

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN DEL
ADOLESCENTE HOSPITALIZADO CON LEUCEMIA
LINFOCÍTICA AGUDA, INSTITUTO NACIONAL DE
ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS, LIMA, 2018**

TESIS

PRESENTADO POR:

BACH. MARLENY RIOS TELLO

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ASESOR:

MG. ANA MARIA AMANCIO CASTRO

LIMA, PERÚ

2018

DEDICATORIA

Ante todo, dedico este trabajo a Dios, que sin él nada sería posible, es quien me da la claridad en mi camino, y a mi familia por el apoyo incondicional durante este trayecto estudiantil de mi vida y más aún en estos momentos decisivos.

AGRADECIMIENTO

A todos aquellos que hicieron posibles mi investigación en especial a los pacientes adolescentes hospitalizados con leucemia linfocítica aguda en instituto nacional de enfermedades neoplásicas, que con su participación fue necesaria en esta investigación, gracias.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería y satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018. La investigación de cuantitativa, método descriptivo, diseño correlacional. Realizado en una muestra de 70 pacientes para recoger los datos se utilizó un cuestionario validado con 0.890 y 0.902. Como resultado se obtuvo 47.14% un nivel regular respecto a la calidad de cuidado, y 48.57% tiene una satisfacción intermedia. Concluyendo que existe una correlación directa y positiva entre la variable calidad del cuidado y la satisfacción del paciente. Se recomienda a los directivos del Institución Nacional de Enfermedades Neoplásicas y a la jefatura de enfermería realizar capacitaciones a través de programas que permita al profesional de enfermería fortalecer sus conocimientos en el manejo adecuado a pacientes con leucemia linfocítica aguda, garantizando un cuidado de calidad.

Palabras clave: Comunicación, Continuidad, Privacidad, Trato cordial.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relation between the quality of care provided by the nursing professional and the satisfaction of the hospitalized adolescent with acute lymphocytic leukemia, National Institute of Neoplastic Diseases, Lima, 2018. The investigation of quantitative, descriptive method, correlational design. A questionnaire validated with 0.890 and 0.902 was used in a sample of 70 patients to collect the data. As a result, a regular level of 47.14% was obtained regarding the quality of care, and 48.57% have an intermediate satisfaction. Concluding, there is a direct and positive correlation between the quality of care variable and patient satisfaction. It is recommended that the directors of the National Institution of Neoplastic Diseases and the nursing head perform training through programs that allow the nurse to strengthen their knowledge in the proper management of patients with acute lymphocytic leukemia, ensuring quality care.

Keywords: Communication, Continuity, Privacy, Friendly treatment.

INDICE

	Pag.
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCION	VI
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2. DEFINICION DEL PROBLEMA	13
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	13
1.4. FINALIDAD E IMPORTANCIA	14
CAPITULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS	16
2.1. BASE TEORICA	16
2.2. ESTUDIOS PREVIOS	27
2.3. MARCO CONCEPTUAL	30
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	33
3.1. FORMULACION DE HIPOTESIS	33
3.1.1. HIPOTESIS GENERAL	33
3.1.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS	33
3.2. IDENTIFICACION DE VARIABLES	33
3.2.1. CLASIFICACION DE VARIABLES	33
3.2.2. DEFINICION CONCEPTUAL DE VARIABLES	34
3.2.3. DEFINICION OPERACIONAL DE VARIABLES	35
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	36
4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	36
4.2. DESCRIPCION DEL METODO Y DISEÑO	36
4.3. POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO	37
4.4. CONSIDERACIONES ETICAS	37
CAPITULO V: TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	39
5.1. TECNICAS E INSTRUMENTOS	39
5.2. PLAN DE RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y PRESENTACION DE DATOS	41

CAPITULO VI: RESULTADOS, DISCUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
6.1. PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS	42
6.2. DISCUSION	58
6.3. CONCLUSIONES	60
6.4. RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS	62
ANEXOS:	
ANEXO 1 Matriz	
ANEXO 2 Instrumento	
ANEXO 3 Base de datos	
ANEXO 4 Confiabilidad	
ANEXO 5 Datos generales	
ANEXO 6 Validación	

INTRODUCCION

La presente investigación se centra en la calidad del cuidado que realiza la enfermera y su relación con la satisfacción del paciente adolescente con leucemia linfocítica aguda, ya que la enfermería como profesión de naturaleza social intenta que su personal, bajo una óptica humanista, ayude a la persona solicitante del cuidado a reforzar potencialidades y/o minimizar desequilibrios en el estado de salud. (14). Para entender esta problemática es necesario mencionar que la leucemia linfoblástica aguda, es una enfermedad que afecta principalmente a niños, adolescentes y adultos jóvenes. Y es que tan solo un 10-15% de las personas que la padecen superan los 50 años. Y así como refieren las instituciones internacionales por la complejidad de los actuales procedimientos terapéuticos, los niños y adolescentes con cáncer deben ser referidos lo más temprano posible a centros que dispongan de los recursos humanos y técnicos especializados, y donde sean tratados por personal capacitado, humanizado y profesional. Es por ello que la investigación de esta problemática social y de salud se realizó por el interés de conocer como la satisfacción del paciente adolescente con leucemia linfocítica aguda se ven influenciadas por la calidad del cuidado de la enfermera, y en qué medida. Así mismo por la preocupación de las recaídas o la poca voluntad del paciente a seguir con el tratamiento, por el miedo o la inseguridad que sienten, por ello es necesario estudiar a la calidad del cuidado con un estudio más detallado con el fin de buscar el bienestar del paciente en la medida de lo posible.

Así mismo es de vital importancia para el profesional de enfermería, seguir mejorando en cuanto a la calidad del cuidado y atención hacia el paciente, y

más aún en este caso con pacientes adolescentes que por la edad y condición de salud son más propensos a la depresión o estados no favorables para su enfermedad y tratamiento, como lo es en la leucemia linfocítica aguda, por lo cual es importante brindar un cuidado de calidad como el nivel de profesionalidad requerido.

En el marco metodológico con un enfoque cuantitativo y un diseño correlación se buscó describir las características principales o indicadores de las variables de estudio, para ello se aplicó un instrumento que consto de 23 ítems y una ficha de cotejo de 21 con la participación de los pacientes adolescentes hospitalizados con leucemia linfocítica aguda, para luego cuantificar estos datos obtenidos para su posterior correlación y comprobación de hipótesis concluyendo un resultado y las recomendaciones del caso. Siendo el propósito de esta investigación determinar la relación entre la variables tratando de crear conciencia de la importancia de la intención y el servicio que el profesional ofrezca ya que de esto dependerá la imagen institucional que le paciente y familiares se llevan más aun en una situación tan susceptible como lo es la leucemia linfoblástica aguda. Para ello la presente tesis se estructuró de la siguiente manera: El capítulo I abarca los puntos correspondiente al planteamiento del problema; el capítulo II comprende los fundamentos teóricos de la investigación; en el capítulo III se formularon la hipótesis y variables y su respectiva operacionalización; en el capítulo IV se presenta la metodología, población y muestra; en el capítulo V se presenta las técnicas e instrumentos de recolección de datos con su respectiva descripción; en el capítulo VI se indican los resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones; y finalmente se presentan las referencias bibliográficas y Anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

A nivel mundial las leucemias constituyen una enfermedad rara, se estima que corresponden a cerca de 30% de las neoplasias malignas que se presentan en niños y de éstas más de 75% son leucemias linfoides agudas (LLA). En el continente americano, comparado con los demás continentes, los niños presentan un riesgo incrementado de presentar una leucemia. En Suramérica, Colombia tiene junto con Ecuador las tasas de incidencia más altas con 6 casos nuevos por 100.000 menores de 15 años en niños y 5,6 casos nuevos por 100.000 menores de 15 años en niñas. (1)

La leucemia linfoblástica aguda (LLA) es la neoplasia más frecuente en la infancia, constituyendo el 80% de todas las leucemias agudas de la edad pediátrica. El 25% y el 19% de todos los tumores en menores de 15 y 19 años, respectivamente, son LLA. La supervivencia de los pacientes con LLA se ha incrementado notablemente en las últimas décadas, pasando de una supervivencia de menos del 10% en los años sesenta, a presentar con los tratamientos actuales, una supervivencia libre de enfermedad que actualmente se aproxima e incluso supera al 90% en los países más desarrollados. A pesar de estos excelentes resultados, todavía un pequeño grupo de pacientes, en torno al 10-20%, fracasan en el tratamiento.

Debido a los avances en el tratamiento, la supervivencia ha ido aumentando en los últimos años y, actualmente, más del 80% de los pacientes diagnosticados

de LLA logran superar la enfermedad tras ser sometidos a quimioterapia. A este aumento en las tasas de curación se le suma el hecho de que son tratamientos muy largos, con una media de entre 2,5 y 3,5 años, lo que hace fundamental tener en cuenta aspectos como la calidad de vida durante el desarrollo de la enfermedad. (2)

En el Perú, según los reportes de Cancer Today, observatorio epidemiológico del Instituto de Investigación en Cáncer IARC, menciona que en el año 2012 la tasa de incidencia de la Leucemia fue de 4.7 por 100,000 personas, y la tasa de mortalidad fue de 3.6 por 100,000.

Para estos pacientes, son necesarias nuevas estrategias que nos permitan conocer y seleccionar a los pacientes con mayor riesgo de recaída. Uno de los temas que más preocupan en la actualidad es la calidad de vida de los supervivientes a largo plazo, incluyendo la toxicidad de los tratamientos y la participación que tiene la familia o el cuidador.

Si bien es cierto, la calidad de cuidado en salud en los diferentes hospitales de muchos países del mundo, es un problema muy controversial y un tema muy estudiado, en particular son muy investigadas las entidades prestadoras de servicio de salud del sector público. Hoy por hoy los hospitales privados, son los únicos que en su mayoría se esfuerzan día a día por prestar un mejor servicio y una buena calidad de atención, y con ello ha logrado pacientes con una buena percepción de la calidad de atención y una satisfacción con el servicio. (3)

El presente estudio se llevó a cabo en el Servicio de adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, en la cual durante los meses de Enero a Marzo del 2018 se reportaron quejas de los padres de adolescentes

hospitalizados, quienes referían que las licenciadas en enfermería no respondían a las preguntas y/o inquietudes de los pacientes, le administran los tratamientos sin darles explicación, del tratamiento o procedimiento que se les realiza, cuando se le solicita, mostraban poco interés; no se sentían cómodos en ese lugar; no tenían privacidad ante las consultas; sintiendo insatisfacción respecto a la actitud del profesional de enfermería; manifestando poco apoyo emocional; un trato inadecuado y lo por tanto a través de lo mencionado motivo a la presente investigación a evaluar la calidad de cuidado y satisfacción del paciente, es por eso que se formuló los siguientes cuestionamientos:

1.2.- Definición del Problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado y satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado en su dimensión técnico científico y satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado en su dimensión humana y la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018?

¿Qué relación existe entre la calidad del cuidado en su dimensión entorno y la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018?

1.3.- Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión técnico científico y la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

Comprobar la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión humana y la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

Conocer la relación que existe entre la calidad del cuidado en su dimensión entorno y la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

1.4.- Finalidad e importancia

Actualmente las instituciones de salud atraviesan por una situación en la que es necesario orientar sus procesos hacia el logro de los objetivos como un reto permanente para el mejoramiento continuo y progresivo de la calidad, con el fin de garantizar una prestación adecuada de sus servicios, sin embargo, el orientar sus procesos hacia el logro de objetivos lleva inmerso la evaluación de los mismos como herramienta que permite medir la calidad de las intervenciones y evaluar los resultados.

La presente investigación tiene como finalidad encontrar un método eficiente en la calidad de cuidado dirigido al paciente y como resultado de darle una satisfacción positiva cuando recibe estos servicios de enfermería especialmente cuando los pacientes son vulnerables por tener leucemia linfocítica aguda; de esta forma nosotros como profesionales podemos tomar medidas y conciencia en el cumplimiento de la labor de atención que nos compete como profesionales de la Salud brindando una excelente calidad al paciente, logrando que sientan un nivel de satisfacción muy alta cuando reciben el cuidado de enfermería. Toda esta investigación se realizará en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Este trabajo es importante, por cuanto sus resultados permitirán realizar intervenciones para incrementar el grado de satisfacción de los pacientes Hospitalizado con Leucemia Linfocítica aguda, pues la mayoría de estos prefieren una atención de enfermería personalizada, competente y amable, es necesario proporcionar buen servicio porque los pacientes que reciben la atención de enfermería adecuada podrán tener una satisfacción de las necesidades.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.- Bases Teóricas

2.1.1. Calidad de cuidado

Essalud (2012), en su Plan Anual de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente, 2013-2014, lo define la calidad de cuidado como:

La provisión del grupo o individuo de una manera equitativa el servicio de salud con un alto nivel de profesionalismo, con un balance económico tanto en costos de beneficio como de riesgos. Con el objetivo de buscar la satisfacción del cliente o usuario. (5)

En la diversidad de factores que el usuario toma en consideración para calificar la percepción que tiene de la institución a la cual solicita los servicios de salud, se encuentra desde el tiempo en la demora de su atención, incluso en la misma consulta ya que un tiempo corto denota poco interés, hasta el nivel comunicativo del profesional de la salud que se le ofrece, adicionalmente a estos conceptos se le une el tema de tecnología y actualidad en el servicio acorde a los tiempos. (5)

Según la OMS, la calidad es una serie de procesos durante el diagnóstico y la terapia con altos índices de profesionalismo para lograr una atención y cuidado óptimo en el servicio, sin dejar de lado los

factores socioculturales del paciente y sus conocimientos previos, logrando una satisfacción del usuario (6)

Por otro lado, Suñol, mencionó que la calidad del cuidado es cuando se dá el enfoque científico y tecnológico para lograr un equilibrio entre los beneficios y riesgos dentro de la productividad en la institución, lo cual repercute en lo que el usuario percibe de acuerdo a como se lleve este equilibrio y que no agrave su situación de salud. (7)

Así mismo Romero mencionó que: La calidad de cuidado es cuando el profesional de la salud lo realiza oportunamente, con un enfoque humanístico en el trato con la ética profesional competente que según estándares internacional se debe seguir para buscar la satisfacción de los usuarios que son quienes dan esta calificación. (8)

Dimensión técnico – científico

Es la asociación de elementos que hacen posible brindar el servicio de salud, con métodos actuales optando por los avances científicos y el profesionalismo del personal de salud (8), el cual hasta la actualidad se divide en 6 aspectos fundamentales los cuales son:

Efectividad:

Es cuando se es capaz de lograr el objetivo deseado, es decir si se consigue, se considera efectivo. (8)

Eficacia:

Hace referencia a la cualidad para lograr el resultado deseado, en la atención, salud y bienestar de un individuo o una población. (8)

Eficiencia:

Es la actitud, destreza de lograr un resultado deseado en el tiempo estimado y con los recursos mínimos, planteándose alternativas consistentes y realistas. (8)

Continuidad:

Es cuando se realiza una atención adecuada con las medidas necesarias sin interrupciones tratamientos excedentes, ni además hay un seguimiento del caso y del diagnóstico del paciente. (8)

Seguridad:

Consiste en la confianza de estar libre de peligro y contar con la confianza protectora ante cualquier intervención, además de ello una atención de calidad brinda al usuario la seguridad que necesita para confiar en la información que se le da así como la efectividad de su tratamiento. (8)

Integridad humana:

En la salud se refiere en lo posible de buscar el equilibrio tanto emocional como físico, con un cuidado adecuado visto de varios

aspectos, en cuanto al cuidado se refiere a la dignidad y respeto de sus derechos que se le da al paciente, efectuados con un trato humanista e interesado. (8)

Dimensión humana

En el caso de la salud es la que surgen entre el paciente y el profesional, que muchas veces depende del aspecto comunicativo que se le muestre al usuario, se debe brindar el respeto y la confianza que necesita, con la empatía necesaria y la veracidad que la ética brinda, logrando una satisfacción en el paciente. (8)

Amabilidad:

Es un valor humano ya que trasmite respeto y afecto hacia su prójimo, generando una armonía en su entorno y relaciones con los demás. (8)

Respeto:

Es un valor moral importante para lograr una buena interacción humana, social y cultural (8)

Información completa:

Conjuntos de datos genuinos, claros y absoluto proporcionado a la persona interesada o responsable de dicha información. (8)

Interés en la persona:

Es cuando se muestra una dedicación ya sea con la motivación que corresponda hacia otra persona. (8)

Dimensión entorno

Se refiere a la estructura tangible de la organización ya sea desde sus consultorios hasta la sala de espera, pero también con conceptos actuales la atención y el trato brindado hechos intangibles también forman parte de la estructura de la organización (8)

Comodidad:

Se relaciona con el confort del usuario de sus perspectivas de satisfacción en cuanto a factores que influyen en su espera y atención factores externos como la limpieza el orden, privacidad, veracidad de los profesionales de salud, etc. (8)

Ambientación:

Un concepto que en la actualidad toma mucha importancia muy a parte de la recuperación del paciente se le debe brindar las condiciones óptimas de su estadía ya sea temporal o prolongada. (8)

Limpieza:

Los hospitales lugares con altos índices de peligrosidad biológica es necesario mantener una limpieza minuciosa de los ambientes

para evitar la transmisión de enfermedades, esta imagen es muy importante en la satisfacción del cliente. (8)

Privacidad:

La privacidad del paciente se refiere al derecho que tiene a permitir la disposición de su información para diversos fines de la entidad de salud. (8)

2.1.2. Satisfacción del paciente

Según Sanz mencionó que: La satisfacción del cliente es un concepto que se utiliza actualmente en todas las organizaciones incluyendo y con más importancia en el ámbito de la salud, es una medida de como el paciente o usuario percibe el servicio brindado por la organización o institución. Está muy relacionada al modelo de Servqual que nos habla sobre la calidad del servicio como se puede mejorar cuando es ofrecida por una organización utilizando esta herramienta social que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender el interés de los clientes respecto a un servicio. A través de ello podemos evaluar, y a su vez nos sirve como medio para contrastar con otras organizaciones. (9)

Según Chang y otros, mencionaron que: La satisfacción puede remitirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: Organizativos, la atención y el trato que se le brinda al usuario. (10)

La satisfacción del paciente se relaciona con el servicio o producto brindado y su percepción de la calidad de este, es juicio que rasga en las características de dicho concepto y el nivel emocional y físico que este le proporciona al cliente o usuario. (11)

Así Mesa, y otros mencionaron que: La satisfacción del paciente está definida por el cuidado que le brinde el profesional de enfermería, el cual se debe dar con la conciencia de que el paciente es un ser con emociones, que siente y necesita más una comprensión de su estado que de la mayoría de medicamentos, ya que si la mente esta afectada habrá un riesgo de que su sistema inmune baje ya que el cerebro es quien control todas las funciones del cuerpo y es importante tenerlo en optimas circunstancia para una mejor recuperación. (12)

Murrieta y otros mencionaron que: La satisfacción del paciente se determina en la totalidad de los elementos de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar. (13)

Dimensión actitud profesional

El profesional de enfermería ejerce su labor en base a estudios científicos, tecnológicos, humanistas y conductuales que le ayudarán a realizar un cuidado de calidad con un enfoque del paciente como ente individual que requiere satisfacer necesidades vitales de una manera única y diferencial en cada uno de ellos. (9)

Así mismo el cuidado se da cuando el individuo carece de los medios para hacerlo por sí mismo, es necesario que la enfermera asuma un papel que demuestre una preocupación por el estado de salud del paciente lo que demuestra un compromiso con el individuo y su familia. (9)

Atención al paciente.

El Servicio de Atención al Paciente ofrece información y orientación a los usuarios que acuden al centro de salud, garantizando el cumplimiento de sus derechos y obligaciones. (9)

Interés y preocupación.

Es cuando el profesional de salud brinda un trato que le da confort al paciente y a su familia brindado las alternativas para mejorar su estado y la motivación necesaria para una mejor recuperación logrando así una satisfacción de las necesidades del paciente favoreciendo su bienestar físico y emocional. (9)

El apoyo psicológico.

Antes de cualquier procedimiento que reciba el paciente, es necesario que el profesional de enfermería transmita al paciente confianza y seguridad para disminuir la angustia y el temor, explicándole en que consiste lo que se va a realizar y lo que podría sentir, el tiempo aproximado de duración y lo importante de su colaboración. (9)

Apoyo emocional:

En este concepto el profesional de enfermería no necesita una serie de normas que le diga cómo actuar o no, sino que debe brindar un trato empático y con la información veraz y entendible que el paciente necesita. (9)

Dimensión competencia profesional

Las competencias profesionales en enfermería deben hacer frente a las nuevas tecnologías, para producir y difundir el conocimiento. Con una comunicación de tono humano, organizada y racional que necesita de una constante emprendimiento y actualización necesarias para brindar una calidad de vida al individuo o grupo a tratar. (14)

Oportuna.

El profesional de enfermería cumple con la atención que el paciente solicita de acuerdo a su necesidad, como, brindar y respetar el horario de atención y turnos establecidos en el tratamiento para los pacientes, mantener la información del paciente clara y actualizada y de accesibilidad renuente, o brindar intervenciones educativas en las familias de los pacientes como medio preventivo siendo oportuno para combatir el déficit de salud. (14)

Continuidad.

Es la atención al paciente que brinda el profesional de enfermería cumpliendo sus objetivos planteados, en un trabajo conjunto con

todos los profesionales de la salud, mostrando una preocupación en todo el proceso de recuperación del individuo, tanto en su tratamiento como en su educación referente a su enfermedad, es decir que el paciente note el interés por parte de la institución en su salud y mejoría. (14)

Tratamiento.

Son una serie de procesos que se efectúa por el motivo de restablecer salud del paciente o aliviar en lo posible de la magnitud de la enfermedad que lo aqueja. (14)

Monitoreo continuo.

Actividades de enfermería que miden el nivel de calidad de los procedimientos durante el servicio brindado, mediante planes y normas que permitan realizar la atención en un tiempo estimado, garantizando la seguridad y cuidado del paciente así como su satisfacción y el de su familia con el objeto de su recuperación. (14)

Eficiencia.

Se da cuando se utiliza los recursos de manera óptima minimizando las pérdidas o desperdicio de energía y tiempo. (14)

Dimensión comunicación

El personal de enfermería desarrolla habilidades en la comunicación efectiva con pacientes, familiares y demás miembros del equipo de salud. (9)

Amabilidad.

Virtud que da una facilidad en las interrelaciones por el grado de educación que se muestra siendo agradables mostrando una accesibilidad con el carácter conciliador ante una problemática determinada. (9)

Empatía.

Es cuando la persona es capaz de percibir la situación o sentimientos de la contraparte compartiendo ideas y conceptos. (9)

Trato cordial.

Es cuando la persona brinda una actitud amable y educada frente a otra, siendo este aspecto muy favorable la relación con los demás individuos. (9)

Información completa.

Se refiere a la que se le brinda al paciente de una forma que el entienda y pueda asimilar la importancia que esta requiera. (9)

Confiabilidad.

Es la capacidad de la función que brinda el profesional de enfermería, hacia el paciente, transmitiendo empatía e interés por su recuperación y haciéndoles sentir importantes, aunque muchas veces el tiempo no es propicio frente a una demanda de trabajo.

(9)

2.1.3. Teorías de Enfermería

Teoría de Watson Jean

El presente estudio presenta una relación con la Teoría de Jean Watson, en la cual trata del cuidado transpersonal “persona, tiempo, espacio e historia de vida de cada uno,” basándose en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador.

Así mismo dicha teoría es importante para el estudio puesto que sostiene que la calidad del cuidado es un aspecto con rasgos morales que dignifican a la persona, con el interés que se le muestre, y dando importancia a la experiencia previa y la percepción que le paciente tiene.

(15)

Es por ello que la calidad de cuidado es un compromiso profesional que busque mejorar el estado de salud de los individuos, mediante la educación y las alternativas que se brinden en función de una satisfacción del paciente.

Watson, enmarca la teoría en un pensamiento de transformación “considerando que un fenómeno es único en su interacción recíproca y presente en el mundo que le rodea”. Por ende, su teoría representa un compromiso profesional, factor motivador esencial en el proceso de cuidado; a través de normas éticas, basado en un enfoque humanista.

(15)

En la Teoría de Jean Watson, toma la siguiente escala de medición respecto al cuidado de atención, lo cual se definen a continuación:

Satisfacer las necesidades. Se refiere a satisfacer y atender al paciente como un ser integral y holístico.

Habilidades, técnicas de la enfermera. Proceso que realiza el profesional de enfermería con la responsabilidad y profesionalismo del caso.

Relación enfermera-paciente. En este contexto la comunicación es lo más importante y por ello la comunicación que haya entre el profesional de enfermería y el paciente debe ser clara veraz precisa y que el entienda para su beneficio.

Autocuidado de la profesional. Basados en los conocimientos científicos y prácticos del profesional de la salud para auxiliar al individuo a un grupo determinado.

Aspectos espirituales del cuidado enfermero. El cuidado espiritual ofrecido por el profesional de enfermería debe ser uno con un sentido de responsabilidad, respeto y dedicación al paciente, sobre todo si el paciente está en el proceso de muerte.

Aspectos éticos de la calidad de cuidado. La ética de enfermería estudia las razones de los comportamientos en la práctica de la profesión, los principios que regulan dichas conductas, las motivaciones, y los valores. (15)

2.2.- Estudios Previos

2.2.1. Estudios nacionales.

Murrieta, et al. (2017), realizaron un estudio acerca de “Satisfacción de los pacientes hospitalizados en la atención de cuidados de enfermería en los Servicios del Hospital III Iquitos de Essalud – 2017. Iquitos, Perú. Según resultados se concluyó que la mayoría de los pacientes era mujeres y adultos jóvenes, logrando encontrar que hay una satisfacción a nivel alto con referente al cuidado que brinda el profesional de enfermería, cuyo resultado es mejor que en el área de emergencias donde los resultados son bajos llegando a una insatisfacción considerable. (13)

Mejía y Rivera (2016), realizó el estudio titulado: “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016”.

Pimentel, Perú. Según los pacientes refieren que el cuidado del enfermero es bueno en su mayoría, pero hay aspectos que mejorar en cuanto a la comunicación e información de sus tratamientos y, medicamente que ingieren o se les aplica. Lo cual concluye que hay una satisfacción intermedia en referencia al cuidado del profesional de enfermería.

Vela (2015), en su estudio “Satisfacción en la atención del cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital III Iquitos César Garayar García, Iquitos”. Iquitos, Perú. Según los resultados, la fiabilidad obtuvo una mayor aceptación por los pacientes seguida con la capacidad de respuesta del profesional de enfermería, que les da una seguridad en su tratamiento, lo cual les permitió concluir que hay una relación directa entre la satisfacción del paciente con el cuidado brindado por el profesional de enfermería. (17)

Urrutia y Cantuarias (2015), realizo el estudio Titulado: “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta, 2015”. Chimbote, Perú. El estudio tuvo como objetivo general determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, 2015. Se concluye que la calidad del cuidado en todas sus dimensiones obtiene una satisfacción media mostrada por los pacientes en relación a los medios técnicas que utiliza el profesional de enfermería en su cuidado y recuperación. (18)

Leyton (2014), en su informe sobre “Aplicación de la encuesta de satisfacción (SERVQUAL) a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos del hospital Santa Rosa-2014”, Lima, Perú. Cuyos resultados demuestran una satisfacción intermedia con rasgos de puntuación mas bajos en lo que se refiere al entorno brindado por la institución, pero habiendo una aceptación alta en cuanto a la capacidad de respuesta y fiabilidad brindada por el profesional de enfermería. (19)

2.2.2. Estudios internacionales.

Pastuña, Rojas, Quinga y Raza (2015), realizo el estudio titulado: “Calidad de cuidado de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito en el período noviembre 2015 - enero 2016”. Quito, Ecuador. Que según resultados se evidencia un nivel aceptable del tiempo de espera, lo cual tiene el indicador a la farmacia de la institución que es el punto de demora según los pacientes y no por culpa del profesional de enfermería, lo cual dejo concluir que la calidad del cuidado tiene una percepción buena de los pacientes con un grado alto de satisfacción. (20)

Santana, et al. (2014), en su estudio acerca de “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”, Brasil. Concluyendo que, a pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados

de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la calidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes. (21)

Sobeida, *et al.* (2014), en su trabajo de investigación titulada “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería”, México, concluyendo que 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. (22)

Borré (2013), realizó el estudio titulado: “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”. Bogotá, Colombia; Concluyendo que el 80% de los pacientes perciben una calidad alta en la atención brindada por la enfermera, sin embargo, datos considerables demuestran que hay un problema en la comunicación brindada por el paciente, lo cual hace necesario una postura más consiente de este aspecto buscando la capacitación en este caso. (23)

Álvarez, *et al.* (2012), en su estudio “Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería”, México. Concluyendo que

la mayoría de los pacientes están satisfechos independientemente de su género, edad o nivel académico; sin embargo, se requiere mantener una atención con calidad y calidez. (24)

2.3.- Marco Conceptual

Amabilidad: virtud que facilita el trato en las relaciones y comunicación con otros individuos. (2)

Cuidado al paciente: El Servicio de Cuidado al Paciente es la fuente que servicios sanitarios brindan, velando por el cumplimiento de sus derechos y obligaciones, y orientándoles en todo lo que necesiten. (7)

Calidad del cuidado: es la medida percibida por el paciente en relación al cuidado brindado por el profesional de enfermería. (2)

Claridad en el lenguaje: es cuando en la comunicación el mensaje está en un código entendible por todos. (8)

Comodidad: Se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad del ambiente, la no presencia de gente en la consulta, la ausencia de contradicciones de opinión médica. (9)

Comunicación: Acción indispensable que se debe llevar a cabo en dicha relación para aportar información, con el fin de cumplir con los objetivos previstos. (8)

Competencia profesional: capacidad y desempeño que el profesional brinda para realizar sus actividades laborales o de servicio. (18)

Confiabilidad. Cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en su pronta recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura.

Continuidad: Es el grado en el cual los usuarios reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.

Cordialidad: mezcla de optimismo y educación. (8)

Cuidado: serie de medidas que se realiza para lograr el flujo adecuado de ciertos hechos a situaciones. (7)

Eficacia: Es la capacidad de la ciencia y el arte de atención sanitaria para conseguir mejoras en la salud y el bienestar. Significa la mejor actuación posible, en las condiciones más favorables, según el estado del paciente y en unas circunstancias inalterables. (17)

Eficiencia. Cuando se alcanza el objetivo con el mínimo de recursos (17)

Entorno: es el medio que rodea el individuo y que se desenvuelve en diferentes circunstancias. (9)

Privacidad: en la salud se refiere a la información del paciente que solo el dispone de la autorización para disponer de ella. (16)

Salud: es el bienestar del organismo de una forma integral y holística. (16)

Satisfacción del paciente: es la percepción del paciente en relación a la atención y cuidados brindados por la entidad de salud. (17)

Tratamiento: Es el conjunto de medios de cualquier clase (higiénicos, farmacológicos, quirúrgicos o físicos) cuya finalidad es la curación o el alivio (paliación) de las enfermedades o síntomas. (9)

Trato cordial: La cordial hace que una persona muestre la educación que tiene y gracias a esta puede tener un trato agradable hacia las personas que se encuentran a su alrededor. (15)

Veracidad en la información. Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella. (20)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.- Formulación de Hipótesis

3.1.1.- Hipótesis General

La calidad del cuidado se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

3.1.2.- Hipótesis Específicas

La calidad del cuidado en su dimensión técnico científica se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

La calidad del cuidado en su dimensión humana se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

La calidad del cuidado en su dimensión entorno se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

3.2.- Identificación de Variables

3.2.1.- Clasificación de Variables

Variable Independiente (x) Calidad de cuidado

Variable Dependiente (y) Satisfacción del paciente

3.2.2.- Definición Conceptual de variables

Variable Independiente (x): Calidad de cuidado

Según la Organización Mundial de la Salud mencionó que la calidad de cuidado es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. (4)

Variable Dependiente (y): Satisfacción del paciente

Murrieta y otros mencionaron que: Se entienden que la satisfacción del paciente se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar. (13)

3.2.3.- Operacionalización de las variables:

VARIBLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
Calidad de cuidado	Técnico – científico	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integridad
	Humana	Amabilidad Respeto Información completa Interés en la persona
	Entorno	Comodidad Ambientación Limpieza Privacidad
Satisfacción del paciente	Actitud profesional	Atención al paciente Interés y preocupación Apoyo psicológico Apoyo emocional
	Competencia profesional	Oportuna Continuidad Tratamiento Monitoreo continuo Eficiencia
	Comunicación	Amabilidad Empatía Trato cordial Información completa Confiabilidad

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1.- Tipo y nivel de Investigación

Es una investigación de tipo cuantitativa por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se derivó. (25)

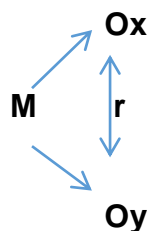
El presente trabajo de investigación respondió a una investigación de nivel descriptiva, por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. (25)

4.2.- Descripción del Método y Diseño

Método: El presente estudio seleccionado para la investigación fue descriptivo y transversal; porque permitió la descripción a nivel dimensional de las variables de estudio en un determinado intervalo de tiempo y espacio. (25)

Diseño: El diseño que se utilizó en la presente investigación es el correlacional que busca definir la relación entre las variables de estudio.

En este sentido responde al siguiente Esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O_x = Calidad de cuidado

O_y = Satisfacción del paciente

4.3.- Población, Muestra y Muestreo

Población: Estuvo conformada por los pacientes de 12 a 17 años hospitalizados en el servicio de adolescente con diagnóstico de leucemia linfocítica aguda, que acude al instituto nacional de enfermedades neoplásicas, en los meses de enero – marzo, 2018.

N=70

Muestra: estuvo conformada por toda la población recurriéndose a la manera censal.

n=70

4.4.- Consideraciones Éticas.

En el presente estudio se aplicó los principios bioéticos que rigen al profesional de Enfermería.

Autonomía: La decisión de participar en la investigación lo tomaron los adolescentes hospitalizados con leucemia linfocítica con la aprobación de un consentimiento informado a sus padres.

.No maleficencia: El desarrollo de la investigación no produjo daño alguno en los pacientes.

Beneficencia: Los resultados de la investigación, nos permite mejorar en la calidad de cuidado de enfermería y de esta manera lograr mejorar la satisfacción por parte de los pacientes.

Justicia: Se respetó este principio, a través del consentimiento informado de carácter escrito antes de iniciar el estudio, y los pacientes participantes solo se requería cumplir con un estado mental suficiente para resolver los instrumentos aplicados.

CAPÍTULO V

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.1.- Técnicas e Instrumentos

5.1.1. Técnica

En cuanto a la técnica para la medición de la variable se utilizó la encuesta que según (Hernández, y otros), es una técnica social especializada en estructurar un hecho o acción en sus principales partes características mediante los datos obtenidos para lograr una interpretación de los posibles resultados. (26)

5.1.2 Instrumento

Se utilizó 2 cuestionarios con preguntas cerradas con previo consentimiento informado de los padres de familia. Así mismo dichos instrumentos de elaboración propia fueron validados a través del juicio de expertos, con una confiabilidad aceptable de 0.902 y 0.890.

Los cuestionarios cuentan con un total de 44 ítems que serán divididas en:

Independiente: Calidad de cuidado: Se utilizará 23 ítems.

Con respecto a la valoración del instrumento se trabajará con los siguientes valores y niveles:

- Nunca: 1
- Casi nunca: 2
- Algunas veces: 3
- Casi siempre: 4
- Siempre: 5

La categorización se realizará de la siguiente manera:

Bueno (87-120)

Regular (56-86)

Malo (24-55)

Dependiente: Satisfacción del paciente: Se utilizará 21 ítems.

Con respecto a la valoración del instrumento se trabajará con los siguientes valores y niveles:

Nunca: 1

Casi nunca: 2

Algunas veces: 3

Casi siempre: 4

Siempre: 5

La categorización se realizará de la siguiente manera:

Satisfacción completa (87-120)

Satisfacción intermedia (56-86)

Insatisfacción (24-55)

Procedimiento:

1. Se evaluó a cada paciente a través de una encuesta, informándoles previamente sobre el estudio que se les realizaría y los objetivos del mismo.
2. Luego se obtuvo el consentimiento de los pacientes, dando a conocer que su participación es en forma voluntaria.
3. Se aplicó el instrumento, se tabularon los datos en tablas estadísticas y finalmente se analizó los resultados obtenidos.

5.2.- Plan de Recolección de datos, procesamiento y presentación de datos

Para llevar a cabo el presente estudio se realizó el trámite administrativo mediante un oficio dirigido a la Dirección del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, para lograr efectuar el estudio aplicando el instrumento a la muestra en un tiempo determinado, luego se analizó dicha información mediante programas estadísticos que permitieron su presentación e interpretación para las conclusiones de los resultados a través de la prueba estadística de Rho de Spearman y la comprobación de la hipótesis planteada.

CAPITULO VI

RESULTADOS, DISCUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.- Presentación, análisis e interpretación de datos

6.1.1. Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

Tabla 1

Calidad de cuidado

Niveles	f	%
Bueno	20	28.57
Regular	33	47.14
Malo	17	24.29
Total	70	100.00

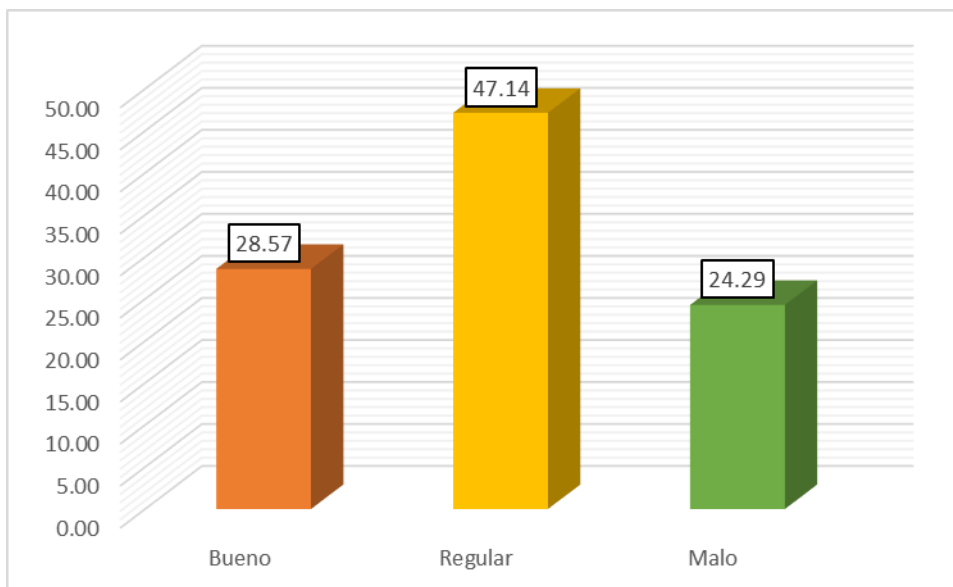


Figura 1: Calidad de cuidado

El 28.57% de los pacientes encuestados perciben un nivel bueno con respecto a la variable calidad de cuidado, el 47.14% perciben un nivel regular y un 24.29% un nivel malo.

Tabla 2

Técnico – científico

Niveles	f	%
Bueno	21	30.00
Regular	35	50.00
Malo	14	20.00
Total	70	100.00

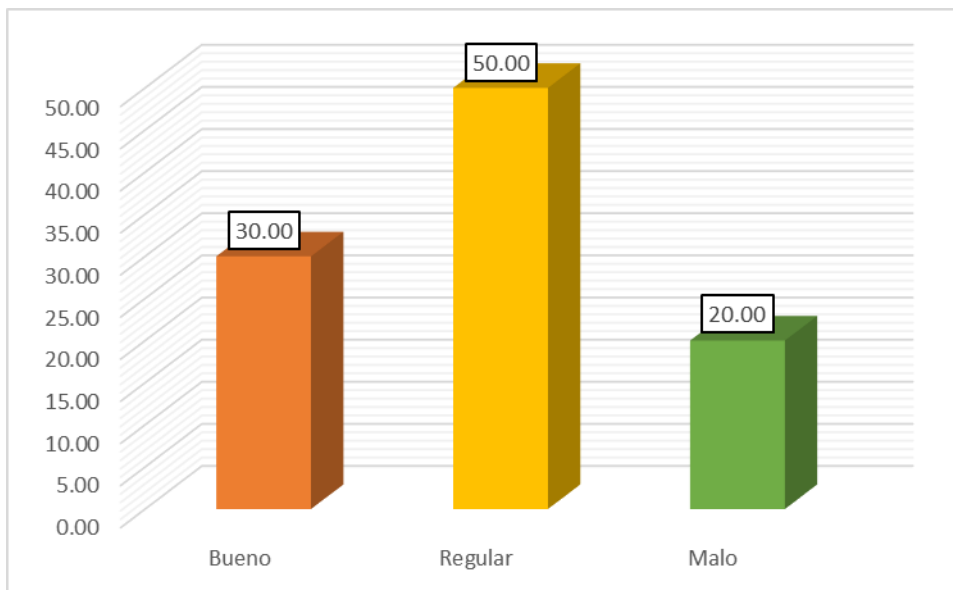


Figura 2: Técnico – científico

El 30.00% de los pacientes encuestados perciben un nivel bueno con respecto a la dimensión técnico – científico, el 50.00% perciben un nivel regular y un 20.00% un nivel malo.

Tabla 3

Dimensión humana

Niveles	f	%
Bueno	19	27.14
Regular	33	47.14
Malo	18	25.71
Total	70	100.00

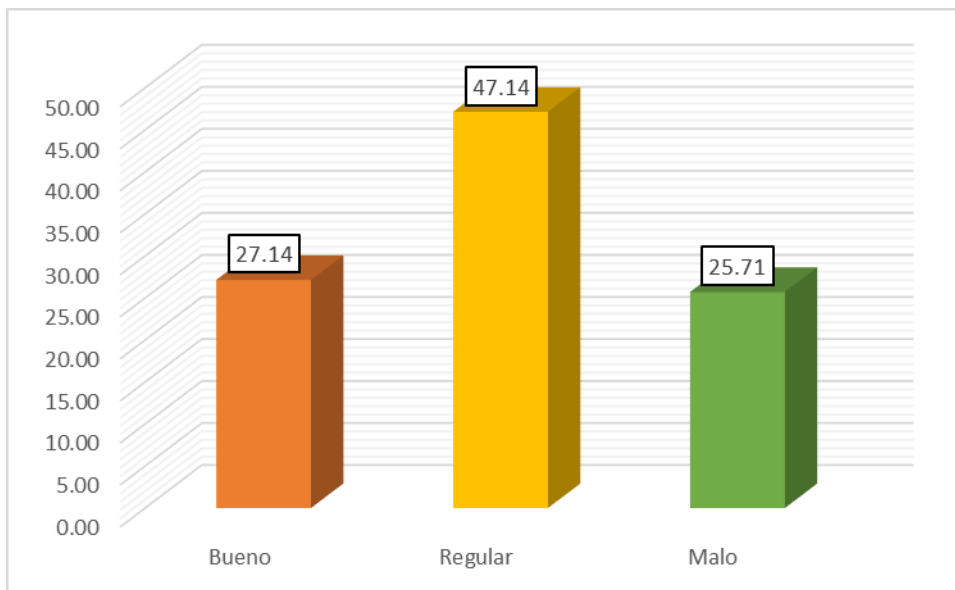


Figura 3: Dimensión humana

El 27.14% de los pacientes encuestados perciben un nivel bueno con respecto a la dimensión humana, el 47.14% perciben un nivel regular y un 25.71% un nivel malo.

Tabla 4

Entorno

Niveles	f	%
Bueno	19	27.14
Regular	30	42.86
Malo	21	30.00
Total	70	100.00

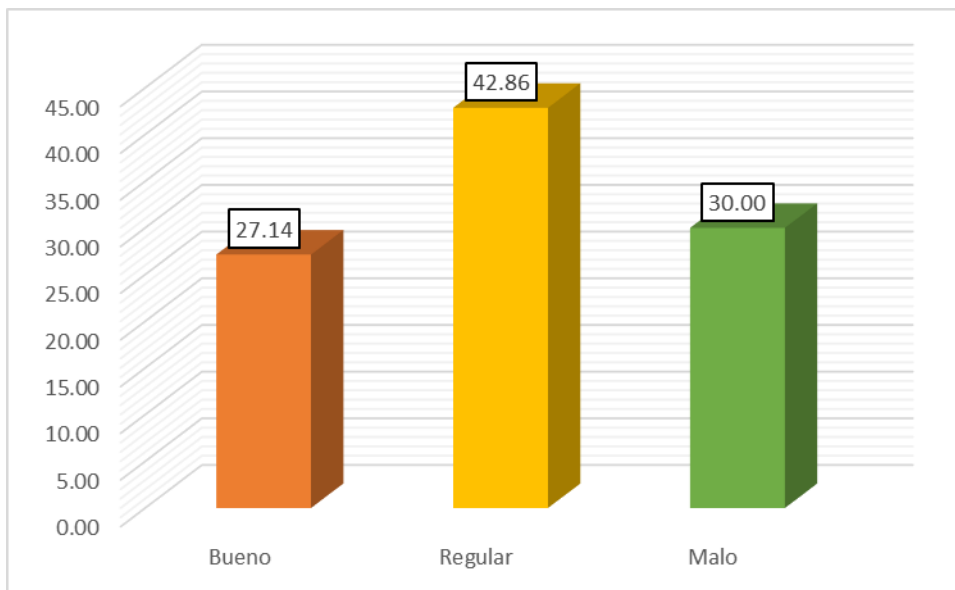


Figura 4: Entorno

El 27.14% de los pacientes encuestados perciben un nivel bueno con respecto a la dimensión entorno, el 42.86% perciben un nivel regular y un 30.00% un nivel malo.

Tabla 5

Satisfacción del paciente

Niveles	f	%
Satisfacción completa	20	28.57
Satisfacción intermedia	34	48.57
Insatisfacción	16	22.86
Total	70	100.00

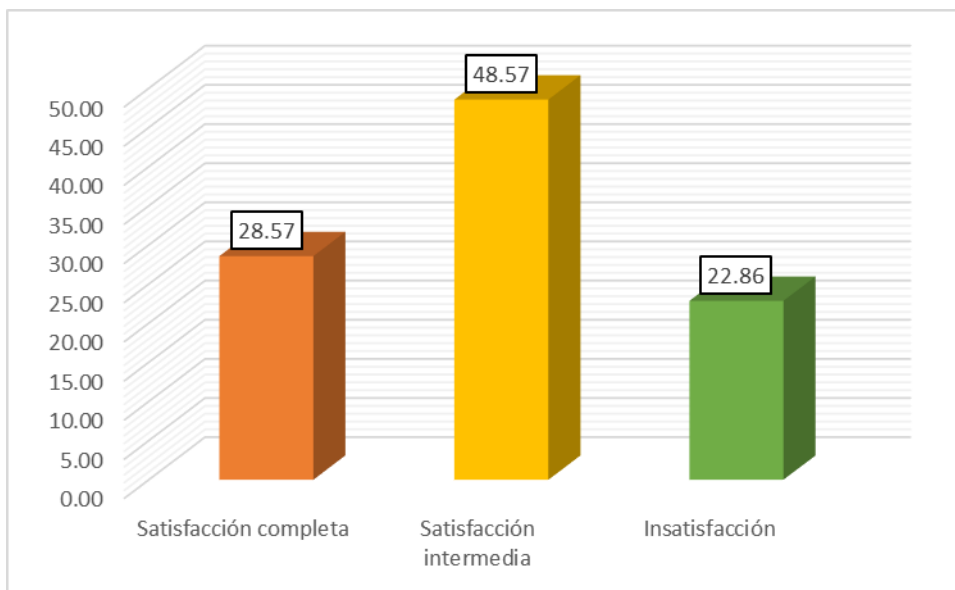


Figura 5: Satisfacción del paciente

El 28.57% de los pacientes encuestados tienen una satisfacción completa con respecto a la variable satisfacción del paciente, el 48.57% una intermedia y un 22.86% están insatisfechos

Tabla 6

Actitud profesional

Niveles	f	%
Satisfacción completa	20	28.57
Satisfacción intermedia	35	50.00
Insatisfacción	15	21.43
Total	70	100.00

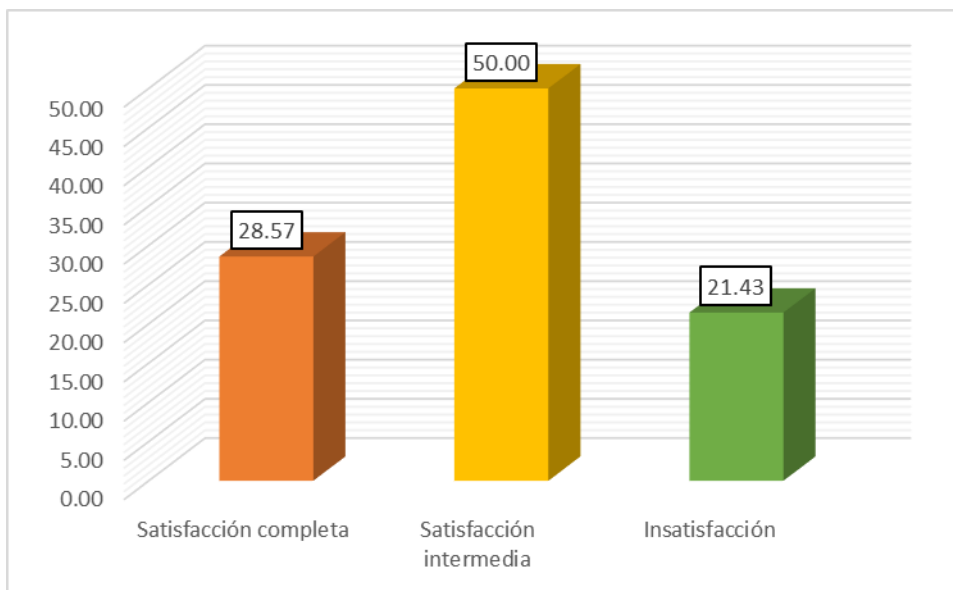


Figura 6: Actitud profesional

El 28.57% de los pacientes encuestados tienen una satisfacción completa con respecto a la actitud profesional, el 50.00% una intermedia y un 21.43% están insatisfechos

Tabla 7

Competencia profesional

Niveles	f	%
Satisfacción completa	21	30.00
Satisfacción intermedia	37	52.86
Insatisfacción	12	17.14
Total	70	100.00

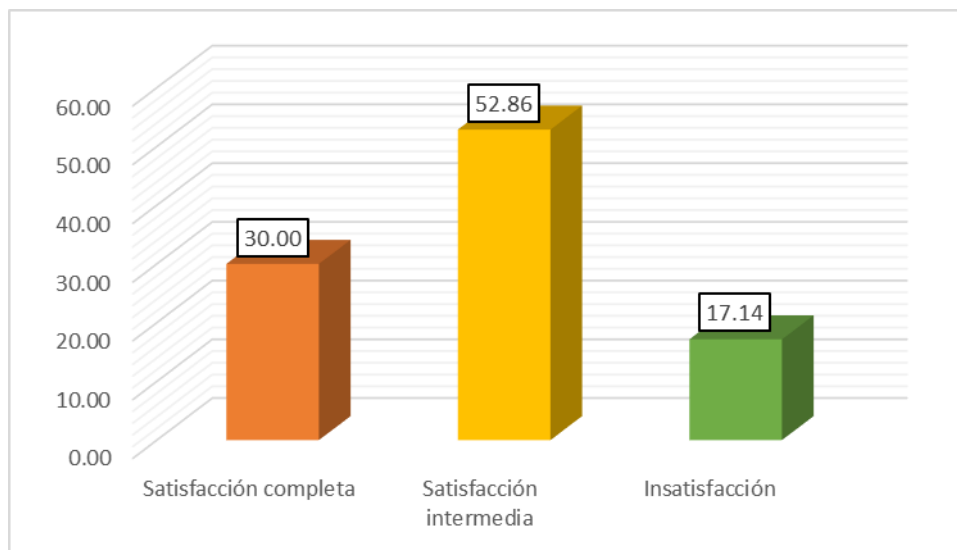


Figura 7: Competencia profesional

El 30.00% de los pacientes encuestados tienen una satisfacción completa con respecto a la competencia profesional, el 52.86% una intermedia y un 17.14% están insatisfechos

Tabla 8

Comunicación

Niveles	f	%
Satisfacción completa	18	25.71
Satisfacción intermedia	30	42.86
Insatisfacción	22	31.43
Total	70	100.00

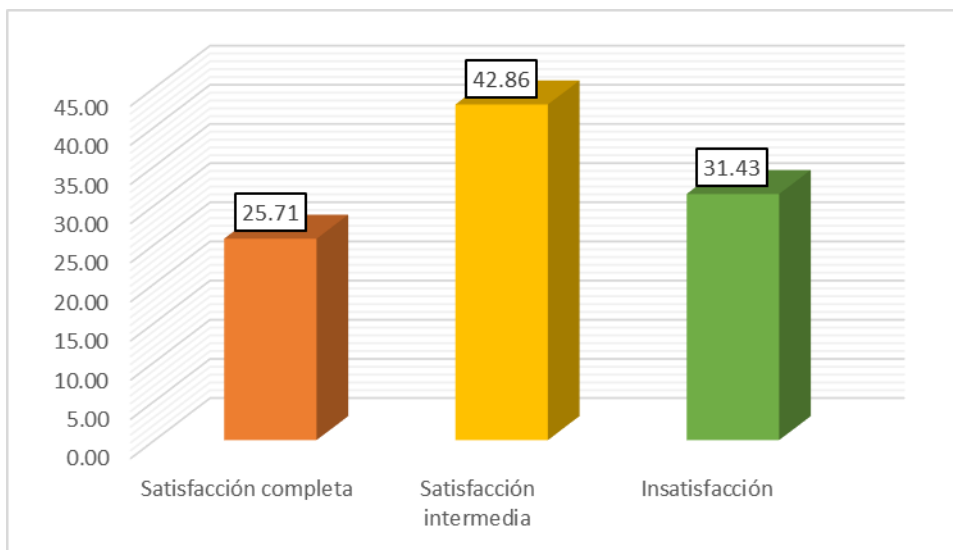


Figura 8: Comunicación

El 25.71% de los pacientes encuestados tienen una satisfacción completa con respecto a la comunicación, el 42.86% una intermedia y un 31.43% están insatisfechos

Contrastación de las hipótesis

Hipótesis principal

Ha: La calidad del cuidado se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

H0: La calidad del cuidado no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

Tabla 9

Calidad del cuidado y la satisfacción del paciente

		Calidad del cuidado	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad del cuidado	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de 1,000 . 70
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de ,659** ,001 70
			,659** 1,000 . 70

De acuerdo a la asociación estadística de la Rho de Spearman con un resultado de 0.659 y con una significancia menor que el margen de error estadístico se aprueba la hipótesis principal y se rechaza su nula.

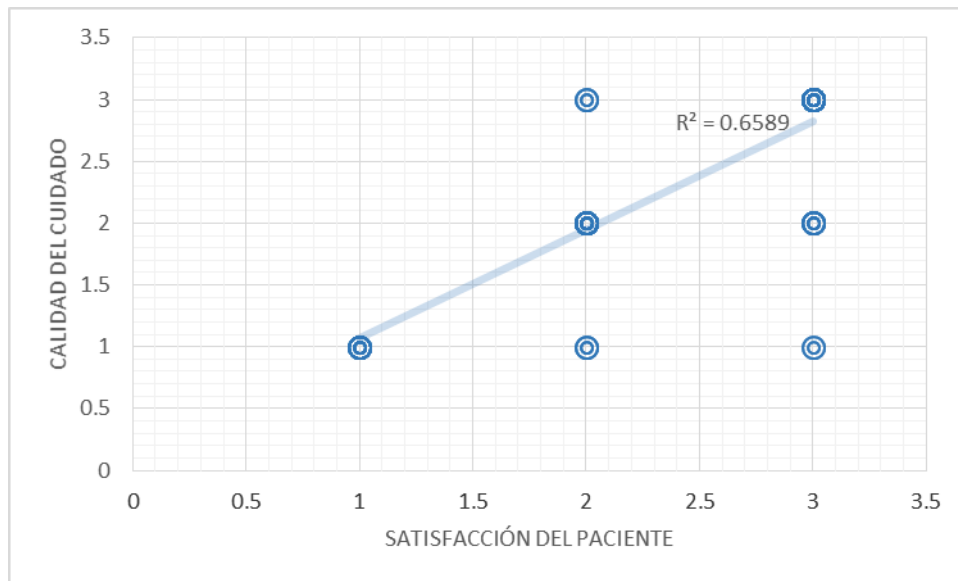


Figura 9: Calidad del cuidado y la satisfacción del paciente

Según la dispersión en la gráfica lineal se observa un crecimiento proporcional de la calidad del cuidado acompañada de un de la satisfacción del paciente lo cual nos indica que a medida que exista un mejor cuidado habrá una mejor satisfacción del paciente.

Hipótesis específica 1

Ha: La calidad del cuidado en su dimensión técnico científica se relaciona significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

H0: La calidad del cuidado en su dimensión técnico científica no se relaciona significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

Tabla 10

Dimensión técnico científica y la satisfacción del paciente

		Técnico científico	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Técnico científico	Coeficiente de correlación	,657**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	70
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	70

En cuanto a la calidad del cuidado en su dimensión técnica según la asociación estadística de Spearman de 0,657 se efectúa una correlación directa con la satisfacción del paciente, así mismo con la significancia menor que el margen de error establecido se aprueba la hipótesis específica 1 y se rechaza su nula.

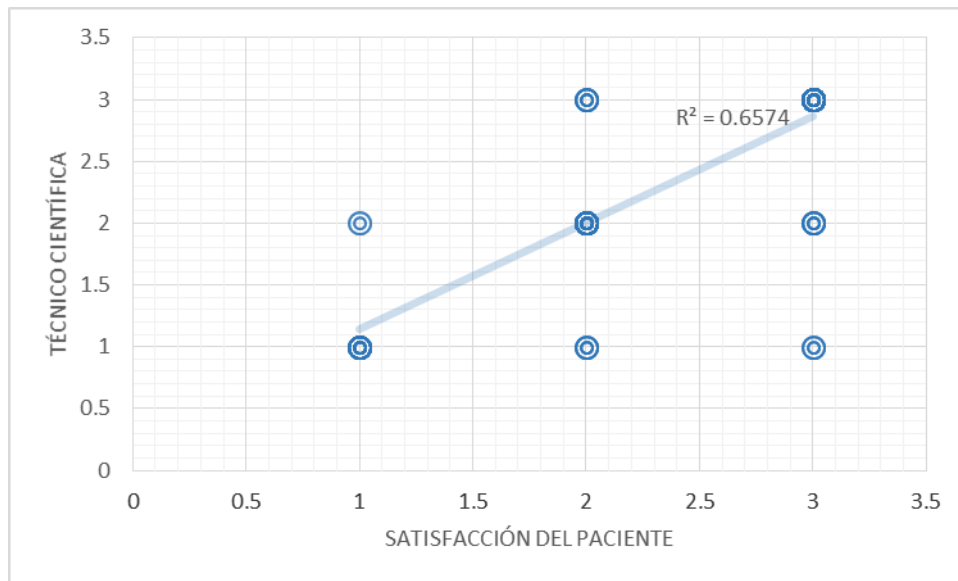


Figura 10: Dimensión técnico científica y la satisfacción del paciente

Según la gráfica lineal se observa que la dimensión técnica científica obtiene un crecimiento proporcional en relación a la satisfacción del paciente es decir si la calidad del cuidado en esta dimensión obtienen un crecimiento positivo mejorará la satisfacción del paciente.

Hipótesis específica 2

Ha: La calidad del cuidado en su dimensión humana se relaciona significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

H0: La calidad del cuidado en su dimensión humana no se relaciona significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

Tabla 11

La dimensión humana y la satisfacción del paciente

		Humana	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Humana	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,659**
		N	70
Satisfacción del paciente	Humana	Coeficiente de correlación	,659**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	70

En cuanto al cuidado en su dimensión humana según la asociación estadística de Spearman de 0,659 se efectúa una correlación directa con la satisfacción del paciente, así mismo con la significancia menor que el margen de error establecido se aprueba la hipótesis específica 2 y se rechaza su nula.

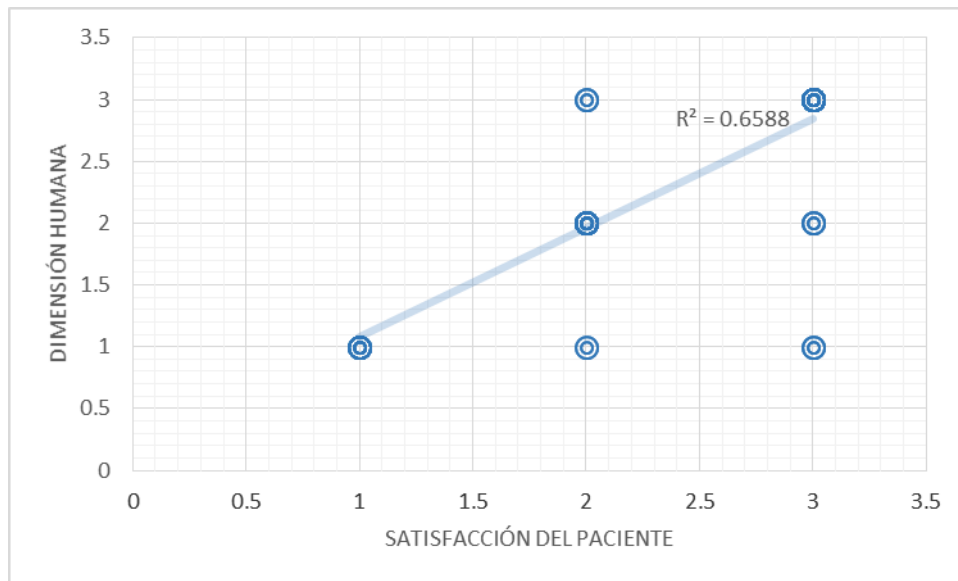


Figura 11: La dimensión humana y la satisfacción del paciente

Según la gráfica lineal se observa que la dimensión humana obtiene un crecimiento proporcional en relación a la satisfacción del paciente es decir si la calidad del cuidado en esta dimensión obtienen un crecimiento positivo mejorará la satisfacción del paciente.

Hipótesis específica 3

Ha: La calidad del cuidado en su dimensión entorno se relaciona significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

H0: La calidad del cuidado en su dimensión entorno no se relaciona significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.

Tabla 12

Dimensión entorno y la satisfacción del paciente

		Entorno	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Entorno	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,663**
		N	70
Satisfacción del paciente	Entorno	Coeficiente de correlación	,663**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	70

En cuanto al cuidado en su dimensión entorno según la asociación estadística de Spearman de 0,663 se efectúa una correlación directa con la satisfacción del paciente, así mismo con la significancia menor que el margen de error establecido se aprueba la hipótesis específica 3 y se rechaza su nula.

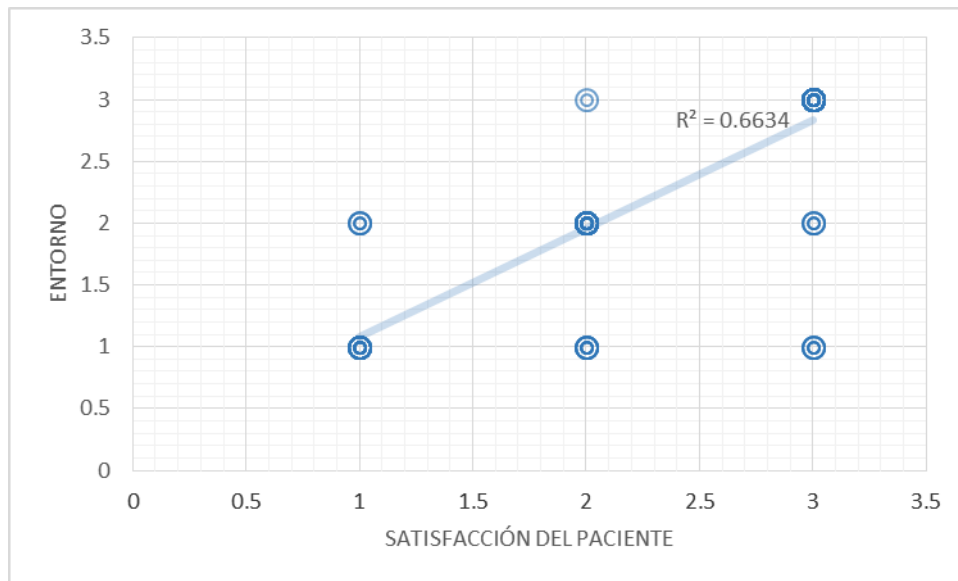


Figura 12: Entorno y la satisfacción del paciente

Según la gráfica lineal se observa que la dimensión entorno obtiene un crecimiento proporcional en relación a la satisfacción del paciente es decir si la calidad del cuidado en esta dimensión obtienen un crecimiento positivo mejorará la satisfacción del paciente.

6.2. Discusión

A través de los resultados obtenidos podemos observar que los pacientes con respecto a la calidad del cuidado de las enfermeras perciben un nivel en su mayoría un nivel regular a bueno y un porcentaje menor pero considerable perciben un nivel malo, así mismo se observa que la dimensión con más puntuación es la técnico científica seguida la humana y con una diferencia mínima pero con menos puntuación el entorno, en cuanto a su satisfacción sobre el cuidado los pacientes en su mayoría tiene una satisfacción intermedia y solo un porcentaje menor está insatisfecho las competencias profesionales con mayor resultado y la comunicación la que menos puntuación tiene. Y según la prueba estadística podemos ver que hay una correlación directa y positiva entre las variables, lo que quiere decir que si la calidad del cuidado mejora habrá una mejor satisfacción del paciente. En la cual estos resultados se contrastan con el estudio realizado por Murrieta, *et al.* (2017), acerca de la “Satisfacción de los pacientes hospitalizados en la atención de cuidados de enfermería en los Servicios del Hospital III Iquitos de Essalud – 2017. Iquitos, Perú”. En la cual se concluye que los pacientes atendidos en los servicios de medicina y cirugía se encuentran satisfechos a diferencia del servicio de emergencia de, donde se rechaza la hipótesis ya que la atención de enfermería en el servicio de Emergencia no es satisfactoria. Existiendo una concordancia con los resultados obtenidos en la presente investigación, observando que una satisfacción intermedia en la percibida por el paciente en relación a su cuidado por parte de la enfermera.

Así mismo en el estudio realizado por Mejía y Rivera (2016), acerca del “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016”. Pimentel, Perú. Con respecto a lo investigado se observa que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieran ser mejorados. Existiendo una discrepancia con el presente estudio, donde se observa un nivel regular respecto de la calidad del cuidado de los pacientes, aun así, es concordante que siempre hay que buscar una mejora en todos los aspectos.

Por otro lado, en la investigación realizado por Pastuña, *et al.* (2015), acerca de la “Calidad de cuidado de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito en el período noviembre 2015 - enero 2016”. Quito, Ecuador. Teniendo por resultado que la variable calidad de cuidados de enfermería existe un 67% tomando en cuenta todas las dimensiones y la satisfacción del paciente representa un 82%. Existiendo una similitud con el presente estudio, donde hay una satisfacción intermedia y solo un porcentaje menor con insatisfacción.

También en el estudio realizado por Santana, *et al.* (2014), acerca de la “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”, Brasil”, donde concluye que, a pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los

cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la calidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes. Sirviendo de aporte para mi investigación.

6.3 Conclusiones

Primera: La calidad del cuidado se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018, De acuerdo a la asociación estadística de la Rho de Spearman con un resultado de 0.659 y con una significancia menor que el margen de error estadístico se aprueba la hipótesis principal y se rechaza su nula.

Segunda: La calidad del cuidado en su dimensión técnico científica se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente, según la asociación estadística de Spearman de 0,657 se efectúa una correlación directa con la satisfacción del paciente, así mismo con la significancia menor que el margen de error establecido se aprueba la hipótesis específica 1 y se rechaza su nula.

Tercera: La calidad del cuidado en su dimensión humana se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente, según la asociación estadística de Spearman de 0,659 se efectúa una correlación directa con la satisfacción del paciente, así mismo con la significancia menor que el margen de error establecido se aprueba la hipótesis específica 2 y se rechaza su nula.

Cuarta: La calidad del cuidado en su dimensión entorno se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente, según la asociación estadística de Spearman de 0,663 se efectúa una correlación directa con la satisfacción del paciente, así mismo con la significancia menor que el margen de error establecido se aprueba la hipótesis específica 3 y se rechaza su nula.

6.4 Recomendaciones.

Primera: se recomienda a los directivos del instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas y a la jefatura de enfermería realizar capacitaciones a través de programas que permita al profesional de enfermería fortalecer sus conocimientos en el manejo adecuado a pacientes con leucemia linfocítica aguda, garantizando un cuidado de calidad.

Segunda: Se recomienda al profesional de enfermería seguir especializándose en el cuidado humano e integral de los pacientes ya que siempre se debe actualizarse porque así como los tiempos son cambiantes los usuarios y/o pacientes llegan con nuevas necesidades, no solo a nivel físico sino también mental, siempre mostrando el profesionalismo de la carrera y servicio intencionado reflejando seguridad tanto en la eficiencia del servicio como la confianza que el paciente le tenga.

Tercera: se recomienda al profesional de enfermería tratar al paciente no solo en una forma protocolar, sino tomando en cuenta que el paciente en estos tiempos de información globalizada y acceso común, son más exigentes por lo cual, siempre busquen la información necesaria, es así que el profesional de enfermería como un servidor de la salud siempre tiene que mostrar transparencia claridad y sinceridad en las interrelaciones que tenga con el paciente, mostrando respeto, interés, hacia las necesidades del paciente lo cual sin duda tendrá la satisfacción del paciente sea cual sea la situación, incluso un buen trato puede motivar a su recuperación.

Cuarta: Así mismo se recomienda a los directivos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas y a la jefatura de enfermería tomar en cuenta y verificar las opiniones de los pacientes en relación al entorno, buscar siempre las mejores condiciones posibles que se le pueda brindar, todo en función de una mejor atención y cuidado del paciente, más aun en adolescentes con enfermedades como la Leucemia Linfocítica Aguda.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Belson M, Kingsley B, Holmes A. Risk factors for acute leukemia in children: a review.; 2007.
2. Castillo D, Juárez L, Palomo M, Medina A, Zapata M. Calidad de vida en niños con leucemia linfoblástica aguda durante la inducción a la remisión mediante el PedsQL Cancer Module©. México: Bol. Med. Hosp. Infant. ; 2009.
3. Huarcaya R. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de andahuaylas, 2015. Perú.; 2015.
4. OMS. Evaluación de la calidad de la atención. Boletín de la Organización Mundial de la Salud.; 2017.
5. ESSALUD. Plan anual de gestión de la calidad y seguridad del paciente del seguro social de salud Essalud 2013-2014. Lima; 2012.
6. OMS. Política y Estrategia para la garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. : 27^º conferencia sanitaria panamericana. ; 2007.
7. Suñol R. La calidad de la atención. presidente de la fundación Avedis Donabedian.: Directora de la Fundación Avedis; 2004.
8. 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. Perú. ; 2008.
9. Sanz M. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería.; 2017.
10. Chang M, Alemán M, Cañizares M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica.: Rev Cubana Med Gen Integr.; 2015.
11. De los Ríos J, Ávila T. Algunas Consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del Paciente Investigación y Educación en Enfermería.: Redalyc Sistema de Información Científica ; 2014.
12. Mesa H, Orellano Y, Varela A, Chona M. Satisfacción de los pacientes postquirúrgicos frente al Cuidado de Enfermería. Hospitales Niño Jesús, E.S.E. Car Alta complejidad y Universidad del Norte. Barranquilla; 2010.

13. Murrieta M, Nogueira Y, Palacios J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los Servicios del Hospital III Iquitos de Essalud – 2017. Iquitos, Perú.; 2017.
14. Marriner T. Modelos y teorías en enfermería. Madrid: Sexta edición. Harcourt. ; 2002.
15. Avalos D. La Teoría del Cuidado de Jean Watson. : Recuperado de: Enfermería-love-blogspot.com/2016/10/la-teoria-del-cuidado-humanizado-de.html; 2016.
16. Mejía D, Rivera O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016. Pimentel, Perú.; 2016.
17. Vela Z. Satisfacción de la atención de enfermería en el servicio de medicina del Hospital III Iquitos César Garayar García. Iquitos. Perú.; 2015.
18. Urrutia S, Cantuarias N. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta, 2015. Chimbote, Perú.; 2015.
19. I. L. Aplicación de la encuesta de satisfacción (SERVQUAL) a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos del hospital Santa rosa-2014. Lima-Perú.; 2014.
20. Pastuña R, Rojas R, Quinga J, Raza N. Calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito en el período noviembre Ecuador.; 2015.
21. Santana J, Camargo A, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Brasil; 2014.
22. Sobeida L, Blázquez A, Quezada A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. México.; 2014.
23. Borré Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. Bogotá, Colombia.; 2013.
24. Álvarez A, Olivares C, Cadena J, Olvera S. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. México.; 2012.

25. Bernal C. Metodología de la Investigación.: Pearson Educación.; 2007.
26. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de Investigación. México D.F.: Sexta edición. Mc Graw-Hill Interamericana editores.; 2014.
27. Wiedenbach E. La sabiduría de la enfermera en la teoría de enfermería. : American Journal of Nursing, de 70 años.; 1970.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCION DEL ADOLESCENTE HOSPITALIZADO CON LEUCEMIA LINFOCITICA AGUDA, INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS, LIMA, 2018.

Autora: MARLENY RIOS TELLO

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACION DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTO
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la relación que</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad de cuidado se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>La calidad de cuidado en su dimensión técnica</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Calidad de cuidado</p> <p>Dimensión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnico científico - Humana - Entorno <p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actitud profesional - Competencia profesional - Comunicación 	<p>Método</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño</p> <p>Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>M = Pacientes.</p> <p>O_x = Calidad de cuidado.</p> <p>O_y = Satisfacción del paciente</p>	<p>Población</p> <p>Estuvo conformado por 70 adolescentes hospitalizados con leucemia linfocítica aguda, que acude al instituto nacional de enfermedades neoplásicas.</p> <p>N=70</p> <p>Muestra:</p> <p>n=70</p>	<p>Técnica</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

<p>cuidado en su dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas,</p>	<p>existe entre la calidad de cuidado en su dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.</p> <p>Comprobar la relación que existe entre la calidad de cuidado en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto</p>	<p>se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.</p> <p>La calidad de cuidado en su dimensión humana se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.</p> <p>La calidad de cuidado en su</p>				
--	---	---	--	--	--	--

<p>Lima, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de cuidado en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018?</p>	<p>Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.</p> <p>Conocer la relación que existe entre la calidad de cuidado en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.</p>	<p>dimensión entorno se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018.</p>				
---	---	---	--	--	--	--

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE CUIDADO

Buenos días estamos haciendo un estudio con los pacientes para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

I. DATOS GENERALES

Edad:.....

Sexo:

Escala valorativa

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Numero	Preguntas	1	2	3	4	5
	TECNICO CIENTIFICO					
1	Comprendió la explicación que el profesional de enfermería le brindó sobre su problema de salud y la condición de su enfermedad.					
2	La atención que usted recibió en el servicio de hospitalización fue rápida y oportuna.					
3	Se siente complacido con el trato continuo recibido del profesional de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.					
4	El profesional de enfermería le brindó confianza y seguridad para expresar					

	sus dudas con respecto a su salud.					
5	El profesional de enfermería entrega información de acuerdo a la necesidad y requerimiento del paciente.					
6	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al paciente (por ejemplo: revisión médica - exámenes - tratamiento) es la apropiada.					
7	El profesional de enfermería lo atiende de manera continua y personalizada.					
8	La habitación donde se ubica siempre es la apropiada para evitar riesgos o complicaciones relacionadas a su enfermedad.					
9	El profesional de enfermería siempre cumple con las medidas de seguridad en su cuidado (como lavado de manos, uso de guantes y mascarillas).					
10	Durante su hospitalización el profesional de enfermería lo trata de acuerdo a lo que usted necesita.					
	HUMANA					
11	Durante su hospitalización el profesional de enfermería le brinda un trato cordial y amable.					
12	El profesional de enfermería respeta su privacidad durante la atención.					
13	Recibe charlas educativas por parte del profesional de enfermería, relacionadas con su enfermedad durante su estancia hospitalaria.					
14	El profesional de enfermería que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.					

15	Usted comprende la indicación que le da el profesional de enfermería, con respecto a su tratamiento.					
16	El profesional de enfermería le brinda información completa sobre su estado de salud.					
17	El profesional de enfermería que lo atiende mantiene en secreto reservado lo relacionado a su diagnóstico.					
18	Durante su hospitalización le brindaron el interés que usted necesitaba.					
	ENTORNO					
19	Considera usted que durante su hospitalización se le brindaron todas las comodidades en su cuidado.					
20	Las habitaciones tienen buena ventilación.					
21	El servicio donde lo atienden está bien iluminado.					
22	El profesional de enfermería se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
23	El servicio donde se encuentra hospitalizado cumple con respetar la privacidad del paciente.					

LISTA DE COTEJO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Buenos días estamos haciendo un estudio con los pacientes para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

II. DATOS GENERALES

Edad:.....

Sexo:

Escala valorativa

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Número	Preguntas	1	2	3	4	5
	ACTITUD PROFESIONAL					
1	El profesional de enfermería se identifica correctamente al momento de atenderlo.					
2	El profesional de enfermería muestra interés y preocupación por su estado de salud.					
3	El profesional de enfermería está pendiente en su recuperación.					
4	El profesional de enfermería es tolerante con usted durante su atención.					
5	El profesional de enfermería lo apoya en su recuperación.					
6	El profesional de enfermería lo					

	incentiva en su tratamiento					
7	El profesional de enfermería le brinda apoyo emocional.					
8	El profesional de enfermería lo ayuda a adaptarse al nuevo estilo de vida que llevara.					
	COMPETENCIA PROFESIONAL					
9	El profesional de enfermería le atiende de manera adecuada.					
10	El profesional de enfermería le brinda atención de manera continua.					
11	El profesional de enfermería le indica la información sobre su tratamiento.					
12	El profesional de enfermería le evalúa continuamente su estado de salud.					
13	Observa usted que el profesional de enfermería puede solucionar sus molestias de acuerdo a su enfermedad.					
14	El profesional de enfermería desarrolla la consejería de enfermería correctamente.					
15	El profesional de enfermería es respetuoso en su atención.					
	COMUNICACIÓN					
16	El profesional de enfermería acude siempre ante su llamado					
17	Mantiene el profesional de enfermería una conversación amable con usted durante su hospitalización.					
18	El profesional de enfermería se comunica en tono de voz adecuada.					
19	El profesional de enfermería utiliza un lenguaje claro y entendible al momento de atenderlo.					
20	La información que le brinda el profesional de enfermería satisface sus dudas.					
21	El profesional de enfermería le brinda una comunicación confiable.					

Base de datos de la variable calidad de cuidado

Encuestados	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	
1	3	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3	
4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	3	
5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	
6	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	
7	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	3	
8	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	
9	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	
13	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
14	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

15	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3
16	3	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
18	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3
19	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	3
20	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3
21	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4
22	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	3
23	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3
24	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
28	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
29	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3
31	3	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
32	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
33	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3

34	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	3
35	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3
36	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4
37	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	3
38	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3
39	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3
41	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
43	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
44	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3
46	3	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
47	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
48	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3
49	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	3
50	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3
51	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4
52	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	3

53	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3
54	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3
56	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
58	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
59	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3
61	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4
62	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	3
63	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3
64	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
68	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
69	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3

Base de datos de la variable satisfacción del paciente

Encuestad os	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21
1	3	3	3	4	5	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4
2	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4
3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3
5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5
10	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
11	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3
12	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4
13	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
14	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4

15	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	5	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4
17	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4
18	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3
20	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
23	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5
25	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
26	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3
27	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4
28	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4
30	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	5	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4
32	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4
33	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4

34	3	3	5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3
35	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
37	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
38	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5
40	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
41	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3
42	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4
43	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4
45	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	5	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4
47	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4
48	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3
50	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
52	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

53	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5
55	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
56	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3
57	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4
58	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
59	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4
60	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
62	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
63	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5
65	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
66	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3
67	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4
68	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
69	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4
70	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3

Confiabilidad de la variable calidad de cuidado

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	70	100,0
Excluido a	0	,0
Total	70	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	23

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	74,13	82,409	,596	,912
ITEM02	74,23	82,743	,655	,910
ITEM03	74,50	84,140	,544	,909
ITEM04	74,78	79,950	,715	,903
ITEM05	74,50	81,781	,616	,900
ITEM06	74,81	79,616	,738	,899
ITEM07	74,50	84,140	,544	,909
ITEM08	74,13	82,409	,596	,908
ITEM09	74,23	82,743	,655	,906
ITEM10	74,50	84,140	,544	,909
ITEM11	74,78	79,950	,715	,903
ITEM12	74,50	81,781	,616	,899
ITEM13	74,81	79,616	,738	,899
ITEM14	74,50	84,140	,544	,909
ITEM15	74,13	82,409	,596	,908
ITEM16	74,23	82,743	,655	,906
ITEM17	74,50	84,140	,544	,909
ITEM18	74,78	79,950	,715	,903
ITEM19	74,50	81,781	,616	,899
ITEM20	74,81	79,616	,738	,899
ITEM21	74,50	84,140	,544	,909
ITEM22	74,78	79,950	,715	,906
ITEM23	74,50	81,781	,616	,909

Confiabilidad de la variable satisfacción del paciente

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	70	100,0
Excluido a	0	,0
Total	70	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	21

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

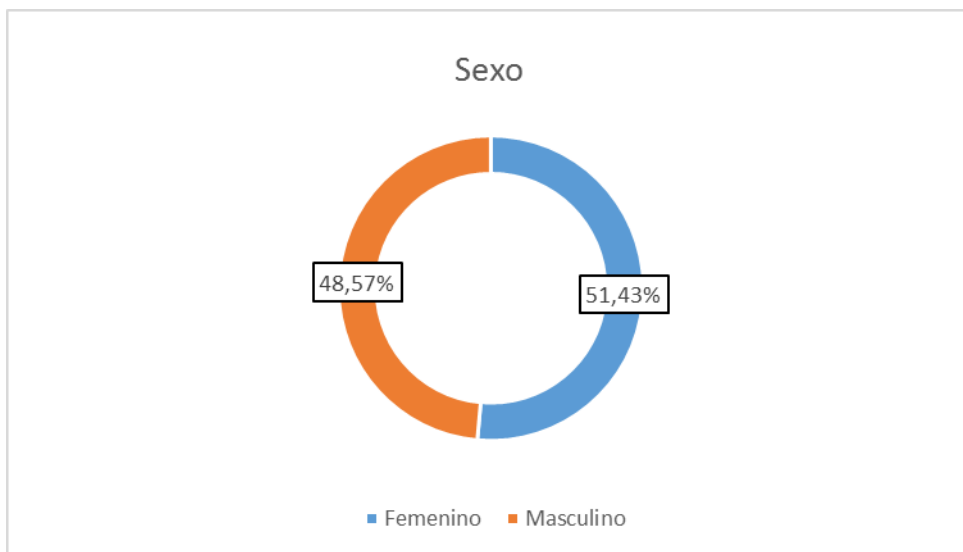
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	75,94	95,222	-,163	,900
ITEM02	75,62	93,923	-,055	,903
ITEM03	75,16	93,818	-,055	,905
ITEM04	75,56	92,429	,069	,902
ITEM05	75,43	90,990	,122	,904
ITEM06	75,24	90,928	,145	,902
ITEM07	75,23	90,293	,181	,902
ITEM08	74,78	87,119	,457	,894
ITEM09	74,96	82,717	,737	,887
ITEM10	75,08	82,185	,776	,886
ITEM11	75,19	80,919	,835	,884
ITEM12	75,42	78,471	,872	,881
ITEM13	75,24	79,715	,851	,883
ITEM14	75,42	78,808	,837	,882
ITEM15	75,39	78,802	,838	,882
ITEM16	75,23	90,293	,181	,902
ITEM17	74,78	87,119	,457	,894
ITEM18	74,96	82,717	,737	,887
ITEM19	75,08	82,185	,776	,886
ITEM20	75,19	80,919	,835	,884
ITEM21	75,23	90,293	,181	,902

DATOS DEMOGRAFICOS

Tabla

Datos del sexo del adolescente

Sexo del adolescente	f	%
Femenino	36	51,43
Masculino	34	48,57
Total	70	100,00

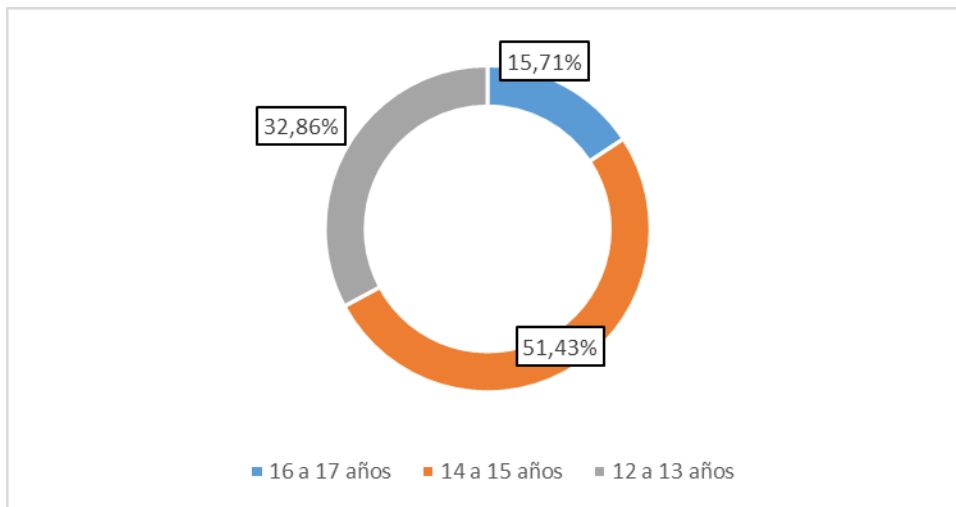


Se puede observar que el 51.43% de los pacientes estudiados son mujeres y el 48.57% son hombres.

Tabla

Datos de la edad del adolescente

Edad	f	%
16 a 17 años	11	15,71
14 a 15 años	36	51,43
12 a 13 años	23	32,86
Total	70	100,00



Se puede observar que el 51.43% de los pacientes estudiados tienen entre 14 a 15 años el 32.86% tiene entre 12 a 13 años y el 15.71% tiene entre 16 a 17 años



UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"
 FACULTAD DE ENFERMERIA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante:
 *Bendezú Hernández Magali Paola*
- 1.2 Cargo e institución donde labora:
 *Enfermera Asistencial*
- 1.3 Nombre del instrumento a evaluar:
 "Calidad del cuidado y satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018"

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems

Calidad del cuidado

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		

ÍTEM 18	✓		✓	
ÍTEM 19	✓		✓	
ÍTEM 20	✓		✓	
ÍTEM 21	✓		✓	
ÍTEM 22	✓		✓	
ÍTEM 23	✓		✓	

Satisfacción del paciente

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		

Aportes y sugerencias:


 MARÍA DOLORES HERNÁNDEZ
 LIC. ENFERMERIA
 CEP. 36360

Lima, 04 de Julio del 2018

Firma del informante
 DNI N° 21579352
 Telf: 950 938409



UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"
FACULTAD DE ENFERMERIA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Nimadie García Abel

1.2 Cargo e institución donde labora:

Asistente del Dpto de Prevención de Cáncer - INEN

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

"Calidad del cuidado y satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas, Lima ,2018 "

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems

Calidad del cuidado

Nº DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		

ÍTEM 18	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 19	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 20	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 21	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 22	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 23	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Satisfacción del paciente

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 4	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 7	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 8	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 9	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 10	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 11	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 12	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 13	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 14	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 15	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 16	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 17	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 18	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 19	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 20	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ÍTEM 21	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Aportes y sugerencias:

Ninguna

[Handwritten Signature]

Lima, *21* de *Nov* del 201*8*

Firma del informante
 DNI N° *85303733*
 Telf:
 LIC. ABEL LIMACHE GARCÍA
 EQUIPO TÉCNICO
 DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD,
 PREVENCIÓN Y CONTROL NACIONAL DEL CÁNCER
 INEN



UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"
FACULTAD DE ENFERMERIA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Acuña Dominguez Rosa Amalia

1.2 Cargo e institución donde labora:

Licenciada en Enfermería

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

"Calidad del cuidado y satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas, Lima, 2018"

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems

Calidad del cuidado

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	/		/		
ÍTEM 2	/		/		
ÍTEM 3	/		/		
ÍTEM 4	/		/		
ÍTEM 5	/		/		
ÍTEM 6	/		/		
ÍTEM 7	/		/		
ÍTEM 8	/		/		
ÍTEM 9	/		/		
ÍTEM 10	/		/		
ÍTEM 11	/		/		
ÍTEM 12	/		/		
ÍTEM 13	/		/		
ÍTEM 14	/		/		
ÍTEM 15	/		/		
ÍTEM 16	/		/		
ÍTEM 17	/		/		

ÍTEM 18	/		/		
ÍTEM 19	/		/		
ÍTEM 20	/		/		
ÍTEM 21	/		/		
ÍTEM 22	/		/		
ÍTEM 23	/		/		

Satisfacción del paciente

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	/		/		
ÍTEM 2	/		/		
ÍTEM 3	/		/		
ÍTEM 4	/		/		
ÍTEM 5	/		/		
ÍTEM 6	/		/		
ÍTEM 7	/		/		
ÍTEM 8	/		/		
ÍTEM 9	/		/		
ÍTEM 10	/		/		
ÍTEM 11	/		/		
ÍTEM 12	/		/		
ÍTEM 13	/		/		
ÍTEM 14	/		/		
ÍTEM 15	/		/		
ÍTEM 16	/		/		
ÍTEM 17	/		/		
ÍTEM 18	/		/		
ÍTEM 19	/		/		
ÍTEM 20	/		/		
ÍTEM 21	/		/		

Aportes y sugerencias:

.....

Lima, 24 de mayo del 2018

Firma del informante
 DNI N° 40525609
 Telf: 943124642

.....
 Lic. Rosa Amalia Ávila Domínguez,
 Especialista en Psicología
 Hospital General de Lima
 UPEL
 Instituto de Promoción y Rehabilitación



UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"
FACULTAD DE ENFERMERIA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

FLORES VILLEGAS CARMEN ROSA

1.2 Cargo e institución donde labora:

INEN

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

"Calidad del cuidado y satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas, Lima ,2018 "

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems

Calidad del cuidado

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		

ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		

Satisfacción del paciente

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		

Aportes y sugerencias:

.....

Lima, 26 de Mayo del 2014.

Carmen R. Flores Villegas

Firma del informante
DNI N° .052.623.08...
Telf: ...253.26.35.....

.....
Carmen Rosa Flores Villegas
CEP. 16748
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



UNIVERSIDAD "INCA GARCILASO DE LA VEGA"
FACULTAD DE ENFERMERIA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Cortez, Calcaos y Comil

1.2 Cargo e institución donde labora:

I. N. E. N.

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

"Calidad del cuidado y satisfacción del adolescente hospitalizado con leucemia linfocítica aguda, Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas, Lima ,2018 "

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems

Calidad del cuidado

Nº DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		

ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		

Satisfacción del paciente

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		

Aportes y sugerencias:

.....

Lima, 22 de Julio del 2018

[Handwritten Signature]

Firma del informante
 DNI:
 Enfermera Asistencial
 Departamento de Enfermería
 CEP: 33200
 Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades
Neoplásicas



“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

Surquillo, 11 de Junio de 2018

CARTA N° 063 - 2018-CRP-DI-DICON/INEN

Srta.

MARLENY RIOS TELLO

Investigadora Principal

Presente.-


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente e informarle que el Comité Revisor de Protocolos del Departamento de Investigación del INEN, ha revisado y aprueba el trabajo de Investigación Titulado: “**CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCION DEL ADOLESCENTE HOSPITALIZADO CON LEUCEMIA LINFOCÍTICA AGUDA, INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS, LIMA 2018**”. INEN 18-52.

De acuerdo con las normas deberá presentar un informe sobre los avances del dicho proyecto, así como las conclusiones del mismo a esta Oficina.

Esperando la respuesta para la respectiva aprobación, quedamos de Usted.

Atentamente,


M.C. Vásquez Chávez Jule
Presidente del Comité Revisor


M.C. Henry Valdivia Franco
Miembro del Comité Revisor




Mg. Sandro Casavilca Zambrano
Miembro del Comité Revisor


M.C. Marga Lopez Contreras
Miembro del Comité Revisor