

Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje

Nursing care satisfaction in hospitalized users in health institutions, Villavicencio, Colombia: Piloting

María Paula Parrado Erazo¹
Ingri Mirabeyis Reyes Rojas¹

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en Villavicencio. **Materiales y métodos:** Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, muestreo probabilístico aleatorizado simple. Instrumento aplicado: Cuestionario de Evaluación Care Q (Caring Assessment Instrument) a 8 usuarios que estuvieron hospitalizados en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de Villavicencio, Meta. **Resultados:** Los comportamientos percibidos con mayor satisfacción por los usuarios son: administración de tratamientos y medicinas oportunamente, brindar información clara y precisa sobre su situación de salud, escuchar al paciente y es jovial; se presenta al paciente, le explica el procedimiento a realizar. Los comportamientos percibidos con menor satisfacción son: preguntar al paciente como prefiere que lo llamen, se sienta con el paciente, toma al paciente de la mano, cuando él necesita que alguien lo anime y cuando esta con un paciente, se concentra sólo en ese único paciente. **Conclusiones:** Valorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al cuidado de Enfermería permite identificar la calidad de atención brindada por parte del profesional de enfermería, debilidades, fortalezas y necesidades que requiere ser mejoradas para el cuidado de los pacientes.

Palabras clave: Satisfacción, cuidado, calidad en salud, hospitalización, enfermería. Fuente: (DeCS, 2020).

ABSTRACT

Objective: To determine the level of patient satisfaction with nursing care in Villavicencio. **Materials and methods:** Quantitative, descriptive, cross-sectional study, simple randomized probabilistic sampling. Applied Instrument Care Q (Caring Assessment Instrument) Evaluation Questionnaire to 8 users who were hospitalized in Health Service Provider Institutions (PHI) in Villavicencio, Meta. **Results:** The behaviors perceived with the greatest satisfaction from users are: administration of treatments and medicines in a timely manner, providing clear and precise information about their health situation, listening to the patient and being jovial; introduces himself to the patient, explains the procedure to be performed. The behaviors perceived with less satisfaction are: asking the patient what he prefers to be called, sits with the patient, takes the patient by the hand, when he needs someone to encourage him and when he is with a patient, he concentrates only on that one patient. **Conclusions:** Assessing the level of user satisfaction with

¹ Estudiante de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de Los Llanos.

nursing care allows to identify the quality of care provided by the nursing professional, weaknesses, strengths and needs that need to be improved for patient care.

Keywords: Satisfaction, care, quality in health, hospitalization, nursing. Source: (DeCS, 2020).

INTRODUCCIÓN

La Enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal (1); es la llamada a ayudar al paciente a aumentar su armonía dentro de la mente, del cuerpo y del alma, para generar procesos de conocimiento de sí mismo. Desde este punto de vista, el cuidado no solo requiere que la enfermera sea científica, académica y clínica, sino también, un agente humanitario y moral, como copartícipe en las transacciones de cuidados humanos (2).

En las instituciones de salud, especialmente en servicio de hospitalización y urgencias debido al gran número de pacientes requieren de cierta cantidad de profesionales de la salud en el servicio; sin embargo, aspectos como el poco número de personal, la gran demanda de usuarios, el tiempo requerido para realizar actividades laborales impide una atención, cuidado humanizado y de calidad, generando así poca calidad en la atención del servicio (2).

Hablar de calidad implica hablar de humanidad, para Jean Watson (3), habla de los factores de cuidado y presenta un gran reto para el profesional de enfermería pues guía hacia un compromiso profesional orientado por normas éticas basándose en conceptos como el desarrollo de la relación transpersonal. Watson concibe la Enfermería como la disciplina que brinda cuidado tanto en el mantenimiento o recuperación de la

salud como en el proceso de finalización de la vida, apoya la idea que los pacientes requieren de cuidados holísticos que promuevan el humanismo y la calidad de vida y ve en el cuidado un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal (3).

Tanto para los profesionales de enfermería como para los que se encuentran en proceso de formación, es indispensable que tengan en cuenta aspectos, ámbitos y situaciones que se pueden llegar a presentar en cualquier tipo de servicio que se encuentren trabajando como profesionales del área de la salud, prestando un apoyo al que lo necesitan, en el proceso es esencial que se tenga presente el nivel de satisfacción prestado, este actúa como marco de referencia y guía para conocer el desempeño y las falencias presentes y cómo se pueden fortalecer (4).

El presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al cuidado de Enfermería en Villavicencio. Esta investigación permitió analizar la situación actual en la que se encuentra el profesional de enfermería al momento de brindar cuidados al paciente, por medio del nivel satisfacción referido por los usuarios, esta prueba piloto es relevante para el profesional y el estudiante pues permitió identificar las falencias al momento de brindar cuidado humanizado basados en las necesidades de los usuarios que son el centro en el cual se estructuran las prestaciones asistenciales (5).

La satisfacción del paciente manifiesta la calidad, siendo este un indicador de vital importancia que da la credibilidad, confiabilidad y prestigio en donde se brinda

el cuidado y por quienes es brindado, el mejoramiento en el nivel de satisfacción por parte de las profesiones de enfermería debe ser de acorde a sus necesidades y la expectativa que se promueva en un cuidado de calidad (5).

MEATERIALES Y METODOS

Es un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, con muestreo probabilístico aleatorizado, es un pilotaje de 8 usuarios. Se realizó en usuarios hospitalizados en instituciones de salud de Villavicencio.

Los criterios de inclusión para seleccionar la muestra fueron los siguientes: a) Ser mayores de 18 años y menores de 68 años. b) Haber estado en el servicio dos noches o más. c) Saber leer. d) Pacientes que física y mentalmente pueden dar consentimiento informado. e) Paciente que no presenta alteraciones cognitivas a través de la Escala Pfeiffer.

La población se obtuvo de una base de datos de los pacientes hospitalizados por dengue en Villavicencio, Meta durante el año 2020, los seleccionados para la muestra corresponden a 13 pacientes hospitalizados durante las semanas epidemiológicas 34 a 37. La muestra de 10 pacientes se obtuvo mediante muestreo aleatorio simple realizando un listado de los usuarios hospitalizados y se aleatoriza con App Sorteos, se aplican criterios de inclusión y exclusión, resultando 8 pacientes para la aplicación del instrumento.

El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Evaluación Care Q (Caring Assessment Instrument / instrumento para valoración de cuidado), está compuesto por 50 conductas de atención de enfermería divididas en seis categorías: Es Accesible: conformada por seis preguntas, Explica y facilita: contiene seis preguntas, Conforta: compuesta por nueve preguntas, Se anticipa: conformada por cinco

preguntas, Mantiene relación de confianza: incluye dieciséis preguntas, Monitorea y hace seguimiento: con ocho preguntas; siendo estas las variables e indicadores del estudio. El instrumento fue diseñado y validado por Patricia Larson, el cual determina la percepción del cuidado de enfermería, el cuestionario tiene prueba de validez, la cual se obtuvo por medio de dos paneles de expertos, y prueba de confiabilidad mediante dos estudios realizados de prueba –reprueba obteniendo una correlación entre el test 1 y el test 2 de $r:1,0$; tiene una validez interna de 0.88 a 0.97(7).

Además, al tener un criterio de inclusión como pacientes que no presenta alteraciones cognitivas, este criterio se evalúa a través de la Escala Pfeiffer (Portable Functional Assessment Questionnaire, significa Cuestionario portátil de evaluación funcional), el cual tiene como propósito la evaluación del estado cognitivo a partir de la información obtenida (8).

La recolección de información se digitó en SPSS versión 19 autorizada por la Universidad de los Llanos y se obtuvo los cálculos estadísticos como medidas de tendencia central como frecuencia y promedio, y se realizó la representación gráfica de las variables estudiadas.

Consideraciones éticas

Para la realización de la prueba piloto se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos: Resolución 008430 del 4 de octubre de 1993 por el cual se disponen las normas científicas y técnicas de la investigación en salud; además de la declaración de Helsinki “principios éticos para la investigación que involucra seres humanos”, donde se vela por la dignidad de las personas pertenecientes al trabajo investigativo tomando la privacidad y confidencialidad (9). Se tuvo presente los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Se

comprometió velar por la fidelidad, veracidad y confidencialidad con los usuarios participantes del estudio.

RESULTADOS

La aplicación Cuestionario Care Q se realizó a 8 personas que estuvieron hospitalizadas por dengue en Villavicencio, esto permitió obtener la calidad del cuidado de enfermería percibido por los pacientes.

Caracterización sociodemográfica de los encuestados

Tabla 4. Distribución porcentual de la caracterización sociodemográfica de los encuestados

Variable	Características	Fr	%
Sexo	Femenino	4	50,0
	Masculino	4	50,0
Edad	25	1	12,5
	27	1	12,5
	28	1	12,5
	35	1	12,5
	45	1	12,5
	49	1	12,5
	54	1	12,5
	67	1	12,5
Nivel de estudio	Primaria incompleta	2	25,0
	Secundaria incompleta	1	12,5
	Secundaria completa	4	50,0
	Pregrado	1	12,5

Fuente: Elaboración propia

La tabla 1, indica que la población se encuentra entre los 25 y 67 años, el 50% completó el nivel de estudio secundaria.

Calidad de cuidado de enfermería, Cuestionario Care Q

Tabla 5. Es accesible, Care Q

Es accesible	Si		No	
	n	%	n	%

1. Con frecuencia se aproxima primero al paciente	7	87,5	1	12,5
2. Se ofrece a hacer pequeñas cosas para el paciente	7	87,5	1	12,5
3. Administra al paciente los tratamientos y medicinas oportunamente	8	100,0	0	0
4. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado	6	75,0	2	25,0
5. Responde rápidamente el llamado del paciente	4	50,0	4	50,0
6. Anima al paciente a que llame si tiene problemas	4	50,0	4	50,0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 indica el nivel de satisfacción percibido por los pacientes sobre la calidad del cuidado en relación con la categoría es accesible, para los usuarios consideran que su tratamiento es oportuno, seguido de un acercamiento de interés del profesional por el bienestar del paciente; sin embargo, hay un porcentaje importante de insatisfacción respecto al llamado y el interés sobre responder los problemas

Tabla 6. Explica y Facilita, Care Q

Explica y facilita	Si		No	
	n	%	n	%
7. Informa la paciente sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de auto-ayuda o los pacientes con enfermedades similares	8	100,0	0	0
8. Ayuda al paciente a expresarse, proporcionándole información adecuada	7	87,5	1	12,5
9. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud	8	100,0	0	0
10. Enseña al paciente a cuidar de sí mismo siempre que sea posible	8	100,0	0	0
11. Sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico	6	75,0	2	25,0
12. Es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica	8	100,0	0	0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3 indica el nivel de satisfacción frente a la calidad del cuidado de enfermería percibido por los pacientes sobre los

comportamientos incluidos en la categoría “explica y facilita”, la cual comprende actividades de enseñanza, educación sobre el proceso salud enfermedad (PSE), se encontró que los usuarios consideran que se le informa los sistemas de ayuda, seguido de brindar información clara y la enseñanza del autocuidado; sin embargo, hay un porcentaje de insatisfacción respecto a sugerir preguntas que sean formuladas al médico.

Tabla 7. Conforta, Care Q

Conforta	Si		No	
	n	%	n	%
13. Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente	8	100	0	0
14. Infunde ánimos al paciente identificando elementos positivos relacionados con el estado y el tratamiento del paciente	5	62,5	3	37,5
15. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	8	100,0	0	0
16. La enfermera es jovial	8	100,0	0	0
17. Se sienta con el paciente	2	25,0	6	75,0
18. Toma al paciente de la mano, cuando él necesita que alguien lo anime	2	25,0	6	75,0
19. Escucha al paciente	8	100,0	0	,0
20. Habla con el paciente	6	75,0	2	25,0
21. Involucra a la familia del paciente o a otros allegados en su cuidado	8	100,0	0	0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 4 indica el nivel de satisfacción frente al cuidado de enfermería percibido por los pacientes en relación al confort y bienestar del paciente, se encontró que los usuarios consideran que se brinda un ambiente de confort, seguido de la amabilidad y escucha al paciente; sin embargo, hay un porcentaje importante de insatisfacción respecto al acercamiento como sentarse o tomar la mano del paciente.

Tabla 8. Se Anticipa, Care Q

Se anticipa	Si		No	
	n	%	n	%
22. La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche	5	62,5	3	37,5
23. Se anticipa al impacto del paciente y su familia con relación al diagnóstico y planifica oportunidades para hablarles al respecto, individualmente o en grupo	5	62,5	3	25,0
24. Sabe cuándo el paciente "ha tenido lo suficiente" a actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita de acuerdo con el gusto del paciente y garantiza privacidad	8	100	0	0
25. Es receptiva ante las necesidades del paciente, planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando el paciente está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas	7	87,5	1	12,5
26. Prevé que las "primeras veces" son las más difíciles y pone atención especial al paciente durante estas oportunidades	6	75,0	2	25,0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 indica un nivel de satisfacción homogéneo frente a la calidad del cuidado de enfermería percibido por los pacientes en el marco de la categoría se anticipa, en la que los usuarios consideran que se garantiza la privacidad y programar los exámenes de acuerdo al gusto del paciente; sin embargo, hay un porcentaje de insatisfacción respecto a la atención durante las noches ni anticipa al impacto en la familia.

Tabla 9. Mantiene Relación de Confianza, Care Q

Mantiene relación de confianza	Si		No	
	n	%	n	%
27. Cuando esta con un paciente, se concentra sólo en ese único paciente	3	37,5	5	62,5
28. Continúa interesada en el paciente, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica	6	75	2	25
29. Ofrece al paciente alternativas razonables, tales como elección del tiempo para las citas, tiempo para el baño, entre otras	8	100	0	0
30. Ayuda al paciente a establecer metas realizables	5	62,5	3	37,5
31. Comprueba con el paciente la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su estado	4	50	4	50
32. Comprueba las percepciones del paciente con el mismo paciente antes de iniciar cualquier intervención, por ejemplo, si la enfermera tiene la percepción de que el paciente esta ofuscado con el plan de tratamiento, lo discute con el paciente antes de hablar	8	100	0	0
33. Ayuda al paciente a aclarar su pensamiento acerca de su enfermedad	8	100	0	0
34. Acepta que el paciente es el que mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible, en la planificación y administración del cuidado	7	87,5	1	12,5
35. Anima al paciente para que le formule preguntas las preguntas que pueda tener	7	87,5	1	12,5
36. Coloca al paciente en primer lugar, sin importar lo que pase	7	87,5	1	12,5
37. Es agradable y amistosa con los familiares del paciente y los demás allegados	8	100	0	0
38. Permite al paciente expresar totalmente sus sentimientos acerca de su enfermedad y tratamiento, manejando la información confidencialmente	8	100	0	0
39. Pregunta al paciente como prefiere que lo llamen	1	12,5	7	87,5
40. Tiene una proximidad estable con el paciente	8	100	0	0
41. Logra tratar al paciente como una persona	8	100	0	0
42. Se presenta al paciente, le explica el procedimiento a realizar	8	100	0	0

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°6 indica el nivel de satisfacción frente a la calidad del cuidado de enfermería, percibido por los pacientes en el marco de la confianza brindada, los usuarios consideran que se ofrecen alternativas, seguido de una comunicación asertiva y proximidad estable; sin embargo, hay un porcentaje importante de insatisfacción respecto a la preferencia de que llamen al paciente, seguido de la atención a un único paciente.

Tabla 10. Monitorea y hace seguimiento, Care Q

Monitorea y hace seguimiento	Si		No	
	n	%	n	%
43. Su uniforme e insignias la caracterizan como enfermera	8	100	0	0
44. Se cerciora de que la programación de citas profesionales, por ejemplo, procedimientos especiales, se acomodan a la real condición situación del paciente	7	87,5	1	12,5
45. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	8	100	0	0
46. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad	8	100	0	0
47. Es calmada	8	100	0	0
48. Proporciona buen cuidado físico al paciente	8	100	0	0
49. Se asegura de que otros sepan cómo cuidar al paciente	8	100	0	0
50. Sabe cuándo llamar al médico	8	100	0	0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 indica el nivel de satisfacción frente a la calidad del cuidado de enfermería percibido por los pacientes en el marco de monitoreo y seguimiento, se evidencia que los usuarios consideran que el personal de enfermería se destaca por la organización, seguridad y liderazgo; sin embargo, hay un porcentaje de insatisfacción respecto a la gestión y confort en la programación de procedimientos y citas teniendo en cuenta la situación de salud del paciente.

Edad de los pacientes y la atención en horas de la noche prestada por el personal de enfermería.

Tabla 11. Edad de los pacientes vs la atención en horas de la noche prestada por el personal de enfermería

Variables		22. La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche	
		Si	No
Edad en años del encuestado	25	1	0
	27	1	0
	28	1	0
	35	1	0
	45	0	1
	49	1	0
	54	0	1
	67	0	1
Total		5	3

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 indica la satisfacción de los pacientes frente a la calidad de cuidado de enfermería en horas de la noche encontrando que, a pacientes con edades de 45, 54 y 67 años quienes señalan que no reciben atención en ese momento del día, lo cual resulta preocupante teniendo en cuenta su edad y el riesgo de caídas y la importancia de la vigilancia durante estas horas.

DISCUSIÓN

Caracterización sociodemográfica de los encuestados

La prueba piloto reporta que los usuarios encuestados estaban distribuidos de manera equitativa entre mujeres y hombres; es decir, 50% eran mujeres y 50% restante hombres; además, se encuentran en la etapa de adultez y vejez del ciclo vital según el Ministerio de Salud y Protección Social (6); y la mitad de los encuestados completaron la secundaria. Estudios similares reporta que la mayoría de los encuestados con un 62% fueron mujeres y

42,3% tenían educación secundaria (7); en otro se encontró que el 51,8% de los pacientes eran hombres y en su mayoría tenían bachiller completo. En el mismo asociaron la satisfacción con la información y el trato, capacidad de resolución del problema, la cualificación de los profesionales (8).

Calidad de cuidado de enfermería, Cuestionario Care Q

La prueba piloto reporta que en la categoría “es accesible”, la cual comprende comportamientos relacionados al acercamiento, se ofrece a hacer pequeñas cosas para el paciente; de acuerdo con las respuestas obtenidas en esta categoría, se encuentra que la mayor parte de los pacientes percibe como de alta importancia el comportamiento de administrar tratamientos y medicinas oportunamente, obtuvo una calificación de 100%; sin embargo fue percibido con menor satisfacción aspectos como responder rápidamente al llamado y el interés sobre responder los problemas.

Estos hallazgos se fundamentan en la investigación realizada en Cartagena (9), reporta alta satisfacción del cuidado de enfermería con un 80.6% donde se comprenden las necesidades de administración de medicamentos y la realización de procedimientos. En otro estudio, se encontró que el 60% de los pacientes manifiestan un nivel medio de satisfacción, seguido de un 25% con nivel alto y un 15% con nivel bajo. Estudios similares (11) (7) reportan un alto nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería recibido; además concluyen que la institución debe implementar un sistema de evaluación permanente de la cualidad del cuidado.

CONCLUSIONES

De acuerdo al nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en Instituciones de Salud, se encontró que las categorías con mayor

porcentaje de satisfacción fueron “Monitorea y hace seguimiento”, “Explica y Facilita”, “Mantiene Relación de Confianza”; por otro lado, la categoría con menor satisfacción fue “Es accesible”. Esto puede estar asociado al enfoque de cuidado y al sistema de salud que se encuentra ahora, en el cual el profesional de enfermería está enfocado en el rol administrativo. Además, permitió la identificación de potencialidades y deficiencias en el profesional de Enfermería.

Los comportamientos percibidos con mayor satisfacción por los usuarios son: administración de tratamientos y medicinas oportunamente, brindar información clara y precisa sobre su situación de salud, escuchar al paciente y es jovial; se presenta al paciente, le explica el procedimiento a realizar. Los comportamientos percibidos con menor satisfacción son: preguntar al paciente como prefiere que lo llamen, se sienta con el paciente, toma al paciente de la mano, cuando él necesita que alguien lo anime y cuando esta con un paciente, se concentra sólo en ese único paciente.

Por otro lado, es importante mencionar la necesidad de investigaciones que permitan la evaluación del cuidado de enfermería y de esta manera se establezcan planes de

mejoramiento en las instituciones con el fin de prestar un servicio de salud de calidad.

RECOMENDACIONES

Es necesario seguir realizando estudios en la ciudad de Villavicencio para que los resultados obtenidos en esta prueba piloto se puedan ser comparados y correlacionados con otros estudios, que permitan visualizar de manera subjetiva la percepción de los usuarios frente al cuidado de enfermería. Por otro lado, se debe fomentar la investigación por parte de la universidad sobre este tema, es de suma importancia para nosotros como trabajadores en el área de la salud conocer como nuestra labor es percibida por los usuarios, así mismo mejorar en las falencias encontradas para lograr cumplir ese gran objetivo que es llevar salud y cuidado de calidad como como lo plantea Florence Nightingale.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Es importante resaltar que esta prueba piloto tiene limitaciones relacionadas con el alcance de la muestra, el cual no permite extrapolar o generalizar los resultados; además de la situación de pandemia que impidió el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. [Internet]. [Citado 25 octubre 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/topics/nursing/es/>
2. Poblete Troncoso M, Valenzuela Suazo S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. ACTA. [En línea]. 2007. [Citado 25 octubre 2019]. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v20n4/18.pdf>
3. Urrea ME, Jana AA, García VM. Cienc. enferm. [Internet]. 2011 Dic [Citado 20 Febrero 2020]; 17(3): 11-22. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>.
4. García-García A, Arévalo-Velasco A, García-Iglesias M, Sánchez-Alacoque L, Josete L, Costa M, Trevizan M, Carvalho DC. Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería. Rev ciencia y enferm XI años. 2001; (2): 35-46.
5. Vásquez M. Enfermería Basada en la Evidencia (EBE) y la gestión del cuidado. Scielo. [Internet]. 2014. [Citado 25 octubre 2019]. Vol 16. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072014000100001
6. Ministerio de Salud y Protección Social. Ciclo de vida [Internet]. minsalud.gov.co [citado 15 octubre 2020]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/proteccion-social/Paginas/cicloVida.aspx>
7. Fernández-Ayuso RM, Morillo-Velázquez JM, Fernández-Ayuso D, de la Torre-Montero. Validation to Spanish of the
8. Caring Assessment Tool (CAT-V). Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2017;25:e2965. [Access 06/02/2021]; Available
9. from: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/es_0104-1169-rlae-25-e2965.pdf. DOI: <http://dx.doi.org/1518-8345.0920.2965>.
10. Buchanan J, Dawkins P, Lindo JL. Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: A pilot study. Int Emerg Nurs. 2015;23(3):218-224. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25700596-satisfaction-with-nursing-care-in-the-emergency-department-of-an-urban-hospital-in-the-developing-world-a-pilot-study/> doi:10.1016/j.ienj.2015.01.001
11. Ruiz Romero V., Fajardo Molina J., García-Garmendia J.L., Cruz Villalón F., Rodríguez Ortiz R., Varela Ruiz F.J. Satisfacción de

- los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. Revista de Calidad Asistencial. Vol. 26. Núm. 02. Marzo 2011 -Abril 2011 Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidadasistencial-256-articulo-satisfaccion-los-pacientes-atendidos-el-90002932>
12. Chavez D, Romeo R, Zuñiga J. Percepción de la Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital Universitario del Caribe. Repositorio Unicartagena. Universidad del Caribe; Cartagena. 2013. Vol 1: 1-53. Disponible en: <http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2686/informefinal.pdf;jsessionid=8BAC9848054973635882EEFA15F80805?sequence=1>
 13. Morales C. Nivel de Satisfacción de los pacientes que asistieron al Servicio de Urgencias en una Institución de primer Nivel de Atención en Salud, durante Febrero a Abril de 2009. [Enfermero]. Pontificia Universidad Javeriana; Santafé de Bogotá. 2009.
 14. Santana de Freitas J, et al. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Scielo [Internet]. 2014 [citado 15 octubre 2020]; 22 (23). Disponible en: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf