



Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería

Hospitalized user's satisfaction in the internal medicine service, with nursing care

Ma. Sobeida L. Blázquez Morales, Arturo Alí Quezada Díaz.

Recibido: 09-05-2014

Aceptado: 10-06-2014

RESUMEN

Introducción: La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de la atención otorgada, he aquí la importancia de evaluarla y detectar oportunidades de mejora. Los estudios sobre éste tema con los cuidados enfermeros en los pacientes hospitalizados, han presentado recientemente un auge motivado, entre otras cosas, por considerarlo como indicador del cumplimiento de los cuidados de este personal y de la calidad del servicio otorgado. La satisfacción del usuario se mide a través de diferentes indicadores, uno de ellos considera la evaluación a través de dimensiones. **Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. **Material y Métodos:** estudio cuantitativo-descriptivo-transversal; población, usuarios hospitalizados, de ambos sexos, con más de 72 horas de estancia. Se aplicó el instrumento denominado "Patient Satisfaction Instrument (PSI)". Éste evalúa 3 dimensiones: cuidado técnico profesional, confianza y educación al paciente. El procesamiento y análisis estadístico se llevó a cabo en el programa SPSS. **Resultados:** 21 usuarios encuestados, edades entre 18 y 68 años. La dimensión mejor evaluada fue la de *Confianza* (162 puntos) y la más baja *Educación al paciente* (73 puntos). El índice general de satisfacción reportó que los pacientes hospitalizados se encuentran *Satisfechos* (71.4%) con los cuidados de enfermería. **Conclusión:** Los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados, la oportunidad de mejora detectada fue el tema de *educación al paciente*, aquí es necesario incidir, considerando que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de enfermería.

Palabras clave: satisfacción del usuario, cuidados de enfermería, cuidado técnico profesional, confianza, educación al paciente.

ABSTRACT

Introduction: User satisfaction is an indicator of quality of care given, here the importance of evaluating and identifying opportunities for improvement. Studies on this subject with nursing care in hospitalized patients, have recently presented a reasoned boom, among other things, to consider it as an indicator of compliance with the cares of this staff and the quality of the service given. User satisfaction is measured through different indicators, one considers the assessment across dimensions. **Objective:** To determine the level of hospitalized users satisfaction in internal medicine in a regional hospital, with nursing care. **Material and Methods:** quantitative-descriptive cross-sectional study; population, hospitalized users, of both sexes, with more than 72 hour stay. Instrument called the "Patient Satisfaction Instrument (PSI)" was applied. It evaluates 3 dimensions: technical professional care, confident and patient education. The processing and statistical analyzes were conducted using SPSS. **Results:** 21 users surveyed, aged between 18 and 68 years. The best dimension was evaluated *Confidence* (162 points) and the lowest *Patient Education* (73 points). The overall satisfaction rate reported that hospitalized patients are *Satisfied* (71.4%) with nursing care. **Conclusion:** Patients report feeling satisfied with the care provided, the opportunity for improvement detected was the subject of *patient education* is necessary to stress here, considering that this is an activity and own responsibility of nurses.

Key words: satisfaction, nursing care, professional technical care, trust, patient education.

¹Instituto de Ciencias de la Salud
Universidad Veracruzana

INTRODUCCIÓN

La Real Academia de la Lengua Española define etimológicamente la palabra "satisfacción" como "...la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria". La Satisfacción para Donabedian¹ es "... una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud". Autores como Contreras y col.² afirmaron que "La satisfacción 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". Por otro lado, específicamente dentro del área de la enfermería, Cortés y Serreuela³ mencionaron que la satisfacción es "...la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de enfermería y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud".

La satisfacción que manifiestan los usuarios respecto de los cuidados recibidos por parte del prestador de servicios de la salud, se ha estudiado en diversas investigaciones con diseños cuantitativos y cualitativos; en relación a éstos últimos destacan los estudios realizados por Romero y col.⁴, Balseiro y col.⁵, entre otros.

Los reportes cualitativos existentes sobre el tema, hacen referencias principalmente sobre el nivel de satisfacción que refieren los usuarios hospitalizados. Las investigaciones de tipo cualitativo, revelan resultados diversos sobre la satisfacción de los usuarios, considerando que la percepción de la satisfacción está influenciada por diferentes factores, tales como: la edad, el nivel socioeconómico, la severidad del diagnóstico, la necesidad de cuidados, los niveles de calidad de vida y el nivel educativo.

La satisfacción con los cuidados enfermeros, también se ha evaluado en estudios cuantitativos a partir de numerosos instrumentos, tales como, CARE-Q, LOPSS, SERVQUAL, Critical Care, Patient Satisfaction Survey; sin embargo, el acceso a estos cuestionarios en ocasiones es limitado, lo que dificulta llevar a cabo la implementación de los mismos y poder medir la satisfacción presente en los usuarios hospitalizados dentro de las instituciones de salud.

En éste tipo de estudios, la satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería, generalmente se mide considerando dimensiones, dentro de las cuales se incluyen aspectos: técnicos, psicológicos (confianza, relaciones positivas y calidez) y sociales (relación interpersonal enfermera-paciente y educación al paciente); algunos otros instrumentos incluyen una dimensión más que se refiere al *monitoreo y seguimiento* de la evolución de la salud del usuario. El cumplimiento adecuado de estas dimensiones durante la atención, por parte de los profesionales de enfermería, hace que los usuarios afirman un sentimiento de satisfacción con la atención proporcionada por el personal de

enfermería.

En un estudio realizado por Cortés y Serreuela³, se concluyó que los usuarios manifestaron sentirse satisfechos en la dimensión de "monitoreo y seguimiento" y el nivel de satisfacción más bajo lo obtuvo la categoría de "explica y facilita", respecto a la escala CARE-Q, que fue la utilizada en dicho estudio. Toro, Escaméz y Martínez⁶ llevaron a cabo una investigación a partir de la escala LOPPS 12, los resultados mostraron mayor satisfacción de los usuarios con respecto a la paciencia de las enfermeras, seguida de la rapidez en contestar las llamadas de los pacientes; los aspectos evaluados con menor satisfacción fueron que, la enfermera no considera las opiniones y preferencias del paciente, el no poder compartir sentimientos con la enfermera y el déficit de ayuda para comprender la enfermedad. Utilizando la escala PSI (Patient Satisfaction Instrument), Contreras y col.² realizaron un estudio sobre la satisfacción en el cuidado de adultos mayores hospitalizados, los resultados mostraron que los aspectos mejor evaluados fueron "explica en lenguaje sencillo" y "se siente mejor al platicar con la enfermera", seguido de "enseñar a llevar a cabo indicaciones médicas"; los que obtuvieron menores porcentajes de satisfacción fueron: "es fácil de entender lo que la enfermera le explica" y "conoce sobre el cuidado que le brinda".

El grupo de Fernández, Escobar, Romero y Coromoto⁷, llevaron a cabo un estudio en el cual concluyeron que la mayoría de los usuarios hospitalizados están satisfechos con el cuidado afectivo y técnico proporcionado por las enfermeras. El aspecto de "educación al paciente" fue el que presentó menores niveles de satisfacción, tomando en cuenta las necesidades de información, lo que coincide con los datos reportados por diversos autores^{2,3,6,7}.

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de la atención otorgada, he aquí la importancia de evaluarla. Conocer la satisfacción de los usuarios hospitalizados se ha considerado como un indicador del cumplimiento adecuado de los cuidados y servicios prestados, de saber la opinión de los usuarios sobre el servicio otorgado por las enfermeras y de comprobar la probabilidad de que los usuarios satisfechos pudieran cumplir mejor las recomendaciones otorgadas por el personal de salud.

La satisfacción es un parámetro útil para evaluar los modelos de comunicación, como –por ejemplo– el éxito en transmitir la información e involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre el tipo de atención⁸. La satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta⁹. La satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de la misma, con la competencia profesional de los prestadores de los servicios de salud, relacionada con

sus cualidades personales para interactuar¹⁰. Igualmente, es importante considerar que la satisfacción de los usuarios, es una actitud que está permeada por el estado emocional e influenciada por la información que reciben los pacientes y la evaluación de los servicios que ellos admiten¹¹.

La mayoría de los estudios realizados sobre la satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados, se han llevado a cabo en los estados del norte y centro de la República Mexicana^{2,5,12,13,14,15}. En la zona sur-sureste del país se han encontrado pocos reportes de investigación¹⁶ que aporten información sobre éste tema y aún menos estudios que hayan utilizado el instrumento aplicado en esta investigación. Considerando lo anterior, se llevó a cabo el presente estudio contemplando como objetivo, el conocer el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Medicina Interna, con el cuidado de Enfermería de un Hospital Regional de la ciudad de Xalapa, Veracruz.

MATERIALES Y METODOS

El tipo de estudio fue cuantitativo con un diseño transversal y un alcance descriptivo. La población de estudio fueron los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna, en un hospital de segundo nivel de atención, perteneciente a la Secretaría de Salud de la ciudad de Xalapa, Veracruz, llevada a cabo en el mes de julio de 2014. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Las variables utilizadas fueron: *cuidados de enfermería* evaluada a través de las actitud en las acciones que el personal de enfermería proporcionaba a los pacientes como por ejemplo, amabilidad, comprensión, confianza, lenguaje, lentitud, orden, paciencia, decisión, oportunidad, respeto y suficiencia; y la *satisfacción del usuario*, evaluada en las dimensiones de cuidado técnico, confianza y educación al paciente, con los indicadores de destreza, empatía y enseñanza, respectivamente. Se utilizó un instrumento diseñado por Hinshaw y Atwood en 1982 denominado "Patient Satisfaction Instrument (PSI)", el cual fue traducido al español, adaptado al contexto mexicano y validado por Acevedo y col.¹⁷. La validación del instrumento se llevó a cabo mediante la prueba de Alpha de Cronbach. Éste cuestionario está diseñado con escala tipo Likert y consta de 23 reactivos. Comprende 3 dimensiones: cuidado técnico profesional (indicador: destreza; 7 ítems), confianza (indicador: empatía; 11 ítems) y educación al paciente (indicador: enseñanza; 5 ítems). Las opciones de respuesta fueron: completamente de acuerdo (5), moderado acuerdo (4), mínimo acuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1). Con una escala de puntuación mínima de 23 y máxima de 115. Una puntuación arriba de 75 en este instrumento se considera como que el usuario está satisfecho con el cuidado proporcionado. Con las

puntuaciones totales por usuario se elaboró el Índice Global de Satisfacción (IGS) para el cual se establecieron los siguientes puntajes: 23 a 41 puntos para "Muy insatisfecho"; 42 a 60 para "Insatisfecho"; 61 a 79 para "Regularmente satisfecho"; 80 a 97 para "Satisfecho"; y 98 a 115 puntos para "Muy satisfecho". Se incluyeron todos aquellos usuarios hospitalizados en el servicio de Medicina Interna, mayores de edad, de ambos sexos, que tuvieran más de 72 horas hospitalizados, que supieran leer y escribir y desearan participar en el estudio, utilizando para esto un formato de consentimiento informado y firmado. Se excluyeron los pacientes que no cumplieran con los criterios de inclusión, con alteraciones cognitivas, que se encontraran inconscientes o que no firmaran el formato de consentimiento informado. El cuestionario fue aplicado directamente por los investigadores. El análisis de los datos se llevó a cabo utilizando el software estadístico SPSS versión 20, realizando principalmente estadísticas descriptiva, obteniendo frecuencias y porcentajes. Asimismo, se elaboró el índice global de satisfacción de acuerdo a los puntajes establecidos.

ÉTICA

Se cumplió correctamente con el reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. El estudio fue de mínimo riesgo y se mantuvo en todo momento el anonimato de los participantes así como la confidencialidad de la información proporcionada. Se firmó el formato de consentimiento informado por parte del entrevistado.

RESULTADOS

Se encuestaron a 21 usuarios hospitalizados, con edades que oscilaban entre los 18 y 68 años, dentro de este rango sólo 2 usuarios coincidieron en tener 24 años y otros 2, 49. En los pacientes estudiados predominó el género masculino con 12 usuarios (57.1%) sobre el femenino con 9 pacientes (42.9%).

En la evaluación general, considerando la frecuencia de los puntajes, se encontró una media de satisfacción de 81.7 y una mediana de 85 lo que sugiere que el usuario presenta "satisfacción" con el cuidado brindado por el personal de enfermería, tomando en cuenta que de acuerdo al instrumento utilizado una calificación por arriba de 75 significa "satisfacción" con la atención recibida.

De acuerdo con las puntuaciones generales por dimensión, la dimensión de "Confianza" fue la mejor evaluada con un total de frecuencia por puntaje de 162, lo que significa que para el paciente el personal de enfermería presenta buena participación en cuanto a explicar exámenes, dar indicaciones claras respecto de las anotadas por el médico, que tiene una

escucha activa y comprensiva, que da consejos, que tiene paciencia al realizar su labor y que utiliza un lenguaje entendible hacia el paciente, esto sugiere que tal condición repercute en el nivel de confianza que los usuarios tienen hacia el personal de enfermería. En cada una de las 3 dimensiones, la categoría de respuesta "completamente de acuerdo" fue la que obtuvo los mayores puntajes, con un total de 197 puntos. Es importante mencionar que el puntaje de 49 en la categoría de respuesta "Totalmente en desacuerdo" se obtuvo principalmente en las preguntas sobre si el personal de enfermería fue indeciso al realizar sus actividades y si se altera porque es desordenado al realizar su trabajo. (Tabla 1)

Tabla 1. Puntajes generales por Dimensión y Categorías de respuestas

Dimensión	Categorías de respuesta					Total
	Completamente de acuerdo	Moderado acuerdo	Mínimo acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Cuidado técnico profesional	53	21	13	21	39	87
Confianza	96	46	20	18	49	162
Educación al paciente	48	9	16	10	22	73
Total	197	76	49	49	110	322

Fuente: "Patient Satisfaction Instrument "(PSI), Junio 2014

La dimensión "Cuidado técnico profesional" presentó como reactivo mejor evaluado, el que se refiere a que la enfermera explica todo en un lenguaje sencillo y fácil de entender (57.1%); respecto de la dimensión "Confianza" el reactivo mejor evaluado fue en el que se preguntaba si era fácil de entender lo que la enfermera le decía (76.2%); y en la dimensión de "Educación al paciente", la opción de que si la enfermera era hábil en dar explicaciones claras para seguir las indicaciones onotadas por el médico, fue el mejor evaluado (66.7%).

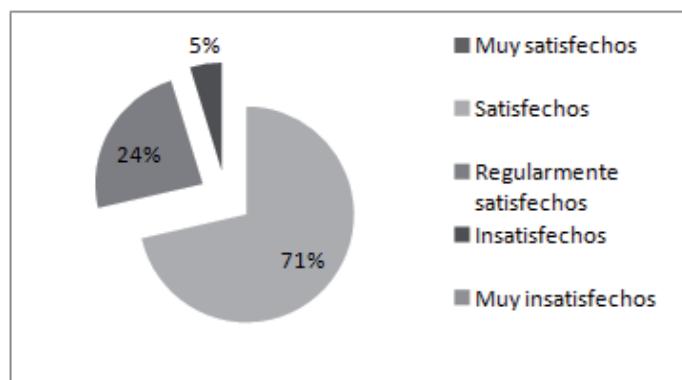
Tomando en cuenta el total de puntaje obtenido en el instrumento por cada usuario, se elaboró el índice global para conocer la satisfacción general en la población estudiada. En éste análisis se observó que la mayoría de los pacientes se expresaron como "Satisfechos" (71.4%), con el cuidado recibido por parte del personal de enfermería. Las opciones de "Muy satisfecho" y "Muy insatisfecho" no obtuvieron puntuación alguna en la evaluación de acuerdo a los puntajes considerados para la elaboración del índice global de satisfacción. (Tabla 2 y Gráfica 1).

Por lo tanto se puede decir que, los usuarios hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Regional estudiado, se encuentran *satisfechos* con el cuidado brindado por el personal de enfermería

Tabla 2. Índice global de satisfacción (IGS)

IGS	F	%	% válido
Muy satisfecho	0	0	0
Satisfecho	15	71.4	71.4
Regularmente satisfecho	5	23.8	23.8
Insatisfecho	1	4.8	4.8
Muy insatisfecho	0	0	0
Total	21	100	100

Fuente: "Patient Satisfaction Instrument "(PSI), Junio 2014



Gráfica 1. Índice global de satisfacción

Fuente: "Patient Satisfaction Instrument (PSI), Junio 2014

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La satisfacción es un indicador de calidad de la atención, evaluarla de manera integral permite detectar oportunidades de mejora para proponer recomendaciones que impacten en la prestación del servicio.

Considerando que en éste estudio se obtuvo una media de 82.9 y una mediana de 86.5 en relación al puntaje global obtenido por cada usuario, y que en el IGS se ubicó 71.4% de los participantes en la opción de "Satisfecho", se puede decir que los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna del hospital en estudio, se encuentran *satisfechos* con el cuidado brindado por el personal de enfermería. Resultado que coincide con lo encontrado por Contreras y cols.², quienes reportaron que al igual que en el presente estudio los pacientes entrevistados se manifestaron como satisfechos con la atención recibida. Igualmente, estos resultados concuerdan con lo reportado por Cortés y Serrezuela³ en relación con lo expresado por los pacientes hospitalizados en el servicio de urgencias, los cuales opinaron "sentirse a gusto" con la atención brindada por el personal de enfermería.

Los resultados del presente estudio, asimismo, coinciden con lo publicado por Romero y cols.⁴, Toro, Escaméz

y Martínez⁶, Álvarez y cols.¹² y Quizhpilema, Sinchi y Tacuri¹⁸, autores que en las investigaciones realizadas, detectaron altos niveles de satisfacción en la población estudiada y satisfacción con el cuidado brindado por el personal de enfermería, independientemente del tipo de población o del servicio en donde se llevó a cabo el estudio.

La dimensión “Confianza” fue la mejor evaluada en esta investigación con un puntaje total de 162 puntos, lo que sugiere la existencia de una buena participación del personal de enfermería en generar relaciones inter-personales positivas con los pacientes, fortaleciendo la empatía e incrementando el nivel de confianza hacia estos profesionales. Los reactivos mejor evaluados en esta dimensión hacen referencia a: que la enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes (52.4%); se comunica con los pacientes en lenguaje sencillo y claro (76.2%), es amable (57.6%) y que el personal de enfermería es ordenado al realizar su trabajo (66.7%). De acuerdo al instrumento utilizado esto sugiere, la existencia de *empatía* entre los usuarios y el personal de enfermería, lo que repercute en el nivel de confianza hacia este tipo de personal y las actividades que desempeña. Estos datos coinciden con lo reportado por Toro, Escámez y Martínez⁶ ya que esos autores en su estudio manifiestan un alto grado de satisfacción principalmente en lo que se refiere a la paciencia y amabilidad de las enfermeras, conceptos que se evalúan en este estudio en la dimensión de *Confianza*.

La dimensión que mostró el menor nivel de satisfacción con 73 puntos, corresponde a “Educación al paciente”, en esta dimensión se hace referencia a que las enfermeras no están proporcionando instrucciones con oportunidad a los usuarios, además, de que no ofrecen explicaciones del por qué se indican algunos exámenes, ambos reactivos en su mayoría fueron calificados con la categoría de “mínimo acuerdo” (57.2%). Estos resultados permiten detectar una área de mejora en la cual es necesario incidir, considerando que la educación al paciente es una actividad primordial y responsabilidad propia del personal de enfermería. Los resultados del presente estudio dan el conocimiento y la oportunidad de encaminar esfuerzos hacia la mejora lo que impactaría en la calidad de la atención proporcionada.

RECOMENDACIONES

La generación de conocimiento científico que aborde el tema sobre “Satisfacción del usuario” con la atención brindada por el personal de enfermería, garantiza el detectar oportunidades de mejora para que las intervenciones de enfermería sean

más eficientes, eficaces, de calidad, con trato humano hacia los pacientes y que demuestren las competencias de los profesionales de enfermería con el cuidado prestado a los usuarios. El cuidado del personal de enfermería es considerado como la esencia de esta profesión y debe garantizar la satisfacción de los usuarios en todo momento y en todo servicio.

Considerando los resultados del presente trabajo se sugieren las siguientes recomendaciones.

Para el Hospital:

- Realizar evaluaciones integrales (conocimientos, habilidades técnicas y trato al usuario) al personal de enfermería de manera periódica.
- Abordar en las sesiones de hospital, el tema de “Atención de calidad al usuario” dirigido a todo el prestador del servicio.
- Implementar carteles de difusión que aborden el tema de Atención de calidad al usuario.
- Favorecer programas de Educación Continua dirigido al personal de enfermería, con énfasis en el tema de “Educación al Paciente” (*enseñarle a saber y a hacer*).
- Dar a conocer a los usuarios la carta de “Derechos de los pacientes”

Para próximas investigaciones relacionadas:

- Realizar investigaciones sobre este tema, utilizando muestras más grandes y considerando a los diferentes servicios de las instituciones de salud.
- Llevar a cabo estudios sobre satisfacción del usuario con diseños mixtos (cuál-cuantitativo).

AGRADECIMIENTOS

✓ A Contreras Nuñez, R., Coronado Martínez, M., López Villanueva, N. H., Aguilar Hernández, R. M., Félix Alemán, A., y Vega Alanís, M. D, autores del artículo “Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado”, partir del cual se elaboró éste estudio, por su disposición y apoyo en proporcionar el instrumento “Patient Satisfaction Instrument” para su aplicación.

✓ Al Hospital Regional de Xalapa, Veracruz, del cual por ética omitimos su nombre, por abrir sus puertas y dar la oportunidad de llevar a cabo ésta investigación.

✓ A todos los usuarios quiénes, con gran amabilidad accedieron a participar en este estudio, sumando esfuerzos para continuar con el desarrollo y la mejora de la Profesión de Enfermería.

BIBLIOGRAFIA

1. Donabedian, A. Evaluating the Quality of Medical Care. *Milbank Memorial fund Quad.* (EEUU) 2005; 83 (4): 691-729.
2. Contreras Nuñez, R., Coronado Martínez, M., López Villanueva, N. H., Aguilar Hernández, R. M., Félix Alemán, A., y Vega Alanís, M. D. Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado. *Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*, (Mexico) 2008; 5 (1): 14-20.
3. Cortés, D., y Serrezuela Tamayo, A. J.. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de Enfermería en una Institución de cuarto nivel de atención en salud, [Tesis de Grado] Bogotá. Septiembre-Octubre de 2008.
- 4.- Romero García, M., De la Cueva Ariza, L., Jover Sancho, C., Delgado Hito, P., Acosta Mejuto, B., Sola Ribo, M., y col. La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: una aproximación al concepto de satisfacción. *Enfermería Intensiva*. 2013; 24(2): 51-62. Disponible en: http://0-www.elsevier.es.cisne.sim.ucm.es/revistas/ctl_servlet?_f=7034&revistaid=142
5. Balseiro Almario, L., Martínez Aguilera, P., Angeles Otero, R., Cortes Galicia, A., De la Rosa García, M., Flores Badillo, A., y col. La calidad de la atención de Enfermería a los pacientes de un Hospital Regional del ISSSTE, en México D.F: Un estudio basado en el grado de satisfacción de los usuarios. *Enfermería Universal ENEO-UNAM*, 2007; 4 (1): 9-13.
6. Toro Flores, R., Escámez Palomar, M. I., & Martínez Martínez, J. J. Estudio Piloto sobre la satisfacción con el cuidado de Enfermería en una Unidad de Hospitalización de Especialidades Médicas. *Rev Paraninfo Digital*, 2012; 15. Disponible en: </para/n15/0240.php>
7. Fernández, H., Escobar Rivero, D. Y., Romero Castillo, P. T., & Coromoto Ramírez, O. Cuidado proporcionado por la enfermera y satisfacción del enfermero hospitalizado en una Institución privada. *Rev Tesela* 2012; 12. Disponible en <<http://www.index-f.com/tesela/ts12/ts8054.php>>
8. Caminal J. La medida de la satisfacción: Un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista Calidad Asistencial*, 2001; 276-279.
9. Eriksen L.R. Patient satisfaction with nursing care: Concept clarification. *Rev. Journal of Nursing Measurement*. 1995; 3 (1): 59-76.
10. Halka B, Kupper L, Daly B. Correlates. Of satisfaction and dissatisfaction with medical care. *Rev. A community perspective*. *Med Car* 1975; 648-658.
11. Cabrero Garía J., Richard Martínez M. y Reig Ferrert A. Satisfacción del paciente hospitalizado y recién dado de alta. *Rev. Enfermería clínica*. 1998; 5 (5): 14-22.
12. Álvarez De la Rosa, A. E., Olivares Ramírez, C., Cadena Estrada, J. C. y Olvera Arreola, S. S. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Enfermería Neurológica*. 2012; 11 (2): 68-72.
13. Maldonado Guzmán G, Medrano Martínez R, Mendiola Infante SV, Nieto Ledesma MJL, Flores Ramírez G. El Cuidado del Adulto Mayor. *Desarrollo Científico Enferm* 2005 julio, 13(6). En: <http://www.index-f.com/dce/13/13-169.php> [ISSN: 1405-0048].
14. Martínez García L.M. Satisfacción del Paciente Quirúrgico con el cuidado de Enfermería. [Tesis Maestría] Nuevo León, México. Universidad Autónoma de Nuevo León. 2002.
15. Ortegón Chapa M.C. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería. [Tesis Maestría] Nuevo León, México. Universidad Autónoma de Nuevo León. 2002.
16. García Hernández, M. D. Satisfacción del usuarios adulto mayor con la calidad de la atención de Enfermería en el Hospital General Cunduacán Tabasco. *Horizonte Sanitario*. 2008; 7 (3): 20-30.
17. Acevedo Porras, G., Castañeda Hidalgo, H., Garza Hernández, R., González Salinas, F., Meléndez Méndez, C., y Acevedo Porras, G. Adaptación de un Instrumento para medir la Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería. *Desarrollo Científico de Enfermería*. 2006; 14 (7): 245 - 251.
18. Quizhpilema Guamán, S. B., Sinchi Tasambay, A. L., y Tacuri Laza, M. G. Nivel de satisfacción del adulto mayor, respecto a los cuidados de Enfermería que reciben en el servicio de Clínica del Hospital "Homero Castañer Crespo". Azogues, 2013. [Tesis de Grado] Universidad de Cuenca-Ecuador, 2013.