



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0515 -2025-GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-4300201661

Sullana, 21 de mayo del 2025

VISTO:

Nota Informativa N° 279-2025-HAS/4300201614, de fecha 19 de mayo del 2025, proveído correlativo N°2249; de fecha 19 de mayo del 2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al documento del Visto, la Nota Informativa N° 279-2025-HAS/4300201614, de fecha 16 de mayo del 2025, la jefatura del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico, remite a la Dirección Ejecutiva para la aprobación y proyección de Acto Resolutivo, del "Plan de Satisfacción del paciente Post-Operado sobre el Cuidado de Enfermería en el Servicio de URPA del Hospital de Apoyo II-2 Sullana 2025";

Que, los numerales I, II y VI de Título Preliminar de la Ley 26842, Ley General de salud, de fecha 15 de julio del 1997, dispone que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público, Por lo tanto es responsabilidad del Estado regularla vigilarla y promoverla, así mismo, establece que es de interés público la provisión de servicio de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea, y, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante el capítulo II de la Ley 27669, de fecha 16 de febrero del 2002, Ley de Trabajo de la Enfermera(o), las responsabilidades y funciones de la enfermera(o) reconoce su competencia y responsabilidad, como son la defensa de la vida, la promoción y cuidado integral de la salud, su participación conjunta en el equipo multidisciplinario de salud, en la solución de la problemática sanitaria del hombre, la familia y la sociedad, así como en el desarrollo socio-económico del país.

Que, mediante el Artículo 1° del Título Primero en el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, de fecha 25 de junio del 2006, las Disposiciones Generales.- El presente Reglamento establece los requisitos y condiciones para la operación y funcionamiento de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, orientados a garantizar la calidad de sus prestaciones, así como los mecanismos para la verificación, control y evaluación de su cumplimiento;

Que, de acuerdo a la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, de fecha 02 de octubre del 2009, establece el Sistema nacional de protección de los derechos de los usuarios en los servicios de salud, donde los establecimientos de salud y los órganos de los gobiernos Nacional, regional y local son responsables de organizar instancias de carácter independiente, autónomo y confidencial que garanticen equidad y justicia para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, las cuales deben articularse al Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud;

Que, mediante Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, de fecha 04 de julio del 2013, se aprobó un nuevo régimen con la finalidad de que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor servicio civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran;

Que, según Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, de fecha 7 de diciembre del 2013, en el Artículo 4° Sector Salud, estipula: El Sector Salud está conformado por el Ministerio de Salud, como organismo rector, las entidades adscritas a él aquellas instituciones públicas y privadas de nivel nacional, regional y local y personas naturales que realizan actividades vinculadas a las competencias establecidas en la presente Ley, y que tienen impacto directo o indirecto en la salud, individual o colectiva;

Que, en mérito al documento emitido por la jefatura del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital de Apoyo II-2-Sullana, la Dirección Ejecutiva con proveído correlativo N°2249; de fecha 19 de mayo del 2025, autoriza la aprobación y proyección de Acto Resolutivo del "Plan de Satisfacción del paciente Post-Operado sobre el Cuidado de Enfermería en el Servicio de URPA del Hospital de Apoyo II-2





RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0515 -2025-GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-4300201661

Sullana, 21 de mayo del 2025

Sullana 2025" cuyo objetivo general es conocer el nivel de satisfacción en base al cuidado de Enfermería en los pacientes post. Operados de la Unidad de Recuperación Post-Anestésica de Hospital de Apoyo II-2 Sullana;

Estando informado la Dirección ejecutiva, con las visaciones de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Asesoría Legal y Oficina de Administración, y;

En uso de las Atribuciones y Facultades conferidas al Director Ejecutivo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 312-2015/GRP-CR, de fecha 16 de mayo del 2015, y de conformidad con la Resolución Ejecutiva Regional N° 0486-2024/GOBIERNO REGIONAL PIURA.GR, de fecha 19 de septiembre del 2024, que resuelve designar al médico **IVAN OSWALDO CALDERÓN CASTILLO**, en el cargo de Director Ejecutivo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR, el "Plan de Satisfacción del paciente Post-Operado sobre el Cuidado de Enfermería en el Servicio de URPA del Hospital de Apoyo II-2 Sullana 2025", el mismo que en documento adjunto forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- DISPONER, al Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, el cumplimiento de las funciones de acuerdo a las normas vigentes según a lo resuelto en el artículo 1° de la presente resolución.

ARTICULO 3°.- NOTIFICAR, la presente Resolución a la Dirección Ejecutiva, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Control Institucional, Asesoría Legal, Oficina de Administración, Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico e interesados.

ARTICULO 4.- DISPONER, que la Oficina Funcional de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones publique la presente Resolución Directoral en el portal Web del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE.

 DIRECCIÓN REGIONAL PIURA
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

Dr. Ivan Oswaldo Calderón Castillo
DIRECTOR EJECUTIVO
C.M.P. 020079 - R.N.E. 088886

IOCC/JGRC/jacv

PLAN DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE POST-OPERADO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA, EN EL SERVICIO DE URPA DEL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA – 2025



ÍNDICE

	Página
TÍTULO.....	1
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	2
I.INTRODUCCION.....	3 Y 4
II.OBJETIVOS	5
III.TABLA POR INDICADORES.....	6
IV. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	7
V.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	8
VI.ANEXOS.....	9 Y 10



I. INTRODUCCIÓN

El profesional del área de enfermería ofrece un servicio óptimo en referencia a los cuidados dirigidos a las personas, ya que ello requiere de compromiso y éste necesita de ciertos componentes para que se pueda dar, entre ellos están que tenga un comportamiento adecuado y sobre todo que actúe de manera humana, debido a que el paciente desea ser comprendido y escuchado a fin de minimizar sus problemas de salud y que sean resueltos de la mejor manera.

Es por ello, que los programas de salud deben estar dirigidos a mejorar la calidad de atención a sus usuarios o pacientes, es decir, deben estar orientados a satisfacer las diferentes necesidades que requiera el paciente.

En la actualidad la eficiencia de los trabajos es evaluada desde la perspectiva del usuario, por lo que la satisfacción del usuario ya sea externo o interno se usa como un indicador en la evaluación de la atención brindada por el profesional.

Entonces, es necesario evaluar la eficiencia de la atención, que es entendida como aquel grado donde el trabajo de salud son prestados a los usuarios que pueden incrementar la probabilidad de resultados de salud sean los que desean dichas personas, requiriendo para esto que los profesionales de la salud tengan los conocimientos que permitan evidenciar una buena prestación de servicio.

Desde este punto de vista y teniendo en consideración que los pacientes son considerados como aquellos individuos que recibirán la atención o cuidado de un profesional de enfermería, a fin de que éste le ofrezca un servicio que lo ayude a restablecer su salud tanto física como mentalmente, es por ello imprescindible que los centros de salud deban medir continuamente la satisfacción de sus pacientes a fin de evaluar la calidad recibida por los profesionales de salud que en ella laboran.

Es importante hacer énfasis en que la medición de cuan a gusto se siente el paciente es un indicador fundamental en la eficiencia del servicio, lo que lo convierte en una base esencial para que se replanteen los diversos criterios para una mayor satisfacción de los pacientes y de ese modo poder rectificar los que presenten alguna deficiencia.

Mundialmente, el mejoramiento en la calidad del servicio de salud es una prioridad impostergable. Ante estas exigencias, resulta necesario tener un sistema de salud que tenga la capacidad para dar respuesta a la demanda de cuidado para poder satisfacer cada expectativa que tenga el paciente.

La teoría que sustenta el estudio es el cuidado humano de Watson, ya que, está argumentada en las nociones de una perspectiva holística transpersonal, que posee un sistema de valores construido sobre una visión del mundo ético epistémico-ontológica continua y unitaria, de esa manera son las relaciones transpersonales y los momentos de cuidado de humano a humano, que es un factor importante para la recuperación del paciente



II. OBJETIVOS

II.1 Objetivo General:

- Conocer el nivel de satisfacción en base al cuidado de enfermería en los pacientes post operados de la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

II.2 Objetivos Específicos:

- Conocer el nivel de satisfacción sobre el aspecto humano en el cuidado de enfermería en los pacientes post operados de la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.
- Conocer el nivel de satisfacción sobre el aspecto técnico en el cuidado de enfermería, en los pacientes post operados de la Unidad de Recuperación del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

III. TABLA POR INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES
TECNICA	Seguridad en lo que realiza, Habilidad y destreza, Conocimiento y Eficiencia
HUMANA	Respeto mutuo, trato cordial, Comunicación verbal, asertividad y Empatía.

IV. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En los métodos descriptivos se realizará mediante una encuesta, además, el cual tiene como objetivo medir el grado de satisfacción en los usuarios Post-Operado.

Entonces, la estructura del instrumento estará compuesta por dos dimensiones en 27 reactivos, la primera es el factor llamado técnica y el segundo el factor llamado humana.

Los ítems serán evaluados mediante un tipo de respuesta Likert de tres opciones (siempre = 3, a veces =2 y nunca =1).

En ese sentido, el instrumento posee una puntuación límite de 81 puntos, de esa forma para los grados de satisfacción se toma en consideración las siguientes puntuaciones:

Nivel bajo de 27 a 45; nivel medio de 46 a 63; y para el nivel alto de 64 a 81. Además, los rangos para la dimensión técnica son para el nivel bajo: 3 a 9; nivel moderado: 10 a 20; nivel alto: 21 a 27.

Por último, para la dimensión humana, el nivel bajo: 5 a 15; nivel moderado: 16 a 28; nivel alto: 29 a 45.



V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pozo A, Marante P, Casanova M, González G. Evaluación de la calidad de la atención en salud y enfermería en un hogar de ancianos. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2018 [citado 01 de abril 2022]; 34 (2): 265-276. Disponible de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=93826>
2. Febres-Ramos J, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum [Internet]. 2020 [citado 10 agosto 22]; 20 (3): 397-403. Disponible <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
3. Peralta, R, Ruíz C, Benitez N, Fleitas A, Franco A, Ortega J. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del servicio de Clínica Médica del 24 Hospital Nacional en 2018. Rev. virtual Soc. Parag. Med. Int. [Internet]. 2019 [citado 01 de agosto 2022]; 6 (1): 41-53. Disponible de: <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/19>
4. Silva S, Soles L. Satisfacción del paciente en post operatorio mediato con el cuidado enfermero basado en la teoría de Virginia Henderson. Hospital regional docente de Trujillo, 2019 [tesis de titulación en Internet]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2019 [citado 05 de septiembre de 2022]. 64 p. Disponible de: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5303/1/RE_enf_stephai_e.silva_laly.soles_satisfaccion.paciente_datos.pdf

VI. ANEXOS

VI.1 ENCUESTA

DATOS GENERALES

EDAD: SEXO: M () F () NIVEL DE ESTUDIOS: Primaria () secundaria () Superior ()

DIMENSIONES	ASPECTO	REACTIVOS	Siempre	A veces	Nunca
TECNICA	Seguridad en lo que hace y dice	¿La enfermera le informa el procedimiento que realizara en forma clara?			
		¿La enfermera absuelve con seguridad inquietudes o dudas?			
		¿La enfermera realiza el procedimiento con mucha destreza?			
		¿La enfermera le ofrece información clara sobre su estado de salud?			
	Eficiencia	¿La enfermera acude a su llamado cuando lo solicita?			
		¿La enfermera respeta su privacidad?			
	Trato	¿La enfermera le trata con amabilidad?			
		¿La enfermera le muestra amistad?			
Comunicación verbal	¿La enfermera le saluda al ingresar a su unidad?				
	¿La enfermera se presente ante Ud?				



HUMANA	¿La enfermera lo llama por su nombre y apellido?			
	¿La enfermera le atiende con una sonrisa?			
	¿El rostro de la enfermera muestra amabilidad?			
	¿La enfermera muestra interés por su estado de salud?			
	¿La enfermera escucha sus preocupaciones o inquietudes?			

