

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela de Enfermería



**Nivel de satisfacción del usuario adulto acerca de la calidad del cuidado
brindado por el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del
Hospital -2 Sullana julio-diciembre2015**

Tesis para optar el Título Segunda Especialidad Profesional de Segunda Especialidad en: Enfermería en
Emergencias y Desastres

Elaborado por :

JUAREZ ALVARADO DIANA ELIZABETH

SULLANA

2016

Resumen

La presente investigación se realizó, con el Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital II Sullana, julio - diciembre 2015. Material y Métodos: El método de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal y retrospectivo. El lugar de estudio fue el servicio de emergencia del Hospital II-2 Sullana. La muestra estuvo constituida por 57 usuarios. La técnica utilizada fue la entrevista, el instrumento que se empleó es un cuestionario tipo Likert que consta de 18 ítems, que permitió recolectar información sobre el nivel de satisfacción del paciente adulto. Los datos fueron procesados con el programa estadístico SPSS versión 20. Resultados: El tiempo de permanencia en el servicio de emergencia el 43,9% más de 24 horas, 31,6% entre 6 a 11 horas y el 24,6% entre 12 a 23 horas. El nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de cuidado, para el 44,8% es media, el 39,7% alto y el 15,5% bajo. Según componente técnico atención es rápida (63,8%), priorizan atención (65,5%). El componente interpersonal, siempre reciben apoyo emocional (48,3%), trato cordial a la admisión (50%), el 48,0% realiza procedimientos con seguridad, cuida su privacidad (56,9%). El 50% a veces les dan educación sobre los cuidados y solo el 15% se dirigen con amabilidad y respeto. En el componente entorno: El 58% de los pacientes estuvieron en ambientes sin ventilación, el 77,6% la enfermera siempre tuvo interés por la iluminación y los ambientes solo el 3,4% refieren que estuvieron limpios. Conclusiones: El nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de cuidado, para el 44,8% es media, el 39,7% alto y el 15,5% bajo. Recomendaciones: Se recomienda que el personal de enfermería deba mantenerse en constante capacitación, autopreparación y actualización de conocimientos con enfoque humanizado para poder brindar una atención encaminada a la satisfacción del usuario en todas sus dimensiones del cuidado.