniendo un total de 31 artículos de los cuales se encontraron en PubMed el 58.07%, en Latindex el 22.58% y el 6.45% representa a EBSCO, Scielo y Google Académico.

En la Tabla 2. Se evidencia la distribución de artículos encontrados según el año de publicación. Se encontró que el 35.48% son del 2018, el 22.58% del 2020, el 16.13% del 2019 y 2021 respectivamente, asimismo el 9.68% de artículos del año 2022.

En la Tabla 3. Se evidencia la distribución de artículos encontrados según el idioma de publicación. De los artículos encontrados en inglés está representado por el 54.32%, español por un 22.58% y portugués por el 12.90%.

En la Tabla 4. Se evidencian los factores que intervienen en la satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. Se logró encontrar dentro de dichos factores el nivel educativo del paciente está representado por un 19.35%; mientras que la enseñanza profesional, sexo del profesional (mujer), atención de seguimiento y enseñanza profesional por un 12.90% respectivamente; tiempo de espera y enseñanza profesional equivale a 9.68%; asimismo el ambiente adecuado, atención de seguimiento y ambiente adecuado, tiempo de espera y ambiente adecuado son equivalentes a un 6.45%; y en menor proporción la atención al seguimiento equivalente a un 3.23%.

## **V. DISCUSIÓN**

Las investigaciones demuestran que la percepción de la satisfacción del paciente es un criterio de evaluación para calificar el cuidado recibido en su estancia hospitalaria (28). Además, la satisfacción de los pacientes sobre la atención de enfermería se ha consolidado como el predictor más importante de la satisfacción general con la atención hospitalaria (8).

En tal sentido, las enfermeras en los servicios de emergencia gestionan múltiples actividades para brindar el cuidado a los pacientes debido a que requieren de una atención exhaustiva e inmediata. De acuerdo a la revisión de la literatura, la mayoría de los estudios demuestran que los pacientes están satisfechos de manera global; no obstante, aún un grupo de pacientes se encuentran insatisfechos sobre el cuidado brindado desde las necesidades sociales y espirituales (12).

### **1. Satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.**

Varios estudios evidenciaron que, más del 90% de los pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería. En Nepal se demostró que, de los 105 pacientes, el 94,3% estuvo satisfecho con la atención de enfermería (29). De igual manera, en España, de 357 pacientes, el 92% estuvo satisfecho (22). Los criterios de mayor puntuación en ambos estudios fueron la habilidad de comunicación, la disponibilidad y la enseñanza (explicación sobre problemas de salud y el tratamiento) de las enfermeras (22,29).

Sin duda estos tres criterios son vitales para aumentar la satisfacción de los pacientes, puesto que a través de una buena relación y comunicación de manera efectiva se pueden reconocer y abordar las necesidades de los pacientes y explicarles bien las diversas opciones de sus cuidados. Por otro lado, en Nigeria, de los 199 pacientes, el 90,5% estuvo satisfecho con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia y los criterios de mayor puntuación fueron: adecuada recepción del paciente, rapidez en el control del dolor, privacidad y provisión de equipos e instalaciones (30).

Según una investigación realizada en Perú demuestra que, de los 250 pacientes investigados, el 84% refirió que se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería. Los criterios de evaluación con mayor puntuación fueron: adecuada infraestructura, menos tiempo de espera a la atención, las habilidades de las enfermeras y consideración de los sentimientos y el sufrimiento espiritual del paciente (31).

En contraposición, cinco investigaciones evidenciaron que los pacientes estuvieron insatisfechos con la atención de la enfermera. Tal como en Ecuador, donde de los 183 pacientes, el 73% refirió insatisfacción. Los criterios más resaltantes en esta evaluación fueron la falta de comunicación y consideración de necesidades personales, espirituales y sociales durante la atención de enfermería, asimismo, la presencia de sesgos de respuestas para determinar el estado de satisfacción por ser un cuestionario autodirigido y porque los pacientes están críticamente enfermos (12).

En Arabia Saudita, el criterio que aumentó la insatisfacción fue el tiempo de espera debido a que los encuestados refirieron que fueron atendidos después de 30 minutos de haber llegado a la sala de emergencias (11). Ciertamente el tiempo de espera no promueve la eficiencia de la atención y dilata la duración de la estancia hospitalaria. Por otro lado, en dos investigaciones realizadas en Etiopía, resultó que el nivel educativo alto originó que los pacientes se encuentren insatisfechos (9,26).

Mientras que, en el Perú, los criterios de evaluación de la insatisfacción fueron capacidad de respuesta, es decir, tiempo de espera insuficiente para que el personal de salud les aclare a los pacientes sobre las dudas de su salud (13). Estos resultados pueden ocasionarse porque las enfermeras no están preparadas para tratar numerosas enfermedades o lesiones, que van desde un dolor de garganta hasta un ataque cardíaco debido a la poca experiencia o porque no cuentan con la especialidad.

## **2. Factores que intervienen en la satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia**

Para comprender y evaluar la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en los servicios de emergencia es necesario identificar aquellos factores que intervienen en la satisfacción o insatisfacción. De esta manera se pueda facilitar la provisión de una mejor atención a quien lo necesite (equidad). Estos factores incluyen tanto características sociodemográficas como clínicas del paciente.

### **Tiempo de espera**

De todas las investigaciones incluidas en el estudio, el tiempo de espera es el factor más importante que afecta la satisfacción del paciente sobre su cuidado recibido. Según una investigación en Etiopía, se muestra que un mayor tiempo de espera para recibir una atención afectó negativamente a la satisfacción del paciente (ORa=1,3, IC del 95 %: 1,003-1,4, p<0,001). Además, los autores detallaron que el largo tiempo de espera en el estudio podría deberse a la carga del alto flujo de pacientes al hospital, toda vez que era el único hospital de referencia con una amplia área de cobertura (27).

En tanto, en España se demuestra que los pacientes que consideraron el tiempo de espera muy corto se encontraban dentro del grupo de los usuarios más satisfechos ( $\chi^2=34,14$ ; p <0,001) (32). Otro estudio realizado en Arabia Saudita, de los 713 pacientes encuestados, el 56% recibió atención 30 minutos posteriores a su llegada al servicio de urgencias y, por ende, refirieron estar insatisfechos (11).

### **Enseñanza profesional**

Este factor es muy importante porque varias investigaciones demuestran que influye en la satisfacción del paciente sobre el cuidado recibido. Un estudio realizado en la India evidenció que la explicación o la instrucción de los procedimientos por parte del personal de enfermería satisfacen a los pacientes porque aclaran sus dudas. Los autores refieren que esto es posible mediante una buena comunicación con las enfermeras a través de una conversación sencilla y tranquilizadora con los pacientes y en su idioma local del paciente (33). En otras investigaciones realizadas en Colombia y España evidenciaron que los pacientes

están satisfechos porque las enfermeras le enseñan cómo deben cuidarse en un tono de voz adecuado (22,34).

### **Ambiente adecuado**

Dos investigaciones realizadas en Nigeria demuestran que una mayor satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería es influenciada por la provisión de un equipo adecuado y disponible durante su atención en los servicios de emergencias (30,35). Mientras que, en una investigación de Brasil, la adecuación de los ambientes (limpieza y buena iluminación) y la estructura física del servicio causan más satisfacción en los pacientes hospitalizados. Incluso los autores refieren que para algunos pacientes es tan importante el ambiente que elegir a un profesional, es decir, que si ellos se sienten conformes con el ambiente también están satisfechos con la atención recibida (36).

### **Atención en el seguimiento**

Investigaciones realizadas en Colombia, Brasil, Turquía y Nigeria refieren que un mayor índice de satisfacción del paciente podría deberse a que las enfermeras se ocupan del cuidado y el seguimiento de la salud del paciente durante y después del tratamiento (25,34-36). Otro estudio realizado en Arabia Saudita refiere que el seguimiento de los resultados de las pruebas por parte de las enfermeras es vital para la satisfacción de los pacientes con la atención en el servicio de urgencias. De lo contrario, los pacientes piensan que el proveedor de salud no se preocupa por ellos (11).

En otra investigación realizada en Suecia se evidencia que los pacientes atendidos por fractura de cadera en emergencias prehospitalarias sufren dolor intenso y ansiedad y las enfermeras identifican y realizan un seguimiento si el dolor y la ansiedad disminuyen. Los autores determinan que este seguimiento satisface al paciente porque sienten que las enfermeras tienen buenas competencias y están genuinamente preocupadas por aliviarlos de este sufrimiento (37).

### **Nivel educativo**

La revisión de la literatura demuestra que el nivel educativo es un factor asociado con la satisfacción del paciente. Un estudio realizado en Iraq demuestra que los pacientes satisfechos con el cuidado de enfermería son analfabetos, sin embargo, los pacientes con altos niveles de educación se reportaron insatisfechos sobre el cuidado de enfermería (29).

Asimismo, en un estudio realizado en Etiopía, los pacientes con un alto nivel educativo estuvieron insatisfechos en comparación con los que no tuvieron educación. La posible explicación fue que los pacientes con un alto nivel educativo pueden ser más conscientes de las funciones de enfermería, dejándolos menos satisfechos con la atención que recibieron (9).

Sin embargo, un estudio realizado en Etiopía evidenció un resultado diferente donde los pacientes con un nivel educativo más bajo tenían menos probabilidades de estar satisfechos en comparación con los que tienen niveles superiores. Esto sucede porque los pacientes con un nivel educativo más alto podrían ser capaces de resolver debates con el profesional de salud con facilidad y haber aceptado y comprendido que su atención dependía de una buena gestión de los directivos (27).



### **Sexo del paciente**

Según la revisión de la literatura se ha demostrado que el facto sexo interviene en la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería. Así como en España donde específicamente las mujeres se encuentran más satisfechas que los hombres. Los autores explican que esto es debido a que la mayoría de los estudios se encuestaron a más mujeres (32).

En un estudio realizado en Perú, las mujeres son más satisfechas en comparación de los hombres porque son más atentas y sensibles a los cuidados que reciben (31). Sin embargo, en Nepal se recomienda seguir profundizando la asociación entre el sexo con la satisfacción del cuidado de enfermería, porque algunos estudios muestran que los hombres están más satisfechos que las mujeres mientras que otros estudios muestran resultados contradictorios (29).

## **VI. CONCLUSIONES.**

Las evidencias científicas encontradas nos indican que el cuidado de enfermería juega un papel destacado en la determinación de la satisfacción general de la experiencia de hospitalización de los pacientes. Los estudios han demostrado que la satisfacción con la atención de enfermería es el mejor indicador de la satisfacción de los pacientes en los establecimientos de salud.

La satisfacción del paciente en relación con el cuidado de enfermería nos demuestra que los criterios de mayor puntuación fueron la habilidad de comunicación, la disponibilidad, enseñanza, adecuada recepción del paciente, rapidez en la atención, privacidad, provisión de equipos e instalaciones y consideración de los sentimientos y el sufrimiento espiritual del paciente. En contraposición, un grupo de estudios evidencian que los pacientes se encuentran insatisfechos porque hubo falta de comunicación y consideración de necesidades personales, espirituales y sociales del paciente y tiempo de espera insuficiente para que la enfermera les aclare a los pacientes sobre las dudas de su salud.

Los factores que intervienen en la satisfacción del paciente acerca del cuidado recibido fueron el tiempo de espera, es decir, a más tiempo de espera el paciente se encuentra insatisfecho, mientras que los factores: enseñanza, ambiente adecuado, atención en seguimiento, nivel educativo bajo y el sexo femenino aumentan la satisfacción del paciente.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Busch IM, Moretti F, Travaini G, Wu AW, Rimondini M. Humanization of care: key elements identified by patients, caregivers, and healthcare providers. A systematic review. *The Patient-Patient-Centered Outcomes Research*. 2019;12(5):461-474. DOI: <https://doi.org/10.1007/s40271-019-00370-1>
2. Rôlo B, Santos B, Duarte I, Pires L, Castro C. Humanization of nursing care in the emergency service: a systematic review. *Annals of Medicine*. 2019;51(1):204-205. DOI: 10.1080/07853890.2018.1560164
3. Yáñez-Dabdoub M, Vargas-Celis I. Cuidado humanizado en pacientes con limitación del esfuerzo terapéutico en cuidados intensivos: desafíos para enfermería. *Persona y Bioética*. 2018;22(1):56-75. DOI: <https://doi.org/10.5294/pebi.2018.22.1.5>
4. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. Ginebra: OMS; 2020 [citado el 11 de noviembre del 2022]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
5. Escobar-Castellanos B, Cid-Henríquez P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta bioethica*. 2018;24(1):39-46. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2018000100039>
6. Luengo-Martínez C, Paravic-Klijn T, Burgos-Moreno M. Influencia de las condiciones de trabajo en la percepción de la calidad del cuidado de profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*. 2021;30(1-2):29-33. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962021000100008&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962021000100008&script=sci_arttext&tlng=en)

7. Jimenez MO, Fuentes, N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. *Revista investigación en salud universidad de Boyacá*. 2018;5(2):219-245. Doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.319>
8. Santiago AD, Jimenez EA, Perez M, Hernandez A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y enfermería*. 2020;26:1-14. DOI: <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
9. Sharew NT, Bizuneh HT, Assefa HK, Habtewold TD. Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMJ open*. 2018;8(5):1-8. DOI: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2017-021107>
10. Rajabpour S, Rayyani M, Shahrabaki PM. The relationship between Iranian patients' perception of holistic care and satisfaction with nursing care. *BMC nursing*. 2019;18(1):1-7. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0374-7>
11. Abass G, Asery A, Al Badr A, AlMaghlouth A, AlOtaiby S, Heena H. Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *Journal of Family Medicine and Primary Care*. 2021;10(4):1718. DOI: 10.4103/jfmpc.jfmpc\_8\_20
12. Cortez CJ. Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizado en Pacientes del Área de Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. *Revista Científica Hallazgos21*. 2022;7(2):176-188. Disponible en: <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/575/537>

13. Matzumura JP, Gutierrez HF, Zamudio LA. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. QhaliKay. Revista de Ciencias de la Salud. 2018;2(1):1-11. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/f1c6/d648581122cd5d0d9d65b768f75d8f17dee3.pdf>
14. Feitosa KHJ, Sena CKC, Landim CAP, Macedo J, de Assunção M. Humanization in urgent and emergency services: contributions to nursing care. Revista Gaúcha de Enfermagem. 2019;40:1-10. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180263>
15. Graham B, Endacott R, Smith JE, Latour JM. ‘They do not care how much you know until they know how much you care’: a qualitative meta-synthesis of patient experience in the emergency department. Emergency medicine journal. 2019;36(6):355-363. DOI: <http://dx.doi.org/10.1136/emmermed-2018-208156>
16. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus. 2020;5(14):1-9. DOI: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
17. García-Fabila EJ. Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México. 2018;6(1):48-52. Disponible en: <https://medicinainvestigacion.uaemex.mx/article/view/18983/14041>

18. Hidalgo-Mares B, Altamira-Camacho R. ¿ Qué es y qué no es el cuidado de enfermería?. *Enfermería Actual de Costa Rica*. 2021; (40). DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i39.40788>
19. Rojas V. Humanización de los cuidados intensivos. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 2019;30(2):120-125. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2019.03.005>
20. Arteta-Poveda LE, Palacio-Salgar K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*. 2020;20(5):629-636. DOI: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>
21. Chavarro MA, Pena EY. Cuidado de enfermería en pacientes de urgencias a través de la teoría del cuidado de Jean Watson. *Revista Navarra Médica*. 2019;5(1):49-56. Disponible en: <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/navarramedica/article/view/196/94>
22. Blanco-Nistal MM, Soler MT, Rodríguez-Puente Z, Puente-Martínez MT, Méndez-Martínez C, Fernández-Fernández JA. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enfermería Global*. 2021;20(4):26-60. DOI: <https://doi.org/10.6018/eglobal.479441>
23. Beristain-García I, Álvarez-Aguirre A, Huerta-Baltazar MI, Casique-Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. *Sanus*. 2022;7:1-20 DOI: <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.212>
24. Doner NH, Oksel E, Tureyen A. Wiedenbach's Nursing Theory: Management of Ankylosing Spondylitis with the Helping Art of Clinical

Nursing. *International Journal of Caring Sciences*. 2022;15(1):539-545.

Disponible en:

[http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/54.pp\\_539\\_545-donner.pdf](http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/54.pp_539_545-donner.pdf)

25. Karagun O, Yesilagac H, Gulalp B, Gokel Y. What can we do to improve patient satisfaction in the emergency department? A prospective study in a Turkish university hospital. *Advanced Journal of Emergency Medicine*. 2018;2(4):1-7. DOI: 10.22114/AJEM.v0i0.94

26. Wudu MA. Predictors of adult patient satisfaction with inpatient nursing care in public hospitals of eastern Amhara Region, Northeastern Ethiopia, 2020. *Patient preference and adherence*. 2021;15:177-185. DOI: 10.2147/PPA.S294041

27. Molalign Takele G, Abreha Weldesenbet N, Girmay N, Degefe H, Kinfel R. Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia. *PLoS One*. 2021;16(1):e0243764. doi: 10.1371/journal.pone.0243764. PMID: 33411806; PMCID: PMC7790252.

28. Sharew NT, Bizuneh HT, Assefa HK, Habtewold TD. Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMJ open*. 2018 1;8(5):e021107. doi:10.1136/bmjopen-2017-021107

29. Abbass ZA, Kteo IQ. Patient's satisfaction with nursing care in emergency department at public hospital in Alnajaf Al-Ashraf governorate. 2018;6(11):208-214.

30. Özhanlı Y, Akyolcu N. Satisfaction of patients with triage and nursing practice in emergency departments. *Florence Nightingale Journal of Nursing*. 2020;28(1):49. doi: 10.5152/FNJN.2020.18041
31. Echevarría E. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. *Cuidado y salud: Kawsayninchis*. 2017;3(1):239-48.
32. Abass G, Asery A, Al Badr A, AlMaghlouth A, AlOtaiby S, Heena H. Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *Journal of Family Medicine and Primary Care*. 2021 Apr;10(4):1718. 10.4103/jfmpe.jfmpe\_8\_20
33. Fontova-Almató A, Suñer-Soler R, Juvinyà-Canal D. Factors associated with patients' and companions' satisfaction with a hospital emergency department: A descriptive, cross-sectional study. *Nursing Open*. 2019;6(3):834-41. <https://doi.org/10.1002/nop2.261>
34. Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. *Iranian journal of nursing and midwifery research*. 2020 Nov;25(6):471. 10.4103/ijnmr.IJNMR\_142\_19
35. Ruydiaz KS, Saldarriaga G, Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Ciencia y Salud Virtual*. 2018;30;10(1):49-61. Doi:<http://dx.doi.org/10.22519/21455333.9691Enfermera>.
36. Ogunlade AA, Ayandiran EO, Oyediran OO, Oyelade OO, Olaogun AA. Quality of emergency nursing care in two tertiary healthcare settings in a



developing Sub-Saharan African Country. African Journal of Emergency Medicine. 2020;1;10:S73-7. <https://doi.org/10.1016/j.afjem.2020.05.008>

37. Deji-Dada OO, Dada SA, Ogunlusi JD, Solomon OA. Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. African Journal of Emergency Medicine. 2021 Jun 1;11(2):321-4. <https://doi.org/10.1016/j.afjem.2021.03.015>

38. dos Santos Francisco QA, dos Santos AF, Sanches RS, Martinez MR. Análise das pesquisas de satisfação dos participantes de estudos clínicos. Brazilian Journal of Development. 2020;14;6(10):78298-307. DOI:10.34117/bjdv6n10-307

39. Larsson G, Strömberg U, Rogmark C, Nilsson A. Patient satisfaction with prehospital emergency care following a hip fracture: a prospective questionnaire-based study. BMC nursing. 2018;17(1):1-9. <https://doi.org/10.1186/s12912-018-0307-x>

40. Acharya S, Ghimire C, Shrestha A, Yadav AK, Bhandari S. Patient Satisfaction with Nursing Care in Five Major Departments in a Tertiary Care Centre. JNMA: Journal of the Nepal Medical Association. 2019;57(219):367. doi: 10.31729/jnma.4643

## VIII. TABLAS

**Tabla 1.** Distribución de artículos encontrados según la base de datos

<b>Base de datos</b>	<b>N° Artículos</b>	<b>%</b>
PubMed	18	58.07
EBSCO	2	6.45
Latindex	7	22.58
Scielo	2	6.45
Google Académico	2	6.45
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

**Tabla 2.** Distribución de artículos encontrados según el año de publicación

<b>Año</b>	<b>N° Artículos</b>	<b>%</b>
2018	11	35.48
2019	5	16.13
2020	7	22.58
2021	5	16.13
2022	3	9.68
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

**Tabla 3.** Distribución de artículos según el idioma de la publicación

<b>Idioma</b>	<b>N° Artículos</b>	<b>%</b>
Ingles	20	64.52
Español	7	22.58
Portugués	4	12.90
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

**Tabla 4.** Factores que intervienen en la satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia

<b>Satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería</b>	<b>N° Artículos</b>	<b>%</b>
Nivel educativo del paciente	6	19.35
Enseñanza profesional	4	12.90
Tiempo de espera	3	9.68
Atención de seguimiento	1	3.23
Sexo del profesional (mujer)	4	12.90
Ambiente adecuado	2	6.45
Atención de seguimiento y ambiente adecuado	2	6.45
Atención de seguimiento y enseñanza profesional	4	12.90
Tiempo de espera y ambiente adecuado	2	6.45
Tiempo de espera y enseñanza profesional	3	9.68
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

## ANEXOS

### Ficha N° 1

<b>TÍTULO</b>	“Patient's satisfaction with nursing care in emergency department at public hospital in Alnajaf Al-Ashraf governorate”
<b>AUTOR (ES)</b>	Abbass ZA, Kteo IQ
<b>AÑO</b>	2018
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería en el departamento de emergencias del hospital público de la gobernación de Al-Najaf Al-Ashraf y averiguar la relación entre la satisfacción de los pacientes y sus datos sociodemográficos.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo de corte transversal.
<b>RESULTADOS</b>	La mayoría de los pacientes están satisfechos con la atención de enfermería que les brindan en la emergencia (83.3%). Además, solo el factor nivel educativo está asociado significativamente con la satisfacción en la atención de enfermería percibida por el paciente.
<b>CONCLUSIONES</b>	El estudio confirma que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la atención de enfermería en todos los hospitales y existe una relación significativa entre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería y el nivel de educación del paciente.

<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este hallazgo es importante para que los profesionales de enfermería sigan mejorando en la atención y el cuidado que brindan a los pacientes.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://acortar.link/TioPdU">https://acortar.link/TioPdU</a>

**Ficha N° 2**

<b>TÍTULO</b>	“Patient satisfaction with the care provided in the emergency department at a care center in Saudi Arabia”
<b>AUTOR (ES)</b>	Alghamdi A, Atheer AA, Maryam SA, Amaney AA, Amnah MA, Futoon HA, Amal AA, Alaa A, Ali A
<b>AÑO</b>	2019
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la satisfacción del paciente del departamento de emergencias en un centro de atención en Arabia Saudita y determinar los factores que afectan la satisfacción.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo y transversal
<b>RESULTADOS</b>	La satisfacción fue 82.27%. Los factores hospitalización previa y tiempo de espera tuvieron una satisfacción significativamente ( $p=0,007$ y $p<0,001$ , respectivamente).
<b>CONCLUSIONES</b>	Los pacientes estaban más satisfechos con la admisión y menos satisfechos con la atención de las enfermeras.
<b>APOORTE DEL ESTUDIO</b>	Los informes de satisfacción del paciente aportan para formar estrategias con el fin de que la enfermera mejore su calidad de atención y cuidado
<b>FUENTE</b>	<a href="https://bmjopenquality.bmj.com/content/8/Suppl_1/A20.2.abstract">https://bmjopenquality.bmj.com/content/8/Suppl_1/A20.2.abstract</a>



**Ficha N° 3**

<b>TÍTULO</b>	“Factors associated with patients’ and companions’ satisfaction with a hospital emergency department: A descriptive, cross-sectional study”
<b>AUTOR (ES)</b>	Fontova-Almató A, Suñer-Soler R, Juvinyà- Canal D
<b>AÑO</b>	2019
<b>OBJETIVO</b>	Estudiar el nivel de satisfacción en un servicio de urgencias e identificar los factores asociados a la satisfacción.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo, transversal.
<b>RESULTADOS</b>	La prevalencia sobre la satisfacción fue 60.4%. La mayor edad se asoció con una mayor satisfacción ( $p = 0,002$ ), una enseñanza profesional ( $p < 0,001$ ). Un mayor control del dolor fue un factor asociado a la satisfacción ( $p = 0,033$ ), así como la percepción de un menor tiempo de espera antes de la visita médica ( $p < 0,001$ ).
<b>CONCLUSIONES</b>	El nivel de satisfacción con el servicio de urgencias fue alto. Los usuarios más satisfechos fueron los que eran mayores, mujeres, pacientes cuyo dolor estaba controlado, los que percibían tiempos de espera más cortos y a los que se les informaba de un tiempo de espera aproximado.

<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este estudio ayuda a identificar los factores asociados a la satisfacción del usuario, definiendo estrategias y acciones para que se pueda mejorar la calidad de servicio.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nop2.261">https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nop2.261</a>

**Ficha N° 4**

<b>TÍTULO</b>	“Satisfaction of Patients with Triage and Nursing Practice in Emergency Departments”
<b>AUTOR (ES)</b>	Özhanlı Y, Akyolcu N
<b>AÑO</b>	2020
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la satisfacción del triaje y la práctica de enfermería para pacientes de emergencia.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo.
<b>RESULTADOS</b>	El 73.34% de los pacientes estuvieron satisfechos. Hubo relación significativa entre el factor tiempo de espera y la satisfacción (p=0.001)
<b>CONCLUSIONES</b>	Se determinó que los pacientes que postularon a la unidad de emergencia en general se mostraron satisfechos con la práctica de triaje y tiempo de espera. Los niveles de satisfacción del cuidado de enfermería del paciente con respecto al estado de salud y apoyo psicológico se encontraron bajos.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este estudio muestra lo que falta mejorar para que el profesional de enfermería brinde un buen cuidado al paciente.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34263185/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34263185/</a>

**Ficha N° 5**

<b>TÍTULO</b>	“Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud”
<b>AUTOR (ES)</b>	Matzumura JP, Gutiérrez HF, Zamudio LA
<b>AÑO</b>	2018
<b>OBJETIVO</b>	Describir la satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud de categoría III-1.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo y transversal.
<b>RESULTADOS</b>	La puntuación global es de 42.4 % de satisfacción en el presente estudio. El factor tiempo de espera y el factor ambiente tienen relación con la satisfacción (38.6% y 50.7%) .
<b>CONCLUSIONES</b>	En conclusión, el tiempo de espera y tener un ambiente moderno causa mayor satisfacción al paciente
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Estos datos muestran que el profesional de enfermería necesita una mejora continua para mejorar la satisfacción de los pacientes.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://pdfs.semanticscholar.org/f1c6/d648581122cd5d0d9d65b768f75d8f17dee3.pdf">https://pdfs.semanticscholar.org/f1c6/d648581122cd5d0d9d65b768f75d8f17dee3.pdf</a>

**Ficha N° 6**

<b>TÍTULO</b>	“Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital”
<b>AUTOR (ES)</b>	Abass G, Asery A, Badr A, AlMaghlouth A, AlOtaiby S, Heena h
<b>AÑO</b>	2021
<b>OBJETIVO</b>	Explorar la satisfacción del paciente en relación con los servicios de atención médica del departamento de emergencia.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio transversal.
<b>RESULTADOS</b>	La satisfacción fue del 42%. Los factores que se relacionados fueron atención de seguimiento (61%), enseñanza profesional (58%) y tiempo de espera (56%).
<b>CONCLUSIONES</b>	Existe un bajo porcentaje de satisfacción en el manejo del dolor, la información sobre medicamentos y en la atención de enfermería. Sin embargo, hubo puntuaciones altas de satisfacción sobre la atención de seguimiento, si entendieron los síntomas que debían buscar después de salir del servicio y si recibieron atención dentro de los 30 minutos posteriores a su llegada al servicio.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Da a conocer que falta reforzar la función de la enfermera para que pueda brindar una atención de calidad.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC814476">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC814476</a> 4/

**Ficha N° 7**

<b>TÍTULO</b>	“Patient satisfaction with prehospital emergency care following a hip fracture: a prospective questionnaire-based study”
<b>AUTOR (ES)</b>	Larsson G, Strömberg U, Rogmark C & Nilsson A
<b>AÑO</b>	2018
<b>OBJETIVO</b>	Investigar la satisfacción del paciente con la atención de emergencia prehospitalaria después de una fractura de cadera.
<b>METODOLOGÍA</b>	El estudio fue un ensayo clínico aleatorizado.
<b>RESULTADOS</b>	El 81.2% de los pacientes resultaron satisfechos con la información de enfermería brindada. El factor atención de seguimiento después de una fractura es importante para disminuir el dolor.
<b>CONCLUSIONES</b>	La satisfacción del paciente con la atención de emergencia prehospitalaria después de una fractura de cadera es un resultado importante y este estudio destaca el hecho de que los pacientes expresaron un alto nivel de satisfacción con la atención de emergencia prehospitalaria brindada por las enfermeras de ambulancia
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Con este estudio se demuestra que el personal de enfermería está capacitado para abordar y enfrentar todo

	tipo de acontecimientos con el único objetivo de mejorar la calidad de vida al paciente.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-018-0307-x">https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-018-0307-x</a>

**Ficha N° 8**

<b>TÍTULO</b>	“What Can We Do to Improve Patient Satisfaction in the Emergency Department? A Prospective Study in a Turkish University Hospital”
<b>AUTOR (ES)</b>	Karagun O, Yesilagac H, Gulalp B, Gokel Y
<b>AÑO</b>	2018
<b>OBJETIVO</b>	Determinar los factores que inciden en la satisfacción de los pacientes ingresados en el servicio de emergencias.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio prospectivo y descriptivo.
<b>RESULTADOS</b>	El 64,2% estaban satisfechos con la atención recibida en el servicio. Factores como la atención de seguimiento, la enseñanza profesional, la frecuencia de las visitas de médicos y enfermeras, la facilidad de acceso al personal, la limpieza del servicio de urgencias y la disponibilidad de equipos técnicos tuvieron un efecto estadísticamente significativo en la satisfacción general de los pacientes. (p < 0,05).
<b>CONCLUSIONES</b>	La mayoría de los pacientes estaba satisfecha con la atención recibida. Además, la calidad de la atención brindada al paciente y las características del servicio de emergencia determinan la satisfacción de los pacientes.



<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este estudio aporta información valiosa acerca de la satisfacción hacia el paciente ya que permite conocer la calidad de cuidado por parte del personal de enfermería.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC654814">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC654814</a> 6/

**Ficha N° 9**

<b>TÍTULO</b>	"Análise da satisfação dos usuários atendidos no pronto-socorro de um Hospital Público do distrito Federal"
<b>AUTOR (ES)</b>	Santana D, Rodríguez I, de Oliveira WA, Dias EA
<b>AÑO</b>	2019
<b>OBJETIVO</b>	Describir y analizar la satisfacción de los usuarios atendidos en urgencias del Hospital Regional do Gama
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio exploratorio, descriptivo, transversal.
<b>RESULTADOS</b>	El 71.43% se mostró satisfecho con el servicio. El factor de enseñanza profesional fue alto para la satisfacción (57%) y tener confianza por el servicio (62.86%).
<b>CONCLUSIONES</b>	Se evidencio la insatisfacción con el servicio brindado (estructura y limpieza de la recepción, la falta de atención por parte del profesional de salud y el largo tiempo de espera); los usuarios relataron tener confianza en el servicio prestado, estando satisfechos en cuanto a la atención y comunicación que brinda la enfermera.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este estudio muestra que es importante la formación continua de los profesionales para mejorar la relación profesional-paciente.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://dspace.uniceplac.edu.br/bitstream/123456789/68/1/Daniela%20Souza_0000391_Izabella%20Campos_000351.pdf">https://dspace.uniceplac.edu.br/bitstream/123456789/68/1/Daniela%20Souza_0000391_Izabella%20Campos_000351.pdf</a>

**Ficha N° 10**

<b>TÍTULO</b>	"Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria"
<b>AUTOR (ES)</b>	Deji-Dada OO, Dada SA, Ogunlusi JD, Solomon OA
<b>AÑO</b>	2021
<b>OBJETIVO</b>	Medir la satisfacción de los pacientes ingresados en el Centro de Emergencia y determinar los factores que afectan la satisfacción.
<b>METODOLOGÍA</b>	Transversal realizado a 199 pacientes.
<b>RESULTADOS</b>	En general, el 90,5 % de los participantes estuvo satisfecho con los servicios y las experiencias en el Centro de Emergencias del hospital. Los factores como el control de dolor (57.8%), tiempo de espera (57.3%), ambiente privado (59.8%), y una enseñanza profesional generan satisfacción (53.3%).
<b>CONCLUSIONES</b>	Un alto porcentaje de los pacientes se mostró satisfecho con el servicio general del Centro de Emergencia, mientras que algunas otras áreas requieren mejoras.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Los resultados de este estudio son útiles para implementar los cambios necesarios para mejorar la satisfacción del paciente en el Centro de Emergencias.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211419X21000379">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211419X21000379</a>

**Ficha N° 11**

<b>TÍTULO</b>	“Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia”
<b>AUTOR (ES)</b>	Molalign Takele G, Abreha Weldesenbet N, Girmay N, Degefe H, Kinf R
<b>AÑO</b>	2021
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el nivel de satisfacción del paciente hacia los servicios de emergencias brindados.
<b>METODOLOGÍA</b>	Transversal realizado a 299 pacientes.
<b>RESULTADOS</b>	En la puntuación general de satisfacción del paciente, la mayoría (81,9 %) de ellos estaban satisfechos. Los que llegaron en el horario de la mañana del día tienden a estar más satisfechos con los servicios de emergencia (AOR = 4,8, IC 95%: 2,08, 11,4), mientras los que tienen un bajo nivel educativo (sabe leer y escribir) (AOR = 0,12, IC del 95 %: 0,03, 0,50) y el tiempo de espera hasta que fueron atendidos (AOR = 1,3, IC del 95%: 1,00, 1,40) afectaron negativamente la satisfacción del paciente
<b>CONCLUSIONES</b>	La puntuación total de satisfacción del paciente hacia la atención en emergencia es buena. La dirección del hospital y el personal de urgencias deben actuar sobre los factores identificados, especialmente en la minimización

	del tiempo de espera de los pacientes para mejorar la calidad de la atención en el servicio de urgencias.
<b>APOORTE DEL ESTUDIO</b>	Este resultado es importante para que los profesionales de enfermería sigan mejorando en la atención y el cuidado que brindan a los pacientes.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33411806/">https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33411806/</a>

**Ficha N° 12**

<b>TÍTULO</b>	"Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizado en Pacientes del Área de Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames"
<b>AUTOR (ES)</b>	Cortez CJ
<b>AÑO</b>	2022
<b>OBJETIVO</b>	Analizar la percepción del cuidado humanizado de pacientes atendidos en el área de urgencias del Hospital Juan Carlos Guasti, del cantón Atacames.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio transversal-descriptivo.
<b>RESULTADOS</b>	El 27% de los pacientes perciben una buena satisfacción cuando la enfermera los atiende. El factor que se relaciona fue la enseñanza profesional.
<b>CONCLUSIONES</b>	Los profesionales de enfermería brindan cuidados humanizados; sin embargo, los pacientes señalaron aspectos negativos como la comunicación y se encuentran insatisfechos en los cuidados de necesidades sociales y espirituales.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este estudio es importante porque muestra aspectos que deben mejorar los profesionales de enfermería para brindar un cuidado de calidad.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/575/537">https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/575/537</a>

**Ficha N° 13**

<b>TÍTULO</b>	"Factors Affect Patients Satisfaction in Emergency Departments in Palestine"
<b>AUTOR (ES)</b>	Amro N, Abu AM, Qtait M, Yagi H, Amro B, Amro R, Amro R
<b>AÑO</b>	2018
<b>OBJETIVO</b>	Determinar los factores relacionados con la satisfacción del paciente palestino en el departamento de emergencia.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo y transversal.
<b>RESULTADOS</b>	La satisfacción total de los pacientes fue de un 75.4%. El factor que estuvo relacionado fue el nivel educativo.
<b>CONCLUSIONES</b>	Este estudio mostró la satisfacción de los pacientes fue de 75.4% esto refleja un nivel aceptable de satisfacción de los pacientes Servicios hospitalarios de emergencia y proveedores de atención médica en Palestina
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Los hallazgos del presente estudio sirven para evaluar la calidad de servicio que es brindado en los hospitales por el profesional de enfermería y el personal de salud en general con la finalidad de mejorar ciertos aspectos.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://core.ac.uk/download/pdf/234692629.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/234692629.pdf</a>

**Ficha N° 14**

<b>TÍTULO</b>	Analysis of patients' satisfaction with the emergency room services of a public hospital in Jalisco
<b>AUTOR (ES)</b>	Vizcaino AJ, Vizcaíno VP, Fregoso GS
<b>AÑO</b>	2018
<b>OBJETIVO</b>	Determinar el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio cuantitativo, transversal, descriptivo y correlacional.
<b>RESULTADOS</b>	La satisfacción que percibieron los pacientes fue de un 69% siendo el factor que se relaciona el sexo del personal.
<b>CONCLUSIONES</b>	La percepción que tienen los pacientes en relación a la calidad del servicio depende del desempeño que proporcione el personal de salud.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este estudio muestra lo importante que es realizar un buen trabajo para que el paciente se sienta satisfecho con la atención brindada.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf">https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf</a>



**Ficha N° 15**

<b>TÍTULO</b>	“Quality of emergency nursing care in two tertiary healthcare settings in a developing Sub-Saharan African Country”
<b>AUTOR (ES)</b>	Ogunlade AA, Ayandiran EO, Oyediran OO, Oyelade OO, Olaogun AAE
<b>AÑO</b>	2020
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la calidad de la atención de enfermería de emergencia en dos entornos de atención médica terciaria en un país en desarrollo de África subsahariana.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo transversal.
<b>RESULTADOS</b>	Los resultados mostraron que la mayoría (62,6%) calificó la calidad de la atención de enfermería de emergencia como alta. Los factores relacionados fueron el ambiente y atención de seguimiento.
<b>CONCLUSIONES</b>	La calidad de la atención de enfermería de emergencia puede describirse en general como promedio. Sin embargo, aún queda mucho por hacer para abordar las deficiencias en la atención de enfermería de emergencia.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este hallazgo es importante para que los profesionales de enfermería sigan mejorando en la atención y el cuidado que brindan a los pacientes.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211419X20300483">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211419X20300483</a>

**Ficha N° 16**

<b>TÍTULO</b>	"Calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico "Emilia de Córdoba y Rubio""
<b>AUTOR (ES)</b>	Montero YG, Véliz PL, Jorna AR
<b>AÑO</b>	2020
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la calidad de la atención en el servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdoba y Rubio.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo de diseño transversal.
<b>RESULTADOS</b>	El nivel de satisfacción de los pacientes fue bueno (72 %). Los factores relacionados están vinculados al ambiente y disponibilidad de equipos.
<b>CONCLUSIONES</b>	La calidad de los procesos de atención fue buena; sin embargo, los elementos evaluados como deficientes de la variable estructura afectaron sensiblemente a esta y al nivel de satisfacción de los usuarios.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este estudio muestra que el nivel de satisfacción de la atención del personal de salud fue buena pero se debe seguir reforzando las funciones del profesional de enfermería para que brinde una mejor atención a los pacientes.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedinteme/cie-2020/cie202d.pdf">https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedinteme/cie-2020/cie202d.pdf</a>

**Ficha N° 17**

<b>TÍTULO</b>	“In-patient satisfaction with nursing care: Outcome measurement in a tertiary health facility in Lagos, Nigeria”
<b>AUTOR (ES)</b>	Mobolaji-Olajide OM, Adereti SC, Odutayo PO, Adejumo PO
<b>AÑO</b>	2020
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados y determinar los factores que influyen en su satisfacción con la atención de enfermería.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo y cuantitativo con diseño transversal.
<b>RESULTADOS</b>	La mayoría (81,7%) tuvo un alto nivel de satisfacción con la atención de enfermería. Siendo el nivel educativo que salió significativo ( $p=0.03$ ).
<b>CONCLUSIONES</b>	Se concluye que la mayoría de los pacientes internados en el entorno de atención seleccionado tenían un alto nivel de satisfacción (81,7%) con la atención de enfermería.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este resultado es importante para que los profesionales de enfermería sigan mejorando en la atención y el cuidado que brindan a los pacientes.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139120301414">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139120301414</a>

**Ficha N° 18**

<b>TÍTULO</b>	“Patient Satisfaction with Nursing Care in Five Major Departments in a Tertiary Care Centre”
<b>AUTOR (ES)</b>	Acharya S, Ghimire C, Shrestha A, Yadav AK, Bhandari S
<b>AÑO</b>	2019
<b>OBJETIVO</b>	Encontrar la presencia de satisfacción entre los pacientes en un hospital de tercer nivel con respecto a la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio transversal descriptivo
<b>RESULTADOS</b>	Entre 105 pacientes, 99 (94,3 %) estaban satisfechos con la atención de enfermería brindada en un centro de atención terciaria en Nepal. Siendo el factor sexo el relacionado.
<b>CONCLUSIONES</b>	La mayoría de los pacientes estaban satisfechos con los cuidados de enfermería prestados en un centro de tercer nivel de atención.
<b>APOORTE DEL ESTUDIO</b>	Este estudio sirve de referencia para que haya un mejoramiento continuo por parte del profesional de enfermería en el cuidado que brinda.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7580428/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7580428/</a>

**Ficha N° 19**

<b>TÍTULO</b>	“Satisfação do paciente sobre assistência de enfermagem hospitalar”
<b>AUTOR (ES)</b>	Sbrolini LG, da Silva L, Campos JL, Rodrigues A, Salete N, Lazzari A
<b>AÑO</b>	2018
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la satisfacción del paciente con asistencia de enfermería
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio cuantitativo.
<b>RESULTADOS</b>	La satisfacción del paciente fue de 79.6%. Siendo las puntuaciones de educación y confianza por el servicio con los valores más altos con 3,81 y 3,98 respectivamente.
<b>CONCLUSIONES</b>	Los pacientes se encontraban satisfechos con la atención del profesional de enfermería, sobre todo en el dominio profesional y de confianza.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Los hallazgos de este estudio contribuyen a mejorar la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://portalatlanticaeditora.com.br/index.php/enfermagembrasil/article/view/1114/3747">https://portalatlanticaeditora.com.br/index.php/enfermagembrasil/article/view/1114/3747</a>

**Ficha N° 20**

<b>TÍTULO</b>	“Patients’ satisfaction: Nursing care at selected tertiary level hospital in Dhaka”
<b>AUTOR (ES)</b>	Gazi MHUR, Mazumder MJU, Parvez A, Akter H, Mali B.
<b>AÑO</b>	2022
<b>OBJETIVO</b>	Examinar el nivel de satisfacción del paciente con respecto a la atención de enfermería en cuatro hospitales de nivel terciario seleccionados en la ciudad de Dhaka.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo, transversal.
<b>RESULTADOS</b>	La satisfacción del paciente con respecto a la atención de enfermería fue de 69,5%.
<b>CONCLUSIONES</b>	Los pacientes mostraron un nivel moderado de satisfacción con respecto a la atención de enfermería. Sin embargo, el lugar de estudio, la duración de la estancia en el hospital y la categoría de la cama fueron identificados como factores que influyen en la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención de enfermería.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este estudio muestra la importancia del cuidado y atención del profesional de enfermería para la buena experiencia de los pacientes en el servicio.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://www.banglajol.info/index.php/BMRCB/article/view/59246">https://www.banglajol.info/index.php/BMRCB/article/view/59246</a>

**Ficha N° 21**

<b>TÍTULO</b>	“Patients' Satisfaction with Nursing Care Quality in Medical Wards at Selected Hospital in Chennai, South India”
<b>AUTOR (ES)</b>	Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M
<b>AÑO</b>	2020
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo transversal.
<b>RESULTADOS</b>	En el resultado salió un 83.03% que muestra una excelente satisfacción del paciente. El factor de la enseñanza profesional tuvo un mayor puntaje de 46,46 sobre la satisfacción.
<b>CONCLUSIONES</b>	Los pacientes atendidos y que recibieron una enseñanza en salas médicas fueron los más satisfechos con la calidad de la atención de enfermería que recibieron.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este hallazgo es útil ya que muestra la satisfacción que presenta el paciente con el cuidado y la atención del profesional de enfermería.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7968590/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7968590/</a>

**Ficha N° 22**

<b>TÍTULO</b>	“Evaluation of Patient Satisfaction and Nurse Caring Behaviour: Based on Swanson’s Theory”
<b>AUTOR (ES)</b>	Ellina AD, Kusnanto, Adiutama NM, Sismulyanto, Rusmawati
<b>AÑO</b>	2019
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería e identificar los predictores basados en la teoría del cuidado de Swanson.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio transversal.
<b>RESULTADOS</b>	La satisfacción del paciente fue de 60.9%. El factor sobre la confianza que tiene el paciente por el servicio salió significativo (0.02),
<b>CONCLUSIONES</b>	La mayoría de los pacientes se encontraron satisfechos con los cuidados brindados por el profesional de enfermería.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Los hallazgos de este estudio aportan para que el profesional de enfermería siga reforzando y mejore su calidad de servicio.
<b>FUENTE</b>	10.5958/0976-5506.2019.02277.0



**Ficha N° 23**

<b>TÍTULO</b>	“Investigating admitted patients’ satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: across-sectional study”
<b>AUTOR (ES)</b>	Sharew NT, Bizuneh HT, Assefa HK, Habtewold TD
<b>AÑO</b>	2018
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el nivel de satisfacción del paciente con la atención de enfermería e identificar los factores que influyen en la satisfacción del paciente.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio transversal.
<b>RESULTADOS</b>	El 49.2% de los pacientes se mostró satisfecho con el cuidado de enfermería. El factor educativo mostró una relación con la satisfacción.
<b>CONCLUSIONES</b>	Cerca de la mitad de los pacientes ingresados se mostraron satisfechos con la atención de enfermería. La satisfacción difirió significativamente según el nivel educativo de los pacientes y el historial de ingreso.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Proporciono evidencia sobre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería en Etiopía lo que puede ser útil en estudios comparativos de satisfacción del paciente y en la identificación de características que puedan explicar o predecir la satisfacción del paciente.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/8/5/e021107.full.pdf">https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/8/5/e021107.full.pdf</a>

**Ficha N° 24**

<b>TÍTULO</b>	“Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado”
<b>AUTOR (ES)</b>	Ruydías KS, Saldarriaga G, Fernández S.
<b>AÑO</b>	2018
<b>OBJETIVO</b>	Determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo y transversal.
<b>RESULTADOS</b>	Los usuarios señalan un nivel de satisfacción alto en la hospitalización (52%). Siendo los factores relacionados el de atención de seguimiento (61%) y enseñanza profesional sobre los procedimientos (44%).
<b>CONCLUSIONES</b>	Los usuarios presentan un nivel de satisfacción alto. Asimismo, la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería es percibida como buena
<b>APOORTE DEL ESTUDIO</b>	Estos resultados sirven de referencia para que haya un mejoramiento continuo por parte de la enfermera en el cuidado que brinda.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/articulo/view/969/893">https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/articulo/view/969/893</a>

**Ficha N° 25**

<b>TÍTULO</b>	“Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19”
<b>AUTOR (ES)</b>	Blanco-Nistal MM, Tortajada-Soler M, Rodriguez-Puente Z, Puente-Martínez MT, Méndez-Martínez C, Fernández-Fernández JA
<b>AÑO</b>	2021
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la percepción del paciente sobre los cuidados de enfermería humanizados recibidos durante su estancia hospitalaria
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo, cuantitativo y transversal.
<b>RESULTADOS</b>	La satisfacción del paciente obtuvo un porcentaje de 92%. La apertura a la comunicación enfermera-paciente se relaciona con la satisfacción (81.4%).
<b>CONCLUSIONES</b>	La percepción de los pacientes sobre los cuidados enfermería fue muy satisfactoria.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este estudio aporta datos que muestran el gran cuidado que brindan los profesionales de enfermería.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441/3104">https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441/3104</a> 61

**Ficha N° 26**

<b>TÍTULO</b>	“Análise das pesquisas de satisfação dos participantes de estudos clínicos”
<b>AUTOR (ES)</b>	Dos Santos QA, Dos Santos AF, Sanches RS, Martinez MR.
<b>AÑO</b>	2020
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar los resultados de encuestas de satisfacción aplicadas a participantes en estudios clínicos
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio retrospectivo con enfoque cuantitativo
<b>RESULTADOS</b>	Los participantes del estudio están muy satisfechos (68%). Siendo los factores de atención de seguimiento (67%) y ambiente adecuado (68%) con valores más altos.
<b>CONCLUSIONES</b>	Se observó que el nivel de satisfacción depende de la relación cliente-servicio. Cualquiera que sea el tipo de servicio de salud, todos los clientes tienen expectativas, expresadas en necesidades, que deben ser satisfechas y, si es posible, superadas.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Los resultados muestran la satisfacción del paciente con el servicio de enfermería; asimismo, se debe seguir reforzando las funciones que se deben cumplir con el fin de brindar un buen cuidado al paciente.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/18240/14731">https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/18240/14731</a>

**Ficha N° 27**

<b>TÍTULO</b>	“Satisfação de usuários com o acolhimento e classificação de risco em unidades públicas de saúde”
<b>AUTOR (ES)</b>	Aires L, Rocha FC, de Resende Izidoro LC, Borquez K, Ferreira L, Visconde V, de Almeida LM.
<b>AÑO</b>	2018
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la satisfacción de los usuarios de las unidades de salud municipales que realizan Recepción con Evaluación y Clasificación de Riesgos
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo, cuantitativo y transversal.
<b>RESULTADOS</b>	En general, más de 2/3 (66,6%) de los participantes dijeron estar “satisfechos” y “muy satisfechos”. Sin embargo, los ítems mejor evaluados en el cuidado recibido por parte del equipo de salud están asociados a la satisfacción con el número de profesionales de enfermería (47,8%), la confianza en el profesional para hablar de su problema (46,6%) y el cuidado y detalle del profesional de enfermería. en los exámenes realizados (46,5%).
<b>CONCLUSIONES</b>	Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios están satisfechos con todas las dimensiones evaluadas: Equipo de salud, Tiempo, Estructura física, Comodidad y Servicio en general.

<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Estos hallazgos sirven como guía para la planificación y la reorganización de los servicios y los profesionales de la salud con el fin de que se acerquen al ideal de humanización en la atención a la salud.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://revistas.ufg.br/fen/article/view/50113/26614">https://revistas.ufg.br/fen/article/view/50113/26614</a>

**Ficha N° 28**

<b>TÍTULO</b>	“Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una Clínica-Lima”
<b>AUTOR (ES)</b>	Echevarría H.
<b>AÑO</b>	2018
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en los servicios de hospitalización de la Clínica Tezza.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio cuantitativo y descriptivo.
<b>RESULTADOS</b>	De todos los pacientes, el 84% calificó como excelente la percepción del cuidado humanizado que es como la satisfacción. El sexo del enfermero y el tiempo de hospitalización se relacionan con la satisfacción.
<b>CONCLUSIONES</b>	Los pacientes del presente estudio consideraron como excelente la percepción del cuidado humanizado, relacionándose principalmente con una edad menor de 40 años, el sexo femenino y una hospitalización de 2-5 días.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Este estudio muestra lo importante que es el comportamiento positivo de los profesionales de enfermería para que los pacientes perciban un adecuado cuidado humanizado por parte del profesional.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421/1316">https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421/1316</a>

**Ficha N° 29**

<b>TÍTULO</b>	“COVID-19 Patients’ Satisfaction Levels with Nursing Care: A Cross-Sectional Study”
<b>AUTOR (ES)</b>	Fahad Alhowaymel, Abdulaziz Abaoud, Abdullah Alhuwaimel, Atallah Alenezi, Nahed Alsayed
<b>AÑO</b>	2022
<b>OBJETIVO</b>	Medir los niveles de satisfacción de los pacientes con COVID-19 con la calidad de la atención de enfermería brindada en la provincia de Riad de Arabia Saudita.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio transversal.
<b>RESULTADOS</b>	Los niveles de satisfacción general de los pacientes fueron del 85%. El factor que se relaciona a la satisfacción del paciente fue la educación como la enseñanza adecuada $p < 0,05$ .
<b>CONCLUSIONES</b>	Alto nivel de satisfacción con la atención de enfermería en general, incluida la atención y la información brindadas. El alto índice de satisfacción se puede atribuir a los esfuerzos realizados por las enfermeras que fueron conecedoras, responsables y preparadas.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Los resultados muestran la satisfacción del paciente cuando la enfermera conoce sus procedimientos y explica adecuadamente.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC884341">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC884341</a> 7



**Ficha N° 30**

<b>TÍTULO</b>	“Predictors of Adult Patient Satisfaction with Inpatient Nursing Care in Public Hospitals of Eastern Amhara Region, Northeastern Ethiopia, 2020”
<b>AUTOR (ES)</b>	Muluken Amare Wudu
<b>AÑO</b>	2021
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar los determinantes de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería hospitalaria en hospitales públicos de la región oriental de Amhara, noreste de Etiopía.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio transversal
<b>RESULTADOS</b>	La proporción global de satisfacción de los pacientes ingresados con la atención de enfermería fue de 48.4%. Tener educación fue el predictor más importante de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería.
<b>CONCLUSIONES</b>	Se encontró que la satisfacción general del paciente con la atención de enfermería en este estudio es inferior al estándar y requiere un gran esfuerzo.
<b>APOORTE DEL ESTUDIO</b>	Los resultados de este estudio contribuyen a reforzar y mejorar la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC786749">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC786749</a> 6/

**Ficha N° 31**

<b>TÍTULO</b>	“Patient satisfaction with the quality of nursing care: A cross-sectional study”
<b>AUTOR (ES)</b>	N Skhvtaridze, T Lobjanidze, A Papidze, E Barjadze, N Landia
<b>AÑO</b>	2020
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería y examinar los factores que inciden en su decisión.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio retrospectivo, transversal.
<b>RESULTADOS</b>	El 89% de los pacientes describieron la atención de enfermería como excelente. Los factores más importantes que afectan la satisfacción de los pacientes son el tiempo de espera antes de la admisión, el ambiente confortable junto con el nivel adecuado de atención.
<b>CONCLUSIONES</b>	Factores como el tiempo de espera, la seguridad de los servicios, el ambiente cómodo y agradable y la atención son claves para un alto nivel de satisfacción.
<b>APORTE DEL ESTUDIO</b>	Los resultados muestran la satisfacción del paciente con el servicio de enfermería y se debe seguir reforzando las funciones de la enfermera.
<b>FUENTE</b>	<a href="https://academic.oup.com/eurpub/article/30/Supplement_5/ckaa166.625/5915270?login=false">https://academic.oup.com/eurpub/article/30/Supplement_5/ckaa166.625/5915270?login=false</a>