



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA  
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMERÍA

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## **AUTORES:**

Br. Suárez, Mercedes  
Br. Lungo, Eliana  
Br. Valdés, Andrea  
Br. Rodríguez, Sandra

Facultad de Enfermería  
**BIBLIOTECA**  
Hospital de Clínicas  
Av. Italia s/n 3er. Piso  
Montevideo - Uruguay

**Rivera, 1996**

## AGRADECIMIENTOS

- Al Centro Departamental de Rivera, en especial a la Oficina de Archivo por el apoyo y la colaboración brindada.

- A los usuarios de la muestra y sus familias, por el recibimiento en sus hogares, haciendo posible el desarrollo de este trabajo.

## INDICE

Resumen	Pág.	3
Introducción	“	4
Material y Métodos	“	6
Resultados	“	7
Conclusiones	“	17
Anexos	“	18
Bibliografía	“	19

**Resumen:**

El personaje central de los servicios asistenciales es el usuario, se expresa a través de necesidades que al ser identificadas por enfermería se toman medidas que satisfagan la misma.

La satisfacción es una actitud, expresión individual, con un componente subjetivo.

Este trabajo busca conocer: algunos de los factores que influyen en la satisfacción del usuario y atención brindada por enfermería.

**Métodos:**

1. Ambito de Estudio: Segundo Nivel de Atención - Hospital Departamental de Rivera.

Recogida de datos de los usuarios, marzo de 1996

2. Diseño Muestral.

En la oficina de Archivos se extrajo el n° total de egresos del mes de la historia clínica, recabándose, nombre, edad, domicilio, servicios de internación. La selección de los usuarios se hizo mediante criterios de inclusión

3. Tamaño Muestral: 67 usuarios.

4. Análisis estadístico de los resultados:

a) análisis univariado: frecuencia relativa de las variables.

b) análisis bivariado: chi cuadrado, tablas cruzadas de dos vías

5. Resultados: el 84% de la población universo de estudio estaba satisfecha con la atención brindada por enfermería, mientras que el 16% esta insatisfecha. Se ha encontrado relación estadísticamente significativa con el nivel de instrucción.

6. Conclusiones: el perfil de los usuarios satisfechos corresponde en su mayoría al sexo femenino, con predominio de adulto y adultos mayores y un nivel de instrucción primario. Las variables que condicionan la satisfacción del usuario son: opinión sobre la atención brindada por enfermería y el interés demostrado por la misma.

## INTRODUCCIÓN

El personaje central de los servicios asistenciales es el usuario; ser biosicosocial, en relación dialéctica con el medio, por su que hacer es un ser histórico que elabora conocimientos a cerca de si mismo y de la realidad. En distintas instituciones asistenciales se presenta con uno o más problemas y lo hace como persona, miembro de una familia y ciudadano de un país.

Se expresa a través de necesidades que emergen de lo social y psicobiológico, éstas varían con las circunstancias y experiencias anteriores. Al ser identificadas por enfermería se toman medidas que satisfagan las mismas.

La satisfacción es una actitud, expresión individual, con un componente fundamentalmente subjetivo, depende de características personales, sociales, económicos y culturales. Tiene como meta el funcionamiento integrado del hombre con su salud.

El concepto de proceso continuo de salud - enfermedad, permite a la enfermera dirigir su atención a los atributos y características positivas del usuario dentro de las limitaciones que disponga su enfermedad. Dorothea Orem ideó un concepto de enfermería donde interesa propiciar acciones de cuidados personales y orientarlas en un intento de fomentar la vida y la salud; ayudar al usuario en la recuperación de su enfermedad.

La necesidad de asistencia de enfermería surge cuando el usuario no satisface adecuadamente éstos requisitos de cuidados personales. ...El usuario, sus necesidades y la satisfacción de estas mediante el servicio de enfermería son la única razón de ser de la profesión de enfermería (basados en Abdelah). La satisfacción del usuario es uno de los criterios para evaluar la calidad de los cuidados de enfermería.

En ésta experiencia el termino enfermera abarca a la Enfermera Profesional y a la Auxiliar de Enfermería, debido a que en general a los usuarios no les resulta familiar el término Enfermera Profesional, no tienen noción de la distribución de cargos. Cabe destacar que en los servicios del Hospital Departamental de Rívera se cuenta con una Enfermera Profesional por servicio, la que no cubre todos los turnos.

Enfermería debe conocer al usuario, su historia de vida, sus afectos, su entorno social; escuchar, dialogar con lenguaje claro y comprensible, de acuerdo a las características del usuario (edad, nivel de instrucción, apoyo familiar). Dedicando el tiempo necesario y demostrando interés, con actitud atenta y amable se transmite al usuario que sus problemas y necesidades se tienen en cuenta.

Debe presentarse, esto posibilita a que el usuario lo identifique como responsable por su atención, favoreciendo la interacción Enfermera - Usuario. La asistencia por una misma enfermera elimina la fragmentación, lo que permite prestar asistencia directa al usuario, fortaleciendo la capacidad reaccional del mismo y la continuidad de los cuidados.

Es responsabilidad de la enfermera asegurar que el usuario tenga toda la información que requiera para tomar decisiones acerca de sus cuidados de salud. Hacer que los familiares participen y sientan que hacen un aporte claro a la recuperación del mismo. Debe ser capaz de realizar procedimientos que impliquen el riesgo mínimo para la seguridad del usuario y familia.

Es responsabilidad de la enfermera respetar la intimidad del usuario, para evitar trastornos psicoemocionales. Sumados a estas funciones la Enfermera Profesional tiene que decidir sobre el cuidado a brindar al usuario y familia, orientar al personal a su cargo.

El Auxiliar de Enfermería debe poseer una capacitación técnica para trabajar bajo la dirección y supervisión de la Enfermera Profesional, quien delega funciones acorde a su nivel de preparación. Se piensa que la relación que se establece entre enfermera - usuario, según los factores ya citados influyen en la satisfacción del usuario.

En la presente investigación se plantea, conocer cuales son los factores que influyen en la satisfacción del usuario en cuanto a la atención brindada por enfermería en el 2º nivel de atención en el mes de marzo de 1996.

**Objetivos:**

- a) Conocer algunos factores que influyen en la satisfacción del usuario.
- b) Conocer la atención brindada por enfermería.

## Material y Métodos

Se realizó un estudio descriptivo en el período comprendido desde mayo de 1995 a junio de 1996; se aplicó una encuesta empleando como instrumento un cuestionario, que se realizó en base a entrevistas personales, compuesta en su mayoría por preguntas cerradas.

La población o universo de estudio, la constituyó usuarios del segundo nivel de atención, Hospital Departamental de Rivera. En la oficina de archivos de la institución se extrajo el número total de egresos en el mes de marzo de 1996, de la historia clínica se recabó nombre, edad, domicilio, servicios de internación de los usuarios que constituyen la muestra.

Como criterio de inclusión de usuarios, se estima conveniente encuestar a residentes de la ciudad de Rivera, debido a que se concurrió al hogar de cada uno, mayores de 15 años y menores de 65 años que su internación no correspondiera al Patronato del Psicópata. En el momento de realizar la encuesta los mismos no debían estar haciendo uso del servicio.

Cuando el usuario no se encontró en su domicilio, se volvió sólo en otra oportunidad. El total de egresos en la institución en el mes de marzo fue de 594 usuarios. La población universo de estudio que cumplió con los criterios de inclusión correspondió a 245. De éstos se seleccionaron 100 usuarios por muestra de conveniencia, de los que se pudo abordar a 67 usuarios.

Para analizar la satisfacción del mismo se tomó como variables de interés, tiempo que dedico la enfermera a su atención, interés demostrado hacia el usuario, comunicación y como elemento sintetizador opinión de la atención recibida.

Se consideró que el usuario estaba satisfecho cuando:

- Considera que el tiempo que la enfermera dedica para atenderlo fue adecuado.
- Considera que el interés demostrado por la enfermera fue bueno.
- Que la enfermera le comunicó sobre los cuidados en el momento del alta.
- Considera que la atención recibida fue buena. Consientes de que ésta última puede ser influenciada por aspectos psicológicos del usuario por ser la enfermera el encuestador.

Se realiza la selección de las variables que influyen en la satisfacción del usuario de acuerdo: Posibilidad de medición objetiva.

- Opinión del usuario recabada al realizar la encuesta, de cuales eran las preguntas que condicionaban su satisfacción.

- Considerando las variables citadas por el usuario se seleccionan dos que condicionan la satisfacción del mismo éstas son opinión de la atención brindada por enfermería, dado que sintetiza la opinión de los usuarios en relación al tema y el interés demostrado resume a las demás variables citadas por los mismos (tiempo de atención y comunicación sobre los cuidados).

## RESULTADOS

La distribución por sexos de la población estudiada es la siguiente: 61% (41) corresponde al sexo femenino y 39% (26) al sexo masculino. En las tablas N° 1 y N° 2 se expone la distribución por edad y nivel de instrucción respectivamente.

**Tabla N° 1 - Distribución de la edad en los usuarios de la muestra**

Edad	f	
Joven	15 (22,4%)	Joven: 15-24 años
Adulto	28 (41,8%)	Adulto: 25-44 años
Adulto Mayor	24 (35,8%)	Adulto Mayor: 45-65 años
TOTAL	67	

**Tabla N° 2 - Distribución del nivel de instrucción de los usuarios.**

Nivel de Instrucción	f
Analfabeto	1 (1,5%)
Primaria	41 (61,2%)
Secundaria	24 (35,8%)
Terciaria	1 (1,5%)
TOTAL	67

Solo un individuo refiere ser analfabeto y uno de nivel terciario. El 98,5% de los usuarios saben leer y escribir.

La tabla N° 3 muestra la distribución de la opinión del usuario sobre el tiempo de atención brindada por enfermería.

**Tabla N° 3 - Distribución de la Opinión sobre el tiempo de Atención.**

Opinión sobre el tiempo de atención	f
Inadecuado	18 (26,9%)
Adecuado	49 (73,1%)
TOTAL	67

El 73,1% de los usuarios consideran que el tiempo de atención es adecuado.

**Tabla N° 4 - Distribución de la opinión del usuario acerca del interés demostrado.**

<b>Interés demostrado</b>	<b>f</b>
Malo	25 (37,3%)
Bueno	42 (62,7%)
TOTAL	67

El 62,7% de los usuarios consideran que el interés demostrado por la enfermera es bueno.

**Tabla N° 5 - Distribución de la comunicación de los cuidados.**

<b>Comunicación de los cuidados</b>	<b>f</b>
Si	14 (20,9%)
En parte	14 (20,9%)
No	39 (58,2%)
TOTAL	67

El 58,2 % de los usuarios no recibieron comunicación sobre los cuidados.

**Tabla N° 6 - Distribución de la atención recibida**

<b>Atención recibida</b>	<b>f</b>
Mala	20 (29,9%)
Buena	47 (70,1%)
TOTAL	67

La tabla N° 6 muestra la distribución de la opinión del usuario acerca de la atención que recibió de enfermería, encontrándose que para el 70,1% de los usuarios la atención es buena.

n

**Tabla N° 7**      **Distribución de la opinión**  
**sobre el tiempo de atención en función del sexo**

Sexo	Opinión sobre el tiempo de atención		
	Inadecuado	Adecuado	Total
Mujer	11 (26,8%)	30 (73,2%)	41 (100)
Hombre	8 (26,9%)	19 (73,1%)	26 (100)
<b>TOTAL</b>	19 (26,9%)	49 (73,1%)	67 (100)

$\chi^2 - 0$  n.s

La asociación de las variables tiempo de atención, interés demostrado y atención con el sexo, tienen sus resultados reflejados en las tablas N° 7, N° 8 y N° 9.

**Tabla N° 8 - Distribución de la opinión del usuario sobre el interés demostrado**  
**en función del sexo.**

S		Interés demostrado		Total
		Bueno	Malo	
E	Mujer	24 (58,5%)	17 (41,5%)	41 (100%)
X	Hombre	18 (69,2%)	8 (38,8%)	26 (100%)
O	<b>TOTAL</b>	42 (62,7%)	25 (37,3%)	67 (100%)

$\chi^2 - 0,78$  n.s.

**Tabla N° 9 - Distribución de la opinión del usuario sobre la atención recibida en función del sexo.**

		Atención recibida		
		Mala	Buena	Total
<b>S</b>				
<b>E</b>	<b>Mujer</b>	14 (34,2%)	27 (65,8%)	41 (100%)
<b>X</b>	<b>Hombre</b>	6 (23%)	20 (77%)	26 (100%)
<b>O</b>	<b>TOTAL</b>	20 (29,9%)	47 (70,1%)	67 (100%)

$$\chi^2=0,7 \text{ n.s.}$$

En las tablas N° 7, 8 y 9 se evidencia que existe presunta asociación entre el sexo y las variables citadas.

En las tablas N° 10, 11 y 12 se reflejan la asociación de las variables tiempo de atención, interés demostrado y atención recibida con la edad.

**Tabla N° 10 - Distribución de la opinión sobre el tiempo de atención en relación a la edad de los usuarios.**

		Tiempo de atención		
		Inadecuado	Adecuado	Total
<b>E</b>				
<b>D</b>	<b>Joven</b>	6 (40%)	9 (60%)	15 (100%)
<b>A</b>	<b>Adulto</b>	5 (17,9%)	23 (82,1%)	28 (100%)
<b>D</b>	<b>Adulto mayor</b>	7 (29,1%)	17 (70,9%)	24 (100%)
	<b>TOTAL</b>	18 (26,9%)	49 (73,1%)	67 (100%)

$$\chi^2=2,5 \text{ n.s.}$$

Es de destacar que el 73,1% de los usuarios consideran que el tiempo de atención es adecuado, independientemente de la edad.

**Tabla N° 11 - Distribución de la opinión sobre el interés demostrado en función de la edad.**

		Interés demostrado		
E		Bueno	Malo	Total
D	Joven	7 (46,7%)	8 (53,3%)	15 (100%)
A	Adulto	19 (67,9%)	9 (32,1%)	28(100%)
D	Adulto mayor	16 (66,7%)	8 (33,3%)	24 (100%)
	<b>TOTAL</b>	<b>42 (62,7%)</b>	<b>25 (37,3%)</b>	<b>67 (100%)</b>

$\chi^2=2,14$  n.s.

Se encuentra una inversión de opinión entre los jóvenes en relación a adultos y adultos mayores. Los que manifiestan mayor disconformidad son los jóvenes.

**Tabla N° 12 - Distribución de la opinión sobre la atención recibida en relación a la edad.**

		Atención recibida		
E		Mala	Buena	Total
D	Joven	6 (40%)	9 (60%)	15 (100%)
A	Adulto	8 (28,6%)	20 (71,4%)	28 (100%)
D	Adulto mayor	6 (25%)	18(75%)	24 (100%)
	<b>TOTAL</b>	<b>20(29,8%)</b>	<b>47 (70,2%)</b>	<b>67 (100%)</b>

$\chi^2=1$  n.s.

Es de destacar que la mayoría de los usuarios consideran que la atención recibida es buena, independientemente de su edad.

Tienen sus resultados reflejados en las tablas N° 13, 14 y 15 la asociación de las variables tiempo de atención, interés demostrado y atención recibida con el nivel de instrucción.

**Tabla N° 13 - Distribución de la opinión sobre el tiempo de atención en función del Nivel de Instrucción.**

		Tiempo de atención		
		Inadecuado	Adecuado	Total
Nivel de Instrucción	Analfabeto	0 (0%)	1 (100%)	1 (100%)
	Primario	10 (24,4%)	31 (75,6%)	41 (100%)
	Secundario	8 (33,3%)	16 (66,7%)	24 (100%)
	Terciario	0 (0%)	1 (100%)	1 (100%)
	TOTAL	18 (26,9%)	49 (73,1%)	67 (100%)

$\chi^2=1,78$  n.s.

Los analfabetos y el nivel terciario consideran que el tiempo de atención es adecuado, no se puede concluir que es así, por que hay un solo usuario en cada grupo. No existe presunta asociación entre el nivel de atención y tiempo de atención.

**Tabla N° 14 - Distribución de la opinión sobre el interés demostrado en función del Nivel de Instrucción.**

		Interés demostrado		
		Bueno	Malo	Total
Nivel de Instrucción	Analfabeto	1 (100%)	0 (0%)	1 (100%)
	Primario	25 (61%)	16 (39%)	41 (100%)
	Secundario	15 (62,5%)	9 (37,5%)	24 (100%)
	Terciario	1 (100%)	0 (0%)	1 (100%)
	TOTAL	42 (62,7%)	25 (37,3%)	67 (100%)

$\chi^2=1,45$  n.s.

La mayoría de los usuarios consideran que el interés demostrado es bueno independientemente del nivel de instrucción.

**Tabla N° 15 - Distribución de la opinión sobre la atención recibida en función del Nivel de Instrucción.**

		Atención recibida		
		Mala	Buena	Total
Nivel de Instrucción	Analfabeto	0 (0%)	1 (100%)	1 (100%)
	Primario	12 (29,3%)	29 (70,7%)	41 (100%)
	Secundario	8 (33,3%)	16 (66,7%)	24 (100%)
	Terciario	0 (0%)	1 (100%)	1 (100%)
<b>TOTAL</b>		20 (29,9%)	47 (70,1%)	67 (100%)

$\chi^2=1$  n.s.

Se destaca que el 70,1% de los usuarios consideran que la atención recibida es buena.

La asociación de la variable atención recibida con tiempo de atención, interés demostrado y comunicación de los cuidados para el alta se muestran en las tablas N° 16, 17 y 18.

**Tabla N° 16 - Distribución de la opinión sobre la atención recibida en función de la opinión acerca del tiempo de atención.**

		Atención recibida		
		Mala	Buena	Total
Tiempo de Atención	Inadecuado	12 (66,7%)	6 (33,3%)	18 (100%)
	Adecuado	8 (16,3%)	41 (83,7%)	49 (100%)
	<b>TOTAL</b>	20 (29,9%)	47 (70,1%)	67 (100%)

$\chi^2=16,01$   $p < 0,05$

Se evidencia aparente asociación entre el tiempo de atención y la atención recibida.

**Tabla N° 17 - Distribución de la atención recibida en función del interés demostrado.**

		Atención recibida		
		Mala	Buena	Total
Interés demostrado	Buena	5 (11,9%)	37 (88,1)	42 (100%)
	Mala	15 (60%)	10 (40%)	25 (100%)
	<b>TOTAL</b>	20 (29,8%)	47 (70,2%)	67 (100%)

$$\chi^2=17,32 \quad p < 0,05$$

De estudio de las variables en cuestión, se desprende que existe asociación entre ellas.

**Tabla N° 18 - Distribución de la atención recibida en función de la comunicación de los cuidados.**

		Atención recibida		
		Mala	Buena	Total
Comunicación de los cuidados	Si	0 (0%)	14 (100%)	14 (100%)
	No	16 (41%)	23 (59%)	39 (100%)
	En parte	4 (28,6%)	10 (71,4%)	14 (100%)
	<b>TOTAL</b>	20 (29,9%)	47 (70,1%)	67 (100%)

$$\chi^2=8,35 \quad p < 0,05$$

Se percibe aparente asociación entre comunicación de los cuidados y atención recibida.

En la tabla N° 19 se refleja la asociación entre las variables, interés demostrado y comunicación de los cuidados.

**Tabla N° 19 - Distribución del interés demostrado en relación a la comunicación de los cuidados.**

		Interés demostrado		
		Bueno	Malo	Total
Comunicación de los cuidados	Si	13 (92,9%)	1 (7,1%)	14 (100%)
	En parte	10 (71,4%)	4 (28,6%)	14 (100%)
	No	18 (46,15%)	21 (53,85%)	39 (100%)
	<b>TOTAL</b>	41 (61,2%)	26 (38,8%)	67 (100%)

$$\chi^2=10,24 \quad p < 0,05$$

Al 92,9% de los usuarios que se les comunicó sobre los cuidados, consideran que el interés demostrado es bueno.

El usuario esta satisfecho cuando considera que el interés demostrado es bueno al igual que la atención recibida.

El 77,6% (52) de los usuarios están satisfechos por la atención brindada por enfermería.

Cuando se analizan conjuntamente las cuatro variables que comprenden la satisfacción en relación al sexo, edad y nivel de instrucción se obtienen los resultados que se muestran en las tablas N° 20, 21 y 22.

**Tabla N° 20 - Distribución de la satisfacción en reacción al sexo.**

S		Satisfacción		
		Si	No	Total
E	Mujer	31 (75,6%)	10 (24,3%)	41 (100%)
X	Hombre	21 (80,7%)	5 (19,2%)	26 (100%)
O	<b>TOTAL</b>	52 (77,6%)	15 (22,3%)	67 (100%)

$$\chi^2=0,24 \quad p < 0,05$$

No existe presunta asociación entre la satisfacción y el sexo.

**Tabla N° 21 - Distribución de la satisfacción en relación a la edad**

		Satisfacción		Total
		Si	No	
<b>E</b>				
<b>D</b>	<b>Joven</b>	9 (60%)	6 (40%)	15 (100%)
<b>A</b>	<b>Adulto</b>	23 (82)	5 (18%)	28 (100%)
<b>D</b>	<b>Adulto mayor</b>	20 (83%)	4 (17%)	24 (100%)
	<b>TOTAL</b>	52 (77%)	15 (23%)	67 (100%)

$\chi^2=3,45$   $p<0,05$

**Tabla N° 22 - Distribución de la satisfacción en relación al nivel de instrucción.**

		Satisfacción		Total
		Si	No	
<b>Nivel</b>	<b>Analfabeto</b>	1 (100%)	0 (0%)	1 (100%)
<b>de</b>	<b>Primaria</b>	32 (78%)	9 (22%)	41 (100%)
<b>instrucción</b>	<b>Secundaria</b>	18 (75%)	6 (25%)	24 (100%)
	<b>Terciaria</b>	1 (100%)	0 (0%)	1 (100%)

$\chi^2=2,9$   $p<0,05$

Se evidencia presunta asociación entre nivel de instrucción con la satisfacción.

## CONCLUSIONES

Se considera que la encuesta de opinión es un método útil para conocer los factores que influyen en la satisfacción del usuario, en cuanto a la atención brindada por enfermería. Si bien se considera que ni éste ni otros métodos permiten definir con entera justeza la satisfacción del mismo.

Ante los resultados obtenidos se destaca que el 84% de la población universo de estudio están satisfechos con la atención brindada por enfermería, mientras que el 16% están insatisfechos.

El 61% corresponde al sexo femenino, con predominio de adultos y adultos mayores, y un nivel de instrucción de educación primaria.

Al analizar los resultados en lo concerniente a las variables sexo y edad; llama la atención que al relacionarlas con la satisfacción de los usuarios no existen diferencias significativas con  $\chi^2=0,24$  y  $\chi^2=3,45$  respectivamente y una significancia de  $p > 0,05$ .

Sin embargo el nivel de instrucción si parece ser un factor que condiciona significativamente el nivel de satisfacción  $\chi^2=24,9$ .

Se constata que el 71% de los usuarios tiene un nivel de instrucción primario.

Al analizar las relaciones entre las variables mas significativas: atención recibida, interés demostrado, comunicación sobre los cuidados, tiempo de atención, se desprende que estas inciden en la satisfacción del usuario; teniendo como base que el  $\chi^2$  obtenido supera el valor de  $p > 0,05$ .

En lo concerniente a la atención brindada por enfermería, el 70,1% de los usuarios consideran que la misma es buena, mientras que el 2,9% opinan que es mala.

Al iniciar la experiencia se consideraba que las variables: presentación de enfermería, atención personalizada, participación de los familiares en el cuidado del usuario, podrían influir en forma positiva la opinión de los usuarios sobre la atención brindada por enfermería. Al analizar los resultados se comprueba que no existe asociación entre las variables citadas y la satisfacción del mismo.

Enfermería al desempeñar sus funciones debe considerar: atención, interés, tiempo y comunicación que brinda al usuario, debido a que estos factores juegan un rol de gran importancia en la satisfacción del mismo, ya que éste es el personaje central de los Servicios Asistenciales.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA  
E INFORMÁTICA  
CALLE DE LA PAZ 1248  
SANTO DOMINGO, D.R.  
MONTEVIDEO, URUGUAY

# **ANEXOS**

Somos estudiantes de enfermería y estamos haciendo un estudio para conocer como Usted se siente en relación a la atención que ha recibido, por enfermería en su última internación en el Hospital Departamental de Rivera. Si acepta responder algunas preguntas, nos ayudaría mejorar la calidad del servicio de enfermería. Los resultados solo servirán para éste trabajo, no se dará a conocer su nombre, le pedimos que responda con franqueza.

- 1 - Durante su internación (la última) las enfermeras, se presentaron ?  
 a - TODAS     b - ALGUNAS     c - NINGUNA     d - OTROS
- 2 - Ud. cree que la enfermera debe presentarse cuando comienza a atender a un usuario ?  
 a - SI     b - NO     c - INDIFERENTES
- 3 - Ud. opina que el tiempo que la enfermera le dedicó, para atenderlo fue ?  
 a - POCO     b - MUCHO     c - ADECUADO
- 4 - La enfermera le comunico sobre su tratamiento ?     a - SI     b - EN PARTE     c - NO
- 5 - A Ud. le parece que la información fue ?     a - BUENA     b - REGULAR     c - MALA
- 6 - Le hizo Ud. alguna pregunta a la enfermera sobre su enfermedad ?     a - SI (Pase a pregunta 8)     b - NO
- 7 - Porqué ?  
 a - Tenía dificultades para preguntar     b - La enfermera estaba ocupada  
 c - Ud. estaba desinteresado     d - Tenía miedo a la información  
 e - Otros \_\_\_\_\_
- 8 - Si tuviera que opinar sobre el interés demostrado por la enfermera para atenderlo, diría que fue ?  
 a - BUENO     b - REGULAR     c - MALO
- 9 - Porqué lo considera así ? \_\_\_\_\_
- 10 - En la mañana Ud. fue atendido por una o varias enfermeras ?     a - UNA     b - VARIAS
- 11 - Ud. prefiere ser atendido/a por una sola enfermera ?     a - SI     b - NO
- 12 - La enfermera le comunico sobre los cuidados que le realizó ?     a - SI     b - EN PARTE     c - NO
- 13 - Le interesa que la enfermera le comunique ?     a - SI     b - NO     c - INDIFERENTE
- 14 - En el momento que tuvo que mostrar su cuerpo, ante la enfermera/o, Ud. se sintió ?  
 a - AVERGONZADO/A     b - MOLESTO/A  
 c - INDIFERENTE     d - INCOMODO/A     e - TRANQUILO/A
- 15 - La enfermera hizo participar a su familia en su cuidados ?     a - SI     b - NO
- 16 - A Ud. le parece que eso fué ?     a - CORRECTO     b - INCORRECTO     c - INDIFERENTE
- 17 - En el momento del alta, Ud. Sabia como tenía que continuar sus cuidados ?  
 a - SI     b - NO     c - EN PARTE
- 18 - La enfermera le comunicó sobre los cuidados ?     a - SI     b - NO     c - EN PARTE
- 19 - Después que la enfermera le comunicó, como se sintió ?     a - SEGURO     b - INSEGURO
- 20 - Si tuviera que dar un puntaje de 0 a 10 a la atención recibida por enfermería, Ud. diría que fué ?  
 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10
- 21 - Para terminar quisiera preguntarle cual es su nivel de estudio ?  
 a - PRIMARIA COMPLETA     b - PRIMARIA INCOMPLETA  
 c - SECUNDARIA COMPLETA     d - SECUNDARIA INCOMPLETA  
 e - ANAFABETO     f - OTROS
- 22 - Ud. quisiera agregar algo sobre la atención que recibió de parte de enfermería ?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
- 23 - Seleccione la(s) pregunta(s) que indican su satisfacción \_\_\_\_\_