



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR POST-
PROCEDIMIENTO ENDOSCOPICO EN EL SERVICIO DE
GASTROENTEROLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES
CARRION EN LOS MESES DE SETIEMBRE A NOVIEMBRE 2014**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN
ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO EN GASTROENTEROLOGÍA,
ENDOSCOPIA Y PROCEDIMIENTOS ESPECIALES.**

AUTORES

- ✓ FLORES CHIPANA MYRIAM DINA.
- ✓ HERNÁNDEZ URBINA LUCÍA.

ASESORA

Mg. MARLENE HIRALDO HIRALDO

LIMA PERÚ

2014

Lic. Marlene Hiraldo Hiraldo

Lima, 30 Enero 2014.

INDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN.....	1
--------------------------	----------

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
---------------------------------	---

JUSTIFICACIÓN.....	6
--------------------	---

CAPITULO II

PROPOSITO.....	7
----------------	---

OBJETIVOS	7
-----------------	---

CAPITULO III

MARCO TEORICO.....	8
--------------------	---

CAPITULO IV

HIPOTESIS O SUPUESTO DE INVESTIGACION.....	16
--	----

CAPITULO V

MATERIALES Y METODOS.....	17
---------------------------	----

CAPITULO VI

CONSIDERACIONES ETICAS.....	24
-----------------------------	----

CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS.....	25
--------------------------------------	----

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	27
--------------------------------------	-----------

ANEXOS.....	29
--------------------	-----------

RESUMEN

La satisfacción del paciente refleja el cumplimiento de sus expectativas, es decir, el nivel de acuerdo entre lo que éste espera y la atención recibida. Un grupo sensible al tema de la satisfacción son los adultos mayores, siendo de interés para el profesión de Enfermería, por el aumento en la expectativa de vida y consecuente incremento de la población en este grupo de edad que obliga a poner atención a sus necesidades. La satisfacción del paciente adulto mayor se verá reflejada en haber recibido una atención con cuidados de calidad que implica el logro de los resultados deseados en la salud de los individuos y población en general así mismo en los cuidados de calidez cuyo fin es la búsqueda de la satisfacción del paciente por parte del profesional de enfermería, y así perseguir los más altos estándares de calidad. **Objetivo.** Determinar la satisfacción del paciente adulto mayor post-procedimiento endoscópico en el servicio de Gastroenterología. **Material y método.** Es un estudio Cuantitativo tipo descriptivo con diseño de corte transversal. **Población.** La población de estudio será conformada por 274 pacientes adultos mayores. **Técnica e instrumento.** Se utilizara la técnica de Encuesta y el instrumento del Cuestionario. **Procesamiento y análisis de datos.** Los resultados serán clasificados estadísticamente en 3 niveles de satisfacción del paciente adulto mayor a través de tablas de frecuencia con sus respectivas gráficas circulares y analizados con la técnica estadística descriptiva. **Consideraciones éticas.** Beneficencia. El paciente adulto mayor podrá determinar cuál es su satisfacción con los cuidados que le brinda el personal de enfermería en procedimientos endoscópicos a través de cuidados con calidad y calidez. Justicia. La máxima igualdad para los pacientes adultos mayores, tanto varones como mujeres; con el objeto de asegurar a los adultos mayores; tanto individual como colectivamente; reciban un trato equitativo. Autonomía. El consentimiento informado es la máxima expresión de este principio de autonomía, constituyendo un derecho del paciente adulto mayor y un deber de Enfermería, por tal motivo será formulado de manera detalla y sencilla para la aplicación del instrumento en el proyecto de investigación. No Maleficencia. El presente proyecto de investigación se abstendrá intencionadamente de realizar acciones que puedan causar daño o perjudicar al paciente adulto mayor.

Palabras Claves: Satisfacción al paciente, atención de enfermería, cuidado de calidad, cuidado con calidez.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la satisfacción del paciente refleja el cumplimiento de sus expectativas, es decir, el nivel de acuerdo entre lo que éste espera y la atención recibida. Los pacientes satisfechos cumplen mejor las indicaciones y el seguimiento y toleran mejor los diferentes tratamientos. Los pacientes insatisfechos sufren estrés o ansiedad por la atención recibida y pueden no responder completamente a los tratamientos propuestos concluyendo que la satisfacción de los pacientes en el cuidado y la atención en salud está directamente relacionada con el cumplimiento de la terapia prescrita y la continuidad en las citas de seguimiento lo que redundará en la obtención del bienestar deseado para el paciente (1).

Según el autor Diaz, M y Gonzalez, N. en **“Calidad de Atención que brinda Enfermería a los pacientes”** manifiesta que el 85% de pacientes se sienten satisfechos con la orientación que le brindó el personal de Enfermería en cuanto a su enfermedad, el tratamiento que recibe, reacciones de los medicamentos, apoyo terapéutico, y cumplimiento del tratamiento en el hogar(2).

De esta manera el personal de enfermería centra su accionar en el cuidado de la persona, satisfaciendo demandas y necesidades de salud dentro de una concepción holística del hombre y la mujer. Los cuidados de enfermería, eje de sus competencias profesionales, adquieren un matiz especial cuando se asiste a pacientes y a sus familias que, funcionando como una unidad de interacciones y dependencia mutua, son capaces de evaluar la atención recibida, experimentando satisfacción cuando se les proporcionan cuidados (3).

Un grupo sensible al tema de la satisfacción son los adultos mayores, siendo de interés para el profesión de Enfermería, por el aumento en la expectativa de vida y consecuente incremento de la población en este grupo de edad que obliga a poner atención a sus necesidades. Los cambios degenerativos de la edad avanzada, biológicos, psicológicos y sociales exponen a los adultos mayores a riesgo a la salud, que de no atenderse

oportunamente, conllevan enfermedades que los conduce a la hospitalización, lo que constituye un factor de riesgo agregado(4).

Por tal motivo la satisfacción del paciente adulto mayor post- procedimiento en el Servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, se ve afectado en las limitaciones tanto en los recursos humanos, materiales e infraestructura. Después de la realización de un procedimiento endoscópico, los pacientes pasan a la sala de reposo, donde permanecen hasta que culmine el efecto de la sedación. Sin embargo el área de reposo no cuenta con los insumos necesarios y personal de enfermería permanente para la vigilancia estricta del paciente, dejando de brindar una consejería integral necesarios post-procedimientos endoscópicos.

Cabe resaltar que el personal de enfermería está capacitado para brindar atención integral en forma oportuna, segura, continúa y humanística dicha atención al ser experimentada por el paciente adulto mayor permitirá determinar a través de su opinión la calidad y calidez de los cuidados de enfermería que ha recibido.

Finalmente el estudio beneficiara al paciente adulto mayor para que su satisfacción se vea reflejada en haber recibido una atención con cuidados de calidad que implica el logro de los resultados deseados en la salud de los individuos y población en general así mismo en los cuidados de calidez cuyo fin es la búsqueda de la satisfacción del paciente por parte del profesional de enfermería; por lo tanto medir los niveles de satisfacción de la atención de los pacientes adultos mayores sometidos a procedimientos endoscópicos nos permitirá brindar mayor bienestar y calidad en la atención del paciente.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la última década se ha producido un notable auge de estudios encaminados a promover en los ciudadanos que utilizan los servicios de salud, una sensación de agrado con los cuidados recibidos. A lo que se suma la evidencia empírica de que la satisfacción del paciente es un indicador de su nivel de utilización de los servicios sanitarios y de su adecuado cumplimiento con las prescripciones médicas (5).

La situación de salud aun presenta problemas por resolver por lo que el Ministerio de salud ha orientado su actual función en otros tres principios: descentralización, satisfacción del paciente y participación. Todos estos principios son los que sustentan el modelo de atención de salud actual focalizado en las personas y sus necesidades reales satisfactoria a sus demandas.

Actualmente se ha producido un cambio importante en las relaciones enfermero(a)-paciente y uno de sus efectos es el resultado de la satisfacción del paciente, el cual se mide con dos dimensiones; cuidados de calidad que implica comprobar si se ha hecho bien y poner los medios para hacerlo bien en beneficio del paciente y calidez que implica trabajar de manera proactiva e innovadora, considerando las necesidades integrales del paciente.

Para que exista satisfacción, debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción determinada provocadora de un resultado que pueda valorarse como positivo o no, como "satisfactor o no". Según Philip Kotler, la satisfacción del cliente se define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

Cabe precisar que la enfermera es el profesional encargado para asumir la responsabilidad de la atención del adulto mayor, siendo paciente, sencilla y transparente en su actuar basado en el conocimiento científico durante el cuidado. Tomando en cuenta el siguiente principio: El adulto mayor tiene derecho a la autodeterminación y

lograr la independencia para participar en la satisfacción de sus necesidades. Existe consenso en nuestra sociedad, que el adulto mayor es uno de los grupos más vulnerables y complejos en sus demandas de salud y que los servicios de salud y las entidades formadoras no se encuentran totalmente preparados para dar respuesta satisfactoria a sus demandas (6).

Algunos autores han definido la satisfacción del paciente como la congruencia entre las expectativas de calidad del cuidado que los pacientes esperan y la que obtienen. El cuidado de Enfermería en los adultos mayores tiene una mayor relevancia, en virtud de que presentan mayores necesidades y precisan una atención más estrecha, por lo que la satisfacción de estos pacientes se obtiene como resultado de un trato humano, individualizado y afable, que los hacen sentir personas únicas en la medida en que se atienden sus necesidades particulares y se logra su bienestar (7).

De esta manera en el Servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, se observa que la satisfacción del paciente se ve afectada por el espacio reducido del área de reposo, con la falta de personal de enfermería en la vigilancia continua así como la falta de consejería integral y solo cuenta con 3 enfermeras y 5 técnicos de enfermería, presentando dos salas de procedimientos, una sala de reposo, cuyo espacio es reducido. Después de la realización de un procedimiento endoscópico, los pacientes pasan a la sala de reposo, donde permanecen hasta que termine el efecto de la sedación donde no se cuenta con los insumos necesarios y personal de enfermería permanente para la vigilancia estricta del paciente que realice los cuidados necesarios post-procedimientos endoscópicos.

Por tal motivo es importante que el paciente se sienta satisfecho después de haber sido sometido a un procedimiento endoscópico, permitiendo que se sienta seguro, y confiado, que tome conciencia de lo importante que es realizarse este procedimiento y el beneficio que tiene para su salud.

Por todo lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la satisfacción del paciente adulto mayor post-procedimiento endoscópico en el servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en los meses de Setiembre a Noviembre 2014?

Justificación del Problema

La satisfacción del paciente es considerada como una de las medidas de calidad en atención. La evaluación periódica de la satisfacción de los pacientes es una práctica común en múltiples unidades de endoscopia gastrointestinal, como parte de un programa de mejoría de la calidad de los servicios que ofrecen. A la opinión de los pacientes se le debe conceder una importancia cada vez mayor, un paciente insatisfecho elegirá en el futuro otro proveedor de servicio, no seguirá la propuesta de tratamiento o no se someterá al seguimiento adecuado.

Sin embargo la satisfacción del paciente depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibieron y del grado de oportunidad y de amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El paciente se enfrenta, generalmente, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por ello las dimensiones de cuidados de calidad y cuidados de calidez ejercidos por el personal de enfermería son vitales para proporcionar satisfacción, deben ser considerados y de esta forma facilitar la adecuada atención hacia el paciente.

Así mismo la atención brindada a los pacientes sometidos a procedimientos endoscópicos es un hecho que interesa no solo a los propios pacientes y profesionales de la salud sino también a las instituciones encargadas de proporcionarla, y por ello se establece determinar el nivel de satisfacción de paciente como objetivo principal, lo cual hace que en los últimos años se hallan multiplicado estudios relacionados con el tema.

De manera los resultados obtenidos permitirán generar mejoras en relación a la satisfacción del paciente así como la reflexión de las autoridades de la institución en proveer de recursos al servicio de gastroenterología, con la finalidad de que el servicio responda a las demandas del paciente, familia y comunidad. Destacando el valor implícito que tiene para el paciente una adecuada interacción, lo que promoverá el grado de colaboración e integración en su cuidado.

CAPÍTULO II

PROPÓSITO:

- ✓ Contribuir con los resultados de la investigación, evidenciar cambios en el profesional de enfermería.
- ✓ Retroalimentar al personal de enfermería de la Institución de salud; teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores frente a la atención de enfermería.
- ✓ Contribuir con la línea de investigación en calidad del cuidado de enfermería y generar elementos desde la perspectiva de los pacientes que reciban el cuidado para realizar los correctivos necesarios que permitan lograr la excelencia en el cuidado de enfermería.

OBJETIVOS:

Objetivo General.

Determinar la satisfacción del paciente adulto mayor post-procedimiento endoscópico en el servicio de Gastroenterología.

Objetivos Específicos.

- ✓ Identificar las características sociodemográficas del adulto mayor post-procedimiento endoscópico.
- ✓ Identificar la satisfacción del paciente adulto mayor post-procedimiento endoscópico sobre la dimensión de cuidados de calidez
- ✓ Identificar la satisfacción del paciente adulto mayor post-procedimiento endoscópico sobre la dimensión cuidados de calidad.

CAPÍTULO III

3. MARCO TEÓRICO

3.1 ANTECEDENTES

Giovanni, C. **Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería**, 2009, Esta investigación es un estudio descriptivo transversal. Se puede concluir que la mayoría de los pacientes que participaron manifiestan sentir agrado con la atención de enfermería, en términos de accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, se anticipa, mantiene Relación de Confianza y Monitorea y Hace Seguimiento. La principal dificultad del personal de enfermería que labora en el servicio es la falta de información clara y precisa sobre la situación de salud, el paciente y su familia y la falta de comunicación entre el personal de enfermería, el paciente y su familia o sus allegados.

Rondón, A. **Calidad de atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Paez Ciudad Bolivar**, 2010, El estudio es de tipo descriptivo simple de corte transversal. El Trato Humano proporcionado por el profesional de la salud hacia las usuarias y/o clientes representó **53.33%** siendo este Regular. • En cuanto al Nivel de la Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería en su dimensión Cuidados proporcionados a las usuarias se obtuvo un **100%** de que es Regular. • El Nivel de Satisfacción de las usuarias y/o clientes en cuanto a la atención brindada por parte del Profesional de Enfermería figura que en un **43.33%** están satisfechas.

Diaz, M y Gonzalez, N. **Calidad de Atención que brinda Enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva**. 2009, El estudio fue de tipo descriptivo, transversal, El cuidado brindado por enfermería a los pacientes internados en la unidad de terapia intensiva es de un (85%) enmarcándose en un alto nivel de atención .Por lo tanto es fundamental comprender que para lograr una buena calidad de atención, se debe contar con reglas o bases alcanzables, claras, simples, aceptables y congruentes .Es decir con estándares que permitan valorar el producto teniendo en

cuenta el proceso y la estructura el contexto sociopolítico, económico que hace la realidad del individuo y de la institución .

Surca, T. **Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2009. Estudio descriptivo de corte transversal.** El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es Medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del HNDM, siendo más baja la dimensión cuidado de estimulación

Tsuchida F, Bandres, S, Guevara, L. **Nivel de satisfacción de pacientes tras un procedimiento endoscópico y factores asociados. Rev Gastroenterol Mex. 2010; Vol.75 Núm.04.** El nivel de satisfacción de pacientes sometidos a una esófago-gastro-duodenoscopia o colonoscopia es bueno. Los factores que más influyen en la satisfacción de estos usuarios están relacionados con la comunicación entre médico y paciente, así como el tiempo de espera para el estudio.

Rivas, C. **Relación entre la calidad del servicio de salud a partir de la percepción del usuario y su grado de satisfacción entre la atención brindada por el personal de enfermería durante su estadia hospitalaria en el área de hospitalización (no psicóticos) del hospital San Juan de Dios de Merida. 2005.** El estudio es de tipo correlacional. Los resultados de la investigación determinaron que los usuarios se sintieron satisfechos con la atención brindada por el personal de Enfermería que labora en esta área. El 85% de la muestra manifestó que se sienten satisfechos con la orientación que le brindó el personal de Enfermería en cuanto a su enfermedad, tratamiento que recibe, reacciones de los medicamentos, apoyo terapéutico, y cumplimiento del tratamiento en el hogar.

Contreras, R y Colaboradores. **Satisfacción con el Cuidado de Enfermería del Adulto Mayor Hospitalizado, 2008.** El estudio es de tipo descriptivo de corte transversal. El estudio evidencia que los adultos mayores muestran alta satisfacción con el cuidado de Enfermería. Sin embargo, opinaron que las Enfermeras deberían ser más atentas y no les molesta que ellas les hablen como a un niño.

Saray, A y Colaboradores. **Satisfacción de los pacientes de urgencias con los cuidados enfermeros, 2010.** Estudio descriptivo y transversal. Se concluye que se debe mejorar la información aportada por el personal de enfermería al paciente en el momento del alta.

García, M. **Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco, 2008.** Se realizó estudio descriptivo de corte transversal. El presente estudio permitió identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

Romero, L. **Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2008.** Estudio descriptivo de corte La percepción de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención del personal de enfermería es medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable (56.67%), debido que el paciente manifiesta que la enfermera se muestra insensible ante el dolor, despreocupación frente a sus necesidades, falta de amabilidad al atenderlo, despreocupación frente a la invasión de la privacidad, falta de cortesía ya que las enfermeras no lo saludan, no les dicen cómo se llaman, no los llaman por su nombre, muestran indiferencia por el ambiente de la unidad así como por los ruidos que dificultan su descanso y el desinterés por su alimentación. Pero debemos resaltar que hay un porcentaje considerable (43.33%) de pacientes que perciben la calidad de la atención como favorable y medianamente favorable lo cual muestra que en el servicio de medicina hay enfermeras que realizan su trabajo con dedicación y esmero.

3.2 BASE TEÓRICA

SATISFACCIÓN

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito. Esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental.

La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción (8).

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Debe considerarse el término satisfacción “como un elemento deseable e importante en la actuación de enfermería,

Se puede dividir en tres grados:

- ✓ **Satisfacción completa:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- ✓ **Satisfacción intermedia:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- ✓ **Insatisfacción:** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas (9).

PROCEDIMIENTO ENDOSCOPICO

La endoscopia gastrointestinal representa una de las áreas de atención de salud en la cual, la percepción y experiencia de los pacientes se reconocen como una de las medidas críticas del desempeño del personal de salud, por lo que la medición del nivel de satisfacción de los pacientes es importante. Aunque la definición de "satisfacción del

paciente" puede ser muy variable, de manera general se acepta que representa la evaluación cognitiva o emocional del paciente sobre el desempeño del personal de salud y se basa en aspectos relevantes de su experiencia en la atención de salud (10).

ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Modelo de Peplau

Bases teóricas

- ✓ Modelo de interrelación.
- ✓ Teoría psicoanalítica.
- ✓ Teoría de las necesidades humanas.
- ✓ Concepto de motivación.
- ✓ Concepto de desarrollo personal.

El ser humano es un organismo que vive en un equilibrio inestable, con capacidad para aprender y desarrollar aptitudes para solucionar problemas y adaptarse a las tensiones creadas por sus necesidades. La salud implica el avance de la personalidad y demás procesos humanos que hacen sentirse útil.

La enfermera, a través de su personalidad, guía los resultados de aprendizaje durante el período en que se prestan los cuidados. Este proceso interpersonal es un instrumento educativo, una fuerza que ayuda a madurar y que se propone facilitar una vida en toda su plenitud.

Estas relaciones se establecen durante las fases que atraviesa la persona en el proceso de su enfermedad o necesidad de ayuda.

Estas fases son: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución; en cada una de ellas la persona y la enfermería actúan de manera coordinada.

Fase de orientación. El paciente intenta clarificar sus dificultades y la amplitud de las necesidades de ayuda. La enfermera valora la situación de la persona.

Fase de identificación. El paciente clarifica su situación, identifica la necesidad de ayuda y responde a las personas que le ofrecen ayuda. La enfermera hace el diagnóstico de la situación y formula el plan de cuidados.

Fase de aprovechamiento. El paciente hace uso de los servicios de enfermería y obtiene el máximo provecho de ellos. La enfermera aplica el plan de cuidados, con lo que la ayuda a la persona y a sí misma a crecer hacia la madurez.

Fase de resolución. El paciente reasume su independencia. La enfermera evalúa el crecimiento que se ha producido entre ambos (11).

DIMENSIONES

A).- Cuidados de calidad

La calidad en los cuidados de la enfermera(o) experimentado por el paciente adulto mayor se refleja a través de la expresión referido por éste respecto a si el cuidado ha sido dado en forma oportuna, continua y libre de riesgos.

CUIDADOS OPORTUNOS:

- ✓ Información oportuna, acerca aspectos relacionados a su salud en general.
- ✓ Identificación precoz de problemas y/o necesidades

CUIDADOS CONTINUOS:

- ✓ Cumplimiento del horario establecido para el tratamiento.
- ✓ Tiempo y horario de atención recibido.
- ✓ Educación sobre la repercusión de la enfermedad en sus actividades diarias.

CUIDADOS LIBRE DE RIESGOS:

- ✓ Consentimiento en la atención.
- ✓ Preparación previa para el alta (educación para el autocuidado).
- ✓ Explicación sobre procedimientos y tratamientos recibido

B).- Cuidados con calidez:

La calidez en los cuidados de la enfermera(o) experimentado por el paciente adulto mayor, se refleja a través de la expresión referido por éste respecto a si los cuidados se han caracterizado por considerarlo como persona humana

- ✓ Respeto.
- ✓ Amabilidad.
- ✓ Interes por sus necesidades afectivas.
- ✓ Paciencia.
- ✓ Escuchar y responder.
- ✓ Fortalecimiento de la autoestima.(12).

ENVEJECIMIENTO

El envejecimiento no puede ser considerado sólo desde el punto de vista cronológico, con su carácter puramente biológico y de trastornos funcionales. si no que, a la vez, tiene un sentido social, es decir, se construye socialmente y está referido a las conductas y actitudes adecuadas para una determinada edad cronológica, a las percepciones subjetivas que tienen de sí mismas las personas que llegan a determinada edad, y a las que tienen las otras personas que no viven este momento (jóvenes y adultos), con quienes interactúan.

Se reconoce internacionalmente como la edad de inicio a los 60 años, y, este criterio, sólo por razones de comparación, es el que usaremos en este estudio.

Nivel educativo

El nivel de escolaridad de la persona adulta mayor es relativamente bajo, pues una cuarta parte es analfabeta y sólo el 34.9% tiene un nivel mayor al de primaria. La situación es más grave en el caso de las mujeres, que registran un 71.4% con educación primaria o sin educación, y de las cuales la mitad no ostenta nivel educativo, lo que quiere decir que es analfabeta.

Empleo

A diferencia de los países desarrollados, donde las tasas de actividad son muy bajas a partir de los 60 años, a consecuencia principalmente de que la cobertura de los sistemas de pensiones es muy alta y el monto recibido adecuado, en el Perú, como en otros países de América Latina, las personas adultas mayores en una proporción considerable tienen que seguir laborando hasta que las fuerzas se los permita. Esto debido a que un alto porcentaje no cuenta con pensión de jubilación o la cuantía de las mismas es baja. En el Perú, una cuarta parte de la población de 60 años y más trabaja o busca trabajo, y los hombres en una proporción tres veces mayor al de las mujeres.

La inmensa mayoría de las personas adultas mayores de ambos sexos se ubica en trabajos independientes, autogenerados. Esto, porque probablemente les resulte muy difícil, por su edad, ser aceptados en trabajos dependientes, salvo los que ya estaban trabajando y están próximos a la cesantía, o como trabajadoras del hogar o trabajadoras familiares no remuneradas principalmente para el caso de las mujeres

Seguridad social

Como consecuencia de que pocos de los que actualmente son personas adultas mayores tuvieron trabajos dependientes y/o formales, actualmente una muy baja proporción tiene derecho al beneficio de la seguridad social. El Seguro Integral de Salud busca paliar esta situación, sin embargo, son pocos los que se acogen a este beneficio. En síntesis, la mayoría de las personas adultas mayores, en la etapa de su vida que requieren más cuidados de salud, no cuentan con seguro de salud alguno (13).

CAPÍTULO IV

4. HIPÓTESIS O SUPUESTO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio carece de una hipótesis por presentar una sola variable.

CAPÍTULO V

5. MATERIAL Y MÉTODO

Diseño de Estudio

Es una Investigación Operacional de diseño tipo exploración/diagnóstico, porque se realiza para determinar la existencia de problemas y establecer prioridades con miras a una solución.

Área de estudio

El área de estudio es el Servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Población

La población de la investigación está conformada por el total de adultos mayores entre las edades de 60 a 80 años del Servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Criterios de inclusión

- ✓ Edad de 60 a 80 años.
- ✓ Adultos mayores varones.
- ✓ Aceptar voluntariamente el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- ✓ Adultos mayores que presenten alguna dificultad o discapacidad que no les permita poder comunicarse.
- ✓ Adultos mayores mujeres
- ✓ Adultos mayores que en el momento de la aplicación del instrumento presenten alguna complicación post procedimiento.

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
Satisfacción del paciente adulto mayor post-procedimiento endoscópico	Son las expresiones relacionadas al bienestar experimentado por el paciente adulto mayor en el momento de alta, respecto a los cuidados recibidos de la enfermera durante su hospitalización	<p>A).- Características Sociodemográficas del Adulto Mayor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad • Nivel de educación 	<p>Segmentar la vida humana en diferentes periodos temporales con una connotación de madurez o vejez.</p> <p>Logro educativo del adulto mayor siendo una variable ordinal con 6 categorías que mide el nivel educativo alcanzado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de edad(años): <ul style="list-style-type: none"> ✓ 60 a 65 años. ✓ 66 a 71 años. ✓ 72 a 80 años. ✓ Primaria completa ✓ Primaria incompleta ✓ Secundaria completa ✓ Secundaria incompleta ✓ Superior completa ✓ Superior incompleta

		<ul style="list-style-type: none"> • Empleo 	<p>Conjunto de funciones, obligaciones y tareas que desempeña un individuo en su trabajo, oficio o puesto de trabajo, independientemente de la rama de actividad donde aquélla se lleve a cabo determinados por la posición en el Trabajo.</p>	<p>SI LABORA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajador independiente ✓ Trabajador dependiente <p>NO LABORA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe pensión de hijos ✓ Apoyo económico de familiares ✓ Trabajo eventual
		<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad social 	<p>La calidad en los cuidados de la enfermera(o) experimentado por el paciente adulto mayor se refleja a través de la expresión referido por éste respecto a si el cuidado ha sido dado en forma</p>	<p>SI AFILIADO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Afiliado a SIS ✓ Seguro de ESSALUD <p>NO AFILIADO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Particular. ✓ EPS. ✓ Fuerzas armadas.

		<p>B).- Cuidados con calidez:</p>	<p>oportuna, continua y libre de riesgos.</p> <p>La calidez en los cuidados de la enfermera(o) experimentado por el paciente adulto mayor, se refleja a través de la expresión referido por éste respecto a si los cuidados se han caracterizado por considerarlo como persona humana</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto. ✓ Amabilidad. ✓ Interes por sus necesidades afectivas. ✓ Paciencia. ✓ Escuchar y responder. 	<p>Siempre=4</p> <p>Casi Siempre= 3</p> <p>Casi Nunca= 2</p> <p>Nuca = 1</p> <p>✓ Satisfacción Alta. De 34 a 44 puntos.</p> <p>✓ Satisfacción Media. De 22 a 33 puntos</p> <p>✓ Satisfacción Baja. A De 11 21 puntos</p>
--	--	--	--	---

		<p>C).- Cuidados de calidad</p> <p>CUIDADOS OPORTUNOS:</p>	<p>✓ Fortalecimiento de la autoestima.</p> <p>La calidad en los cuidados de la enfermera(o) experimentado por el paciente adulto mayor se refleja a través de la expresión referido por éste respecto a si el cuidado ha sido dado en forma oportuna, continua y libre de riesgos.</p> <p>✓ Información oportuna, acerca aspectos relacionados a su salud en general.</p> <p>✓ Identificación precoz de problemas y/o</p>	<p>Siempre=4 Casi Siempre= 3 Casi Nunca= 2 Nuca = 1</p> <p>✓ Satisfacción Alta. De 34 a 44 puntos.</p> <p>✓ Satisfacción Media. De 22 a 33 puntos</p> <p>✓ Satisfacción Baja. A De 11 21 puntos</p>
--	--	--	---	---

		<p>CUIDADOS CONTINUOS:</p> <p>CUIDADOS LIBRE DE RIESGOS:</p>	<p>necesidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento del horario establecido para el tratamiento. ✓ Tiempo y horario de atención recibido. ✓ Educación sobre la repercusión de la enfermedad en sus actividades diarias. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consentimiento en la atención. ✓ Preparación previa para el alta (educación para el autocuidado). ✓ Explicación sobre 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción Alta. De 34 a 44 puntos. ✓ Satisfacción Media. De 22 a 33 puntos ✓ Satisfacción Baja. A De 11 21 puntos . <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción Alta. De 34 a 44 puntos. ✓ Satisfacción Media. De 22 a 33 puntos ✓ Satisfacción Baja. A De 11 21 puntos.
--	--	--	--	--

			procedimientos y tratamientos recibido	
--	--	--	---	--

Técnicas de Recolección de datos

Se utilizara la técnica de Encuesta y el instrumento de Entrevista.

Se envia una solicitud dirigido al Director del HNDAC sobre el estudio que se va a realizar con el propósito de recibir autorización para desarrollar el mismo.

Posteriormente se explica a los pacientes en qué consiste la presente investigación y se aplica la entrevista a quienes voluntariamente decidieron participar en el estudio y cumplieron con los criterios de inclusión. Dicha entrevista es aplicada a pacientes adultos mayores varones de 60 a 80 años que se encuentran en la sala de reposo del servicio. Dado que no se tenía la certeza de que en un solo día se lograra aplicar el instrumento a la población existente, se realiza varias visitas al servicio mencionado, en diferentes días del mes Marzo 2014, durante los turnos de la mañana hasta completar el total de entrevistas propuestas inicialmente.

El modelo de la entrevista a utilizar es el mismo que se utilizo en la siguiente tesis: **Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados del profesional de enfermería que recibe en el servicio del HNGAI. 2009.**

Para la realización de la Entrevista no se capacitara al personal de Enfermería del Servicio de Gastroenterología, debido a un tema de disponibilidad de tiempo, por tal motivo, la entrevista la realizan las autoras del Proyecto de Investigación.

CAPITULO VI

6.1 CONSIDERACIONES ETICAS

BENEFICENCIA.

Beneficencia es un valor indispensable para el cuidado de la salud, como lo es para la ética en general. El deber de dar asistencia no implica solamente reconocer responsabilidades recíprocas entre unos y otros, sino que tiene que ver en particular, con el reconocimiento del deber de proteger a los adultos mayores, es decir, aceptar el papel de abogado de los derechos de quienes no pueden defenderse por sí mismos.

LA JUSTICIA.

La máxima igualdad en la distribución de los recursos asistenciales y las oportunidades de recibir cuidados y tratamiento, de los riesgos y los beneficios, con objeto de asegurar a los adultos mayores -tanto individual como colectivamente- reciban un trato equitativo.

AUTONOMIA

El consentimiento informado es la máxima expresión de este principio de autonomía, constituyendo un derecho del paciente adulto mayor y un deber de Enfermería, pues las preferencias y los valores del enfermo son primordiales desde el punto de vista ético y suponen que el objetivo de Enfermería es respetar esta autonomía porque se trata de la salud del paciente.

MALEFICENCIA

Abstenerse intencionadamente de realizar acciones que puedan causar daño o perjudicar al paciente adulto mayor. Dedicarse al ejercicio profesional, investigar sobre tratamientos, procedimientos o terapias nuevas, para mejorar los ya existentes con objeto de que sean menos dolorosos y lesivos para los pacientes.

6.2 CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS

CRONOGRAMA

FASES/MES	N	D	E	F	M	A	M
	2013	2013	2014	2014	2014	2014	2014
Recolección de información para realización del Proyecto de Investigación	X	X					
Reunión con Enfermera Jefa del Servicio de Gastroenterología del HNDAC		X					
Asesorías para la realización del Proyecto de Investigación			X				
Sustentación de Proyecto de Investigación			X				
Recolección de datos para realización de Entrevista a Adultos mayores.				X	X		
Aplicación de Entrevista a Adultos Mayores del Servicio de Gastroenterología del HNDAC					X		
Procesamiento y recolección de datos						X	
Ingreso en la Base de Datos						X	
Análisis de Datos						X	
Informe Final							X
Publicación							X

PRESUPUESTO

PRESUPUESTO, NUEVOS SOLES			
Costos de Investigación	Número	Costo/Unidad	TOTAL
Reunión con el Servicio de Gastroenterología del HNDAC.	1	25	25
Realización de Entrevista a Adultos Mayores en el Servicio de Gastroenterología del HNDAC	3	100	300
Honorarios profesionales para recopilar y analizar los datos (días)	3	100	300
Comunicación, transporte, etc.	4	25	100
COSTOS TOTALES			725

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- 1.- Antonio Sánchez del Río , Rafel Campo, Josep Llach, Vicente Pons, Ghassan Mreish, Agustí Panadés, Adolfo Parra-Blanco Satisfacción del paciente con la endoscopia digestiva: resultados de un estudio multicéntrico. Revista de gastroenterología y hepatología. Vol. 31. Núm. 09. Noviembre 2008
- 2.- Diaz, M y Gonzalez, N. **Calidad de Atención que brinda Enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva. 2009.**
- 3.- Galeano Humberto, Furlán Claudia, Auchter Mónica, Balbuena Mirtha, Zacarías Gladis, Zacarías Lidia. Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico. Comunicaciones Científicas y Tecnológicas 2006
- 4.- Contreras Nuñez Rubi, Coronado Martinez Maribel, Lopez Villanueva Nora Hilda, Aguilar Hernandez Rosa, Satisfaccion con el Cuidado de Enfermería del Adulto Mayor Hospitalizado, 2008.
5. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000;114 (Supl 3): Núm. 5
6. Teresa Surca Roja. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2009
- 7.- Contreras Nuñez Rubi, Coronado Martinez Maribel, Lopez Villanueva Nora Hilda, Aguilar Hernandez Rosa, Satisfaccion con el Cuidado de Enfermería del Adulto Mayor Hospitalizado, 2008.
- 8.- Wikipedia La Enciclopedia Libre. Satisfacción. Esta página fue modificada por última vez el 22 oct 2013, a las 04:20. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n>

9.- Programa Regional de Reconstrucción para América Central (PRRAC) Unidad de Gestión (UG) Proyecto Rehabilitación de Servicios de Atención Primaria y Fortalecimiento del SILAIS de Managua (FORSIMA). Estudio Satisfacción de Usuarios Unidades de Salud/ SANAIS Managua. 2005. N° 5-6.

10- Tsuchida F M, Bandres S M, Guevara L X. Nivel de satisfacción de pacientes tras un procedimiento endoscópico y factores asociados. Rev Gastroenterol Mex. 2010; Vol.75 Núm.04

11.- Wikipedia La Enciclopedia Libre. Modelos y Teorías de la Enfermería. Esta página fue modificada por última vez el 28 sep 2013, a las 12:34. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Modelos_y_teor%C3%ADas_de_la_Enfermer%C3%ADa

12.- Remuzgo Artesano Anika. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados del profesional de enfermería que recibe en el servicio del HNGAI. 2009. N° I.

13.- Ramos Padilla Miguel Angel. Las personas adultas mayores y su contribución a la lucha contra la pobreza. 2009.

14.- Remuzgo Artesano Anika. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados del profesional de enfermería que recibe en el servicio del HNGAI. 2009. N° I.

ANEXOS

ANEXOS

ENTREVISTA: “SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR”

INSTRUCCIONES PARA LA ENTREVISTA

A continuación le entrevistaré en base a las siguientes preguntas elaboradas, que se divide en dos partes.

La primera parte menciona:

A).- CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS:

Consta de cuatro preguntas, donde Ud.marcará su respuesta con una (X). y tendrá un tiempo de 20 minutos.

CARACTERISTICA Y PREGUNTA	RESPUESTA
EDAD 1.- ¿Qué edad tiene?	<input checked="" type="checkbox"/> 60 a 65 años () <input checked="" type="checkbox"/> 66 a 71 años () <input checked="" type="checkbox"/> 72 a 80 años....()
NIVEL EDUCATIVO 2.- ¿Cuál es su grado de instrucción?	<input checked="" type="checkbox"/> Primaria completa () <input checked="" type="checkbox"/> Primaria incompleta () <input checked="" type="checkbox"/> Secundaria completa () <input checked="" type="checkbox"/> Secundaria incompleta....() <input checked="" type="checkbox"/> Superior completa () <input checked="" type="checkbox"/> Superior incompleta..... ()
EMPLEO 3.- ¿Trabaja actualmente?	Si trabajo: <input checked="" type="checkbox"/> Trabajador independiente () <input checked="" type="checkbox"/> Trabajador dependiente () No trabajo: <input checked="" type="checkbox"/> Recibe pensión de hijos () <input checked="" type="checkbox"/> Apoyo económico de familiares () <input checked="" type="checkbox"/> Trabajo eventual ()
SEGURIDAD SOCIAL 4.- ¿Tiene seguro?	Si tengo <input checked="" type="checkbox"/> Afiliado a SIS () <input checked="" type="checkbox"/> Seguro de ESSALUD ()

	No tengo ✓ Particular () ✓ EPS.....() ✓ Fuerzas armadas.....()
--	---

La segunda parte menciona:

B).- CUIDADOS CON CALIDEZ. Consta de 11 preguntas.

C).- CUIDADOS CON CALIDAD. Consta de 11 preguntas.

Marcara su respuesta con una (X), Según la siguiente escala:

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
CASI SIEMPRE	3
SIEMPRE	4

Para realizar esta entrevista ud. tendrá un tiempo determinado de 20 minutos.

ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4
B).- CUIDADOS CON CALIDEZ 1. ¿La enfermera le saludó por su nombre? 2. ¿Cuándo la enfermera se la acercó le brindó un abrazo o una palmada en la espalda? 3. ¿La enfermera se acercó con gestos amables (sonrisas suaves)? 4. ¿El tono de voz de la enfermera fue comprensivo? 5. ¿La forma cómo le trató la enfermera le invitó a expresar lo que estaba sintiendo? 6. ¿Sintió que la enfermera trató a todos los pacientes por igual? 7. ¿Cuándo Ud. manifestó sus preocupaciones, la				

<p>enfermera le escucho?</p> <p>8. ¿La enfermera comentó con Ud. cosas agradables?</p> <p>9. ¿La enfermera conversó con Ud. cuando le realizaba los procedimientos?</p> <p>10. ¿La enfermera en su actuar le hizo sentir importante, como persona?</p> <p>11. ¿Cuándo Ud. participó en sus cuidados, sintió que era reconocido por la enfermera?</p>				
<p>C).- CUIDADOS CON CALIDAD</p> <p>OPORTUNO:</p> <p>1. ¿Cuándo Ud. necesitó de la enfermera, ella acudió atenderlo de inmediato?</p> <p>2. ¿La enfermera coordinó los cuidados de Ud. con otros profesionales de la salud?</p> <p>3. ¿La enfermera le dio oportunidad para que Ud. expresara sus problemas?</p>				
<p>CONTINUO</p> <p>1. ¿Durante las 24 horas del día la enfermera estuvo dispuesta A atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?</p> <p>2. ¿La enfermera le brindó tratamiento en el horario establecido?</p> <p>3. ¿La enfermera le explicó el horario de trabajo rotativo, que tenían?</p>				
<p>LIBRE DE RIESGO</p> <p>1. ¿La enfermera buscó la participación de Ud. en sus cuidados?</p> <p>2. ¿La enfermera Le brindó educación para los cuidados en el hogar, cuando salió de alta?</p>				

<p>3. La enfermera mostró responsabilidad para la satisfacción de sus necesidades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Higiene ✓ Alimentación ✓ Eliminación <p>4. ¿El lenguaje que utiliza la enfermera cuando le explicó, fue comprensible?</p> <p>5. ¿Al brindarle orientaciones la enfermera, le dio tiempo a Ud. para que reitere la explicación?</p>				
--	--	--	--	--

**GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES SEGÚN LA PRUEBA
BINOMIAL (14)**

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	1	1	1	0	1	1	0.0547
2	1	1	1	1	1	1	1	0.0078
3	0	1	1	1	1	1	1	0.0547
4	1	1	1	1	0	1	1	0.0547
5	1	1	1	1	1	1	1	0.0078
6	1	0	1	1	1	1	1	0.0547
7	0	1	1	1	1	1	1	0.00547

Se Ha Considerado:

0: Si La Respuesta es Negativa.

1: Si La respuesta es Positiva.

$$P = 0.2891/7 = 0.0413$$

Si “p” es menor de 0.5 el grado de concordancia es significativo: por lo tanto el grado de concordancia es significativo lo concerniente a las preguntas: 2 y 5; con ligeras codificaciones en las preguntas 1, 3, 4 y 6; sin embargo es el Instrumento válido según los Jueces Expertos: $p=0.0413$.

DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad de instrumento, se procedió a tomar la prueba piloto a 14 pacientes, los cuales mediante la fórmula de COMBACH, se determinó:

$$Á = k/k-1[1 - \frac{1}{n}]$$

$$á = 29.28 [1 - \frac{1}{25.887}]$$

$$á = 0.867$$

Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere $á > 0.50$, por lo tanto este instrumento es confiable.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Para la validez se solicitó la opinión de los Jueces Expertos, además se aplicó la fórmula de “r de Pearson” en cada uno de los ítems de los resultados de la prueba piloto aplicados a 14 pacientes; obteniéndose:

$$R = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

NUMERO DE ITEM	COEFICIENTE DE PEARSON
1	0.55
2	0.58
3	0.66
4	0.57

5	0.59
6	0.72
7	0.29
8	0.67
9	0.45
10	0.61
11	0.36
12	0.66
13	0.68
14	0.65
15	-0.33
16	0.74
17	0.58
18	0.46
19	0.019
20	0.77
21	0.66
22	0.4
23	0.34
24	0.36
25	0.36
26	0.29
27	0.29
28	0.47
29	0.22

SI $r > 0.20$ El Instrumento es Válido

Por lo tanto el instrumento según el Coeficiente de Pearson es válido en 25 de los ítems, eliminándose 4 de los ítems.

FRECUENCIAS ACOMULADAS DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Satisfacción del Paciente Adulto Mayor Respecto a los Cuidados Recibidos de la Enfermera

SATISFACCION	Nº	%
ALTA	16	21
MEDIA	40	53
BAJA	20	26
TOTAL	76	100

Satisfacción del Paciente Adulto Mayor Respecto a la Calidad de los Cuidados Recibidos de la Enfermera

SATISFACCION	Nº	%
ALTA	17	22.4
MEDIA	42	55.2
BAJA	17	22.4
TOTAL	76	100

Satisfacción del Paciente Adulto Mayor Respecto a la Calidez de los Cuidados Recibidos de la Enfermera.

SATISFACCION	Nº	%
ALTA	21	28
MEDIA	32	42
BAJA	23	30
TOTAL	76	100

SOLICITUD PARA REALIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

Lima, 30 de Enero del 2014

Señor.

Dr Jose Luis Orcasitas Jara

Director del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion- Callao

Presente.

De mi especial consideración:

Por la presente me es grato comunicarme con Usted a fin de saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad Cayetano Heredia y en el mio propio deseándole éxitos en su acertada gestión.

A su vez la presente tiene como objetivo el solicitar su autorización a fin de que las Licenciadas Flores Chipana Myriam Dina Y Hernadez Urbina Lucia estudiantes de la especialidad de Gastroenterologia puedan realizar la ejecución del proyecto de investigación “Satisfacion de Paciente Adulto Mayor post procedimiento endoscópico del servicio de Gastroenterologia del Hospital Nacional Daniel ALcides Carrion”, en el Establecimiento de su digna dirección, por lo que solicitamos su autorización a fin que se le brinden las facilidades para el inicio de dicho proyecto.

Agradeciendo su atención y sin otro en particular me despido de Usted.

Atentamente.

CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIFAGION

Instituciones : Universidad Cayetano Heredia UPCH

Investigadores: Flores Chipana Myriam Dina- Hernandez Urbina Lucia

Título : Evaluación de la Satisfacción del Paciente Adulto Mayor post procedimiento endoscópico del Servicio de Gastroenterología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Propósito de estudio:

Lo estamos invitando a participar en el proyecto de investigación llamado Satisfacción del Paciente Adulto Mayor post procedimiento endoscópico del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.. En este proyecto de investigación desarrollado por los investigadores de la Universidad Peruana Cayetano Heredia .Estamos realizando esta entrevista con la finalidad de determinar la satisfacción del paciente adulto mayor post procedimiento endoscópico en el servicio de gastroenterología del HNDAC.

Procedimientos

Se realizara una entrevista

Riesgos

No se prevén riesgos por participar

Beneficio

Usted se beneficiara al recibir una atención de calidad

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en la entrevista.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos su información, siendo la entrevista anónima.

Derechos del paciente

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento o no participar en una parte del estudio sin prejuicio alguno.

Consentimiento

Acepto voluntariamente participar en esta entrevista,

Participante

DNI

firma

Investigador

DNI

firma