

# ELABORACIÓN DE UN CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS CARDIOLÓGICOS DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES

## Autores

Sierra Talamantes,C\*; Muñoz Izquierdo,A\*\*; Peiró Andrés,MA\*\*\*; Valls Andrés,S\*\*\*; López López,I\*\*\*; Famoso Poveda,MJ\*\*; Almela Zamorano,M\*\*\*\*; Garrigós Hernandez,EM\*\*\*\*\*

\* Enfermera de Dermatología del CHGUV.

\*\* Enfermera de Medicina Interna del CHGUV.

\*\*\* Enfermera/o de la Unidad Coronaria del CHGUV. Prof. Asoc. Departamento Enfermería. Universidad de Valencia.

\*\*\*\* Psicóloga Becaria FPU Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.

\*\*\*\*\* Auxiliar de Enfermería de Urgencias del CHGUV.

## Resumen

Los resultados de las encuestas de satisfacción de pacientes pueden orientarnos sobre los cuidados proporcionados a los mismos y son un buen indicador para la medida de la calidad asistencial.

- **Objetivo:** Elaborar un cuestionario válido y fiable para valorar la satisfacción percibida por los pacientes sobre los cuidados de enfermería, en Unidades de Cuidados Intensivos Cardiológicos, basado en las tres dimensiones de la asistencia: profesionalidad, comunicación y comodidades.

- **Metodología:** Cualitativa para el análisis fenomenológico de los componentes y para su validación (informadores clave). Para la fiabilidad la prueba de los rangos signados de Wilcoxon y para la consistencia interna el alfa de Cronbach.

- **Resultados:** Se elaboró un cuestionario con tres apartados: 1º Características sociodemográficas; 2º Preguntas acerca de los cuidados proporcionados por enfermería: 7 preguntas de profesionalidad, 9 de comunicación y 7 de comodidades. 3º 4 Preguntas abiertas. La prueba de los rangos de Wilcoxon no presentó diferencias en ninguna pregunta y el alfa de Cronbach global fue de 0,9693.

- **Conclusiones:** elaboración de un cuestionario para medir la satisfacción con los cuidados de enfermería desde la perspectiva de la satisfacción del paciente en las UCIC orientado hacia el modelo de salud español, cuya utilización nos permitirá medir la calidad de los servicios proporcionados e identificar las áreas susceptibles de mejora.

**Palabras clave:** Satisfacción. Calidad asistencial. Cuidados de enfermería. Cardiología.

Enferm Cardiol. 2009; Año XVI(47-48):71-79

### Dirección para correspondencia

Concepción Sierra Talamantes; c/ Plaza Julio Verne nº 1, pta 11B cp. 46017, Valencia.  
e-mail: [MALACU@ono.com](mailto:MALACU@ono.com); Tel: 616568606

## Introducción

El desarrollo alcanzado por la ciencia de la medicina durante el último siglo y la evolución que se ha producido en el proceso de atención al paciente han contribuido a que, en la actualidad, estemos asistiendo a cambios importantes en la relación entre pacientes y profesionales de la salud<sup>(1,2)</sup>, algunos de los cuales han sido consecuencia del proceso de evaluación de la calidad de los servicios proporcionados en el Sistema de Salud<sup>(3,4)</sup>.

Tradicionalmente la investigación de la calidad ha tenido claros sesgos hacia el análisis de la calidad de los bienes de consumo, sin embargo en el estudio de la calidad del servicio proporcionado, el análisis de las actitudes y del comportamiento de los usuarios resulta fundamental, y por ello, se concede máxima importancia al concepto de satisfacción del usuario con el objetivo de poder evaluar los diferentes aspectos de los servicios proporcionados e identificar las áreas de mejora para así alcanzar la máxima calidad<sup>(4,5)</sup>.

La satisfacción es un proceso complejo que está relacionado con gran variedad de factores condicionados por la subjetividad individual de cada sujeto, sus experiencias anteriores, sus expectativas previas, ciertos factores psicosociales (edad, sexo, nivel de estudios), su contexto social y el proceso de interrelación producido entre el prestador y el receptor de servicios<sup>(6,7)</sup>.

En general, la mayoría de estudiosos del tema coinciden en identificar una serie de aspectos o dimensiones de la atención sanitaria que integrarían el constructo *satisfacción del paciente*<sup>(8-13)</sup>:

1.- Aspectos técnico-instrumentales y científicos (competencia profesional, eficacia, continuidad de cuidados, etc.).

2.-Aspectos comunicativos y expresivos (relación interpersonal, tiempo de dedicación, información, etc.).

3.-Comodidades de la asistencia (accesibilidad, disponibilidad, entorno, etc.).

Actualmente, parece que existe cierta unanimidad en afirmar que los factores prioritarios que mayor satisfacción producen en el usuario son la administración de cuidados, la capacidad de respuesta y la empatía con el personal sanitario<sup>(14-19)</sup>. Pero, a pesar de esto, la mayoría de estudios sobre la satisfacción del paciente con la atención sanitaria suelen centrarse en aspectos generales de la misma, sin distinguir entre los distintos proveedores de estos servicios<sup>(20)</sup>. En el caso concreto de los servicios prestados por enfermería, la mayoría de estudios nacionales, publicados durante la última década<sup>(21-29)</sup> adolecen de un número muy limitado de cuestiones referidas a los cuidados proporcionados por este colectivo, lo cual resulta bastante paradójico, si se tiene en cuenta que enfermería es el colectivo que mayor implicación tiene en el grupo de los factores prioritarios participantes en el proceso de la satisfacción desde la perspectiva del usuario<sup>(30-38)</sup>, ya que el objetivo y la esencia del servicio proporcionado por enfermería consiste en la realización de actividades cuidadoras para promover, recuperar o reintegrar al paciente en su medio<sup>(39,40)</sup>. Así pues, resulta obvio que, para la evaluación de la calidad asistencial, desde la perspectiva del paciente, es imprescindible conocer la calidad de los cuidados enfermeros.

Existen diversos métodos para conocer el grado de satisfacción con los cuidados de enfermería percibidos por los usuarios como la entrevista, el informe del usuario, los grupos de discusión, etc. Pero, sin lugar a dudas, la encuesta es el principal método utilizado. Existen varios cuestionarios para medir la satisfacción general<sup>(20,23,26,41-46)</sup> y, algunos otros orientados a contextos o a enfermedades concretas<sup>(22-25,32,47-50)</sup> pero es necesario asumir que los más prestigiosos han sido elaborados en el entorno de la sociedad anglosajona, en su mayor parte dirigidos hacia la satisfacción médica y con modelos de salud y ambientes socioculturales muy diferentes a los de la sociedad española.

El objetivo del presente estudio consistió en la elaboración de un cuestionario para medir la calidad percibida por el paciente en Unidades de Cuidados Intensivos Cardiológico (UCIC) sobre los cuidados de enfermería. A menudo la gravedad de la enfermedad coronaria obliga en numerosas ocasiones al ingreso del paciente en unidades especiales de cuidados críticos (UCIC) con el fin de tratar la fase más aguda de la enfermedad. Este tipo de unidades han sido consideradas, tradicionalmente, como áreas generadoras de estrés debido a: la amenaza vital, la separación de la

familia, el miedo, el uso de técnicas y procedimientos invasivos, la elevada tecnología, la dependencia de soporte vital, etc, siendo estas características algunas de las causas que pueden agravar y modificar los sentimientos, el comportamiento y la percepción que de los cuidados enfermeros pueden tener los pacientes hospitalizados<sup>(51-54)</sup>.

La necesidad de conocer cuales son las percepciones y necesidades de los pacientes coronarios, durante la fase aguda de su enfermedad, acerca de los cuidados proporcionados por enfermería, fue lo que motivó la realización del presente estudio

## Objetivos

**Objetivo General:** Elaboración de un cuestionario para conocer el grado de satisfacción percibida por los pacientes con los cuidados proporcionados por enfermería, confeccionado desde la visión que valora las expectativas de los pacientes hospitalizados en una Unidad Coronaria (UCIC) de un Hospital Terciario de la Comunidad Valenciana durante el periodo de 2007.

### Objetivos Específicos:

- Conocer las dimensiones de los aspectos técnicos de la asistencia sanitaria, derivados de los cuidados de enfermería, percibidos por los pacientes como elementos importantes en la determinación de la calidad en las UCIC.
- Conocer las dimensiones de los aspectos comunicativos de la asistencia sanitaria, derivados de los cuidados de enfermería, percibidos por los pacientes como elementos importantes en la determinación de la calidad en las UCIC.
- Conocer las dimensiones de los aspectos de las comodidades de la asistencia sanitaria, derivados de los cuidados de enfermería, percibidos por los pacientes como elementos importantes en la determinación de la calidad en las UCIC.
- Realizar la validez del constructo y del contenido del cuestionario elaborado
- Conocer la fiabilidad mediante el test-retest y la consistencia interna del cuestionario

## Metodología

El estudio que presentamos, nos permitió elaborar el cuestionario; consta de dos partes. La primera parte nos permitió identificar los elementos que debía contemplar el cuestionario y la segunda consistió en la elaboración del este instrumento y su validación. Estos fueron los motivos por los que fue necesario combinar dos tipos de metodologías.

### Diseño

1. Para la identificación de los componentes de la calidad se empleó una metodología cualitativa, mediante una entrevista semiestructurada abierta. Esto nos permitió realizar un análisis fenomenológico de los componentes de la calidad, desde las percepciones de los pacientes, en relación con los cuidados proporcionados por el personal de enfermería.

2. Para la evaluación de la validez del constructo y del contenido se utilizó el método de informadores clave.
3. Para el análisis de la fiabilidad y consistencia, se realizó un estudio descriptivo de corte, en dos momentos, con un intervalo de cinco días de diferencia entre el test y el retest.

#### Sujetos a estudio

1. Pacientes dados de alta en una UCIC, en el Consorcio Hospital General Universitario durante el primer trimestre de 2007. El número de pacientes entrevistados vino determinado por el fenómeno de saturación y quedó determinado en 16 pacientes
2. Para la evaluación del contenido y del constructo del cuestionario se volcó en Internet a través de la lista de Enfermería en cardiología con el objetivo de recogerla máxima diversidad de opiniones Enfermeras de UCIC del estado español.
3. Para la evaluación del test-retest se empleó una muestra no probabilística consecutiva en los primeros 50 pacientes que cumplieron los requisitos de inclusión, pacientes dados de alta en una UCIC, en un Hospital Terciario de la Comunidad Valenciana durante el segundo trimestre de 2007. El test incluyó 30 pacientes y el retest 24

Se excluyeron del estudio aquellos pacientes que por sus condiciones cognitivas no pudieran ser entrevistados.

#### Variables a estudio y recogida de información

##### 1. Entrevista semiestructurada.

Se realizaron entrevistas semiestructuradas de preguntas abiertas, las respuestas fueron grabadas y transcritas a papel con la finalidad de mantener la versión original y poder identificar los conceptos expuestos por los pacientes. Las entrevistas fueron realizadas por dos entrevistadores distintos que no habían tenido contacto previo con los pacientes y que no desempeñaban su labor profesional en la UCIC, con el fin de evitar el sesgo que pudiera introducir el entrevistador. La transcripción a papel la realizó otro miembro del equipo investigador, en este caso se optó por la elección de un único transcriptor para eliminar la variabilidad del observador.

Las entrevistas se realizaron cuando los pacientes habían sido dados de alta en la UCIC y permanecían ingresados en la Sala de Hospitalización de Cardiología. Se iniciaban con la presentación del entrevistador como miembro del equipo investigador, se solicitaba su conformidad para la grabación y la posterior utilización y difusión de su opinión sobre la percepción que de los cuidados proporcionados por enfermería tenían tras su estancia en la UCIC.

Las entrevistas mantuvieron tres ejes centrales (aspectos técnicos, aspectos comunicativos y aspectos de la comodidad) de la asistencia relacionada con los cuidados de enfermería, siempre desde la visión de las expectativas de los pacientes.

La técnica utilizada para la elaboración de la entrevista fue la del "incidente crítico", esto es, obtener in-

formación de los usuarios sobre incidentes reales que ellos consideren que definen los buenos y los malos aspectos del servicio proporcionado (el número recomendado de entrevistados oscila entre 10-20 personas). Los diversos "incidentes críticos" se agruparon, siguiendo las recomendaciones de Hayes en "*Como medir la satisfacción del cliente*"<sup>(55)</sup> en "artículos de satisfacción" (los artículos de satisfacción engloban incidentes críticos similares). Posteriormente agrupamos los artículos de satisfacción en los distintos aspectos específicos de la calidad asistencial enfermera y por último los etiquetamos en las tres dimensiones de la calidad estudiadas.

##### 2. Elaboración del primer borrador del cuestionario

La información obtenida en las entrevistas nos permitió elaborar un primer borrador de cuestionario. Para su realización seguimos las propuestas de Argimón y Jiménez en "Diseño de Cuestionarios" (56), se siguieron 4 fases

- Determinación de las preguntas
- Selección del formato de respuesta
- Redactado de la introducción al cuestionario
- Determinación del contenido del cuestionario final

Para la selección del formato de respuesta se combinó el formato de checklist en las preguntas con respuesta SI/NO y una escala de tipo Likert para todas las demás preguntas. Este primer borrador se envió por correo electrónico a profesionales expertos y se les solicitó expresaran su opinión sobre la construcción de las preguntas y su comprensión, así como la identificación de los conceptos que consideraban ausentes en el cuestionario, con la finalidad de evaluar la calidad de los servicios prestados por el personal de enfermería en las UCIC

##### 3. Elaboración del segundo borrador del cuestionario.

Con la información obtenida se elaboró un segundo borrador que se pasó a 10 pacientes dados de alta en La UCIC, con el fin de que verificaran la comprensión de las preguntas. Con las aportaciones realizadas se elaboró el cuestionario definitivo Este cuestionario final se pasó a 30 pacientes para realizar el test-retest.

#### Análisis de los datos

- Se realizó un análisis cualitativo, identificando los conceptos que se mencionan sobre las tres áreas estudiadas (técnicas, comunicativa y comodidad de la asistencia). El análisis de cada entrevista fue realizado de forma independiente por cinco miembros del equipo de trabajo y posteriormente se realizó la puesta en común. Para unificar conceptos y facilitar el adiestramiento del equipo investigador se realizaron y analizaron cinco entrevistas piloto.

- Para el análisis del contenido y del constructo se utilizó metodología cualitativa.

- La fiabilidad del cuestionario se realizó mediante la prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

- Para la consistencia interna de las preguntas se utilizó el alfa de Crombach.

#### Resultados

##### 1.- Elaboración del cuestionario

Para la elaboración del primer borrador de cuestionario se entrevistaron a 16 pacientes utilizando la técnica del incidente crítico. El número de pacientes vino determinado por el fenómeno de saturación. Tras el análisis de las entrevistas, se identificaron los artículos de satisfacción y se etiquetaron en las tres dimensiones de la calidad como exponemos a continuación

**COMUNICACIÓN.** Artículos de satisfacción: trato en el servicio, empatía, seguridad, información, competencia y cortesía

- Son muy amables
- Son muy cariñosos
- Son muy atentos
- Son encantadores
- Son muy agradables
- No han mostrado ningún mal gesto
- No ha habido ninguna queja de que estuviera molestando

- La gente te hablaba como si fueras familia.
- He salido tan contento que incluso les dije una frase: "voy a tener que volver a entrar para que me tratéis así"

- Yo jamás en mi vida me han atendido como me han atendido, es que al más mínimo detalle, con un cariño, una amabilidad y yo creo que le hacen a uno ponerse bueno antes de lo normal. Yo solamente de oír a un señor montar la que ha montado, por el día, por la noche, a cada momento gritando, llamándolas para que vayan y encima yo le decía lo que hay que aguantar... "si está malito". Entonces eso es mucha profesionalidad lo que hay ahí.

- Eso si, te lavaban y tal, pues te cerraban tus cortinas y ya tenías intimidad. Yo tampoco quería tanta intimidad; yo quería ver algo, lo poco que podía ver pues me gustaba verlo y ni un mal gesto. Bueno, bueno, bueno.

- Te despiertas porque ves movimiento, todos muy atentos, uno por uno vienen y van por todas las camas y van preguntando: hola Pepita, ¿cómo estás? O sea, un trato para mi gusto muy cordial, que tampoco se entiende bien porque tú en ese momento estás mal, pero bueno... y bueno, durante el día

- Muy bien, o sea, viene una señora, pues te cambia primero todo lo que es la sábana, ¿no?, primero te trae una saja por todo, te lava por todas partes muy bien lavado, te lavan bien, te enjuagan muy bien, te arreglan, te ponen colonia por todas partes, que me hizo mucha gracia, de esa de heno de pravia, digo: hala, toma heno de pravia, nada, te cambian todo lo que es la sábana, te asean muy bien aseadito, estupendo, yo le daría un diez

- Hombre, yo por ejemplo, la única cosa, la única cosa que yo me he enfadado, a mi me trajo por ejemplo mi madre el móvil, aquí lo tengo, así que no creo que moleste mucho, la enfermera que lo oyó se puso hecha una fiera cuando allí habla por móvil Cristo y todo el mundo y a toda virolla. Entonces yo creo que en ese momento el puro que me echó no lo ví apropiado, creo que me lo podía haber dicho mejor dicho, simplemente,

es la única pega que le puedo yo encontrar a lo que es allí, porque allí hablan mucho por el móvil.

- Te avisan: "Mira ahora lo sentimos mucho, pero te vamos a molestar un poquito", porque una máquina que pusieron daba un pitido muy desagradable.

- "Oye llámame por mi nombre, no tienes que llamarme señorita ni nada de eso, llámame por mi nombre" (Cercanía/familiaridad)

- No me han engañado.
- Cuando se iban: ¡Hasta mañana!
- En el momento en que entraban: ¿Cómo has pasado la noche? ¿Cómo estas?
- Le podría decir hasta nombres Amparo, Mercedes, Luisa

- Es gente que..., es gente que te hace preguntas cuando te ve que estas desanimado, ¿por qué?. Pero no conmigo, es que yo veía que a la persona de al lado le decían otra cosa, siempre animando y que mejor que para una enfermedad del corazón se anime a la gente, ¿qué mejor?

- Sí, nos han hablado en un lenguaje de... de callejero digamos, no, no técnico. Todo lo que yo he preguntado sobre un tema, pues lo he entendido perfectamente.

**PROFESIONALIDAD.** Artículos de satisfacción: atención técnica, disponibilidad, credibilidad, fiabilidad, seguridad y competencia profesional.

- Nada más que llamaba enseguida venían.
- La gente atenta para atender al cliente.
- Cualquier cosa que decías te atendían pero corriendo.

- No me ha dicho nadie: oye espérate.
- Siempre que les he dicho algo allí han estado.
- Han agilizado todo mucho.
- Decidieron rápido.

- Luego antes de dormir: qué te apetece, un yogur, un esto, un aquello, lo que te quieras tomar, yo, por ejemplo que soy muy comilón me han dado galletas, dos paquetes de galletas. Buenas noches, te apago la luz o te la dejo encendida? No, apágamela. Y ya está, y hasta el día siguiente. Yo dos días que he estado, de verdad, de maravilla, un diez

- Si decía que me dolía un poquito me hacían enseguida un electro, me tomaban la tensión, y hablaban con el médico, y entonces el médico venía, me escuchaba y me mandaba algo y me tranquilizaba.

- ... y enseguida tirarse todos a atenderlo y a ponerle todo lo que han podido hasta que lo han calmado.

- "Esto no me gusta como está, se lo voy a dejar preparado para mañana, para que..., para mañana, si la tienen..., y esta mañana cuando he entrado ya para hacerme el catéter estaba perfecto.

- A las siete de la mañana, ya me habían preparado por si me bajaban... ya me han lavado y han estado ahí frota que te frota.

- Tenían que lavarme, me lavaban;
- Tenían que ponerme el plato, venían.
- Orinaba, no me veía y ya estaba: ¿Has orinado? Sí ¿Y cuánta agua has bebido? Un control de categoría.

- Todo el día están trabajando, no paran de moverse.
- Los he visto trabajando en todo momento.
- No se escaquean.
- No están de cháchara, están en el trabajo.
- En el momento que pasaba cualquier cosa, o tenían que hacerte algo, llamaban enseguida a un familiar.
- Me caí una vez por hacer, por ir a coger una cosa y enseguida estuvieron pendientes de tensión, rápido... al quedarme allí mareado, no me di cuenta pero mi mujer y mi hijo que estaban conmigo, estaba encantada, y cuando una esposa está encantada ¿eh?
- La gente está muy preparada y las enfermeras saben de todo.
- Incluso hasta para ver como comías estaban vigiándote: "no Antonio eso te lo tienes que comer, porque es por tu bien, aquí tienes..."
- Las medicinas todas bien preparadas, y llevaban un control tremendo cuando tenían que sacarme sangre a las dos de la mañana, allí estaban, a las dos de la madrugada y yo que decía: "ya estas aquí"...
- Porque cada uno sabía lo que tenía que hacer, muy bien, en cualquier momento, ¿eh?, y además se daban cuenta de que pasaba. Yo preguntaba cada vez que me tomaban el azúcar y no me han puesto ninguna traba de decirme lo que tenía
- No, no, no, no, cuando ha ido a pincharme me ha dicho lo que ha venido a hacer y me ha pinchado o me ha dado un medicamento correcto, me ha informado de para qué era el medicamento, si el gotero, si el monitor, por ejemplo, yo estaba viendo el monitor así y cuando ha llegado pues: "oye, explícame para qué es esto", me lo han explicado y toda la historia esa
- Sí, me cambiaron esto porque vieron que llevaba aquí pues eso, mucho hematoma y muy mal. Entonces la chica pues nada, no se preocupe, me lo quitó, me puso aquí otro ella, me buscó otro, otra vena, me lo hizo por aquí muy bien, ya me lo dejó todo así, la tensión me la han tomado cada cinco, imagino que será normal, pues cada eso, y esto pues lo mismo, esto sí que fui yo el que le dije: oye, mira lo que me han hecho porque al quitarme el eso me han salido unas llagas que para qué, pues ha venido ya corriendo: pues no te preocupes, me han dado vaselina, me han arreglado muy bien arreglado, yo todo lo que he pedido, desde luego, muy bien, muy bien, muy bien
- Te sorprendes de la tecnología. Yo he visto allí unos aparatos que deben de ser...

COMODIDADES. Artículos de satisfacción: disponibilidad, confortabilidad, limpieza, empatía y tangibilidad

- No es lo mismo que aquí en la habitación porque tienes más libertad de moverte y allí yo tampoco podía moverme, porque cuando ya te puedes mover ya te traen aquí, o sea, allí estás sin moverte.
- No estás como aquí que estás más en contacto con la familia y con la persona que está aquí a tu lado y te llaman por teléfono y puedes hablar, puede venir gente. Allí es entrar, ponerse el baby y si hay muchos que han venido de visita: que tal, un beso, como estás, voy fuera y otro y así.

- La cama también una pasada
- Estas camas son muy cómodas
- La cama que tuve yo allí, son bastante cómodas
- Me cambiaban la cama, la hacían, me lavaban porque yo no me podía mover, pero confiable
- Esto es una habitación con luz
- En todo momento cómoda
- En ningún momento me he sentido ni sola ni nada
- No me he sentido en ningún momento ni en la UCI ni nada me he sentido ni sola ni incómoda.
- Un enfermo que esté un poco consciente es importantísimo que no se encuentre solo.
- Los compañeros no nos vemos
- Estaba sola, he estado sola allí todo el día
- Me han puesto unas zapatillas para que estuviera más caliente
- Sitio es así, si fuese más grande a lo mejor no estaría tan bien atendido como aquí
- A mi me hubiera gustado ver más a mi familia
- A mí las cortinas esas de aluminio, vamos que podría ser otro tipo de decoración, era tétrico, era tétrico, y por la noche aún más que parece que vaya a salir el doctor drácula por ahí porque es que...
- Un poquito más de organización en la parte del día de la mañana, de ocho a pues, al turno siguiente, es cuando más se mueve todo aquello
- Allí no me he sentido solo. Había dos o tres que estaban allí que siempre estaban hablando conmigo, se iban a su obligación, venían, le vamos a hacer esto, muy bien.
- Muy bien, muy bien, sí. Por lo menos, ya que eres chico y había tanta chica te da un poco de corte, ¿no? Te procuran tapar siempre, bien, lo he encontrado muy correcto
- Lo de las visitas es quizá lo único que encuentro yo más peor allí, porque te dejan entrar de uno en uno, muy poquito rato, la verdad, muy, muy poquito rato, es quizá lo que peor encuentro pero imagino que es un sitio que no dejarán más porque hay gente muy..., con muchos problemas y claro
- Siempre había personal libre para venir a atenderte.
- Hay bastante personal para atenderte.
- Están pendientes de cualquier cosa que necesites.
- "Estamos aquí para..., usted no tiene que hacer nada, UD. Sólo tiene que llamar, sólo tiene que decir enfermera, y enseguida acudimos".
- Y si no quieres zumo, ¿Quieres que te haga un poleito o una manzanilla, que igual te sienta mejor? ¿Cómo la quieres? ¿Calentita?
- "Porras, estoy en un sitio que si me muero es porque me tengo que morir" porque es imposible que se pueda estar tan atento, y con tanta disponibilidad como están estas personas
- Pues nada, te levantas por la mañana, enseguida ya te dejan desayunar, te piden lo que quieres desayunar, lo que tú quieres desayunas; te vienen, enseguida te arreglan todo aquello, te lo limpian, te asean en el aseo personal muy cuidadosamente, cosa que me ha gustado mucho, te encierran allí, te lavan por

todas partes, todo lo que pides te lo dan, el trato muy amable con todo el mundo

-Limpieza pues muy limpio todo y muy bien atendida

Con esta información se elaboró el primer borrador de cuestionario. Para la evaluación del contenido y del constructo del mismo se entregó a personal de enfermería de UCIC de distintos hospitales y se volcó en Internet a través de la lista de comunicación de Enfermería en cardiología, durante un periodo de tiempo de un mes y les pedimos que opinasen sobre la construcción de las preguntas y su comprensión, así como la identificación de conceptos que pudieran estar ausentes del cuestionario elaborado.

#### PRIMER BORRADOR DE CUESTIONARIO

Estimado compañero/a

El personal de enfermería de la Unidad Coronaria del CHGUV solicita tu colaboración para la validación de una encuesta que hemos elaborado para determinar la percepción que sobre la calidad asistencial, tienen los pacientes ingresados en nuestra unidad, con los cuidados proporcionados por el equipo de enfermería.

Solicitamos tu opinión sobre cada una de las siguientes preguntas y anotes si estas de acuerdo, en desacuerdo o si te parece indiferente. Te agradeceríamos cualquier tipo de sugerencia que puedes hacer al final, bien de tipo genérico o anotando a que pregunta se refiere. Muchas gracias por tu colaboración

#### Características sociodemográficas

- 1.-Situación laboral: Activo, Jubilado, Parado, Estudiante, Ama de casa.
- 2.-Nivel de estudios: Sin estudios, Primarios, Medios, Superiores
- 3.-Edad (en años):
- 4.-Sexo:
- 5.-Ingresos hospitalarios previos: No, 1 Ingreso, 2 Ingresos, Más de 2
- 6.-Estancia en días en UCIC

#### Preguntas acerca de la profesionalidad (Atención técnica, Disponibilidad, Credibilidad, Seguridad, Fiabilidad y Competencia)

- 1.- ¿Cómo considera que ha sido la preparación del Personal de Enfermería que le ha atendido durante su estancia en UCIC?
- 2.-Considera que el Personal de Enfermería tenía conocimientos sobre el material técnico (aparatos) del que disponía para cuidarle.
- 3.-El Personal de Enfermería, ¿revisaba y controlaba con frecuencia los aparatos que usted tenía colocados?
- 4.- Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado), ¿El Personal de Enfermería lo resolvió con prontitud?
- 5.- Durante su estancia en la UCIC, ¿Sintió que el Personal de Enfermería se interesaba por resolver y solucionar sus problemas?
- 6.- Cuando usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, ¿El Personal de Enfermería se las ha resuelto?

7.- ¿Comprendió la información que le proporcionaba el Personal de Enfermería?

#### Preguntas acerca de la comunicación (Trato-Servicio, Empatía, Seguridad, Información, Competencia y Cortesía)

- 1.-El Personal de Enfermería, ¿Le llamaba por su nombre?
- 2.- ¿Conocía el nombre del personal que le atendía?
- 3.-El Personal de Enfermería, ¿Se le presentó a usted por su nombre?
- 4.-Cuando el Personal de Enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado (curas, sondajes, Rx...), ¿Le informaban?
- 5.- ¿Recibía información del Personal de Enfermería sobre la evolución de su enfermedad?
- 6.- ¿Qué opina sobre el trato personal que recibió por parte del Personal de Enfermería?
- 7.- ¿Hablaba con usted el Personal de Enfermería sobre otros temas que no fuesen su enfermedad?
- 8.- ¿Cree que su familia ha sido debidamente atendida por el Personal de Enfermería?
- 9.-El Personal de Enfermería, ¿Le ha transmitido seguridad?
- 10.-El Personal de Enfermería, ¿Le inspiraba confianza?

#### Preguntas acerca de las comodidades (Disponibilidad, Confortabilidad, Limpieza, Empatía Tangibilidad)

- 1.-El Personal de Enfermería, ¿Ha preservado su intimidad durante su aseo personal o, cuando le atendían (curas, sondaje etc)?
- 2.- El Personal de Enfermería, ¿Se preocupaba por ofrecerle varias alternativas alimenticias (zumos, yogurt, manzanilla, leche...)?
- 3.- El Personal de Enfermería, ¿se preocupaba por su confort (frío, calor, luz...)?
- 4.- El Personal de Enfermería, ¿Le ha ayudado a que su estancia fuera más llevadera en ausencia de sus familiares?
- 5.- ¿Cómo considera que fueron atendidas sus necesidades de higiene (aseo personal)?
- 6.- El Personal de Enfermería, ¿Se ha preocupado por facilitar su descanso?
- 7.- ¿Qué sintió a su ingreso en UCO?: MIEDO, TRANQUILIDAD, SEGURIDAD, INCERTIDUMBRE. Si no es ninguna de las anteriores, por favor, díganos cual fue su sensación:

#### Preguntas con respuesta abierta

- 1.- ¿Cómo valoraría la atención sanitaria recibida por parte del Personal de Enfermería?
  - 2.- ¿Cómo valoraría el trato personal recibido por el Personal de Enfermería?
  - 3.- ¿Recomendaría esta UCIC a sus familiares y amigos?
  - 4.- ¿Qué aspectos mejoraría de la atención recibida?
- Muchas gracias por su colaboración. Su opinión es importante y necesaria para mejorar nuestra asistencia. El personal de Enfermería.

## Validación del cuestionario

Se obtuvieron 34 respuestas de profesionales de UCIC. Los resultados de las preguntas cerradas se muestran en la Tabla 1. En cuanto a las preguntas abiertas los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 1. Resultados de la validación del cuestionario para las preguntas cerradas**

Personas en desacuerdo con preguntas de profesionalidad	Personas en desacuerdo con preguntas de comunicación
Pregunta 1: 5 desacuerdos	
Pregunta 2: 5 desacuerdos	
Pregunta 3: 1 desacuerdo	Pregunta 3: 1 desacuerdo
Pregunta 4: 1 desacuerdo	
Pregunta 5: 1 desacuerdo	Pregunta 5: 5 desacuerdos
Pregunta 6: 3 desacuerdos	Pregunta 6: 1 desacuerdo
Pregunta 7: 1 desacuerdo	Pregunta 7: 1 desacuerdo

- Preguntas abiertas 1 y 2 opinan que son lo mismo: 2 personas.

- Pregunta abierta 3: 8 personas en desacuerdo, todas proponen reescribirla, más o menos de la siguiente manera: "¿Hablaría positivamente de esta UCIC a sus familiares y amigos?"

Para el análisis de la información obtenida decidimos considerar como "modificables" aquellas preguntas en las que hubiese, al menos una correspondencia mayor del 20% del personal de UCIC encuestados. Como consecuencia se modificó la redacción de la pregunta abierta número 3, tal como proponían los encuestados, permaneciendo el resto del cuestionario como en el primer borrador.

Este segundo borrador se pasó a 10 pacientes para que nos dieran su opinión y verificaran su comprensión. Para garantizar la heterogeneidad del grupo, se predeterminó un grupo con características de distribución predominante a la de los pacientes atendidos en nuestra unidad. Características del grupo de pacientes control:

Sexo: 5 hombres y 5 mujeres; Nivel de estudios: 5 estudios primarios, 4 estudios medios y 1 estudios

superiores; Edad: 2 menos de 50 años, 4 entre 50-60 años, 2 entre 60-70 años y 2 de más de 70 años; Ingresos previos: 5 si y 5 no; Estancia media en UCIC entre 2 y 5 días. Las respuestas de opinión acerca de la comprensión del segundo borrador por parte de los pacientes fueron las siguientes:

-Ninguna duda o desacuerdo con respecto a las preguntas acerca de la Profesionalidad.

-Preguntas 9 y 10 de Comunicación, unificarlas en una sola, o creen que es lo mismo: 3 pacientes.

-Pregunta 9 de Comunicación, aclararla: 1 paciente.

-Pregunta 7 de Comodidades, añadir ansiedad a las posibles respuestas: 1 paciente.

Para el análisis de esta información proporcionada por los pacientes, seguimos el mismo criterio que habíamos aplicado a los resultados proporcionados por el colectivo de enfermería y como consecuencia se unificaron las preguntas 9 y 10 de comunicación en una sola.

2.-Resultados del test-retest: fiabilidad del cuestionario

El test se entregó a 30 pacientes que habían sido dados de alta en la Unidad Coronaria, entre las 48-72 horas de su estancia en la sala de Hospitalización de Cardiología, con un intervalo en el test-retest entre 2 y 5 días, dado que la estancia media de los pacientes en la Sala de Hospitalización del CHGUV no suele superar los 7 días. Del total de los 30 encuestados, en el retest 24 respondieron a la encuesta, 5 no la cumplimentaron, y 1 paciente falleció antes de cumplimentarla de forma súbita. Dado que las variables se miden con escala de Lickert y que el número de encuestados en el retest era de 24 pacientes, optamos por aplicar la prueba de los rangos signados de Wilcoxon para estudiar las diferencias entre el test y el retest no encontrándose diferencias significativas dada la similitud de los resultados tal como se muestra en las Tablas 2, 3 y 4.

3.-Consistencia interna del cuestionario.

Para el análisis de la consistencia de las preguntas se utilizó el Alfa de Crombach siendo la consistencia

**Tabla 2. Resultados del test/retest\*, \*\*, Aspectos de la profesionalidad.**

Aspectos de profesionalidad	Muy bien	Bien	Regular	Mal	No sabe
1-¿Cómo considera que ha sido la preparación del Personal de Enfermería que le ha atendido durante su estancia en UCIC?	19/16	10/8			
2-Considera que el Personal de Enfermería tenía conocimientos sobre el material técnico (aparatos) del que disponía para cuidarle.	19/16	10/7			1/1
3-El Personal de Enfermería, ¿revisaba y controlaba con frecuencia los aparatos que usted tenía colocados?	21/17	9/6			1/1
6-Durante su estancia en la UCIC, ¿sintió que el Personal de Enfermería se interesaba por resolver y solucionar sus problemas?	16/12	11/10	3/2		
7-¿Comprendió la información que le proporcionaba el Personal de Enfermería?	18/14	12/10			
Aspectos de profesionalidad	Siempre		A veces		Nunca
4-Cuando usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, ¿el Personal de Enfermería se las ha resuelto?	28/22		2/2		0/0
5-Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado), ¿el Personal de Enfermería lo resolvió con prontitud?	28/22		2/2		0/2

\*El primer valor corresponde al test y el segundo al retest

\*\*La prueba de los rangos con signo de Wilcoxon, empleada para valorar la repetitividad/fiabilidad, no presenta diferencias en ninguna pregunta.

**Tabla 3. Resultados del test/retest\*, \*\*, Aspectos de comunicación.**

Aspectos de comunicación	Muy bien	Bien	Regular	Mal	No sabe
6.- ¿Qué opina sobre el trato personal que recibió por parte del Personal de Enfermería?	22/16	8/8			
8.- ¿Cree que su familia ha sido debidamente atendida por el Personal de Enfermería?	16/11	12/11	2/2		
Aspectos de comunicación	Siempre		A veces		Nunca
1.-El Personal de Enfermería, ¿le llamaba por su nombre?	24/20		6/4		
2.- ¿Conocía el nombre del personal que le atendía?	5/3		20/16		5/5
3.-El Personal de Enfermería, ¿se le presentó a usted por su nombre?	10/10		16/10		4/4
4.-Cuando el Personal de Enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado (curas, sondajes, Rx...), ¿le informaban?	22/18		8/6		
5.- ¿Recibía información del Personal de Enfermería sobre la evolución de su enfermedad?	16/13		12/9		2/2
7.-Hablaban con usted el Personal de Enfermería sobre otros temas que no fuesen su enfermedad?	7/7		20/14		3/3
9.-El Personal de Enfermería, ¿le ha transmitido seguridad?	25/21		5/3		

\*El primer valor corresponde al test y el segundo al retest

\*\*La prueba de los rangos con signo de Wilcoxon, empleada para valorar la repetitividad/fiabilidad, no presenta diferencias en ninguna pregunta.

**Tabla 4. Resultados del test/retest\*, \*\*, Aspectos de comodidades.**

Aspectos de comodidades	Muy bien	Bien	Regular	Mal	No sabe
1.-El Personal de Enfermería, ¿ha preservado su intimidad durante su aseo personal o, cuando le atendían (curas, sondaje etc) ?	19/13	11/11			
5.- ¿Cómo considera que fueron atendidas sus necesidades de higiene (aseo personal)?	20/16	10/8			
6.- El Personal de Enfermería, ¿se ha preocupado por facilitar su descanso?	19/15	11/9			
Aspectos de comodidades	Siempre		A veces		Nunca
2.- El Personal de Enfermería, ¿se preocupaba por ofrecerle varias alternativas alimenticias (zumos, yogurt, manzanilla, leche...)?	28/23		2/1		
3.- El Personal de Enfermería, ¿se preocupaba por su confort (frío, calor, luz...)?	27/22		3/2		
4.- El Personal de Enfermería, ¿le ha ayudado a que su estancia fuera más llevadera en ausencia de sus familiares?	19/19		11/5		
Aspectos de comodidades	Miedo	Tranquilidad	Seguridad	Incertidumbre	
7.- ¿Qué sintió a su ingreso en UCO?	6/6	12/9	10/7	2/2	

\* El primer valor corresponde al test y el segundo al retest.

\*\* La prueba de los rangos con signo de Wilcoxon, empleada para valorar la repetitividad/fiabilidad, no presenta diferencias en ninguna pregunta.

**Tabla 5. Resultados del análisis de la fiabilidad.**

Aspectos valorados	Valor Alfa
Profesionalidad	0,9108
Comunicación	0,9488
Comodidades	0,8625
Global	0,9693

general del cuestionario de 0,9693. En la Tabla 5 se detalla el análisis de la consistencia para las preguntas de los tres aspectos de la satisfacción estudiados.

## Discusión

La finalidad de la realización de este cuestionario proviene de la ausencia encontrada en las encuestas de satisfacción- calidad de los pacientes que contemplan los suficientes aspectos con relación a los cuidados de enfermería. La mayoría de encuestas apenas incluyen 3-4 preguntas sobre los cuidados enfermeros y en general sólo se relacionan con la comunicación.

Hemos elaborado un cuestionario orientado al modelo de salud español y basado en su ambiente sociocultural, dirigido hacia la satisfacción del paciente

con los servicios proporcionados por el colectivo de enfermería en UCIC.

El documento se elaboró mediante un estudio cualitativo de entrevistas a pacientes ingresados en UCIC. En su diseño se ha pretendido que queden representados los componentes más relevantes del proceso asistencial: expectativas del prestador de servicios, expectativas del receptor de servicios y expectativas del entorno, desde las expectativas de satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Sistema de Salud Español, dado que conocer su opinión es un paso fundamental para responder de forma satisfactoria a sus expectativas.

La fiabilidad del cuestionario es alta, aunque consideramos que puede estar limitada por el breve periodo de tiempo transcurrido entre el test y el retest. Los resultados de la consistencia interna demuestran que hay homogeneidad entre las preguntas que constituyen cada uno de los aspectos valorados

Los cuestionarios de satisfacción nos orientan acerca de los cuidados que proporcionamos y la realización periódica de los mismos es necesaria para conocer que perciben nuestros pacientes y que somos capaces de transmitirles.

Debemos tener presente que, a menudo, la calidad de un servicio, no es más que la percepción que el usuario tiene del mismo

## Bibliografía

- Mira JJ. La satisfacción del paciente. Teorías, medidas y resultados. *Todo Hospital*. 2006; 224: 90-96.
- Mira JJ, Aranz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin* 2000; 114:26
- Ministerio de Sanidad y Consumo/Instituto de Salud Carlos III. Agencia de Evaluación y Tecnologías Sanitarias (AETS) Evaluación epidemiológica de tecnologías de salud. Madrid: AETS/ Instituto de Salud Carlos III, 1995. Disponible en <http://www.isciii.es/ates>.
- Conde JL. Evaluación de tecnologías sanitarias: racionalización frente a razonamiento. *Rev Adm San* 1998; 11:139-47.
- Martínez-Tur V, Peiró J M, Ramos J. Calidad de Servicio y Satisfacción Del Cliente 2001. Madrid: Síntesis. Cap 1 y 2. pp 24-71.
- Varo J, Revert RM, Fuster R, Rubio E, Rubini S, García J. Satisfacción del cliente de los servicios de salud. *Todo Hospital*. 1996; 128: 51-56.
- Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología Científica.com* [serie en línea]. 2004(14/02/06).
- Koss E. *The Health of regionville*. Nueva York:Hafner,1954.
- Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quart* 1996; 44: 166-202.
- Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Calidad Asistencial* 2001; 16: 276-279.
- Ware JE, Zinder M. Dimensions of patients attitudes regarding doctors and medical care services. *Med Care* 1975; 13: 669-682.
- Hulka B, Kupper L, Daly B. Correlates of satisfaction and dissatisfaction with medical care: A community perspective. *Med Care* 1975; 13: 648-658.
- Delgado A. Factores asociados a la satisfacción de los usuarios. *Cuadernos de Gestión* 1997; 3 (2): 90-101.
- Larrabee JH, Ostrow CL, Withrow ML, Janney MA, Hobbs GR, Burant C. Predictors of patient satisfaction with inpatient hospital nursing care. *Nurs Health*. 2004; 27 (4): 254-268
- Laschinger HS, Hall LM, Pedersen C, Almost J. A psychometric of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: an approach to measuring patient satisfaction. *Nurs Care Qual*. 2005; 20 (1): 63-72.10.
- Schmidt LA. Patients' perceptions of nursing staffing, nursing care, adverse events, and overall satisfaction with the hospital experience. *Qual Health Care*.2004; 16 (6): 453-463.
- Mira JJ, Galdón M, Ignacio García E, Velasco MV, García S, Vitaller J, et al. ¿Qué hace que los pacientes estén satisfechos? Análisis de la opinión de los pacientes y profesionales mediante la técnica Delphi. *Calidad Asistencial*. 1999; 14: 165-177
- March JC y cols. Sobre la calidad percibida y los estudios de satisfacción y expectativas en los servicios sanitarios. *Gac Sanit*.1988; 12: 51-52.
- Mira JJ, Buil JA, Rodríguez-Marin J, Aranz J. Calidad percibida del cuidado hospitalario. *Gac Sanit*. 1997; 11 (4): 176-189.
- Duarte G, Aguirre A. Enfermera amable, paciente satisfecho. Validación de una nueva escala de la satisfacción de los usuarios. *Enfermería Clínica*. 2003; 13 (1): 7-15
- Hernández ME, Ochando A, Lorenzo S, López K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Soc Esp Enferm Nefrol*. 2005; 8 (2):90-96.
- Calafell J, Cascón M, Pintado L. Grado de satisfacción de los usuarios de un Servicio de Urgencias. *Metas*. 2002; 44: 6-10.
- Monteagudo O, Navarro C, Alonso P, Casas R, Rodríguez L, Gracia J, García-Caballero J, Herruzo R. Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. *Calidad Asistencial*.2003; 18 (5): 263-271.
- Calpena M. Evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes respiratorios crónicos. *Todo Hospital*. 2004; 205:161-167.
- Sena S, Barrio A, Conejero F, Alonso E, Rivas J, Ramos JM. Análisis crítico de los cuidados de enfermería a través de la gestión y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de Urología del Hospital Virgen del Rocío de Sevilla. *Asoc Esp de Enferm en Urología*. 2003; 87: 16-20.
- Caligiore I, Díaz JA. Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital de tercer nivel. Mérida. Venezuela. *Enfermería Glogal*. 2003; 2:ISSN 1695 614[[www.um.es/eglobal/](http://www.um.es/eglobal/)].
- Chacón R, Rodríguez B, Estévez ML, Jiménez JF, Limiña JM. La calidad asistencial enfermera. *Enfermería Clínica*.2002; 230-321:94-96.
- Izurieta JM, Piñeiro MC, López JC, García B. Estudio de opinión y satisfacción de los usuarios. *Todo Hospital*. 2003; 194: 102110.
- García FP, Pancorbo PL, Rodríguez MC, Rodríguez MA, Alcázar M, Pereira F. Construcción y validación de un cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios de cirugía mayor ambulatoria. *Enfermería Clínica*. 2001; 11 (4): 18-26.
- Marquet R, Pujol G, Jiménez J. Cuestionarios de Satisfacción : ¿Una respuesta demasiado sencilla a un tema demasiado complejo? *Cuadernos de Gestión* 1995; 1 (1): 23-31.
- Saturno Hernández PJ. La definición de la calidad de Atención. En: Marquet Palomar R, ed. *Garantía de Calidad en Atención Primaria de salud*. Barcelona: Doyma 1993.
- Hernando P, Lechuga FJ, Gumà JR, Martín-Floridos C, Vivancos H, Carrau E, Bonastre M. Valoración de la satisfacción en pacientes hospitalizados por IAM: la utilidad del informe del usuario y los grupos de discusión. *Calidad Asistencial* 2001; 16: 261-268.
- Nettleman MD. Patient's satisfaction- What's new? *Clin Perform Qual Health Care* 1998; 6 (1): 33-37.
- Thompson A, Suñol R. Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence. *Qualit Assur Health Care* 1995; 7: 127-141.
- Barrasa JI, Aibar C. Revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el periodo 1986-2001. *Calidad Asistencial* 2003; 18 (7): 580-590.
- López A. La satisfacción de los usuarios: un determinante de la calidad asistencial. *Metas Enfermería* 2005; 8 (1): 53-56.
- Blendon RJ, Donelan K. Public opinion about Spain's National Health System. Informe de la Comisión de Análisis y Evaluación del Sistema Nacional de Salud. Anexo III. Madrid, 1991.
- Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health Med* 1992; 14 (3): 236-249.
- Asociación Nacional de Directivos de Enfermería. *Gestión del Producto Enfermero*;1997
- Phaneuf M. *Cuidados de enfermería. El proceso de atención de enfermería*. Madrid: Interamericana-MCGraw-Hill,1993.
- Wolf MH, Putnam SM, James SA, Stiles WB. The Medical Interview Satisfaction Scale: development of a scale measure patient perceptions of physician behavior. *J Behav Med*.1978;1:391-401.
- González-Valentín MA, Padín S, De Ramón E. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería. *Enfermería Clínica*. 2005; 15 (3): 147-155.
- Hulka B, Zyzanski S, Cassal J, Thompson S. Scale for the measurement of attitudes toward physicians and primary medical care. *Med Care*.1970;8:429-435.
- Ware J, Hays R. Methods for measuring patient satisfaction with specific medical encounters. *Med Care*.1988;26:393-402.
- Meterko M, Nelson E, Rubin H, Batalden P, Berwick D, Hays R. Patients judgements of hospital quality: report of a pilot study. *Med Care*. 1990; 29:S1-S56.
- Zastowny TR, Stratmann Wc, Adamas Eh, Fox MI. Patient satisfaction and experience with health services and quality of care. *Qual Manage Health Care*.1995;3:150-161.
- Da Costa, Clarke AE, Dobkin P, Senecal JL, Fortin P, DanoffD, Esdaile J. The relationship between health status, social support and satisfaction with medical care among patients with systemic lupus erythematosus. *Int J Quality Health Care*.1999;11:201-207.
- Barry MJ, Fowler FJ, Mullley AG, Henderson V, Wennberg JE. Patient reactions to a program designed to facilitate patient participation in treatment decisions for benign prostatic hyperplasia. *Med Care*.1995;33:771-782.
- Liu G, Franssen E, Fitch M, Warner E. Patient preferences for oral versus intravenous palliative chemotherapy. *J Clin Oncol*.1997;15:110-115.
- Candlish P et cols. Pacientes de edad avanzada con insuficiencia cardíaca: un estudio sobre la satisfacción la atención recibida y con la calidad de vida. *Rev Calidad Asisten*.1998; 13:408-412.
- Solano MC, Siles J. Las vivencias del paciente coronario. *Index Enfermería*.2005;51:29-33.
- Pérez de Ciriza A, Otanmendi S, Ezenarro A, Asiain MC. Factores desencadenantes de estrés en cuidados intensivos. *Enfermería Intensiva*.1996;7(3):95-103.
- Sonega B. Los espacios curativos. *Medicina Intensiva*.2003;19(1):26-32.
- Barbosa L, Azevedo SL. Significados y percepciones sobre el Cuidado de Enfermería. *Index Enfermería*.2006;54:20-24.
- Hayes BE. Como medir la satisfacción del cliente. *Desarrollo y utilización de cuestionarios*. Ed Gestion2000,S.A.1995.
- Argimón JM, Jiménez J. Métodos de investigación: clínica y epidemiológica. Argimón JM, Jiménez J editores. Barcelona: Harcourt, 1999.