

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FILIAL ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR
EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL
SANTA MARÍA DEL SOCORRO, ICA –
DICIEMBRE 2015**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

EDSON JOAO GOMEZ LOVATTO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

ICA - PERÚ

2016

RESUMEN

Los pacientes adultos mayores son un grupo etéreo que necesita de cuidados y atenciones especiales es por ello que durante la estancia hospitalaria se busca lograr una atención de calidad y con calidez que a su vez derive en la satisfacción de los mismos pacientes. La investigación tiene como objetivo determinar las características de la calidad de atención y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Santa María del Socorro, Ica – Diciembre 2015. El tipo de investigación es no experimental, cuantitativa, descriptiva y de corte transversal. La población estuvo conformada por el total de pacientes adultos mayores que se encuentran hospitalizados en el servicio de medicina durante el mes de diciembre, siendo un total de 79 pacientes y cuya muestra fue 46 pacientes, quienes fueron elegidos por muestreo no probabilístico por conveniencia teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Resultados: En relación a los datos generales se obtuvo que según la edad el 22% tuvo entre 60 a 64 años, el 4.4% tuvo de 76 a mas años, el sexo predominante fue el masculino con 82.6%, en relación a la procedencia, predomino la Costa con un 82.6% y en relación al grado de instrucción el 43.5% tuvo solo primaria. Con respecto a las características de la calidad global, se obtuvo que el 67.4% fue desfavorable y solo el 32.6% fue favorable. Con respecto a la satisfacción del adulto mayor, según dimensión entorno, se obtuvo que el 43.4% estuvo satisfecho, el 39.1% se encontró insatisfecho y el 17.5% estuvieron medianamente satisfechos. Conclusiones: Las características de la calidad de atención según apoyo emocional y apoyo físico fueron desfavorables. La satisfacción de los adultos mayores según dimensión interpersonal, fue insatisfecho y en la dimensión entorno y técnica fue satisfecho.

Palabras claves: Características de la calidad de atención, satisfacción, adulto mayor.