



1. RESUMEN

Objetivo: la investigación pretende determinar la Satisfacción de los familiares de los niños hospitalizados en el área de Pediatría con relación a la atención de Enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso”.

Material y métodos: estudio descriptivo de corte transversal. Para la estimación de la muestra se considera la fórmula: $n = m/c^2 * (m-1) + 1$. Que considera 95 personas; distribuidos en áreas de Clínica y Cirugía. Para la recolectar la información se utilizó un cuestionario destinado a obtener respuestas de los familiares, sobre satisfacción con relación a la atención de enfermería; éste fue aplicado en turnos de mañana, tarde y noche durante 3 meses. Los datos se analizaron y tabularon mediante el Cálculo estadístico, Excel. Las tablas y gráficos se presentan en forma, frecuencia y porcentaje.

Resultados: El 61% corresponde al área urbana, el 81% del sexo femenino, comprendido en edades entre los 15 y 35 años; el 62% son amas de casa: el 61% de escolaridad primaria. Para la categoría Satisfacción de los familiares hay que analizar los términos calidad y calidez; el 100% de los familiares desea conocerlos porque a su vez abarcan los cuidados de Enfermería.

Conclusiones: los puntos de mayor relevancia son la atención oportuna, confianza con la enfermera, igualdad en el trato, comenta cosas agradables al realizar procedimientos, brindar privacidad, cuidar su aspecto personal. Los puntos de menor relevancia son: desconocer el horario de administración de los medicamentos y para qué sirven estos; no hay orientación sobre horario de visitas, no conoce las actividades de enfermería; no distingue a una Licenciada en Enfermería.

2. ÍNDICE

	Pág.
1. Resumen	2
2. Responsabilidad	3
3. Agradecimiento	4
4. Dedicatoria	5
5. Índice de contenidos	6
6. Introducción	10
7. Planteamiento del problema	12
8. Justificación	13
9. Fundamento teórico	16
10. Objetivos	37
11. Metodología	38
12. Resultados	48
13. Objetivos y conclusiones	79
14. Recomendaciones	85
15. Bibliografía	86



3. ABSTRACT

Objective: The research aims to determine the satisfaction of the families of hospitalized children in the area of pediatrics in relation to nursing care in the Hospital Vicente Corral Moscoso. "

Methods: Cross sectional study. To estimate the sample is considered the formula: $n = m/c2 * (m-1) +1$. Considering 95 people, distributed in areas of Clinic and Surgery. To gather information on a questionnaire designed to elicit responses from family members on satisfaction with regard to nursing care, it was applied in shifts morning, afternoon and night for three months. The data were analyzed and tabulated by the statistical calculation, Excel. The tables and graphs are presented as frequency and percentage.

Results: 61% for the urban area, 81% female, including aged between 15 and 35 years, 62% are housewives: 61% of primary schooling. For the category of family satisfaction is to analyze the terms quality and warmth, 100% of the relatives want to know because in turn include nursing care.

Conclusion: The most important points are timely care, trust with the nurse, equal treatment, said nice things when making procedures, provide privacy, care for their personal appearance. The less important points are: ignore the schedule of administration of drugs and what they are these: there is no guidance on visiting hours, do not know the activities of nursing does not distinguish a Degree in Nursing.



4. ÍNDICE

	Pág.
12. Resumen	2
13. Responsabilidad	3
14. Agradecimiento	4
15. Dedicatoria	5
16. Índice de contenidos	6
17. Introducción	10
18. Planteamiento del problema	12
19. Justificación	13
20. Fundamento teórico	16
20.1. Satisfacción del usuario	18
20.2. Calidad en el cuidado de Enfermería	20
20.3. Calidez en el cuidado de Enfermería	20
20.4. Características de la Atención de Enfermería	22
20.5. Proceso de enfermería	23
9.5.1 Beneficios del proceso de enfermería	23
9.5.2 Características del proceso de enfermería	23
9.5.3 Fases del proceso de enfermería	24
9.5.3.1 Fase de Valoración	24
9.5.3.2 Fase de Diagnóstico	24



9.5.3.3 Fase de planificación	24
9.5.3.4 Fase de ejecución	24
9.5.3.5 Fase de evaluación	25
9.6 Definición operacional de términos	25
9.6.1 Vivencia de pacientes hospitalizados	27
9.6.2 Familia	27
9.6.2.1 Tipos de familia	27
9.6.2.2 Funciones de la Familia	28
9.6.2.2.1 Económica	28
9.6.2.2.2 Reproductora	28
9.6.2.2.3 Educativa-Socializadora	28
9.6.2.2.4 Psicológica	28
9.6.3 Derechos de los pacientes hospitalizados	28
9.7 Marco referencial	31
9.7.1 Datos generales	31
9.7.2 Área de pediatría	31
9.7.2.1 Área de clínica Pediátrica	34
9.7.2.2 Área de Cirugía pediátrica	35
9.7.2.3 Área de cuidados intensivos pediátricos	36
10. Objetivos	37
10.1 Objetivos generales	37
10.2 Objetivos específicos	37
11. Metodología	38
11.1 Tipo de estudio	38
11.2 Métodos y técnica de investigación	38
11.3 Variables	42



11.4 Operacionalización de Variables	43
11.4.1 Operacionalización de Categorías	45
12. Resultados	48
12.1 Gráfico 1A	48
12.2 Gráfico 2A	49
12.3 Gráfico 3A	50
12.4 Gráfico 4A	51
12.5 Gráfico 5A	52
12.6 Gráfico 6A	53
12.7 Gráfico 1B	54
12.8 Gráfico 2B	55
12.9 Gráfico 3B	56
12.10 Gráfico 4B	57
12.11 Gráfico 5B	58
12.12 Gráfico 6B	59
12.13 Gráfico 7B	60
12.14 Gráfico 8B	61
12.15 Gráfico 9B	62
12.16 Gráfico 10B	63
12.17 Gráfico 11B	64
12.18 Gráfico 12B	65
12.19 Gráfico 13B	66
12.20 Gráfico 14B	67
12.21 Gráfico 15B	68
12.22 Gráfico 16B	69
12.23 Gráfico 17B	70



12.24 Gráfico 18B	71
12.25 Gráfico 19B	72
12.26 Gráfico 20B	73
12.27 Gráfico 21B	74
12.28 Gráfico 22B	75
12.29 Gráfico 23B	76
12.30 Gráfico 24B	77
12.31 Gráfico 25B	78
13. Objetivos y conclusiones	79
14. Recomendaciones	85
15. Bibliografía	86
16. Anexos	87



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA

SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS
EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA
EN EL HOSPITAL “VICENTE CORRAL MOSCOSO” CUENCA DICIEMBRE 2009 –
MAYO 2010

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADAS EN ENFERMERÍA

AUTORAS: ANGÉLICA CECILIA FAJARDO MAXI
NANCY PETRONA HERAS SANGURIMA



GLORIA DE LA PAZ NASPUD RIVERA

DIRECTORA: LCDA. ADRIANA VERDUGO SÁNCHEZ

ASESORA: LCDA. NARCISA ARCE GUERRERO

CUENCA – ECUADOR

2009 - 2010

5. RESPONSABILIDAD

Los criterios vertidos en esta investigación son de exclusiva responsabilidad de las autoras

Angélica Cecilia Fajardo Maxi

CI: 0105042725

Nancy Petrona Heras Sangurima

CI: 0105544845



Gloria de la Paz Naspud Rivera

CI: 0302040753

6. AGRADECIMIENTO

- ✓ Agradecemos a la Lcda. Adriana Verdugo quien desinteresadamente nos brindó su apoyo, paciencia y su valioso tiempo conduciéndonos hasta el final de este trabajo
- ✓ Al personal de Enfermería del servicio de Pediatría del HVCM, por su colaboración para la realización de la presente investigación.
- ✓ A la Lcda. Narcisa Arce por su acertada colaboración en la realización del estudio.
- ✓ A todos los usuarios de los diversos servicios de este hospital, porque sin su ayuda no hubiésemos podido realizar este estudio.



7. DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo con mucho amor y cariño a:

- ✓ A Dios por habernos permitido tiempo y salud para concluir con esta etapa de nuestra vida.



- ✓ A nuestros padres porque siempre y en todo momento estuvieron a nuestro lado motivándonos a conseguir la superación, GRACIAS PADRES, siempre los llevamos con nosotros.

8. INTRODUCCIÓN

La prestación del cuidado de enfermería y la satisfacción de los familiares de los pacientes, son indicadores que miden la calidad de atención en las diferentes instituciones hospitalarias y que pueden ser afectados por diversos factores tales como: trato al paciente, ausencia de recursos materiales, medio ambiente. La valoración de la satisfacción permite hacer un juicio concerniente al proceso de



atención, por lo que debe basarse en criterios y estándares que permitan hacer juicios con objetividad.¹

La crisis económica por la que atraviesan los países de América Latina actualmente, explica el hecho de que no se cuente con un presupuesto suficiente para una adecuada atención en salud, que cubra las necesidades reales de la población más desprotegida.

Se considera que todas las unidades de salud de América Latina que brindan atención médica deberían elaborar un plan estratégico para la conservación y mejoramiento de la calidad de atención, estableciendo monitorias anuales o semestrales para verificar el cumplimiento de las normas, continuando con los programas de educación permanente para mantener actualizado y concientizado al equipo de salud, llevando un registro y control de estadísticas de los principales problemas de salud y analizarlos en conjunto con la dirección del centro, jefes de áreas y el personal asistencial para buscar las causas y soluciones a corto plazo.² La enfermera se identifica por la forma en que atiende a sus pacientes a través de los cuidados caracterizados por la calidad y calidez, teniendo en cuenta lo siguiente: (lo físico, mental, social, espiritual y su conocimiento científico).

Dado que la función de enfermería, implica mucho más que la realización de órdenes médicas, la administración segura de medicamento y la comprensión de los efectos de la patología en la persona humana. La Enfermera tiene arte y ciencia que consiste en diagnosticar reacciones humanas ante problemas reales y potenciales de salud, de tal modo ayuda a satisfacer las necesidades de forma oportuna, segura, continúa con calidez (trato humano) y con las cualidades que le caracterizan como: paciencia, delicadeza, sencillez, y transparencia.

Es por ello que esta investigación procuró analizar la satisfacción de los familiares con pacientes pediátricos internados en el Hospital “Vicente Corral Moscoso” como una estrategia posible para obtener información que nos permitió supervisar la calidad en la prestación de servicios de enfermería en esta área de salud.

¹ Donabedian, A. (1991). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública de México. Pág. 35.

² OPS-OMS. Desarrollo y Fortalecimiento de los Sistemas Locales de Salud “La Garantía de la Calidad, acreditación de hospitales para América Latina y el Caribe”. Enero 1992. Pág. 191.



9. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



Con respecto a los distintos elementos antes formulados, se propone la siguiente pregunta del estudio:

¿Por qué no hay satisfacción de los familiares de los niños hospitalizados en el área de Pediatría en relación a la atención de enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso”?

Durante la práctica hospitalaria en el área de pediatría del Hospital Vicente Corral Moscoso, se ha observado que el personal de enfermería se acerca al paciente sólo durante el aseo, administración de su tratamiento, al realizar el control de sus funciones vitales y/o procedimientos invasivos (canalización de vías periféricas, colocación de sonda vesical, etc.). Los familiares mencionan que la enfermera siempre se encuentra ocupada, cuando la solicitan.

En el área de Pediatría existe disponibilidad para 44 pacientes pediátricos distribuidos en las áreas de Clínica, Cirugía, y Cuidados intensivos, quienes se encuentran acompañados por sus familiares. Asignadas para un turno existen, 2 enfermeras, una para clínica y otra para cirugía; con dos auxiliares en cada área y para cuidados intensivos una interna de enfermería y una enfermera.

De acuerdo a la cantidad de pacientes, y el número de personal de enfermería para atenderlos; como investigadoras buscamos determinar si los familiares de los pacientes pediátricos se sienten satisfechos con la atención que brinda el personal de Enfermería.

10.JUSTIFICACIÓN



En relación al tema de estudio se revisó la literatura a nivel nacional, no encontrándose estudios de enfermería similares, pero si algunos que guardan relación y sirvieron como soporte a esta investigación. La satisfacción del paciente es una dimensión difícil de medir, en octubre 1993 se aprueba la política nacional de salud de aumentar la calidad de vida de la población, aumentando la eficacia de las acciones de salud.³

Se hizo evidente la necesidad de tomar en cuenta aspectos tales como la eficiencia y la calidad de los recursos humanos, la disponibilidad y capacidad profesional o técnica, congruentes con el nivel de la atención que se otorgue, la organización de los servicios, la realización de los procedimientos y actividades de atención conforme a normas de calidad vigente. En varios países del mundo se han realizado investigaciones sobre "Calidad de Atención en Salud".

Un estudio realizado en Chile por Fernández K, Freya y col. En 2004 para evaluar la percepción que tienen las madres sobre la calidad de atención a los niños hospitalizados, se realizó encuesta especialmente diseñada y se aplicó en 100 madres, en forma aleatoria, al egreso de los niños. La atención fue encontrada excelente o buena en 96% y regular o mala en 4%; 74% de las madres vio a alguien del personal en su mayoría fue de enfermería, actuar cariñosamente con sus hijos; sólo el 2% afirmó que su hijo fue alguna vez maltratado o castigado. Se concluyó que la atención fue percibida satisfactoria y que era necesario continuar estos estudios para perfeccionar la atención.⁴

En encuesta realizada sobre satisfacción a los usuarios en los servicios de hospitalización y emergencia del Hospital Alemán Nicaragüense en el periodo comprendido de Julio- Agosto 2004 se encontró que el 82% de encuestados manifestaron satisfacción con la atención brindada por seguridad, 85% por admisión, 88% por médico y 90% por enfermería.⁵

Pese a la reconocida importancia que tiene la calidad y calidez con que se ofrecen los servicios de salud, hasta la fecha ha habido limitados esfuerzos constantes de mejora continua que la garanticen. La mayoría de las evaluaciones realizadas se han concentrado en la medición de los cambios de mortalidad, morbilidad y cobertura (extensión e intensidad) pero pocos datos indican la calidad de los servicios y el proceso de la prestación de estos. Sin embargo en los últimos años varios estudios en Latinoamérica, se han concentrado en la calidad del servicio revelando la magnitud de las limitaciones en la atención y en los sistemas de administración.

³ Proyecto de Modernización del sector salud Nicaragüense MINSAL / BANCO MUNDIAL. La reforma del sector salud de Nicaragua, evolución y consideraciones para su desarrollo. Enero 1997, Pág. 32.

⁴ Fernández K, Freya; Puentes R, Rubin; Quiroga D, Silva. Y col. "Percepción materna de la calidad de atención a niños hospitalizados" Rev. Chilena Pediat; 62 (1), Págs. 56 – 60. Enero – Febrero 2004.

⁵ Informe Final "Satisfacción de usuarios del servicio de hospitalización y emergencia, Hospital Alemán Nicaragüense, Managua 2004.



Se ha dicho que la calidad consiste en brindar servicios de salud que respondan a las necesidades de los usuarios, esto depende de su percepción en cuanto a satisfacción se refiere como también del conocimiento, actitud y recursos de los prestadores de servicios en sus niveles político/central/regional y local.

Este estudio permitió reflejar la satisfacción de los familiares de los niños hospitalizados en el área de Pediatría del HVCM. Además de contribuir para mejorar la calidad y calidez en la atención a los usuarios y de esta manera, poder lograr la satisfacción de los usuarios, brindando aportes de juicio para la toma de decisiones. Lo que permitió aplicar medidas correctivas que fortalezcan la atención de salud, para elevar la calidad de atención principalmente en organización de la atención y relaciones humanas.

11.FUNDAMENTO TEÓRICO



Para hablar de satisfacción de los usuarios, es necesario que primeramente analicemos el término calidad. La palabra calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. El diccionario Larousse ilustrado define calidad como el conjunto de cualidades de una persona o cosa. En estas definiciones se concibe a la calidad como un atributo o características que distingue a las personas, a bienes y a servicios.⁶

Según la Organización Panamericana de la Salud y El Ministerio de Salud Pública dice que:

“Calidad es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas”.⁷

En el sistema de salud, encontramos términos como calidad total que es un sistema de producción y servicios basados en la motivación del personal. La calidad total está en cada una de las personas involucradas si éstas garantizan la perfección de lo que hacen y producen, es una actitud, el deseo de hacer bien las cosas desde la primera vez, se refiere a satisfacer al usuario manteniendo un nivel de conocimientos óptimos.

En los servicios de salud tenemos la calidad técnica y la sentida.

La calidad técnica es la atención mediante la cual se espera poder proporcionar al paciente el máximo y completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, Enfermeras y administradores, etc.) con cosmovisión y forma académica.

La calidad sentida: se encuentra en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos, corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad, luego de la utilización de los servicios.

Por lo tanto calidad es el cumplimiento de las normas técnicas, pero también de las necesidades sentidas del usuario, es así que el impacto sobre la salud es el resultado de la calidad técnica de atención y de calidad en la entrega del servicio.

⁶ García-Pelayo R. Pequeño Larousse ilustrado. Buenos Aires. Ediciones Larousse. 1987.

⁷ VANORMELINGEN, K. “La gerencia de calidad total en salud”. (Pág. 5-15)



Calidez.: Es la atención interpersonal que cumple con los valores humanos para poder obtener confianza, confidencia y claridad de los familiares.

Satisfacción: Resulta curioso que si buscamos el origen etimológico de la palabra satisfacción, nos daremos cuenta de que es una palabra compuesta. La parte final de la palabra curiosamente es ACCION, mientras que el prefijo proviene del latín: "satis". Y "satis" viene a significar bastante, suficiente.⁸

Luego ya los romanos, vinculaban el significado de la actual palabra satisfacción a la toma de bastante acción.

La fuente de la satisfacción es tomar bastante acción. Enfocarse en hacer que las cosas sucedan. No caer jamás presa de la apatía o la desidia. Ser un torbellino de acción.

9.1 LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

Según la Organización Panamericana de la Salud, los pacientes tienen derechos y responsabilidades al recibir atención médica en unidades hospitalarias.

La satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud. Esto hace que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en circunstancias diferentes.

Satisfacción = Tomar bastante ACCIÓN.

Según el Dr. Flavio Morales Rivas en su tesis realizada en el año 2006 sobre análisis de satisfacción de los usuarios dice que:

"La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo."⁹

⁸ Miyahira, Juan. 2009. Calidad en los Servicios de Salud ¿Es posible? Revista Médica Herediana.

⁹ MORALES FLAVIO, 2006. "Análisis de satisfacción de usuarios externos atendidos en los servicios de hospitalización del Hospital Alemán Nicaragüense en el período comprendido de Agosto - Octubre 2006". Tesis para optar al título de Especialista en Medicina Integral. UNAN. Nicaragua.



Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplimentar las expectativas de unos y de otros.

La satisfacción de los usuarios depende de la calidad de los servicios de salud que se ofrecen y el trato que se recibe del personal de salud, mejorar la calidad de la atención no necesariamente implica aumento de recursos humanos, materiales y financieros, sino que a veces se trata de utilizar racionalmente los recursos, para lograr la eficiencia en la gestión de los servicios.

En la satisfacción del usuario intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario. Pero, en ambos factores influyen los valores que tenga el cliente. En este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un cliente que acude al hospital por primera vez que el de un paciente que acude al hospital en forma continua.

La dimensión de satisfacción de los usuarios se refiere a una relación enfermera-paciente, entre administradores y equipo del servicio de salud, con la población. Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con los pacientes, dichas relaciones son las que producen confianza y credibilidad, y se demuestran por medio del respeto, confidencialidad, cortesía, comprensión y compenetración.

La manera de escuchar y comunicarse es también un aspecto importante. Los servicios de salud se pueden prestar de una manera profesionalmente competente, pero si las relaciones interpersonales no son adecuadas, se corre el riesgo de que la atención sea menos eficaz.

Por ejemplo, si no se trata bien al paciente, es probable que éste no atienda bien las recomendaciones formuladas por el equipo de salud, o que no busque la atención necesaria en el futuro a raíz de que se siente incómodo por la forma en que fue tratado. Por ende, el grado de satisfacción del paciente puede comprometer la calidad general de la atención.

La percepción de satisfacción de los usuarios es un parámetro muy subjetivo, pero un parámetro muy importante en cualquier empresa de servicios ya que de ello depende la cantidad de clientes que van a preferir y/o demandar un determinado servicio, ellos van a escoger la institución donde sientan un ambiente más acogedor, el trato del personal es un factor indispensable para lograr tener una población cautiva y ser competitivo en el mundo actual, la modernización del sector salud ha tratado de influir en el sistema de salud del Ecuador capacitando al personal e introduciendo nueva tecnología para satisfacer la demanda de nuestro pueblo, se



necesita medir el impacto de todas estas acciones en el sistema de salud ya que las quejas de los pacientes es frecuente en los diferentes medios de comunicación lo que nos motiva a realizar este estudio, la intención del mismo es conocer cuál es el grado de satisfacción de los familiares de los pacientes internados en el servicio de pediatría Hospital Vicente Corral Moscoso, y poder plantear acciones pertinentes y efectivas dirigidas al mejoramiento de la misma.

La utilidad de la satisfacción, como indicador de la percepción que los pacientes tienen de los servicios de salud, radica en su carácter personal y subjetivo. Es uno de los principales indicadores de la calidad del servicio, aunque es difícil de medir.

Hay algunos factores que influyen positivamente en el bienestar del usuario, entre estos:

El Ambiente: Forma parte de los componentes tangibles del servicio y en ocasiones, provoca la primera impresión del servicio de salud en el usuario.

La Sensación de Importancia: La calidad del servicio de salud mejora cuando la actuación del personal con que entra en contacto el paciente, está regida por normas de cortesía, educación y respeto, que dan a entender al usuario que es importante para el servicio de salud.

La Información: Tanto de salud como administrativa que se brinda a los usuarios, es un elemento determinante de su impresión de la calidad del servicio.

La Seguridad: Los usuarios confían su persona y en ocasiones algunas de sus pertenencias al hospital. Por otra parte, en actividades como la atención médica, donde el error puede ser peligroso para la vida del usuario, la seguridad es el principal atributo de la calidad.

El paciente evalúa el servicio de forma global y no en aspectos parciales de la prestación, y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida. La satisfacción del usuario es el objetivo y resultado de la asistencia de salud y una medida útil de su calidad.¹⁰

La satisfacción del usuario en la asistencia de salud se ha correlacionado con diversos parámetros:

¹⁰ MORALES FLAVIO, 2006. "Análisis de satisfacción de usuarios externos atendidos en los servicios de hospitalización del Hospital Alemán Nicaragüense en el período comprendido de Agosto - Octubre 2006". Tesis para optar al título de Especialista en Medicina Integral. UNAN. Nicaragua.



- ✓ Las características de los usuarios: socio-demográficas, estado de salud, expectativas y continuidad de los cuidados.
- ✓ Los elementos de la estructura del sistema de salud: organización, financiación, accesibilidad y continuidad de los cuidados.
- ✓ Los aspectos técnicos y de relación en el proceso asistencial.
- ✓ Los resultados del proceso asistencial.
- ✓ Las características de los servicios de salud que favorecen o están asociados a un trato más personal y una buena comunicación, englobadas en el concepto de trato, son las que producen más satisfacción y las más valoradas por los usuarios.

Es muy importante explicarle al usuario sobre sus problemas, en aspectos preventivos y sobre todo educativos. Las causas de satisfacción están relacionadas con el hecho de recibir algún tipo de explicación ó recomendación de parte del personal de salud que ha tenido al usuario. Este hecho es un proceso lógico del ser humano, que si consulta por algún problema que desconoce y además le preocupa, la expectativa general es la de recibir una explicación sobre el motivo de preocupación.

Por este motivo y tomando en cuenta que la decepción es directamente proporcional a la expectativa, este elemento debe ser retomado por todo el personal que brinda atención en salud, para mejorar la satisfacción del usuario. En relación con lo anteriormente señalado, todo servicio que se brinda, se “vende”, el usuario recibe el beneficio del servicio y lo “consume”. De inmediato, lo único que le queda como “beneficio” es el recuerdo de la relación interpersonal.

Por esta razón, si esta relación es percibida en forma negativa, impedirá una buena promoción del servicio de salud. Por el contrario, si la percepción acerca de las relaciones interpersonales es positiva, la promoción del servicio se hará prácticamente sin ningún esfuerzo.

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como medida de la calidad de la atención, porque proporciona información sobre el éxito del prestador en alcanzar los valores y expectativas del paciente, que son asuntos sobre los que éste es la autoridad última.

Para valorar la satisfacción del usuario se debe considerar lo siguiente: Calidad no es lo que ponemos en el servicio, si no lo que el usuario obtiene de él.

Nos movemos en el campo de la subjetividad, donde la satisfacción se interrelaciona con las expectativas y las percepciones.

No existe relación lineal entre satisfacción e insatisfacción.

Los usuarios deben decidir cuáles son los aspectos asistenciales que les interesan y estos comprenden relaciones interpersonales, información, organización de la atención e incluso aceptación de los diagnósticos y tratamientos.



9.2 LA CALIDAD EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los periodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida.¹¹

La función de enfermería es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuando el usuario goza de total independencia. La enfermera participa en el cuidado de las necesidades del adulto mayor. Como definía F. Naghtingale en el siglo XIX “esta ayuda incluye el cuidado del entorno creando las condiciones para que el organismo reaccione positivamente ante el daño”¹², Estos cuidados son de carácter integral porque las necesidades humanas representan lo físico, psicológico y cultural, donde cada necesidad insatisfecha afectará al ser humano como un todo, así por ejemplo la falta de conocimiento, ignorancia sobre acontecimiento de su estado de salud, crea una incertidumbre, inseguridad y ansiedad; por lo tanto la enfermera debe poseer habilidades y destrezas que permitan al niño generar confianza permitiendo a la enfermera conocer al paciente a quien brindara su cuidado, podemos incluir entonces que los cuidados de enfermería basados en la calidad y calidez es la herramienta vital que nos permitirá el desarrollo profesional en el sociedad.

9.3 LA CALIDEZ EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Ser buenos profesionales de enfermería, no solamente es poseer conocimientos teóricos sobre las funciones de nuestra competencia; sino es conocer la esencia de la profesión, el fenómeno de la comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona, tanto a nivel cognitivo como conductual, que debe ser consciente de

¹¹ Nivel de Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe de las Enfermeras en el Servicio de Geriátría del Hospital Nacional Guillermo Almenera Irigoyen 2001-2002, Remuzgo Artezano, Anika.

¹² Nivel de Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe de las Enfermeras en el Servicio de Geriátría del Hospital Nacional Guillermo Almenera Irigoyen 2001-2002, Remuzgo Artezano, Anika.



las implicancias psicológicas, de las reacciones más frecuentes y específicas de cada enfermedad, de los problemas éticos asociados a muchas situaciones y de sus consecuencias legales, sociales y morales durante los cuidados al paciente.

El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana, paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente, quien tiene muchas necesidades.

La *Humanización de la enfermería* tiene la finalidad de sensibilizar al profesional de la salud ante los problemas psico-sociales que el paciente trae cuando está enfermo, además es preciso reflexionar que en nuestra actualidad, la ciencia y la tecnología está avanzando, y se están dejando de lado la actitud humanitaria en los profesionales de salud.

La enfermera debe comprender que se labor principal es diagnosticar las reacciones humanas, esto incluye brindar una atención en forma cálida, respetando los valores éticos del pacientes. Retomando lo que constituye el gran reto de la ética en el mundo de la salud, cabe recordar las palabras del profesor español Laín Entralgo quien decía: “que en la relación enfermo-paciente se genera una singular amistad, que requiere el ejercicio de: el respeto por la persona humana, actitudes de amabilidad, empatía interés por sus necesidades afectivos, paciencia y comunicación adecuada durante la relación la enfermera- paciente”¹³

Debe existir entre los profesionales de la salud y el paciente una verdadera amistad, que convierta a la enfermera en un ser humano, perito en la ciencia y el arte de cuidar. No se puede negar la existencia de una frecuente crítica a la deshumanización en la atención de la salud; crítica que señala aspectos como la indiferencia ante las necesidades emocionales de los pacientes, la despersonalización de los sanitarios, el insuficiente respeto ante la autonomía y la capacidad de decisión de los enfermos que deberían ser, los principales protagonistas de un proceso que a nadie afecta tanto como a ellos mismos. Los términos de deshumanización y despersonalización, hacer referencia sobre todo, al grado de considerar como un objeto mas al enfermo durante la atención brindada, la usencia de calor en la relación humana queda claro que los profesionales sanitarios necesitamos mantener una distancia afectiva con los enfermos, sin embargo éstos no deben experimentar esta falta de sentimientos visibles como una negación de humanidad.

¹³ Ibíd.



9.4 CARACTERISTICAS DE LA ATENCION DE ENFERMERIA

La profesión de enfermería exige una vocación específica que implica ejercer nuestro trabajo con espíritu de servicio sin admitir la mediocridad, sin admitir las cosas mal hechas; debemos estar convencidos de la nobleza de nuestro trabajo. No debemos detenernos siempre en lo fácil sino buscar y enfrentar siempre lo difícil. Nuestra vocación no debe admitir nunca la rutina en la tarea diaria y no debe haber dos días iguales en el quehacer asistencial, docente y/o investigativo.



El ideal y el valor del cuidado no son simplemente cosas sueltas, sino un punto de inicio del contacto con el paciente, un estadio, exige una actitud que debe tornarse en un deseo, en una intención, en un compromiso y en un juicio consciente que se manifiesta en actos concretos. El cuidado humano, como un ideal moral, trasciende el acto y va más allá de la acción de la enfermera y produce actos colectivos de la profesión de enfermería que tienen consecuencias importantes para la civilización humana.

Cuidar implica conocer a cada paciente, interesarse por él. Interesarse implica, paradójicamente, desinteresarse de uno mismo, algo difícil. Interesarse supone entrar dentro del ser, en este caso dentro del paciente, tener un conocimiento propio de cada uno, un darse cuenta de sus actitudes, aptitudes, intereses y motivaciones y además de sus conocimientos; requiere su manifestación como persona única, auténtica, capaz de generar confianza, serenidad, seguridad y apoyo efectivo. Esto exige entonces un esfuerzo de atención, una concentración que a veces agota más que el esfuerzo físico. Pero el que lo consigue se recrea en ese juego de gran belleza, que si se sabe percibir, consiste en ir descubriendo, poco a poco, un ser cuya riqueza de matices, nunca se acaba de conocer del todo. La acción real y concreta de cuidado puede trascender el valor y superarlo y es dentro de esa idea que la noción de los valores y las acciones de cuidado pueden ser contagiosas en forma individual y en grupo, si se dan suficientes condiciones. El valor del cuidado se fundamenta en la enfermera creativa cuyo ser es trascendente.

Las condiciones necesarias y suficientes para que se dé el cuidado incluyen:

- ✓ Conciencia y conocimiento sobre la propia necesidad de cuidado.
- ✓ Una intención de actuar y acciones basadas en el conocimiento.
- ✓ Un cambio positivo como resultado del cuidado, juzgado solamente con base en el bienestar de los demás.



Se puede agregar a esto que debe haber un compromiso subyacente de valores y moral para cuidar y un deseo para hacer lo. Dentro de los valores que el profesional de enfermería debe luchar por desarrollar para brindar un excelente cuidado, se encuentran mucho.

9.5 PROCESO DE ENFERMERÍA

Es un conjunto de acciones que realiza el profesional de enfermería apoyándose en modelos y teorías y en un orden específico, con el fin de asegurar que la persona que requiere de cuidados de salud los reciba de la mejor forma posible por parte del profesional. Es un método sistemático y organizado para administrar cuidados individualizados, de acuerdo con el enfoque básico de que cada persona o grupo de ellas responde de forma distinta ante una alteración real o potencial de la salud. Originalmente fue una forma adaptada de resolución de problemas, y está clasificado como una teoría deductiva en sí misma.

El uso del proceso de enfermería permite crear un plan de cuidados centrado en las respuestas humanas. El proceso de enfermería trata a la persona como un todo; el paciente es un individuo único, que necesita atenciones de enfermería enfocadas específicamente a él y no sólo a su enfermedad.

El proceso de enfermería es la aplicación del método científico en la práctica asistencial de la disciplina, de modo que se pueda ofrecer, desde una perspectiva enfermera, unos cuidados sistematizados, lógicos y racionales. El proceso de enfermería le da a la profesión la categoría de ciencia.

9.5.1 Beneficios del proceso de enfermería

- ✓ Constituye un método organizado para proporcionar cuidados de enfermería.
- ✓ Impide omisiones o repeticiones innecesarias.
- ✓ Permite una mejor atención.
- ✓ Se centra en la respuesta humana única del individuo.
- ✓ Favorece la flexibilidad necesaria para brindar cuidados de enfermería individualizados.
- ✓ Estimula la participación de quien recibe los cuidados.

9.5.2 Características del proceso de enfermería

El proceso de enfermería es un proceso cíclico y continuo que puede terminar en cualquier etapa si se resuelve el problema. Existe un solo proceso para todos los



problemas de los pacientes y para todos los elementos su cuidado. La evaluación de los cuidados de enfermería llevará posiblemente a cambios en la realización de los mismos; es probable que las necesidades del paciente cambien durante su estancia en el hospital ya sea por mejora o deterioro de su estado de salud. El proceso de enfermería está enfocado, además de en las necesidades fisiológicas del paciente, en las de seguridad y protección, amor y pertenencia, autoestima y autorrealización.

El proceso de enfermería no es algo extraño o inusualmente complejo. Sin darnos cuenta, utilizamos su método a diario.

9.5.3 Fases del proceso de enfermería

Los siguientes son los pasos o fases del proceso de enfermería:

- ✓ **Valoración** de las necesidades del paciente,
- ✓ **Diagnóstico** de las necesidades humanas que la enfermería puede asistir,
- ✓ **Planificación** del cuidado del paciente,
- ✓ **Ejecución**
- ✓ **Evaluación** del éxito del cuidado implementado y retroalimentación para procesos futuros.

9.5.3.1 Fase de valoración

Consiste en la recolección de datos de las personas familia o comunidad de forma organizada y sistemática lo cual es importante para hacer el diagnóstico de enfermería, a través de esta fase podemos identificar los problemas de los individuos y que nos permita planificar cuidados, la valoración se logra a través de las siguientes etapas:

Recolección de la información.

Registro de datos

Información general que incluye: motivo de consulta, resumen de la historia clínica médica, antecedentes familiares, medicación, examen físico.

9.5.3.2 Fase de diagnóstico

Dentro de la fase del diagnóstico de enfermería incluye la identificación del problema de acuerdo a los signos y síntomas que presenta el paciente.

9.5.3.3 Fase de planificación



Según el diagnóstico establecido el profesional de enfermería planifica el tratamiento de cada uno de los problemas identificados en la fase de valoración y desarrollados en la de diagnóstico. Para cada problema se establece una meta mensurable.

9.5.3.4 Fase de ejecución

En esta fase se ejecuta el plan de enfermería, realizando las intervenciones definidas en el proceso de diagnóstico. Los métodos de implementación deben ser registrados en un formato explícito y tangible de una forma que el paciente pueda entender si deseara leerlo. La claridad es esencial ya que ayudará a la comunicación entre aquellos que se les asigna llevar a cabo el cuidado de enfermería.

9.5.3.5 Fase de evaluación

El propósito de esta etapa es evaluar el progreso hacia las metas identificadas en los estadios previos. Si el progreso hacia la meta es lento, o si ha ocurrido regresión, el profesional de enfermería debe cambiar el plan de cuidados de acuerdo a ello. En cambio, si la meta ha sido alcanzada entonces el cuidado puede cesar. Se pueden identificar nuevos problemas en esta etapa, y así el proceso se reiniciará otra vez. Es parte de esta etapa el que se *deba* establecer metas mensurables, el fallo para establecer metas mensurables resultará en evaluaciones pobres.

El proceso entero es registrado o documentado en un formato acordado el plan de cuidados de enfermería para así permitir a todos los miembros del equipo de enfermería llevar a cabo el cuidado acordado y realizar adiciones o cambios donde sea apropiado.¹⁴

9.6 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

Pacientes hospitalizados

¹⁴ Proceso de enfermería; disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_de_enfermer%C3%ADa.



Aquí señalamos que en el paciente hospitalizado no solamente ve afectado el aspecto económico, el funcionamiento familiar y las responsabilidades previamente adquiridas, sino también se altera su autoestima y se producen cambios emocionales intensos que requieren de reajustes.

Estos cambios, repercuten además en las necesidades de seguridad y de pertenencia, las que se encuentran afectadas en el individuo aquejado por alguna enfermedad. Esta alteración que sufre toda persona enferma se acentúa especialmente cuando el individuo requiere la internación en un establecimiento de salud, ya que la separación del ambiente familiar, conocido y estable por otro ambiente extraño, con una serie de reglamentación interna, relación con múltiples personas y a veces falta de privacidad, potencia los sentimientos de inferioridad y reducción que pueden surgir en las personas.

El hospital y su personal, junto con ofrecer atención sanitaria, se constituye entonces en un sistema social complejo y delicado, en el cual la presencia de multiplicidad de personas con distintos roles, tales como profesionales, técnicos, pacientes, alumnos, familiares, entre otros, conforman una red interactiva que puede inducir a desarrollar o modificar actitudes, que pueden llevar a hechos agresivos o violentos. Entonces la hospitalización puede tener una condición de vulnerabilidad aportada por la enfermedad, que puede ser la causa de la pérdida del sentido del control físico y/o psicológico y por el significado de someterse a un ambiente complejo y muchas veces desconocido.

Por lo que es conveniente reflexionar sobre algunos aspectos, sobre la vivencia de este ser humano, paciente ingresado en un hospital, aspectos que pueden ser considerados inapropiados o en alguna medida violenta dolores durante la atención que el equipo de salud brinda a los pacientes y que, asociado a la masificación y



complejidad creciente de la atención en salud, no sean analizados con la frecuencia y profundidad que merecen.

Otro aspecto que pareciera ser inherente a la hospitalización es la falta de intimidad, definida como toda aquella realidad oculta, relativa a un sujeto o grupo determinado que merece reserva; ésta se ve de alguna manera vulnerada en el paciente hospitalizado. La falta de respeto a la privacidad se manifiesta desde la invasión no sólo a espacio territorial, reducido a una cama y un velador, sino también al ser examinado en la cama de hospital por innumerables personas a las que generalmente desconoce y respondiendo variadas preguntas relativas a su historia de vida personal, muchas veces sin una explicación previa del porqué son necesarios estos procedimientos y estas respuestas. Pareciera ser más importante el órgano afectado que la persona enferma, olvidando el respeto a la desnudez y el pudor del otro. Esto se ha ido presentando en la medida en que la enfermedad monopoliza la atención e inconscientemente se olvida la naturaleza humana de la atención de salud, tornándose ésta fría e impersonal, lo que ha violentado la relación amistosa y de confianza, pasando más bien a un vínculo despersonalizado.

9.6.1 VIVENCIAS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

- ✓ *“Durante los días que estuvo hospitalizada mi familiar puedo decir que: “es algo tan estresante” por el hecho de estar lejos de la casa de la familia y si habrá recuperación cuánto tiempo durará o si tendrá curación en cuanto tiempo volverá a la casa, también por temor al contagio de otras enfermedades. En cuanto a la atención por parte del personal médico y en especial por el personal de enfermería fue muy bueno ya que siempre estuvieron pendiente de lo que estaba pasando con mi familiar; “siempre preguntaban cómo estaba mi familiar y si necesitaba algo” sobre todo brindando el buen trato a todos los pacientes hospitalizados”¹⁵*

9.6.2 Familia: La familia es el elemento fundamental de la persona por que es allí donde nos formamos adquirimos una identidad, personal y familiar con la que nos identificamos en cualquier lugar que nos encontremos, también la familia constituye un medio para quienes lo conforman, en donde reciben las primeras informaciones,

¹⁵ María Pesántez. Cuestionario N°1. (anexos).



aprenden actitudes y modos de percibir la realidad. Familia es un conjunto de personas parientes o no que viven en una misma casa:

Otra definición de familia es: la institución social en la que un hombre y una mujer así como sus hijos viven juntos en una relación estable con derechos y obligaciones mutuas.¹⁶

9.6.2.1 Tipos de familia

Hoy en día dentro de la sociedad podemos encontrar distintos tipos de familia.

Está formada por padre, madre e hijo, es la típica familia clásica

- ✓ Familia mono parental: conformada por padre, madre, e hijos o hijas.
- ✓ Familia mono parental extendida: formada por un progenitor, hijos o hijas y personas de la familia
- ✓ Familia mono parental compleja: existe un progenitor y a su cargo hijos o hijas y comparte vida con personas ajenas a la familia
- ✓ Familia unipersonal: Esta formada por un componente (soltero)
- ✓ Familia compleja: Es una familia en la que en casa viven personas familiares y no familiares
- ✓ Familia extendida: familias que comparten su hogar con personas familiares
- ✓ Familia bis: Es una familia en la que se produce una ruptura en la pareja y cada miembro de ésta forma una familia nueva
- ✓ Familia de Hecho: Este tipo de familia tiene lugar cuando la pareja convive sin haber ningún enlace legal.
- ✓ Familia formada por parejas de homosexuales y lesbianas: Familias de gay y lesbianas que tienen hijos.¹⁷

9.6.2.2 Funciones de la familia

Estas son algunas de las principales funciones que la familia debe cumplir:

9.6.2.2.1 Económica. Dentro de esta función familiar podemos distinguir: mantenimiento de los miembros no productivos; división de las tareas domésticas, como aprendizaje de la división del trabajo en el mundo laboral; transmisión de bienes y patrimonio (herencia patrimonial, jurídica, de estatus y de poder); unidad de consumo; evitación de igualitarismo estatal.

¹⁶ MARTINEZ ESTRADA. Alejandro " RELACIONES HUMANAS" Ediciones Maya, ediciones 2001, Cuenca Ecuador pág. 64 65.

¹⁷ Droga: Factores de riesgo familiar; disponible en:<http://www.sembrarfamilia.org/articulo.php?id=150>



9.6.2.2.2 Reproductora. Esta función es muy importante dentro de la familia ya que para cumplir a cabalidad nos compromete una gran responsabilidad dentro del hogar. Una manera de hacerlo consiste en establecer reglas que definen las condiciones en que las relaciones sexuales, el embarazo, el nacimiento y la cría de los hijos son permisibles para la pareja y la familia. Esta regulación supone un control de las relaciones entre personas que, a su vez, contribuye de forma sustancial al control social.

9.6.2.2.3 Educativa-socializadora. El objetivo generalizado es la integración de los miembros más jóvenes en el sistema establecido, moralmente o jurídicamente

9.6.2.2.4 Psicológica. Puede ir desde la satisfacción de las necesidades y deseos sexuales de los cónyuges, hasta la satisfacción de la necesidad y el deseo de afecto, seguridad y reconocimiento, tanto para los padres como para los hijos.¹⁸

9.6.3 Derechos del Paciente Hospitalizado

Estos son los derechos del paciente hospitalizados según la declaración de derechos del paciente, aprobado por la asociación americana de hospitales.

1. A que se le atienda con consideración y respeto.

2. Obtener de su médico toda la información disponible relacionada con su diagnóstico, tratamiento y pronóstico, en términos razonablemente comprensibles para él. Cuando médicamente no sea aconsejable comunicar esos datos al paciente, habrá de suministrarse dicha información a una persona adecuada que lo represente. El paciente tiene derecho a saber el nombre completo del médico responsable de coordinar su atención

3. A que su médico y el personal de enfermería le comunique todo lo necesario para que pueda dar su consentimiento informado previamente a la aplicación de cualquier procedimiento o tratamiento. Excepto en las urgencias, la información que ha de darse al paciente para que pueda dar su consentimiento informado ha de incluir al menos lo relativo al procedimiento o tratamiento específico, los riesgos médicos de dar su aceptación previa a dicha transferencia. Significativos asociados y la probable duración de la discapacidad. Cuando hay otras opciones de atención o tratamiento médicamente significativas o cuando el paciente quiere conocer otras posibilidades, tiene derecho a recibir dicha información. El paciente también tiene derecho a saber el nombre completo de la persona responsable de los procedimientos o del tratamiento.

¹⁸ Funciones de la familia: disponible en: <http://www.xtec.cat/~mcodina3/familia/funcio.htm>



- 4.** Rechazar el tratamiento en la medida que lo permita la ley. También tiene derecho a ser informado de las consecuencias médicas de su acción.
- 5.** Que se tenga en cuenta su intimidad en relación a su propio programa de atención. La discusión del caso, las consultas, las exploraciones y el tratamiento son confidenciales y debe de conducirse con discreción. Quienes no estén directamente implicados en su atención, deben tener autorización del paciente para estar presentes.
- 6.** A que todas las comunicaciones y registros relativos a su atención sean tratados confidencialmente.
- 7.** A esperar que un hospital, de acuerdo con su capacidad, le dé una respuesta razonable a su petición de servicios. El hospital debe brindar una evaluación, un servicio, o la remisión a otra institución, según lo indique la urgencia del caso. Si es médicamente permisible, un paciente puede ser transferido a otro centro, sólo después de haber recibido una información completa sobre la necesidad de dicho traslado y una explicación completa sobre las opciones posibles. La institución a la que vaya a ser transferido el paciente ha de dar su aceptación a dicha transferencia.
- 8.** A obtener información de cualquier relación de su hospital con otros centros sanitarios o instituciones educativas en todo lo que pueda estar relacionado con su atención. El paciente tiene derecho a que se le informe sobre la existencia de cualquier relación profesional entre personas que lo estén tratando y tiene derecho a conocer los nombres completos de estas personas.
- 9.** A ser advertido en caso de que el hospital se proponga realizar experimentación humana que afecte su atención o tratamiento. El paciente tiene derecho a rechazar su participación en dichos proyectos de investigación.
- 10.** A esperar una continuidad razonable de atención. Tiene derecho a saber con anticipación qué horas de consulta y qué médicos están disponibles y dónde. El paciente tiene derecho a confiar en que el hospital proveerá los medios para que su médico, o alguien en quien éste delegue, le informe sobre sus necesidades de atención de salud posteriores a su alta.
- 11.** A examinar y recibir explicación de la factura de sus gastos, independientemente de quién vaya a abonar la cuenta.
- 12.** Conocer las normas. Y reglamentos hospitalarios aplicables a su conducta como paciente.¹⁹

¹⁹ Paciente: disponible en: <http://www.codhet.org.mx/paciente.htm>.



9.7 MARCO REFERENCIAL



9.7.1 Datos generales

El estudio se realizó en el servicio de Pediatría del Hospital Vicente Corral Moscoso, el cual está localizado en la Avenida 12 de Abril y Paraíso, en el cantón Cuenca provincia del Azuay. Es una institución pública. Su historia remota al año 1947 en el que se funda el primer hospital en la Ciudad de Cuenca a cargo de los Betlemitas, una orden religiosa procedente de Centroamérica.

Posteriormente, múltiples peripecias como la falta de apoyo social y político hicieron que se desarrollen con lentitud siendo en 1820 cuando el hospital mejora notablemente gracias al apoyo de las autoridades de esa época.

Durante el gobierno de García Moreno en el año de 1872 el Hospital de Cuenca fue la innovación más rescatable por la llegada de las hermanas de la Caridad, procedentes de Europa, las mismas que se ubicaron en todos Santos.

El Hospital comenzó con los servicios de hospitalización y consulta externa, así como con medios de diagnóstico sofisticado, existiendo dos tipos de servicio: pensionado y las salas generales para el acceso de los pacientes más pobres.

El cuerpo médico era muy distinguido, respetado y admirado, pues ayudaban aún en las labores primarias sin avergonzarse.

Desde los inicios de la década de los sesenta se advierte la necesidad de construir un nuevo hospital, pues la población del Azuay y Cuenca, había crecido notablemente dándose dos alternativas: la primera que se construyera en terrenos



antiguos al Otorongo y la segunda que se edificara en el predio que en el que actualmente funciona el Hospital “Vicente Corral Moscoso”, dicha construcción duro más o menos once años ; en el año de 1974 se inaugura la consulta externa, el 3 de noviembre y el 12 de abril de 1977 se inaugura hospitalización, con 509 empleados en los que contaron médicos ilustres, enfermeras profesionales, auxiliares de enfermería y personal administrativos y técnico calificado, conformando así un hospital moderno con docencia e investigación universitaria.

El nombre de “San Vicente de Paúl” fue suplantado por el nombre de “Vicente Corral Moscoso” en homenaje a uno de los médicos más notables de Cuenca, su vocación de servicio, sencillez y caridad, gran parte del personal provino del Hospital “San Vicente de Paúl” a mediados de la década de 1980, se formo los sindicatos.

El hospital “Vicente Corral Moscoso” es uno de los más representativos del país, su cuerpo médico es selecto y eminentemente preparado con maestrías y postgrados en las mejores universidades Europeas y de América Latina.

Misión: El “Hospital Vicente Corral Moscoso” tiene por misión:

- ✓ Brindar atención de segundo y tercer nivel a todo aquel que lo quiera, con visión integral de los pacientes, y coordinada con la red sistema y salud.
- ✓ Formar excelentes profesionales de la salud (médicos, enfermeras, tecnólogos y otros), para la región y realizar investigación clínica y aplicada como aporte para mejorar la salud de la población del Ecuador.

Visión: La visión del “Hospital Vicente Corral Moscoso”

- ✓ Dar confianza a la comunidad (en la región del Austro) a sentir que pueda confiar en restablecer su salud.
- ✓ Motivar a su personal que tenga capacidad de decidir y autonomía de gestión.

Valores:

- ✓ Trabajar para el paciente
- ✓ Respeto (entre los miembros del personal)
- ✓ Buen trato (al usuario)
- ✓ Solidaridad
- ✓ Compromiso



- ✓ Responsabilidad

Funciones del Hospital

- ✓ Planificar, ejecutar y controlar las actividades de salud en sus áreas
Desarrollar actividades encaminadas al fomento de salud
- ✓ Ejercer actividades de protección específica de salud.
- ✓ Brindar atención de recuperación en la salud.
- ✓ Cumplir con actividades de rehabilitación.
- ✓ Efectuar docencia intra o extra hospitalaria e interinstitucional
- ✓ Realizar investigaciones en las áreas médicas y administrativas.
- ✓ Coordinar con los niveles superiores las acciones técnicas y administrativas correspondientes.
- ✓ Supervisar y prestar asistencia técnica a las unidades operativas de mayor complejidad en sus áreas.

Estructura física

De acuerdo a su estructura física el hospital cuenta con seis plantas distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Planta baja: se encuentra el área de emergencia de Clínica, Cirugía, Rehabilitación y Anatomía Patológica Obstetricia, Farmacia, , Morgue
- ✓ Primer piso: Están las áreas de Consulta externa, Estadística, Información, Pagaduría, Vacunación, Banco de sangre, Rayos X, Farmacia, Neonatología, Banco de leche, Hospitalización de maternidad y Centro obstétrico, Quirófano, Suministro Central.
- ✓ Segundo piso: donde está el área de jefatura de enfermería, endocrinología, oficina del director, laboratorio, biblioteca.
- ✓ Tercer piso: Área de cirugía.
- ✓ Cuarto piso: Hospitalización clínica.
- ✓ Quinto piso: Área de cuidados intensivos.



- ✓ Sexto piso: Área de Pediatría con su departamento de Cirugía, Clínica y Cuidados Intensivos

9.7.2 Área de Pediatría



El servicio de Pediatría está ubicado en el sexto piso del Hospital; brinda atención al paciente pediátrico; desarrolla actividades de recuperación y rehabilitación; cuenta con áreas como Pediatría Clínica, Pediatría de Cirugía, Pediatría de Cuidados Intensivos.





Dispone de un equipo multidisciplinario (medico tratante, médico residente, internos de medicina, una enfermera jefe, enfermeras de planta, internas de enfermería, auxiliares de enfermería, trabajadora social, personal de limpieza), con capacidad para 48 pacientes distribuidos en la distintas áreas.

En la actualidad cuenta con el área de Pediatría de Cuidados Intensivos el mismo que se inauguró el 31 de Agosto de 2009, cuenta con 4 camas, 2 cunas.

9.7.2.1 Área de Clínica Pediátrica

Cada sala cuenta con unidades completas con baño, lavamanos y ducha, además de tomas de oxígeno que se encuentra empotrado en la pared con capacidad para tres tomas de oxígeno. Existe una disponibilidad de 20 camas para los pacientes que son ubicados de acuerdo a su patología, diagnóstico y edad.

El área de Clínica cuenta con espacios y salas destinados de la siguiente manera:

- ✓ Estación de Enfermería
- ✓ Cuarto de medicación
- ✓ Cafetería
- ✓ Cuarto de tratamiento
- ✓ Utilería limpia
- ✓ Utilería sucia
- ✓ Cuarto para preparación de tetinas

9.7.2.2 Área de Cirugía Pediátrica

Se encuentra ubicada a la izquierda del sexto piso, la misma que cuenta con 10 salas, cada habitación cuenta con veladores, sillas, baño, ducha, lavamanos, además cuenta con especiales como:



- ✓ Estación de Enfermería
- ✓ Utilería Limpia
- ✓ Utilería sucia



- ✓ Cuarto de preparación de alimentación parenteral
- ✓ Cuarto de tratamiento

9.7.2.3 Área de Cuidado Intensivos Pediátricos



Que fue inaugurado el 31 de agosto de 2009 cuenta con 4 camas, 2 cunas radiantes, cuenta con el apoyo de un medico tratante intensivista Pediátrico, 1 enfermera y 1 interno de medicina.



12. OBJETIVOS

10.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar la satisfacción de los familiares de los niños hospitalizados en el área de Pediatría frente a la atención de Enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso”.

10.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Recolectar opiniones de familiares de los niños hospitalizados, en relación la atención brindada de enfermería.
- ✓ Describir los cuidados de enfermería administrados al paciente, desde el punto de vista de los familiares.
- ✓ Analizar las opiniones del usuario externo respecto a la calidad y calidez de los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Pediatría del Hospital Vicente Corral Moscoso.
- ✓ Identificar los datos personales del familiar del niño.



13. METODOLOGÍA

En este capítulo, se describe el diseño del estudio, población, muestra. Así mismo se expresa criterios de inclusión y exclusión, mediciones, recolección de datos, descripción del instrumento utilizado, las estrategias aplicadas para el análisis de datos y consideraciones éticas.

Es un estudio descriptivo de corte transversal; porque muestra da a conocer la variable “satisfacción del familiar del niño internado respecto a los cuidados de Enfermería” y es de corte trasversal por que el estudio de la variable se realizó en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.

11.1 TIPO DE ESTUDIO

Lugar: Hospital” Vicente Corral Moscoso”

Cuantitativa: que permitió determinar la frecuencia de las características personales e institucionales del grupo de estudio como edad, sexo, procedencia, parentesco, etc.

Cualitativa: porque posibilitó el análisis e interpretación de las percepciones e intereses sobre la atención de Enfermería.

UNIVERSO: Según los archivos estadísticos del Hospital “Vicente Corral Moscoso” en el área de Pediatría ingresaron alrededor de 2094 niños; por lo que aplicando una regla estadística se tomó una muestra en base a estos datos.



MUESTRA: a todos los familiares de pacientes hospitalizados en el área de pediatría del HVCM desde el mes de enero, febrero, marzo (fórmula aplicada: $n = m/c^{2*}(m-1)+1$)

Tipo de muestreo

A todos los familiares de los niños hospitalizados que deseen participar.

11.2 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN:

Documental

Revisión de registros, informes y archivos de Estadística del Hospital Vicente Corral Moscoso para determinar:

- ✓ Número de pacientes hospitalizados en el área de pediatría del Hospital Vicente Corral Moscoso.

Instrumento: guía de registro

Encuesta. Para conocer datos sobre:

- ✓ Edad, sexo, procedencia, residencia, ocupación, parentesco, instrucción.
- ✓ Satisfacción e insatisfacción
- ✓ Cuidados de calidad y cuidados con calidez.

El instrumento utilizado fue un cuestionario.

Entrevista.



Para conocer sobre la satisfacción; esta se realizó en el área de Pediatría del Hospital Vicente Corral Moscoso, durante los meses Enero, Febrero y Marzo del 2010; con duración de veinte minutos por entrevista.

Instrumento: cuestionario

Unidad de Análisis: responsable directo del paciente (Padre, Madre, cónyuge, hermano) a quienes se entrevistó sobre la atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de hospitalización pediátrica del Hospital Vicente Corral Moscoso.

Criterios de Inclusión

Se incluyó a familiares de los pacientes hospitalizados de ambos sexos, desde los 28 días hasta los 12 años (lactante, preescolar y escolar) y que desean participar en el estudio.

Criterios de Exclusión:

Responsable directo del paciente que no quiso participar en el estudio.



Procedimiento de recolección de datos y plan de análisis:

En la recolección de los datos participaron las



autoras de la tesis, utilizando el instrumento de evaluación que se aplicó en el Departamento de Pediatría, una vez que se obtuvieron los datos de acuerdo a lo antes señalado; se procesó, analizó la información; se realizaron los gráficos; se trabajó con Microsoft Office Excel 2007; Cálculo estadístico.

La validez de construcción del formulario se obtuvo a través del juicio de expertos, donde participaron 3 profesionales, esto permitió los reajustes necesarios al instrumento, luego se realizó la prueba piloto en Diciembre de 2009, con un total de 15 encuestas, lo cual indicó que había que hacer algunos cambios antes de aplicarlo definitivamente, luego se determinó la validez.

Previo a la recolección de los datos se realizó las respectivas coordinaciones con el Departamento de Pediatría y la Enfermera encargada. Esta se realizó desde el 1 de enero al 30 de marzo de 2010. Los días sábados cada quince días durante los turnos de mañana, tarde y noche. Las entrevistas se realizaron en las diferentes salas con una duración de 10 minutos.

Consideraciones Éticas:

Es un estudio que nos permitió recolectar información para mejorar la atención de enfermería en el área de Pediatría, el mismo que no comprometió al niño y familiares, para lo cual se guardó confidencialidad de todo lo que los familiares aportaron.

Consentimiento informado

Una vez que los familiares aceptaron participar de la encuesta procedieron a leer el cuestionario de preguntas y firmaron la aceptación para participar en este estudio, teniendo en cuenta que la entrevista no era perjudicial para ellos y con derecho de retirarse en cualquier momento. (Anexos)

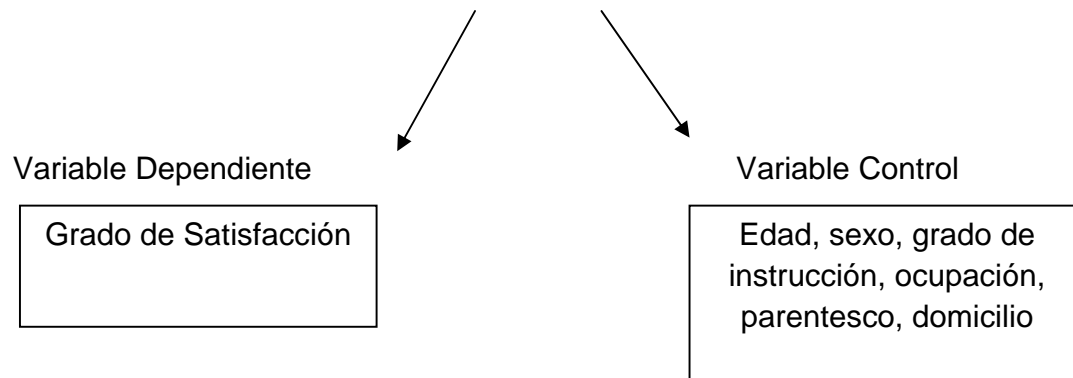




11. 3 ESQUEMA DE VARIABLES

Variable Independiente

Calidad y Calidez



11.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escala
	Tiempo	Años		11-19 a



Edad	transcurrido desde que nació el usuario hasta la fecha actual en que se realiza la entrevista	trascurridos	Años	20-29 a 30-39 a 40-49 a 50 y mas
Sexo	Características fenotípicas que diferencian entre hombres y mujeres	Características fenotípicas	Fenotipo	✓ Hombres ✓ Mujeres
Ocupación	Actividad laboral que realiza una persona	Tipo de actividad	Tipo de actividad	✓ Ama de casa ✓ Obrero ✓ Comerciante ✓ Estudiante ✓ Profesional ✓ Otros
Parentesco	Relación de consanguinidad que une a dos personas	Características familiares	Características familiares	✓ Madre ✓ Padre ✓ Hermano ✓ Abuelo/a ✓ Tío ✓ Otros
Domicilio	Casa, punto donde se supone según la ley que tiene una persona su morada y su residencia	Lugar donde reside	Lugar donde reside	✓ Zona Urbana ✓ Zona Rural ✓ Otra provincia
Instrucción	Años de estudio aprobados según la educación	Años de estudio	Años	✓ Analfabeto ✓ Primaria ✓ Secundaria ✓ Superior



	formal (escuela, colegio, universidad, postgrados, etc.)			
--	--	--	--	--

11.4.1 OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS

VARIABLE	DEFINICIÓN	PREGUNTAS
Satisfacción de los	Expresión de agrado que	✓ ¿La enfermera cumple con las



familiares de los pacientes hospitalizados	refieren los familiares de sobre el cumplimiento de sus expectativas, sobre la atención humana, oportuna, continua y segura que recibió de la enfermera en el área de pediatría en el HVCM.	actividades como: cambio de ropa, tendido de cama e higiene de su familiar? ✓ ¿Está a gusto con la atención que le da la enfermera a su familiar? ✓ ¿Considera Ud. que los cuidados brindados a su familiar son buenos? ✓ Le gustaría saber ¿qué es una atención de calidad y calidez?
Calidad en la atención de enfermería	Cuidados de calidad: La calidad en los cuidados de la Enfermera experimentado por los familiares de los pacientes hospitalizados se refleja a través los cuidados en forma oportuna, continua y libre de riesgo.	✓ Cuando ingresó al servicio para hospitalizarle al niño, la enfermera le brindó orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias. ✓ ¿La enfermera al momento de ingresar a la sala le saluda? ✓ ¿La enfermera le pregunta a usted cómo pasó el día (tarde, mañana y noche)? ✓ ¿Ud. comprende las instrucciones que le da la enfermera? ✓ ¿Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual? ✓ Cuando el niño necesita ser atendido por la enfermera, ¿ella acude a atenderlo de inmediato? ✓ ¿Durante las 24 horas del día la enfermera estuvo dispuesta a atender a su familiar de



		<p>acuerdo a sus necesidades?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Conoce usted el horario de administración de medicación a su familiar? ✓ ¿Cree Ud. Que la enfermera le administra los medicamentos a su familiar en el horario correcto? ✓ ¿Durante la administración del tratamiento a su familiar la enfermera le explica en forma clara sobre los beneficios del medicamento en el organismo del niño? ✓ ¿La enfermera brinda privacidad y confianza en todos los procedimientos que realiza a su familiar? ✓ ¿Cree Ud. que la enfermera cuida su aspecto personal? ✓ ¿Ud. sabe las actividades que realiza el personal de enfermería? ✓ ¿Considera Ud., que los cuidados brindados a su familiar son buenos? ✓ ¿La enfermera indica el procedimiento que le va a realizar al niño? ✓ ¿Ud. Podría distinguir entre una Licenciada en Enfermería y una Auxiliar de Enfermería?
<p>Calidez en la atención de enfermería</p>	<p>Cuidados con calidez: la calidez en los cuidados de la enfermera experimentados por los familiares de los pacientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La enfermera le saluda por su nombre? ✓ ¿Ud. tienen confianza en



	<p>hospitalizados, se refleja a través de la expresión referida por este respecto a si los cuidados se han caracterizado por considerarlo como persona humana. Ante de identificar una enfermedad a través de los signos y síntomas que el paciente presenta.</p>	<p>decirle a la enfermera sus preocupaciones?</p> <p>✓ ¿Cuando Ud. Manifestó sus preocupaciones, la enfermera le escuchó?</p> <p>✓ ¿La enfermera comenta con Ud. cosas agradables con respecto a la salud del niño/a?</p> <p>✓ ¿La enfermera conversa con Ud., Cuando realiza los procedimientos a su familiar?</p> <p>✓ ¿La enfermera es amable en el trato a su familiar?</p>
--	---	---

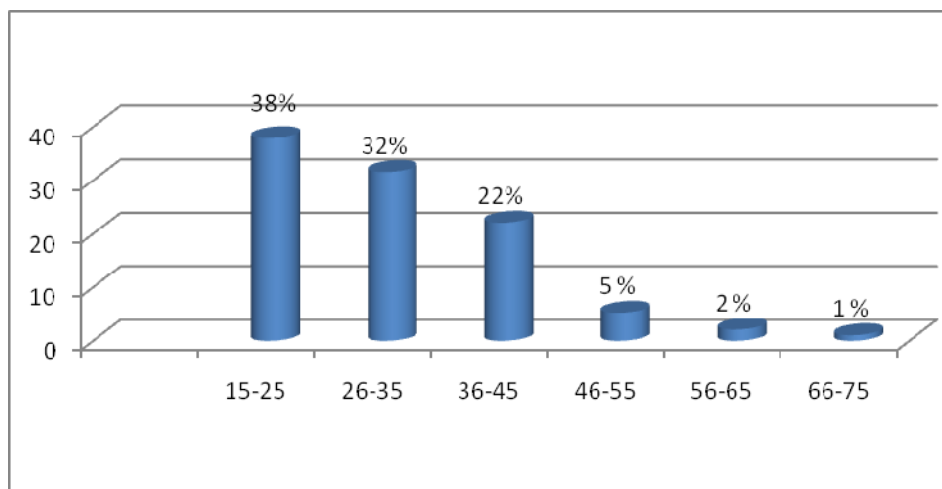


14. RESULTADOS

Luego de recolectados los datos, que fueron procesados en el programa de Excel. Presentamos los resultados en tablas estadísticas y gráficos circulares en base a porcentajes. La discusión de datos se realizó de acuerdo a la base teórica, que sustenta la investigación; la población estudiada tiene las siguientes características:

12.1 GRÁFICO 1A

DISTRIBUCIÓN DE 95 FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL "VICENTE CORRAL MOSOSCO", SEGUN: EDAD. CUENCA. 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

Análisis:

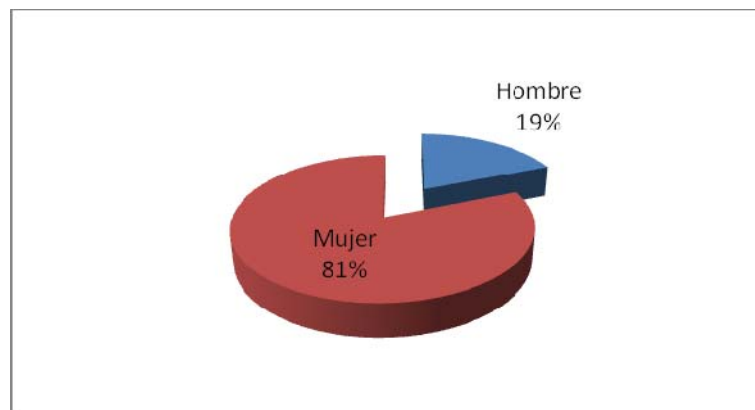
En relación a la edad del 100% (95) de los familiares de los pacientes que recibieron cuidados de la enfermera en el Servicio de Pediatría del HVCM; se evidenció que el 38% corresponde a las edades entre los 15 y 25 años; seguido en importancia del



32% cuyas edades oscila entre los 25 y 35 años. En un porcentaje el 22% se encuentra entre 36 y 45 años. Los demás usuarios que representa un mínimo porcentaje corresponden a mayores de 45 años.

12.2 GRÁFICO 2A

DISTRIBUCIÓN DE 95 FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL "VICENTE CORRAL MOSOSCO", SEGUN: SEXO. CUENCA. 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

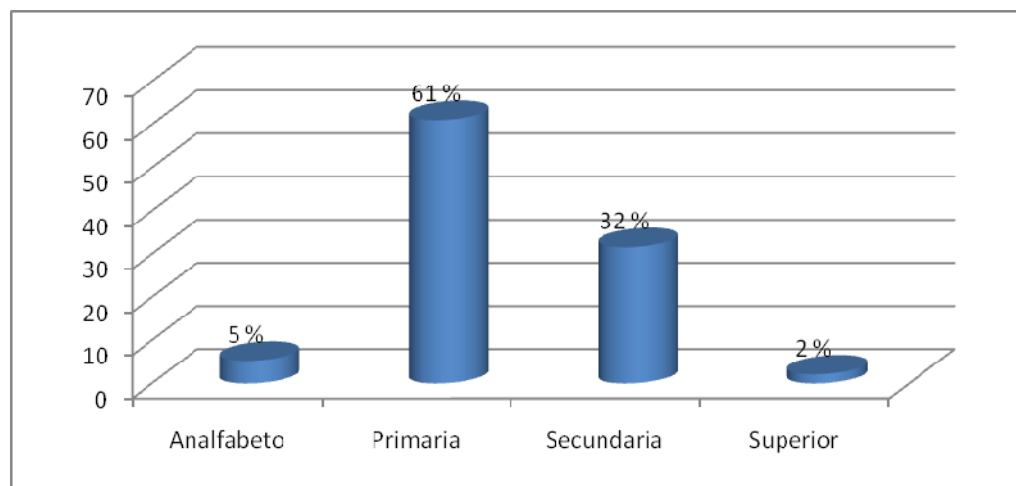
Análisis:

En la población estudiada se encontró un 81% pertenecen al sexo femenino y el 19% al sexo masculino. Uno de los factores que podían explicar esta diferencia es porque en la mayoría de los casos son las madres, abuelas, las que tienen que encargarse de los niños enfermos, debido a que sus parejas en su mayoría no pueden perder el trabajo.

12.3 GRÁFICO 3A



DISTRIBUCIÓN DE 95 FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL "VICENTE CORRAL MOSOSCO", SEGUN: GRADO DE INSTRUCCIÓN. CUENCA. 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

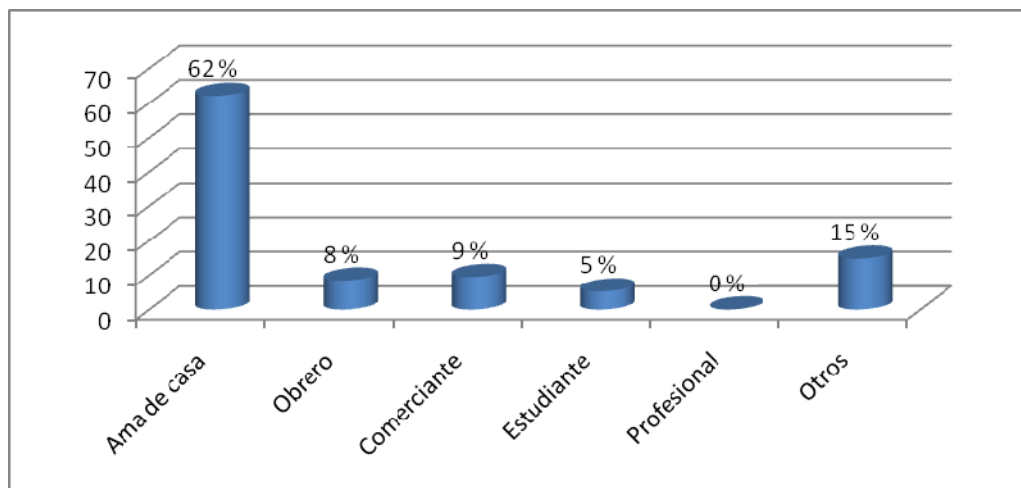
Análisis:

El grado de instrucción de los familiares es importante porque delimita el nivel de comprensión acerca de lo que significa satisfacción; el gráfico nos indica que el 5% no tiene escolaridad, siendo este el grupo más vulnerable pues desconocen aspectos importantes sobre nuestro tema; el 61% es el más representativo y corresponde a instrucción primaria, muchos de los encuestados indicaron que dejaron sus estudios por la situación económica baja; el 32% con instrucción secundaria indicaron que tuvieron que empezar a trabajar porque contaban ya con familia a quien mantener; y el 2% con instrucción superior quienes en su mayoría se dedicaron a labores del hogar por lo que no pudieron continuar con sus estudios superiores.



12.4 GRÁFICO 4A

DISTRIBUCIÓN DE 95 FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL "VICENTE CORRAL MOSOSCO", SEGUN: OCUPACIÓN. CUENCA. 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

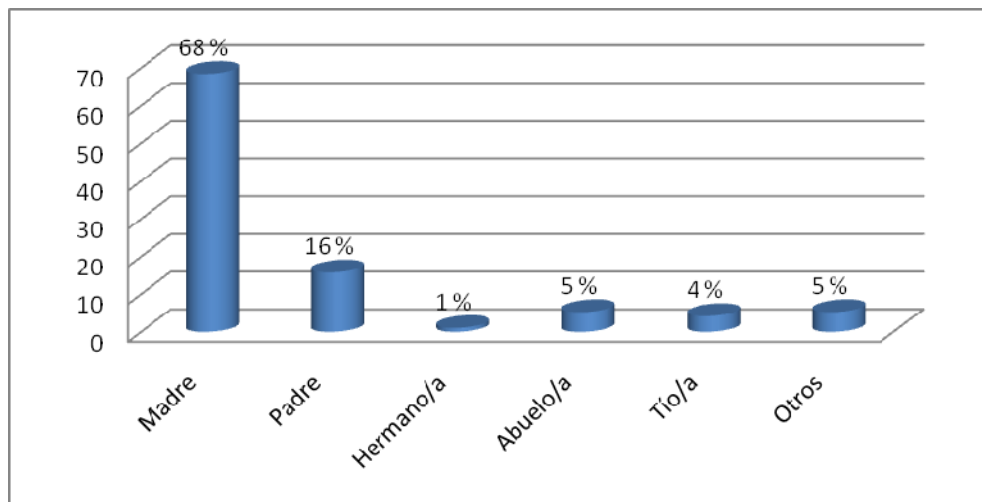
Análisis:

La ocupación laboral es una de las principales actividades de una persona esto puede generar obstáculos cuando un familiar se encuentra hospitalizado; en el presente gráfico observamos que el 62% son amas de casa; porque han tenido que abandonar su trabajo pues sus familiares requieren de su compañía todo el tiempo; el 8% y 9% corresponden a obreros y comerciantes; quienes en tiempos libres colaboran como familia para el cuidado del niño; el 5% son estudiantes, mientras que el 15% restante tienen otro tipo de ocupación.



12.5. GRÁFICO 5A

DISTRIBUCIÓN DE 95 FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL "VICENTE CORRAL MOSOSCO", SEGUN: TIPO DE PARENTESCO. CUENCA. 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

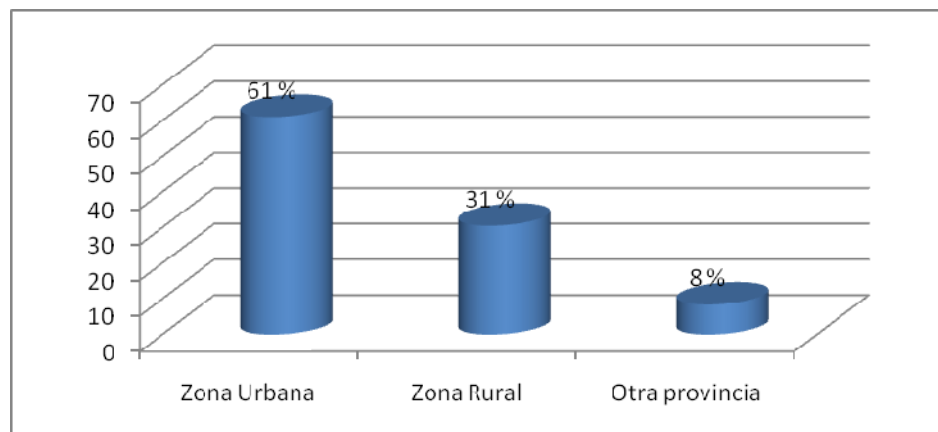
Análisis:

En el gráfico siguiente se observa que el 68% corresponde a las madres porque aseguran de esta manera que los niños reciban un buen trato; el 16% corresponde a los padres; el 1% son hermanos; es bajo porque en su mayoría están en la etapa estudiantil por lo que no podrían cuidarlos por mucho tiempo, igual porcentaje el 5% corresponde a los abuelos y otros familiares y el 4% pertenecen a tíos/as. El familiar del niño ayuda en el cuidado del mismo porque el personal no podría tener empatía con el niño más que con sus propios familiares.



12.6 GRÁFICO 6A

DISTRIBUCIÓN DE 95 FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL "VICENTE CORRAL MOSOSCO", SEGUN: TIPO DE DOMICILIO. CUENCA. 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

Testimonio:

*"Yo vine del hospital vine del hospital del Sigsig porque allá no contaban con el equipo ni el tratamiento adecuado para la recuperación de mi niño."*²⁰

Análisis:

El 61% de los familiares de los pacientes hospitalizados son de la Zona Urbana porque es el hospital más cercano; el 31% son de la Zona Rural quienes al ver que

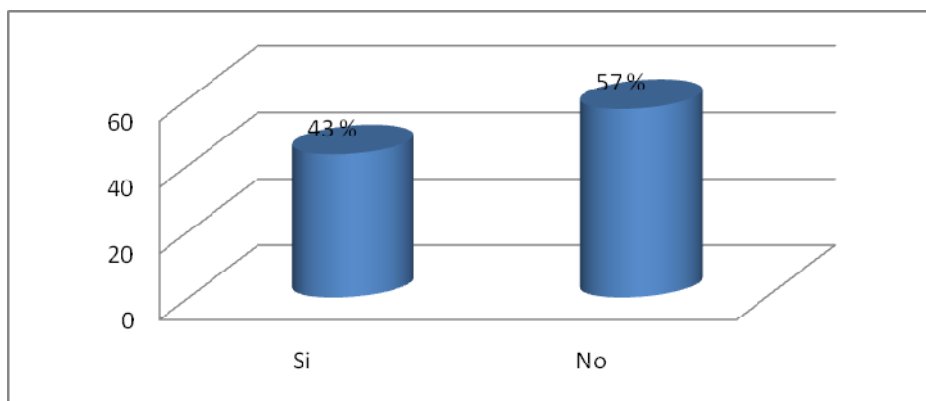
²⁰ Vera Nube.



sus familiares no mejoran su estado de salud ante lo cual acuden al hospital, y el 8% son de otra provincia porque aseguran tener buenas referencias del HVCM.

12.7 GRÁFICO 1B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿CUÁNDO INGRESO AL SERVICIO PARA HOSPITALIZARLE AL NIÑO LA ENFERMERA LE BRINDÓ ORIENTACIÓN ACERCA DEL HORARIO DE VISITA, ALIMENTACIÓN, REPOSO, MEDICACIÓN Y NORMAS HOSPITALARIAS? HVCM. CUENCA. 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso”

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

Testimonio:

“Cuando le hospitalizaron a mi hijo, la enfermera me indicó la sala y cama donde si iba a quedar mi hijo; y no obtuve ninguna otra información”²¹

²¹ Diana Magaly Ullaguari.

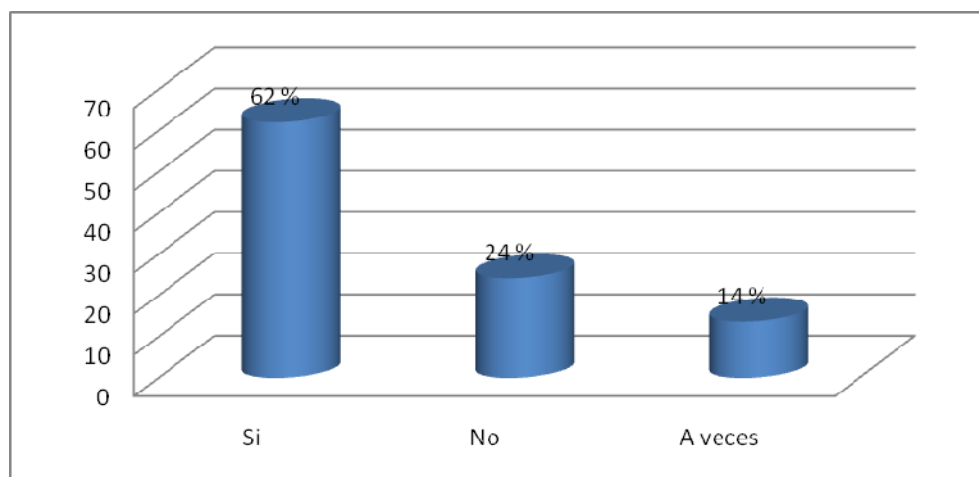


Análisis:

Un 43% opinó que la enfermera si le brindó orientación acerca de horario de visita, alimentación, reposo, y otras normas hospitalarias; y el 57% opinó que no recibió este tipo de información porque manifestaron que tal vez influyen las condiciones de la infraestructura existente y el bajo número de personal de enfermería.

12. 8 GRÁFICO 2B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿LA ENFERMERA AL MOMENTO DE INGRESAR A LA SALA LE SALUDA? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso”

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

Testimonio:

“A veces en los turnos las enfermeras si saludan, pero en otros turnos no lo hacen, eso depende de la enfermera y la educación que hay en cada una de ellas”²²

²² María Genoveva Sinchi.

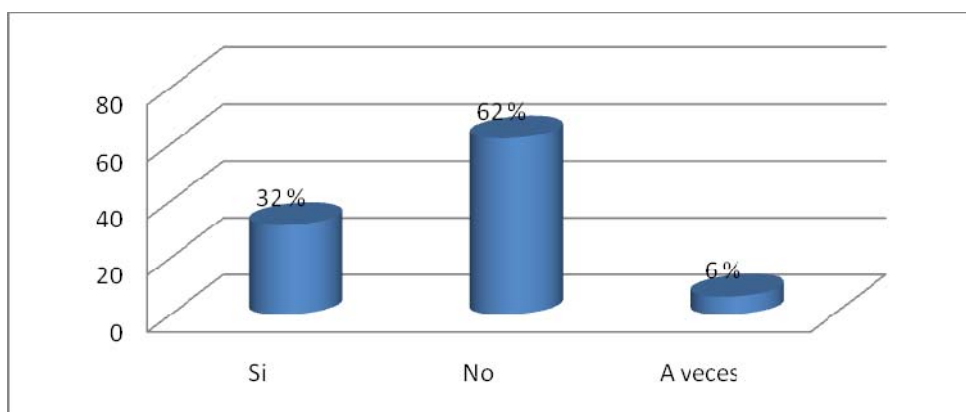


Análisis:

El 62% consideraron que la enfermera si saluda al momento de ingresar a la sala, esto hace que los familiares se sientan elogiados de alguna manera pues consideran que el saludo en una muestra de respeto; mientras que el 24% opinaron que la enfermera no saluda al momento de ingresar a la sala considerando este acto como de mala educación por parte de una profesional que es preparada y el 14% dice que lo hace a veces.

12.9 GRÁFICO 3B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDEZ EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿LA ENFERMERA LE SALUDA POR SU NOMBRE? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

Testimonio:

"Yo he visto que las enfermeras no saludan por el nombre porque somos muchos pacientes, y no se pueden aprender los nombres de todos".²³

²³ Miguel Ángel Adolfo Ríos Mendía.

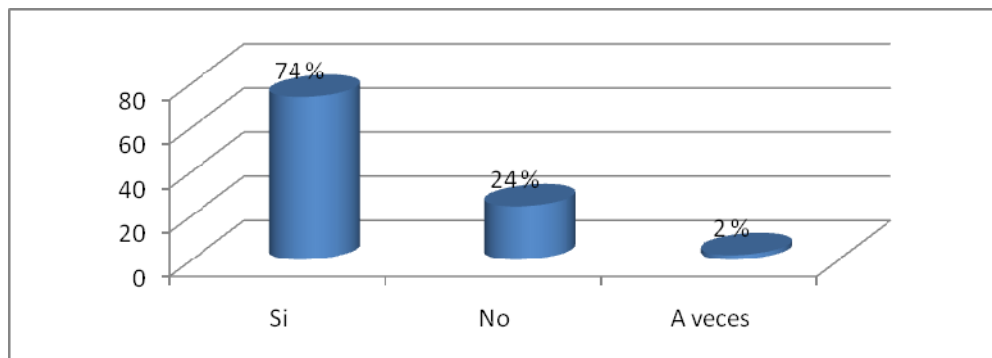


Análisis:

El cuidado de enfermería está orientada a priorizar a la persona, manifestando preocupación por ella; su calidad de paciente y persona se conserva a partir de la identificación por el nombre, esto ayuda a que cada paciente logre sentirse como un ser único y satisfechos por el respeto brindado a su intimidad El 32% de los encuestados nos confirma que la enfermera saluda por el nombre; de esta manera ellos se sienten considerados y tomados en cuenta por parte del profesional de enfermería y el 62% no lo hace; debido al número de pacientes que se encuentran en cada sala; el 6% indica que lo hace a veces porque el nombre de ellos se encuentra en una esquila sobre su cama.

12.10 GRÁFICO 4B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿LA ENFERMERA LE PREGUNTA A UD. COMO PASÓ EL DÍA, LA TARDE O LA NOCHE? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

Testimonio:



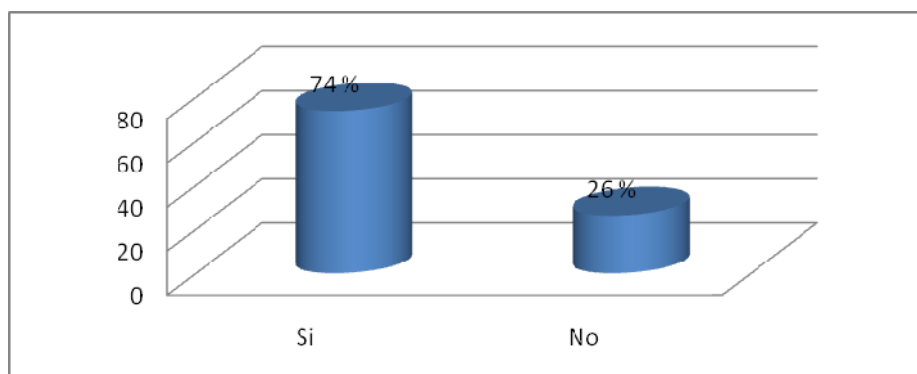
“Solo cuando van a entregar el turno nos preguntan cómo se sienten nuestros niños”.²⁴

Análisis:

En la presente tabla observamos que el 74% afirma que la enfermera se preocupa al preguntar el estado de salud del paciente hospitalizado ya que así ella podrá establecer un plan de cuidados específico para el paciente según su estado de salud, el 24% opinó que no le pregunta o lo hace una sola vez en el día considerando que no se preocupan por el estado de salud del paciente. Y el 2% opinó que solo a veces le pregunta durante el turno.

12.11 GRÁFICO 5B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿UD. COMPRENDE LAS INSTRUCCIONES QUE EL DA LA ENFERMERA? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso”

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

Testimonio:

²⁴ Mercy Jhoana Pujupat.



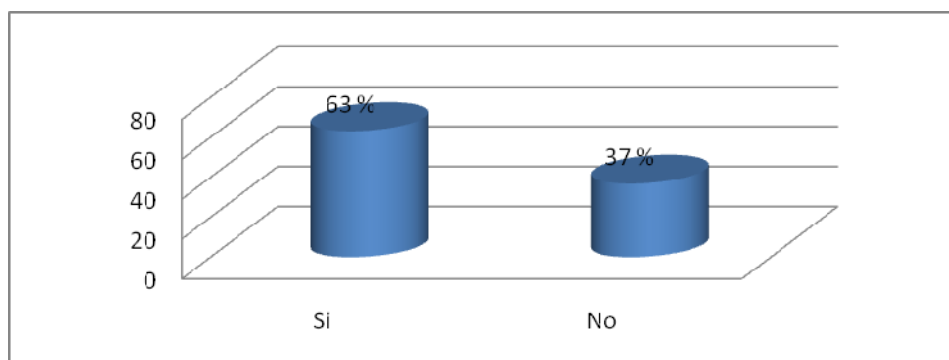
*“Si nos indicaron que por ejemplo no le movamos la mano porque hay que pincharle de nuevo, o que no le dejemos solo en la cama porque puede caerse; nos explican con palabras que no son difíciles de entender”.*²⁵

Análisis:

Es fundamental que el familiar del paciente entienda las instrucciones que se brinda por parte del personal de enfermería porque de esta manera se colabora con la recuperación del paciente, según el gráfico el 74% de los encuestados coinciden en que si comprenden las instrucciones que le da la enfermera porque claras y sin palabras difíciles de comprender pero el 26% respondieron que no entendieron estas instrucciones porque los familiares tuvieron recelo de preguntar ciertas inquietudes por lo que sus instrucciones no quedaron claras.

12.12 GRÁFICO 6B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDEZ EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿UD. TIENE CONFIANZA EN DECIRLE A LA ENFERMERA SUS PREOCUPACIONES?
HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso”

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

²⁵ Francisco Enrique Ibáñez Quirola.



Testimonio:

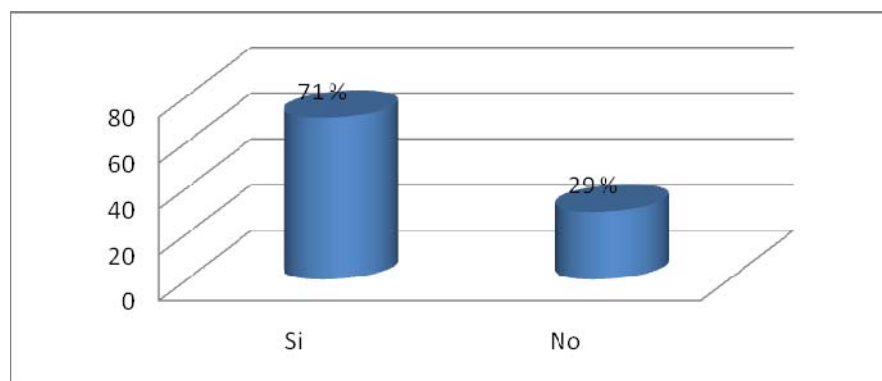
*“Si porque algunas enfermeras comparten con nosotros los problemas de nuestros familiares, y uno tiene confianza en contarle las cosas que nos inquietan”.*²⁶

Análisis:

Según los resultados obtenidos de esta tabla indica que los encuestados percibieron como positiva la empatía que existió en la relación con el personal de enfermería, esto permitió que el 63% respondiera que si tienen confianza en expresar sus sentimientos, si se establece una relación agradable; el 37% corrobora que no tienen confianza; debido a la actitud de ciertas enfermeras; poco comunicativas y cálidas en el trato al paciente.

12.13 GRÁFICO 7B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿SIENTE QUE LA ENFERMERA TRATA A TODOS LOS PACIENTES POR IGUAL? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso”

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

²⁶ Marinéala Boltecho.



Testimonio:

*“Yo siento que a todos los pacientes los tratan por igual, ya que les colocan su medicación, les cambian y les bañan a todos por igual”.*²⁷

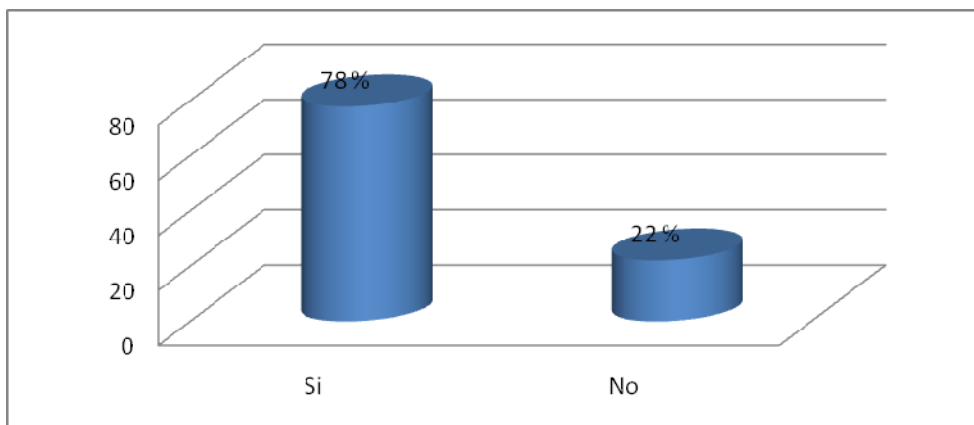
Análisis:

Para el familiar es importante que el personal de enfermería le brinde cuidados necesarios y que priorice los mismos en forma equitativa; en este gráfico el 71% aprueba que la enfermera si trata a todos los pacientes por igual; y un 29% opina en forma negativa; debido a la gravedad del paciente pues éstos necesitan más cuidados del personal de enfermería más no por afinidad.

12.14 GRÁFICO 8B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDEZ EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA:
¿CUÁNDO MANIFIESTA SUS PREOCUPACIONES LA ENFERMERA LE ESCUCHÓ? HVCM. CUENCA 2010

²⁷ Fausto Carabajo.



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

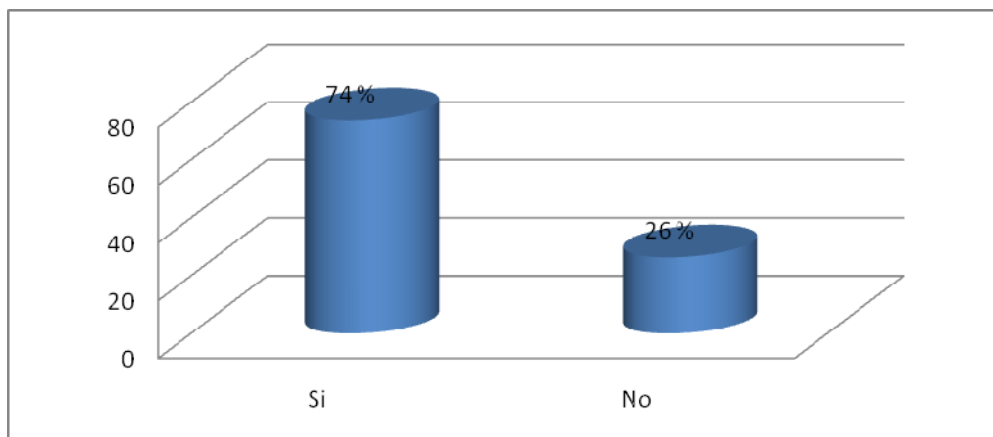
ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Análisis:

Según la siguiente tabla se observa que el personal de enfermería cuenta con las características necesarias de cuidado, ya que el 78% juzga que la enfermera si le escucha cuando manifiesta sus preocupaciones recibiendo de ellas buena actitud demostrando un cuidado de calidez; pero el 22% dice que no por el número de pacientes que se encuentran ingresados en el área pues no podrían escuchar a todos los pacientes.

12.15 GRÁFICO 9B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDEZ EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿LA ENFERMERA COMENTA CON UD. COSAS AGRADABLES CON RESPECTO A LA SALUD DE SU FAMILIAR? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Testimonio:

"Las enfermeras en sus tiempos libres si conversan con nosotros, nos dicen que todos va a salir bien, y que nuestro familiar se va a recuperar y demuestran así que se preocupan por los pacientes".²⁸

Análisis:

El 74% de los encuestados corrobora que la enfermera si comenta cosas agradables respecto a la salud del familiar en momentos que ellas tienen libre; demostrando su preocupación y calidad de gente por cada paciente que tiene a su cargo; pero el 26% expresan que algunas enfermeras no brindan confianza pues a veces la cantidad de pacientes no les permite estar conversando con los familiares todo el tiempo.

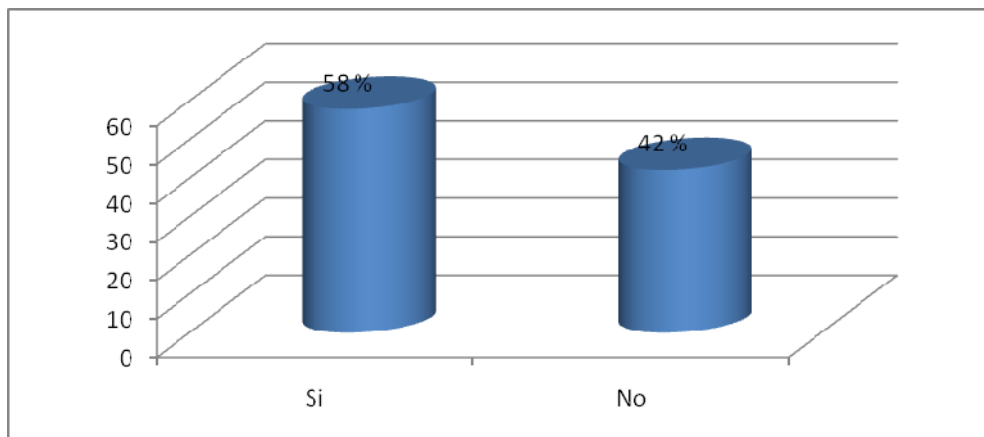
12.15 GRÁFICO 10B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDEZ EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿LA

²⁸ Marco Sharup.



ENFERMERA CONVERSA CON UD, CUANDO REALIZA OS PROCEDIMEINTOS A SU FAMILIAR? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Análisis:

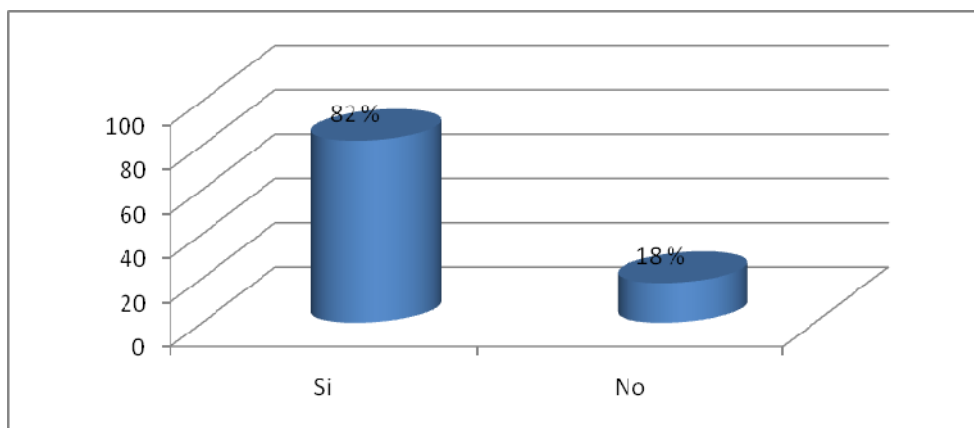
En el presente gráfico el 58% de familiares da importancia a que el personal de enfermería mantenga una comunicación, porque este indica el interés que tiene con su familiar. El 42% opina que no conversa la enfermera, cuando da cuidado por existir muchos pacientes en el área en que laboran.

12.17 GRÁFICO 11B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORIA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA:



¿CUÁNDO EL NIÑO NECESITA SER ATENDIDO POR LA ENFERMERA ELLA ACUDE A ATENDERLO DE INMEDIATO? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Testimonio:

"Siempre cuando le llamo a la enfermera ella viene de inmediato o a veces me dice espere un momento que ya le ayudo".²⁹

Análisis:

La atención puede ser evaluada de acuerdo al seguimiento que se le haga al paciente, el tiempo dedicado a la administración del tratamiento indicado la identificación de sus necesidades y sobre todo si responde con rapidez al llamado.

En gráfico siguiente el 82% de los encuestados percibieron que siempre existía disponibilidad para la atención, porque esto favorece el cuidado y la pronta recuperación del paciente.

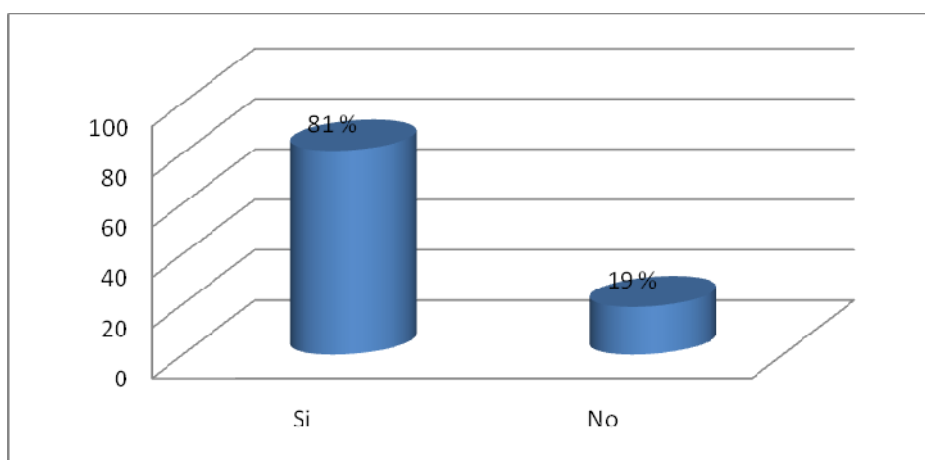
El 18% no percibió esto debido a que son muchos niños para el escaso personal disponible.

12.18 GRÁFICO 12B

²⁹ María Merchán.



OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿DURANTE LAS 24 HORAS DEL DÍA LA ENFERMERA ESTUVO DISPUESTA A ATENDER A SU FAMILIAR DE ACUERDO A SUS NECESIDADES? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

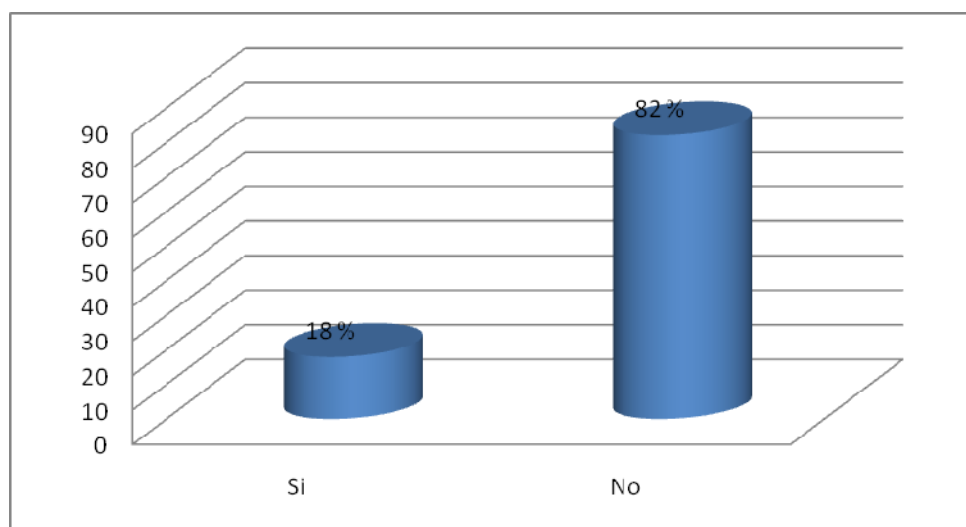
Análisis:

Una buena atención de enfermería indica la disponibilidad que esta tiene para priorizar las necesidades del paciente y estar dispuesta a brindar sus servicios con calidez y contribuir a la pronta recuperación del paciente. En el gráfico siguiente el 81% de los encuestados señalan que el personal de enfermería si estuvo dispuesta a atender a su familiar todo el tiempo y el 19% opina que no porque existen turnos rotativos del personal que no presta colaboración.



12.19 GRÁFICO 13B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA VARIABLE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿CONOCE UD. EL HORARIO DE ADMINISTRACION DE MEDICACION A SU FAMILIAR? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Testimonio:

"No nos preocupamos de eso porque de eso se encargan los médicos y las enfermeras".³⁰

Análisis:

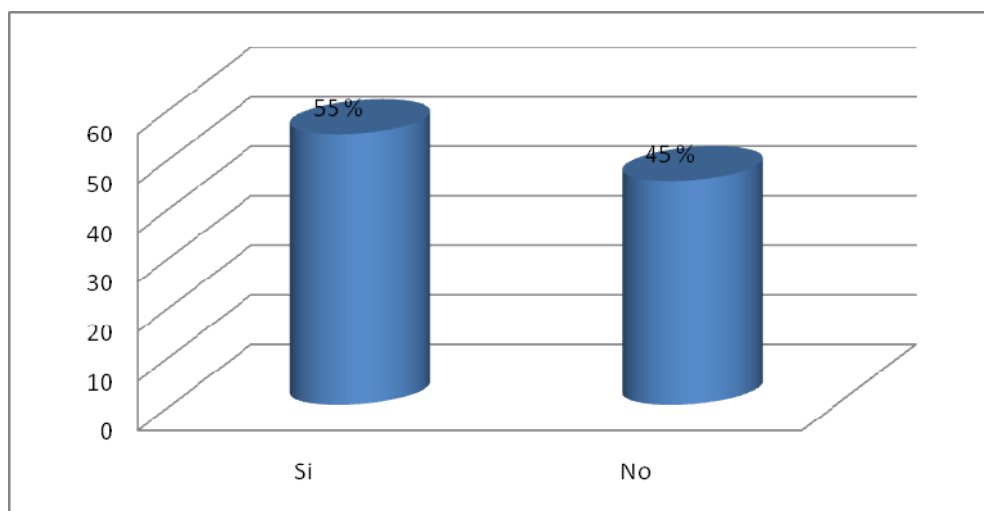
En el gráfico siguiente el 18% de los encuestados manifestó que si recibió información sobre los medicamentos y el horario de administración de los mismos, por parte del personal de enfermería pues este es quien los administra. Y el 82% no recibió informaron sobre los horarios porque rotaban turnos con otros familiares para el cuidado del niño.

³⁰ Paola Carbanza.



12.20 GRÁFICO 14B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿CREE QUE LA ENFERMERA LE ADMINISTRA LOS MEDICAMENTOS A SU FAMILIAR EN EL HORARIO CORRECTO? HVCM. CUENCA, 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

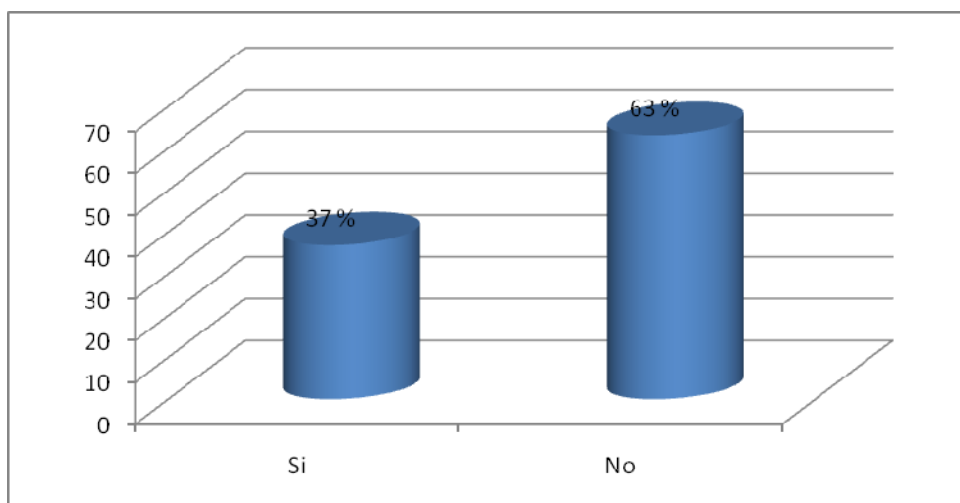
Análisis:

Una buena atención de enfermería en el cuidado del paciente está basada en la correcta administración de los medicamentos sobre todo en su horario de administración, porque los conocimientos adquiridos en farmacología indica el tiempo de acción de cada uno, es por ello que una adecuada administración de los mismos colaborará en la recuperación del paciente. En el gráfico podemos ver que el 55% indica que la enfermera si administra la medicación en el horario correcto mientras que el 45% indica que no debido a que desconocen el horario de la administración de los medicamentos.



12.21 GRÁFICO 15B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿DURANTE LA ADMINISTRACION DEL TRATAMINETO A SU FAMILIAR LA ENFERMERA LE EXPLICA EN FORMA CLARA SOBRE LOS BENEFICIOS DEL MEDICAMENTO EN EL ORGANISMO DEL NIÑO? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Análisis:

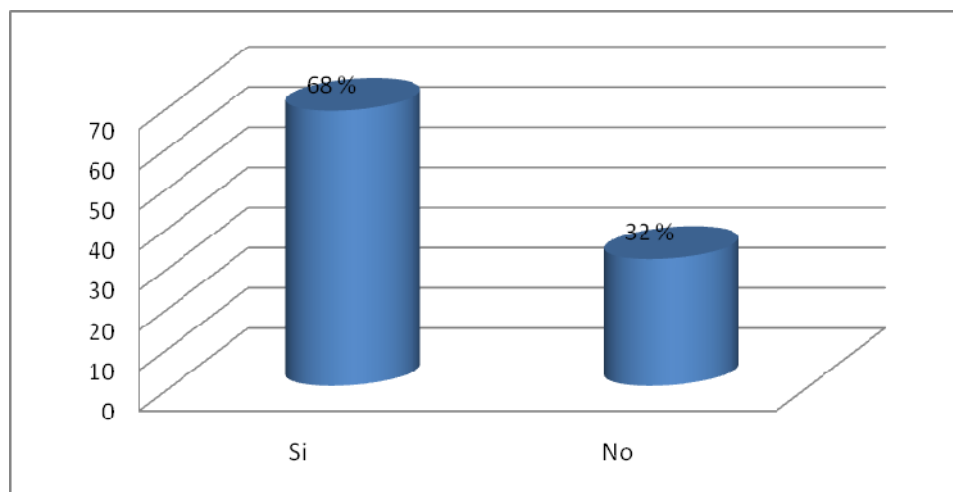
El indicar los mecanismos de acción de los medicamentos a los familiares del paciente demuestra que la enfermera posee conocimientos y habilidades profesionales, el 37% confirma que la enfermera si le indicó sobre los beneficios del



medicamento mientras que el 63% no lo sabía porque no tuvieron confianza en preguntar.

12.22 GRÁFICO 16B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿LA ENFERMERA BRINDA PRIVACIDAD Y CONFIANZA EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS QUE REALIZA A SU FAMILIAR? HVCM. CUENCA, 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Análisis:

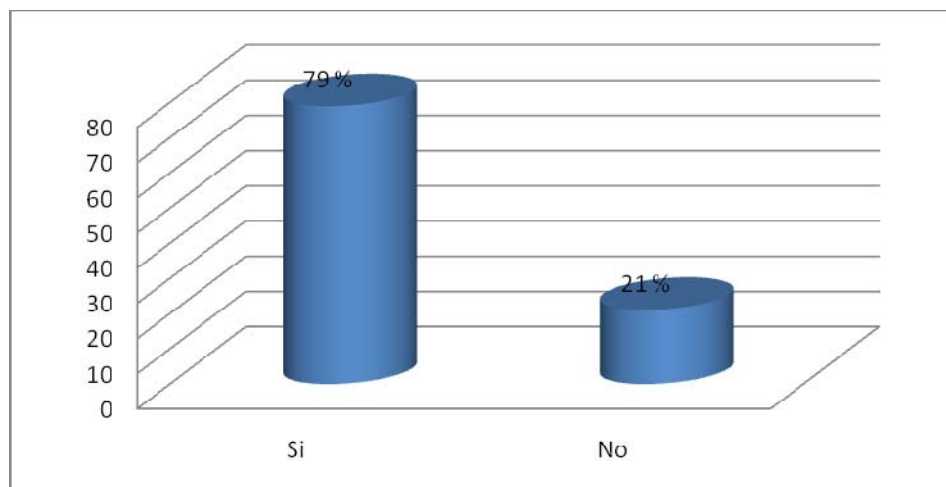
El cuidado de enfermería está orientado a priorizar a la persona guardando respeto por su intimidad. Los resultados del gráfico revelan que el 68% indica que la enfermera si brindó privacidad y esto ayuda a cada uno de los pacientes a que se



sientan como seres únicos y además satisfechos por el respeto brindado a su intimidad, y el 32% señala que no les brindaron privacidad pues existe muchos paciente en una misma sala.

12.23 GRÁFICO 17B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿LA ENFERMERA CUMPLE CON LAS ACTIVIDADES: COMO CAMBIO DE ROPA, TENDIDO DE CAMA E HIGIENE DE SU FAMILIAR? HVCM



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Análisis:

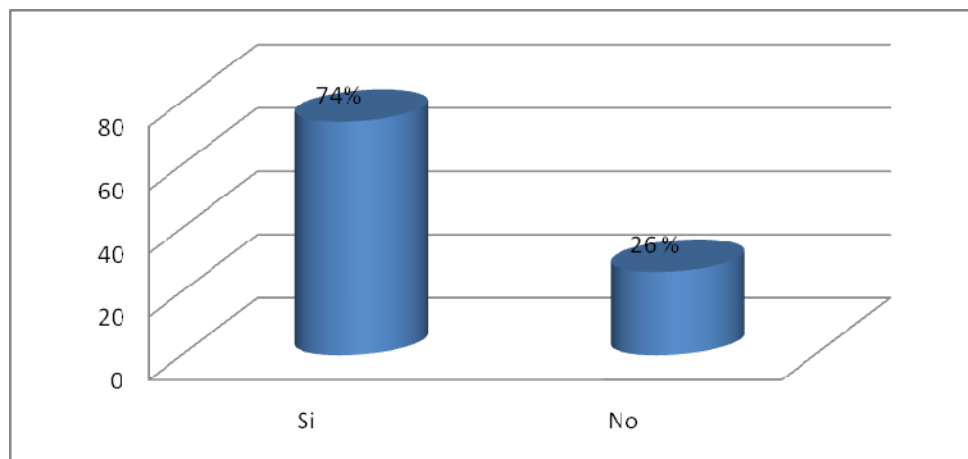
Una de las actividades vitales del ser humano es mantener una buena higiene personal por lo tanto entre los cuidados de enfermería está ayudar a mantener un



buen confort del paciente interviniendo en su higiene personal cuando este lo necesite; el gráfico muestra que el 79% opina que la enfermera si cumplió con estas actividades; mientras que el 21% respondió que no lo hizo pues fueron los familiares quienes decidieron realizar estas actividades para ayudar al personal.

12.24 GRÁFICO 18B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿ESTÁ A GUSTO CON LA ATENCION QUE LE DA LA ENFERMERA A SU FAMILIAR? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Análisis:

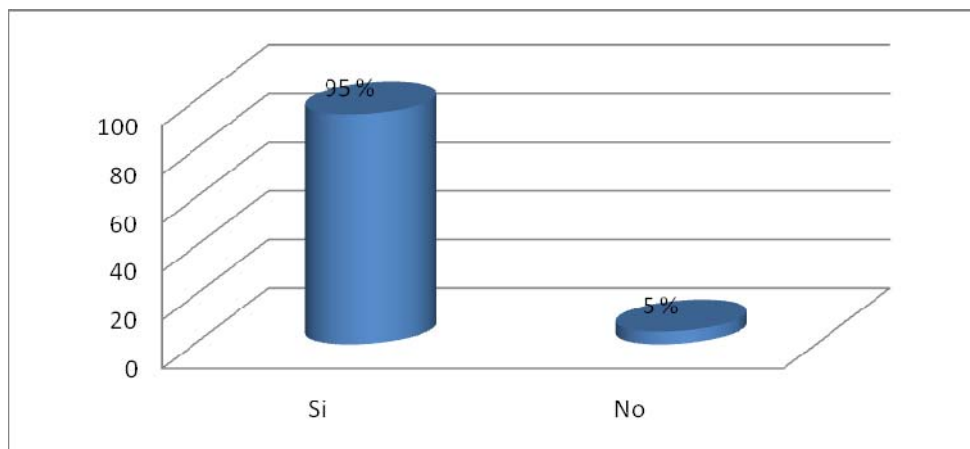
Los profesionales de enfermería deben contar con habilidades profesionales para brindar una adecuada atención, con conocimientos y habilidades profesionales, liderazgo en el equipo, facilitar el dialogo y la búsqueda de la excelencia del cuidado. El 74% opina que es muy buen el desempeño del personal de enfermería porque



hace las cosas con sencillez, humanidad, y además los encuestados observaron que el desempeño del personal es profesional porque lo reflejan es su trabajo cumpliendo con su deber en forma positiva. Y el 26% indica no estar a gusto con la atención porque en diferentes turnos hay enfermeras que no son amables en el trato al paciente.

12.25 GRÁFICO 19B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA VARIABLE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿CREE UD. QUE LA ENFERMERA CUIDA SU ASPECTO PERSONAL? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Análisis:

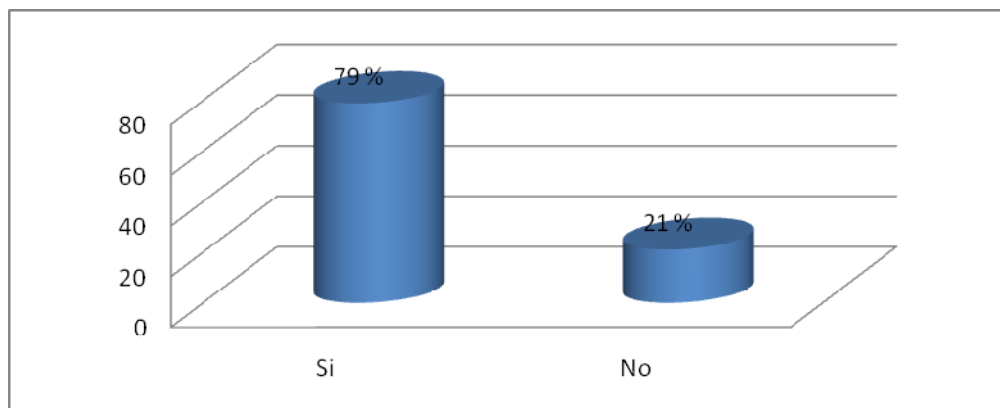
El aspecto personal es una de las característica que identifican a una enfermera pues un profesional proyecta confianza, cuando lleva el uniforme con pulcritud



demonstrando de esta manera que le interesa estar bien presentada. En el siguiente gráfico el 95% dice que la enfermera si lleva correctamente su uniforme; pero el 5% dice que no lo lleva correcto porque muchas veces no se pueden identificar a cada personal porque llevan el mismo uniforme.

12.26 GRÁFICO 20B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDEZ EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿LA ENFERMERA ES AMABLE EN EL TRATO A SU FAMILIAR? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

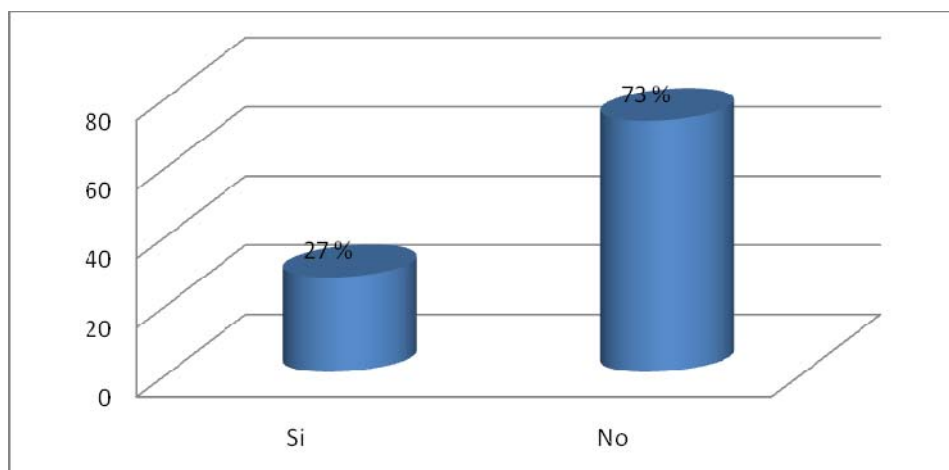
Análisis:



La percepción de la calidad del cuidado de enfermería se encuentra en el trato y cuidado que se le brinde al ingresar a la institución sobre todo si este demuestra calidad y calidez como persona. En el presente gráfico el 79% percibieron un buen trato por parte del la enfermera, pero el 21% dice que no, debido a que en ciertos turnos algunas enfermeras no brindaron un buen trato al paciente.

12.27 GRÁFICO 21B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿UD. SABE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"



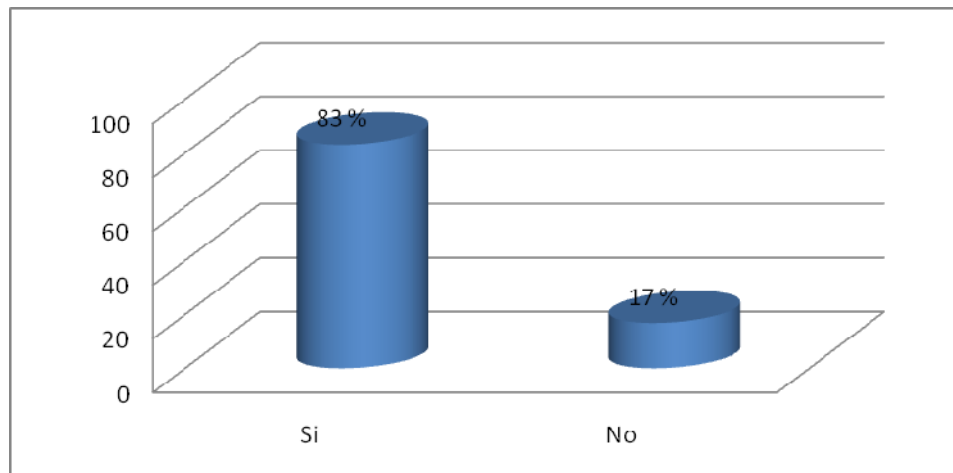
ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Análisis:

El desempeño del personal de enfermería identificado por el paciente, en rasgos que describen a una enfermera, que explica con amabilidad y paciencia, además su desempeño es profesional en cuanto al conocimiento que refleja en su trabajo, que en muchas ocasiones no es reconocido o valorado. El 27% dice que si sabe las actividades que realiza el personal de enfermería, aunque el 72% no opina lo mismo ya que las actividades que realizan son ordenes del médico.

12.28 GRÁFICO 22B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD EN LOS
CUIDADOS DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA:
¿CONSIDERA UD, QUE LOS CUIDADOS BRINDADOS A SU FAMILIAR SON
BUENOS? HVCM. CUENCA, 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Testimonio:

"Yo estoy contenta con la atención que me están brindando porque mi niño se ha mejorado".³¹

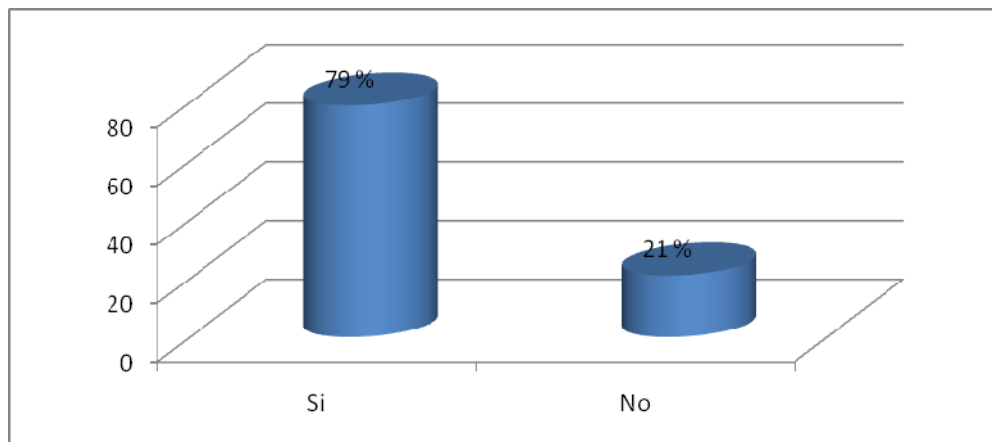
Análisis:

El cuidado humanizado de enfermería demuestran conocimientos y habilidades en todo momento, en el gráfico el 83% de los encuestados perciben estas cualidades del personal de enfermería destacando la excelencia del cuidado, no así el 17% que opina que solo siguen indicaciones del tratamiento, por lo tanto no se considera un cuidado de enfermería.

12.29 GRÁFICO 23B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿LA ENFERMERA INDICA EL PROCEDIMIENTO QUE LE VA HA REALIZAR AL NIÑO? HVCM. CUENCA 2010

³¹ Sandra Lara.



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso”

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Testimonio:

*“Siempre que le van a hacer alguna cosa a mi hijo me explican primero; como por ejemplo cuando le van a bañar”.*³²

Análisis:

Antes de realizar un procedimiento es importante despejar las inquietudes del paciente, o de su familiar en este caso, además de dar instrucciones sobre su cuidado de esta manera se le anima al paciente para que colabore, en el siguiente gráfico el 79% opina que la enfermera si les indica el procedimiento a realizar lo cual demuestra que el personal de enfermería tiene la capacidad de elegir la mejor forma de brindar el cuidado humanizado a sus pacientes, aunque el 21% no opina de la misma manera.

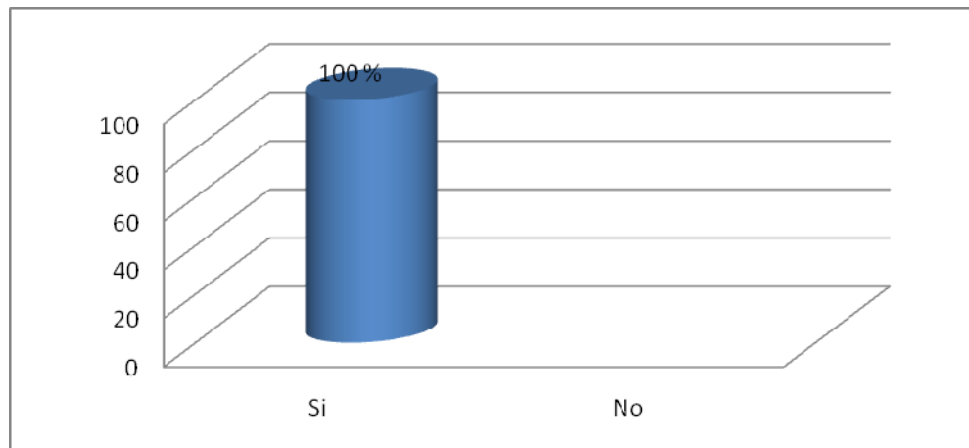
12.30 GRÁFICO 24B

OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS SEGÚN LA RESPUESTA A

³² María Julia Tomín Ortega.



LA PREGUNTA: ¿LE GUSTARÍA SABER QUE ES UNA ATENCIÓN DE CALIDAD Y CALIDEZ? HVCM. CUENCA, 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

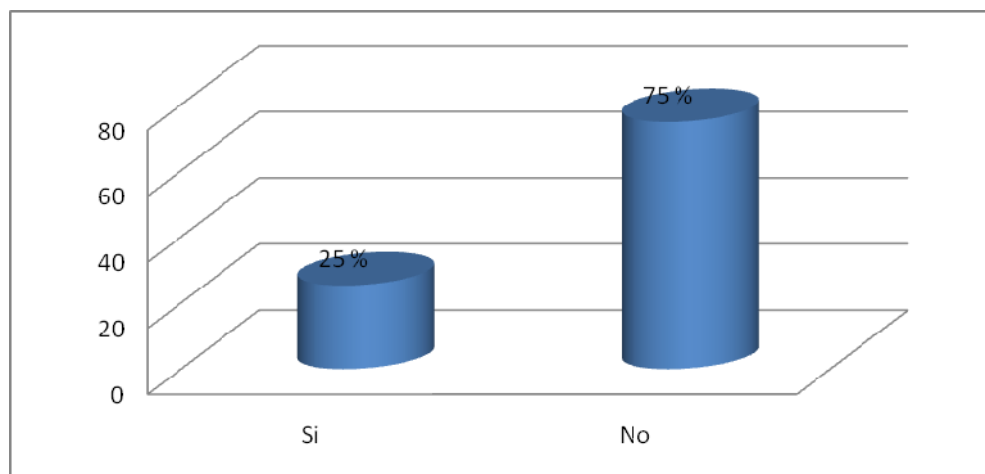
Análisis:

Para hablar de satisfacción de los usuarios es necesario analizar el término calidad. Que significa perfección, también es conjunto de cualidades de una persona o cosa. También se podría decir que la calidad es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas". En el sistema de salud, encontramos términos como calidad total que es un sistema de producción y servicios basados en la motivación del personal; es una actitud, el deseo de hacer bien las cosas desde la primera vez, se refiere a satisfacer al usuario manteniendo un nivel de conocimientos óptimos. Siendo así la presente gráfico refleja el deseo de los usuarios de saber acerca de que es calidad lo corrobora así el 100% de los encuestados.

12.31 GRÁFICO 25B



OPINIONES DE 95 FAMILIARES SOBRE LA CATEGORÍA CALIDAD EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿UD. PODRÍA DISTINGUIR ENTRE UNA LICENCIADA EN ENFERMERÍA Y UNA AUXILIAR DE ENFERMERÍA? HVCM. CUENCA 2010



FUENTE: Encuesta sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría frente a la Atención de Enfermería en el Hospital "Vicente Corral Moscoso"

ELABORADO POR LAS AUTORAS: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud

Análisis:

El proceso de enfermería lo utilizamos a diario, lo que le da la razón científica que nos diferencia del otro personal debido a nuestros fundamentos teóricos. El 25% de los familiares coinciden en que si pueden distinguir a una licenciada y una auxiliara por sus conocimientos. El 75% dice que no porque no llevan el uniforme completo y correcto, como es de una licenciada en enfermería.



15. OBJETIVOS Y CONCLUSIONES

<p>Recolectar opiniones de familiares de los niños hospitalizados, en relación la atención brindada de enfermería.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Un 43% opinó que la enfermera si le brindó orientación acerca de horario de visita, alimentación, reposo, y otras normas hospitalarias; y el 57% opinó que no recibió este tipo de información porque manifestaron que tal vez influyen el bajo número de personal de enfermería.✓ El 62% consideraron que la enfermera si saluda al momento de ingresar a la sala, pues consideran que el saludo en una muestra de respeto; mientras que el 24% opinaron que la enfermera no saluda al momento de ingresar a la sala considerando este acto como de mala educación por parte de una profesional que es preparada.✓ El cuidado de enfermería está orientada a priorizar a la persona, se conserva a partir de la identificación por el nombre, esto ayuda a que cada paciente logre sentirse como un ser único. El 32% de los encuestados nos confirma que la enfermera saluda por el nombre; el 62% no lo hace; debido al número de pacientes que se encuentran en cada sala.✓ El 74% afirma que la enfermera se preocupa al preguntar el estado de salud del paciente hospitalizado ya que así ella podrá establecer un plan de cuidados específico para el paciente según su estado de salud, el 24% opinó que no le pregunta.✓ El 74% de los encuestados coinciden en que si comprenden las instrucciones que le da la enfermera porque son claras y sin palabras difíciles de comprender pero el 26% respondieron que no
--	---



	<p>entendieron estas instrucciones porque los familiares tuvieron recelo de preguntar ciertas inquietudes por lo que sus instrucciones no quedaron claras.</p> <p>✓ El 82% de los encuestados percibieron que siempre existía disponibilidad para la atención, porque esto favorece el cuidado y la pronta recuperación del paciente. El 18% no percibió esto debido a que son muchos niños para el escaso personal disponible.</p> <p>✓ El 81% de los encuestados señalan que el personal de enfermería si estuvo dispuesta a atender a su familiar todo el tiempo y el 19% opina que no porque existen turnos rotativos del personal que no presta colaboración.</p> <p>✓ El 37% confirma que la enfermera si le indicó sobre los beneficios del medicamento mientras que el 63% no lo sabía porque no tuvieron confianza en preguntar.</p> <p>✓ El 79% opina que la enfermera si cumplió con estas actividades; mientras que el 21% respondió que no lo hizo pues fueron los familiares quienes decidieron realizar estas actividades para ayudar al personal.</p> <p>✓ El 95% dice que la enfermera si lleva correctamente su uniforme; pero el 5% dice que no lo lleva correcto porque muchas veces no se pueden identificar a cada personal porque llevan el mismo uniforme.</p> <p>✓ El 25% de los familiares coinciden en que si pueden distinguir a una licenciada y una auxiliara por sus conocimientos. El 75% dice que no porque no llevan el uniforme completo y correcto, como es de una licenciada en enfermería.</p>
--	--



<p>Describir los cuidados de enfermería administrados al paciente, desde el punto de vista de los familiares.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ El 71% aprueba que la enfermera si trata a todos los pacientes por igual; y un 29% opina en forma negativa; debido a la gravedad del paciente pues éstos necesitan más cuidados del personal de enfermería más no por afinidad. ✓ El 78% juzga que la enfermera si le escucha cuando manifiesta sus preocupaciones recibiendo de ellas buena actitud demostrando un cuidado de calidez; pero el 22% dice que no por el número de pacientes que se encuentran ingresados en el área pues no podrían escuchar a todos los pacientes. ✓ El 74% de los encuestados corrobora que la enfermera si comenta cosas agradables respecto a la salud del familiar en momentos que ellas tienen libre; demostrando su preocupación y calidad de gente por cada paciente que tiene a su cargo; pero el 26% expresan que algunas enfermeras no brindan confianza pues a veces la cantidad de pacientes no les permite estar conversando con los familiares todo el tiempo. ✓ El 58% de familiares da importancia a que el personal de enfermería mantenga una buena comunicación, porque este indica el interés que tiene con su familiar. El 42% opina que no conversa la enfermera, cuando da cuidado por existir muchos pacientes en el área en que laboran. ✓ El 18% de los encuestados manifestó que si recibió información sobre los medicamentos y el horario de administración de los mismos. Y el 82% no recibió informaron sobre los horarios porque rotaban turnos con otros familiares para el cuidado del niño. ✓ El 55% indica que la enfermera si administra la medicación en el horario correcto mientras que el 45% indica que no debido a que desconocen el
---	--



	<p>horario de la administración de los medicamentos.</p> <p>✓ El 68% indica que la enfermera si brindó privacidad y esto ayuda a cada uno de los pacientes a que se sientan como seres únicos y además satisfechos por el respeto brindado a su intimidad, y el 32% señala que no les brindaron privacidad pues existe muchos paciente en una misma sala.</p> <p>✓ El 74% opina que es muy buen el desempeño del personal de enfermería porque hace las cosas con sencillez, humanidad, y además los encuestados observaron que el desempeño del personal es profesional porque lo reflejan es su trabajo cumpliendo con su deber en forma positiva. Y el 26% indica no estar a gusto con la atención porque en diferentes turnos hay enfermeras que no son amables en el trato al paciente.</p> <p>✓ El 79% percibieron un buen trato por parte del la enfermera, pero el 21% dice que no, debido a que en ciertos turnos algunas enfermeras no brindaron un buen trato al paciente.</p> <p>✓ El 27% dice que si sabe las actividades que realiza el personal de enfermería, aunque el 72% no opina lo mismo ya que las actividades que realizan son ordenes del médico.</p> <p>✓ El 83% de los encuestados perciben estas cualidades del personal de enfermería destacando la excelencia del cuidado, no así el 17% que opina que solo siguen indicaciones del tratamiento, por lo tanto no se considera un cuidado de enfermería.</p> <p>✓ El 79% opina que la enfermera si les indica el procedimiento a realizar lo cual demuestra que el personal de enfermería tiene la capacidad de elegir la mejor forma de brindar el cuidado humanizado a</p>
--	--



	<p>sus pacientes, aunque el 21% no opina de la misma manera.</p>
<p>Analizar las opiniones del usuario externo respecto a la calidad y calidez de los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Pediatría del Hospital Vicente Corral Moscoso.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ El 32% de los encuestados nos confirma que la enfermera saluda por el nombre; y el 62% no lo hace; debido al número de pacientes que se encuentran en cada sala.✓ El 63% respondiera que si tienen confianza en expresar sus sentimientos, si se establece una relación agradable; el 37% corrobora que no tienen confianza; debido a la actitud de ciertas enfermeras; poco comunicativas y cálidas en el trato al paciente.✓ El 100% de los encuestados refleja el deseo de los usuarios de saber acerca de que es calidad.✓ Calidad: se resume en una buena atención, cuidados oportunos, preocuparse por el enfermo, cuando la enfermera hace bien su trabajo, para que el paciente este satisfecho.✓ Calidez: significa el lado humano de cada persona, que la enfermera no sea brava, una atención amable, con gentileza, la buena voluntad que tiene el personal de enfermería para hacer sus actividades,✓ Recibieron cuidados de enfermería con calidad: 15 de 25 participantes de la charla opinaron que si recibieron estos cuidados, 2 dicen que no siempre y 3 opinaron que este trato es solo a veces.✓ Calidez: 17 de los participantes de la charla opinaron que si recibieron atención con calidez, 7 de ellos opina que este trato fue a veces, no de todos los turnos, y no de todas las enfermeras.



<p>Describir los datos personales del familiar del niño.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Las características de las variables estudiadas permiten determinar que 95 familiares de los pacientes hospitalizados en el área de Pediatrías el 38% corresponde a las edades entre los 15 y 25 años; seguido en importancia del 32% cuyas edades oscila entre los 25 y 35 años. ✓ El 81% pertenecen al sexo femenino y el 19% al sexo masculino. Se podría explicar esta diferencia pues en la mayoría de los casos son las madres, abuelas, las que tienen que encargarse de los niños enfermos. ✓ El 61% que es el más representativo y corresponde a instrucción primaria. ✓ El 62% de los encuestados son amas de casa; porque han tenido que abandonar su trabajo pues sus familiares requieren de su compañía todo el tiempo. ✓ El 68% corresponde a las madres porque aseguran de esta manera que ellos reciban un buen trato. ✓ El 61% son de la Zona Urbana porque es el hospital más cercano para estas personas.
--	--



14. RECOMENDACIONES

- ✓ Llevar a cabo un desarrollo permanente de programas de mejoramiento de los cuidados de enfermería que contemplen el conocimiento del problema, la capacidad instalada de recursos la medida de las necesidades del paciente son cubiertas. En este sentido, el monitoreo de la satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados recibidos y la educación continua del personal se transforman en estrategias validas para asegurar el cumplimiento de objetivos de calidad.
- ✓ Mejorar la atención brindada por el personal de enfermería.
- ✓ Presentar los resultados del estudio al personal de salud de los diferentes servicios, con la finalidad de obtener una retroalimentación ha cada servicio y poder fortalecer los factores positivos identificados en la prestación de servicios.
- ✓ Promover en los trabajadores de la salud una cultura de calidad en la prestación de servicios, principalmente en aquellos que influyen negativamente en la imagen de la institución
- ✓ Inducir la realización de estudios de investigación que analicen la satisfacción del usuario interno y conocer la percepción de estos de la condiciones de trabajo en la que se brinda el servicio.



15. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ AVILÉS AMANDA, BLANCO MARÍA, QUIROZ JOSÉ. 2005. "Satisfacción de usuarias del programa de atención integral a la mujer Centro de Salud Dr. Ramón Guillén Navarro Municipio de Boaco", Nicaragua, Enero-Junio2005.

- ✓ DONABEDIAN, A. (1991). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública de México. Pág. 35.

- ✓ Equipo de Redactores de EDIBOSCO; 1992. "Metodología de la Investigación Científica". Colección L.N.S

- ✓ FERNÁNDEZ NELSON, MAYORGA MARÍA; 2006. "Nivel de satisfacción del usuario en relación con la atención recibida por el personal de Enfermería" Disponible en [http:// www.enfermeriaaldia.ve.tc](http://www.enfermeriaaldia.ve.tc).

- ✓ MARTINEZ ESTRADA, Alejandro: " RELACIONES HUMANAS" Ediciones maya, edición 2001

- ✓ MORALES FLAVIO, 2006. "Análisis de satisfacción de usuarios externos atendidos en los servicios de hospitalización del Hospital Alemán Nicaragüense en el período comprendido de Agosto - Octubre 2006". Tesis para optar al título de Especialista en Medicina Integral. UNAN. Nicaragua.



- ✓ MIYAHIRA, JUAN. 2009. Calidad en los Servicios de Salud ¿Es posible? Revista Médica Herediana.

- ✓ OPS-OMS. Desarrollo y Fortalecimiento de los Sistemas Locales de Salud “La Garantía de la Calidad, acreditación de hospitales para América Latina y el Caribe”. Enero 1992. Pág. 191.

- ✓ ORTEGÓN, Edgar; PACHECO, Juan Francisco; PRIETO, Adriana; “Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas”. Santiago de Chile 2005

- ✓ PERALTA BARBA RODRIGUEZ, 2004. “Determinación del grado de satisfacción del usuario que asiste a Consulta Externa, Emergencia y Sala de hospitalización en el Hospital Psiquiátrico Nacional- Managua Agosto/2004.”

- ✓ REMUZGO ANIKA, 2003. “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el Servicio de Geriátrica del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen” Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. UNMSM. LIMA.

- ✓ REYES BLANCA, ACEITUNO OMA; 2004. “Satisfacción de la atención en la consulta General a usuarios mayores de 15 años, Centro de Salud Flor del Campo, Tegucigalpa, Honduras, Julio 2004” Tesis para optar al título de Máster en Salud Pública.

- ✓ SABINO; Carlos. “El proceso de investigación”. Caracas 2000.

- ✓ VANORMELINGEN, K. “La gerencia de calidad total en salud”. (Pág. 5-6).



Páginas de internet consultadas:

- ✓ Atención en los servicios de salud; disponible en: <http://docenciaenenfermeria.blogspot.com/2008/09/calidad-de-atencion-en-los-servicios-de.html>

- ✓ Administración de medicamentos; disponible en: <http://administracionmedicamentos.blogspot.com/>.

- ✓ ARIZA, C. Cardióloga Estudiante del Programa de Doctorado en Enfermería Universidad Nacional de Colombia. Coordinadora del Programa de Especialización en Cuidado Critico de la Pontificia *La excelencia del cuidado. Un reto para enfermería-* Colombia, disponible en: [http:// Enfermeria8105-Editorial.htm](http://Enfermeria8105-Editorial.htm)

- ✓ ARANAZ, Jesús. *LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SANITARIOS. UNA PROPUESTA GENERAL PARA LOS SERVICIOS CLÍNICOS.* Disponible en: http://neurologia_rediris_es-congreso-1-conferencias-imagenes-asistencia-7-2_gif.mht

- ✓ Calidad hospitalaria tqm. 2009. Disponible en [http:// www.greatboards.org](http://www.greatboards.org).

- ✓ Calidad de los servicios de salud. 2004. Disponible en [http:// www.monografias.com](http://www.monografias.com)



- ✓ Calidad. Disponible en: [http:// Secretaría de Educación - Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.mht](http://Secretaría de Educación - Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.mht)

- ✓ Droga: Factores de riesgo familiar; disponible en: <http://www.sembrarfamilia.org/articulo.php?id=150>

- ✓ Funciones de la familia: disponible en: <http://www.xtec.cat/~mcodina3/familia/funcio.htm>

- ✓ Proceso de enfermería; disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_de_enfermer%C3%ADa

- ✓ Paciente: disponible en: <http://www.codhet.org.mx/paciente.htm>.

- ✓ Servicios de Salud; disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos67/sector-servicios-salud/sector-servicios-salud2.shtml>



ANEXOS



**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

TÍTULO

“SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA FRENTE A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO DURANTE EL PERIODO DICIEMBRE 2009- MAYO 2010”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras; Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud; estudiantes de la Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, nos encontramos realizando una investigación sobre la Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el área de Pediatría frente a la atención de Enfermería en el Hospital “Vicente Corral Moscoso”, para la obtención del título de Licenciadas en Enfermería, por lo que solicitamos de manera comedida a formar parte de esta investigación, la misma que se llevará a cabo en el servicio de Pediatría del Hospital “Vicente Corral Moscoso”, durante el periodo Diciembre 2009 a Mayo 2010.

La información que se recolecte será confidencial y los datos servirán únicamente a las investigadoras, siendo el objetivo principal, determinar la satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el área de pediatría frente a la atención de enfermería en el Hospital Vicente Corral Moscoso.

Las respuestas a las preguntas de la entrevista, serán llenadas a mano por las investigadoras y redactadas tal como Ud. expresa. Si usted está de acuerdo dígnese poner su firma o huella como aceptación teniendo en cuenta que puede retirarse en cualquier momento.

Por la favorable acogida anticipamos nuestro agradecimiento.



1. _____
Firma Cédula



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA

Contenido:

A. Datos generales:

Nombre:

1. **Edad:**
2. **Sexo:**
Hombre
Mujer
3. **Grado de instrucción del familiar:**
Analfabeto
Primaria
Secundaria
Superior
4. **Ocupación del familiar:**
Ama de casa
Obrero
Comerciante
Estudiante
Profesional
Otros



5. Parentesco con el niño:

- Madre
- Padre
- Hermano
- Abuelo/a
- Tío/a
- Otros

6. Domicilio del familiar:

- Zona Urbana
- Zona Rural
- Otra Provincia

Dirección: _____

B. De la atención recibida:

1. Cuando ingresó al servicio para hospitalizarle al niño, la enfermera le brindó orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias.

Si No

2. ¿La enfermera al momento de ingresar a la sala le saluda?

Si No

3. ¿La enfermera le saluda por su nombre?

Si No

4. ¿La enfermera le pregunta a usted cómo pasó el día (tarde, mañana y noche)?



Si

No

5. ¿Ud. comprende las instrucciones que le da la enfermera?

Si

No

6. ¿Ud. tienen confianza en decirle a la enfermera sus preocupaciones?

Si

No

7. ¿Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual?

Si

No

8. ¿Cuando Ud. Manifestó sus preocupaciones, la enfermera le escuchó?

Si

No

9. ¿La enfermera comenta con Ud. cosas agradables con respecto a la salud del niño/a?

Si

No

10. ¿La enfermera conversa con Ud., Cuando realiza los procedimientos a su familiar?

Si

No

11. Cuando el niño necesita ser atendido por la enfermera, ¿ella acude a atenderlo de inmediato?



Si

No

12. ¿Durante las 24 horas del día la enfermera estuvo dispuesta a atender a su familiar de acuerdo a sus necesidades?

Si

No

13. ¿Conoce usted el horario de administración de medicación a su familiar?

Si

No

14. ¿Cree Ud. Que la enfermera le administra los medicamentos a su familiar en el horario correcto?

Si

No

15. ¿Durante la administración del tratamiento a su familiar la enfermera le explica en forma clara sobre los beneficios del medicamento en el organismo del niño?

Si

No

16. ¿La enfermera brinda privacidad y confianza en todos los procedimientos que realiza a su familiar?

Si

No

17. ¿La enfermera cumple con las actividades como cambio de ropa, cama e higiene a su familiar?



Si

No

18. ¿Está a gusto con la atención que le da la enfermera a su familiar?

Si

No

19. ¿Cree Ud. que la enfermera cuida su aspecto personal?

Si

No

20. ¿La enfermera es amable en el trato a su familiar?

Si

No

21. ¿Ud. sabe las actividades que realiza el personal de enfermería?

Si

No

22. ¿Considera Ud., que los cuidados brindados a su familiar son buenos?

Si

No

23. ¿La enfermera indica el procedimiento que le va a realizar al niño?

Si

No

25. Le gustaría saber ¿qué es una atención de calidad y calidez?

Si

No



26. ¿Ud. Podría distinguir entre una Licenciada en Enfermería y una Auxiliar de Enfermería?

Si

No

PROGRAMA EDUCATIVO

PLAN DE CURSO

DATOS GENERALES

Nombre de la institución: Hospital Regional Vicente Corral Moscoso Cuenca

Programa: Educación para la salud.

Grupo: A los familiares de los pacientes hospitalizados en el área de pediatría

Duración: 20 minutos

Fechas incluidas: Julio del 2010.

Responsables: Angélica Fajardo, Nancy Heras Gloria Naspud.

INTRODUCCIÓN

En el presente programa educativo se abordaran temas sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería desde el punto de vista de los familiares de los pacientes hospitalizados en el área de pediatría del hospital Vicente Corral Moscoso de Cuenca, porque esto es importante que ellos conozcan a fondo lo que ellos consideran que son los cuidados de enfermería, la descripción de dichos cuidados lo



hacemos porque cada uno de los familiares observaron que el personal de enfermería realizo durante el tiempo que estuvo hospitalizado el niño-niña.

También abordaremos sobre la calidad y calidez en el cuidado de enfermería, porque los familiares lo consideran importante que en todo servicio sea de salud u otro lo principal y primordial es demostrar una atención buena, porque todos nos merecemos el mismo trato, sin discriminación de sexo, edad, estado civil, religión lugar de residencia o tipo de instrucción de los familiares.

Para realizar este programa nos basamos en las entrevistas que se realizo a cierto grupo de familiares de los pacientes hospitalizados en el área de pediatría del Hospital Vicente Corral Moscoso de Cuenca

Consideramos que la atención del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, es importante porque nos indica la calidad de atención que se brinda en dicha área e institución hospitalaria, he aquí el papel tan importante tiene el personal de enfermería, puesto que la misma se identifica por la forma en que atiende a sus pacientes a través de los cuidados caracterizados por la calidad y calidez, teniendo en cuenta lo físico, mental, social, espiritual y su conocimiento científico.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Desarrollar el programa educativo para los familiares de los pacientes hospitalizados en el área de pediatría del Hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca.

OBJETIVO ESPECIFICO

Al finalizar la charla los familiares serán capaces de:

- ✓ Identificar los cuidados que el personal de enfermería debe realizar.
- ✓ Enumerar por lo menos tres cuidados que tiene que realizar el personal de enfermería.
- ✓ Priorizar los cuidados que debe realizar el personal de enfermería.
- ✓ Exigir al personal de enfermería a que brinden una atención de calidad y de calidez
- ✓ Dar el concepto de atención de calidad.
- ✓ Identificar al personal que brinda una buena atención al paciente.

UNIDADES DEL PROGRAMA



- ✓ UNIDAD I: Cuidados de enfermería administrados al paciente desde el punto de vista de los familiares de los pacientes hospitalizados en el área de pediatría del H.V.C.M Cuenca.
- ✓ UNIDAD II: Calidad y calidez en los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Pediatría del Hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca.

METODOLOGIAS

1. Lluvia de ideas
2. Testimonios

AUXILIARES

- ✓ Trípticos
- ✓ Carteleras

EVALUACION

- ✓ Mediante preguntas y respuestas
- ✓ Test de preguntas

BIBLIOGRAFIA

- ✓ ZAMORA, A; Manual de Enfermería. Zamora Ediciones LTDA. Bogotá Colombia.
- ✓ PAZAN, Carmen; ROMERO, Fanny; Enfermería General; Cuenca Ecuador 1999.
- ✓ ARTEZANO, R. Nivel de Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe de las Enfermeras en el Servicio de Geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2001-2002.



- ✓ Servicios de Salud; disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos67/sector-servicios-salud/sector-servicios-salud2.shtml>



PLAN DE UNIDAD DIDACTICA

- ✓ UNIDAD I: Cuidados de enfermería administrados al paciente desde el punto de vista de los familiares de los pacientes hospitalizados en el área de pediatría del H.V.C.M Cuenca.

OBJETIVOS	CONTENIDO	METODOLOGIA	AUXILIARES	FECHA	HORA	RESPONSABLES
Al finalizar la charla la madre los familiares serán capaces de: Identificar por lo menos dos conceptos de los cuidados de enfermería con un 80% de eficiencia. Indicar con sus propias palabras sobre la importancia de los cuidados que brinda el personal de enfermería.	Concepto de cuidados de enfermería. Descripción de cada uno de los cuidados de enfermería según su criterio. Importancia de los cuidados de enfermería.	Clase expositiva. Clase participativa. Demostración a través de cartelera.	Trípticos sobre los cuidados de enfermería. Cartelera sobre los cuidados de enfermería.	Julio del 2010.	3H00pm	Angélica Fajardo Nancy Heras Gloria Naspud



EVALUACION

- ✓ Mediante una discusión

BIBLIOGRAFIA

- ✓ ZAMORA, A; Manual de Enfermería. Zamora Ediciones LTDA. Bogotá Colombia.
- ✓ PAZAN, Carmen; ROMERO, Fanny; Enfermería General; Cuenca Ecuador 1999.
- ✓ ARTEZANO, R. Nivel de Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe de las Enfermeras en el Servicio de Geriátría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2001-2002.
- ✓ Servicios de Salud; disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos67/sector-servicios-salud/sector-servicios-salud2.shtml>
- ✓ Administración de medicamentos; disponible en: <http://administracionmedicamentos.blogspot.com/>.





PLAN DE CLASE

Institución: Escuela de Enfermería. Hospital Vicente Corral Moscoso Área De Pediatría

Programa: Charla a los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de pediatría del Hospital Vicente Corral Moscoso.

Grupo: familiares de los pacientes hospitalizados.

Lugar: sala de espera del área de pediatría.

Duración: 15 minutos

Fecha: Julio del 2010

Hora: 14 H00pm

Responsables: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

CONTENIDO

Ver Anexos

OBJETIVOS

Al finalizar la charla la madre los familiares serán capaces de:

- ✓ Identificar por lo menos dos conceptos de los cuidados de enfermería con un 80% de eficiencia.
- ✓ Indicar con sus propias palabras sobre la importancia de los cuidados que brinda el personal de enfermería.

METODOLOGIA

- ✓ Clase expositiva
- ✓ Clase participativa
- ✓ Demostración a través de una cartelera.

AUXILIARES DE ENSEÑANZA



Trípticos sobre los cuidados de enfermería.

<p>C ARATULA UNIVERSIDA CUENCA</p> <p>DE</p> 	<p>CUIDADOS ENFERMERIA</p> <p>DE</p> 	<p>CONCEPTOS DE LOS CUIDADOS DE ENFEMERIA</p> 
<p>IMPORTANCIA</p>	<p>IMPORTANCIA</p>	

✓ Cartelera sobre los cuidados de enfermería



CUIDADOS DE ENFERMERIA

CONCEPTO DE CADA UNO DE LOS CUIDADOS

IMPORTANCIA DE LOS CUIDADOS

EVALUACION

- ✓ Señale cuales son los cuidados que debe realizar el personal de enfermería.
- ✓ Enumere tres cuidados de enfermería que cree que es más importante.
- ✓ Dé a conocer por lo menos la importancia de un cuidado de enfermería.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ <http://administracionmedicamentos.blogspot.com/>.
- ✓ ZAMORA, A; Manual de Enfermería. Zamora Ediciones LTDA. Bogotá Colombia.
- ✓ PAZAN, Carmen; ROMERO, Fanny; Enfermería General; Cuenca Ecuador 1999.
- ✓ ARTEZANO, R. Nivel de Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe de las Enfermeras en el Servicio de Geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2001-2002.



- ✓ Servicios de Salud; disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos67/sector-servicios-salud/sector-servicios-salud2.shtml>



UNIDAD DIDACTICA

UNIDAD II: Calidad y Calidez en los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Pediatría del Hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca

OBJETIVOS	CONTENIDOS	METODOLOGIA	AUXILIARES	FECHA	HORA	RESPONSABLES
<p>Al finalizar la charla los familiares serán capaces de:</p> <p>Identificar la clase de atención que está recibiendo su niño, niña</p> <p>Indicar con sus propias palabras lo que es una atención de calidad y con calidez</p>	<p>Concepto de atención de enfermería de calidad y calidez.</p> <p>Que es calidad</p> <p>Concepto de calidez.</p> <p>Importancia de una atención de calidad y calidez</p>	<p>Clase participativa.</p> <p>Demostración a través de una cartelera.</p>	Cartelera.	Julio del 2010	14h00	Angélica Fajardo Nancy H eras Gloria Naspud.



EVALUACION

- ✓ Podría indicar con sus propias palabras que es calidad
- ✓ Podría indicar con sus propias palabras que es calidez

BIBLIOGRAFIA

- ✓ ARTEZANO, R. Nivel de Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe de las Enfermeras en el Servicio de Geriátría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2001-2002.
- ✓ Servicios de Salud; disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos67/sector-servicios-salud/sector-servicios-salud2.shtml>





PLAN DE CLASE

Institución: Escuela de Enfermería. Hospital Vicente Corral Moscoso Área De Pediatría

Programa: charla a los familiares de los pacientes hospitalizados en el Área de Pediatría del Hospital Vicente Corral Moscoso.

Grupo: familiares de los pacientes hospitalizados.

Lugar: sala de espera del área de pediatría.

Duración: 15 minutos

Fecha: Julio del 2010

Hora: 14 H00pm

Responsables: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria Naspud.

CONTENIDO

Ver Anexos

OBJETIVOS

Al finalizar la charla los familiares serán capaces de:

- ✓ Identificar la clase de atención que está recibiendo su niño, niña
- ✓ Indicar con sus propias palabras lo que es una atención de calidad y con calidez con 90% de eficiencia.


METODOLOGIA




- ✓ Clase expositiva
- ✓ Clase participativa
- ✓ Demostración a través de una cartelera.

AUXILIARES DE ENSEÑANZA

Cartelera sobre calidad y calidez en el cuidado de enfermería.

Trípticos

<p style="text-align: center;"><i>La calidez</i></p>  <p>La calidez, la gentileza o la ternura, pueden derretir muros, construir puentes de confianza o crear hermosos paisajes de afecto. Es sencillo ser cálido y gentil cuando todos a tu alrededor lo son. Sin embargo ¿Qué tan consiente eres de la importancia de crear estos momentos? Cuando expresas tu calidez te conviertes en un imán que atrae, que invita, que siembra paz y esperanza en un mundo por lo general duro. Sin embargo, recuerda, que cuando expresas calidez, tú eres la primera persona que la recibe. Escucha con atención y valora honestamente lo que te hablan.</p>	<p style="text-align: center;">LA CALIDAD</p> <p>Según la Organización Panamericana de la Salud y El Ministerio de Salud Pública dice que: "Calidad es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas". En el sistema de salud, encontramos términos como calidad total que es un sistema de producción y servicios basados en la motivación del personal. La calidad total está en cada una de las personas involucradas si éstas garantizan la perfección de lo que hacen y producen, es una actitud, el deseo de hacer bien las cosas desde la primera vez, se refiere a satisfacer al usuario manteniendo un nivel de conocimientos óptimos.</p>	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD DE CUENCA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS ESCUELA DE ENFERMERÍA</p> <p style="text-align: center;">Calidad y Calidez en los Cuidados de Enfermería</p>  <p>Realizado por: Angélica Fajardo, Nancy Heras, Gloria N aspud</p>
---	--	--

<p style="text-align: center;">Cuidados de Enfermería con Calidad y Calidez</p>		
<p style="text-align: center;">CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA</p> <p>Es el trabajo bien hecho, atención esmerada a los pacientes y familiares</p>  <p>Es la satisfacción razonable de su necesidad luego o durante la utilización del servicio, también la calidad se demuestra a través del cumplimiento de normas técnicas y necesidades del usuario.</p> <p>El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los periodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado. Debe contar con conocimiento científico, para lograr el bienestar integral de las personas que cuida</p>	<p>La función de enfermería es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuando el usuario goza de total independencia.</p> <p style="text-align: center;">LA CALIDEZ EN EL CUIDADO DE ENFERMERIA</p>  <p>Calidez: Es la atención interpersonal que cumple con los valores humanos para poder obtener confianza, confianza y claridad de los familiares.</p> <p>Ser buenos profesionales de enfermería, no es poseer muchos conocimientos teóricos sobre las funciones de nuestra competencia; sino es conocer la esencia</p>	 <p>de la profesión, el fenómeno de la comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona, tanto a nivel cognitivo como conductual, que debe ser consciente de las implicancias psicológicas, de las reacciones más frecuentes y específicas de cada enfermedad, de los problemas éticos asociados a muchas situaciones y de sus consecuencias legales, sociales y morales durante los cuidados al paciente.</p> <p>El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana, paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente, quien tiene muchas necesidades.</p>

La calidez



La calidez, la gentileza o la ternura, pueden derretir muros, construir puentes de confianza o crear hermosos paisajes de afecto. Es sencillo ser cálido y gentil cuando todos a tu alrededor lo son.

Sin embargo ¿Qué tan consciente eres de la importancia de crear estos momentos? Cuando expresas tu calidez te conviertes en un imán que atrae, que invita, que siembra paz y esperanza en un mundo por lo general duro.

Sin embargo, recuerda, que cuando expresas calidez, tú eres la primera persona que la recibe.

Te sugiero hablar con gentileza, sin sarcasmos o críticas. Solo comentarios que ayuden a quienes te rodean a sentirse mejor acerca de sí mismos. Si tienes que criticar a alguien hazlo como si fueras a corregir a tu tía millonaria que te tiene en el testamento. Te sugiero contacto visual, sonríe a quienes te encuentres, incluidos quienes te sirven. El vigilante, el cajero, el mesero etc. Te invito a actuar en forma serena y calmada. Escucha con atención y valora honestamente lo que te hablan.

Cartelera.

ATENCION DE CALIDAD

CALIDAD

ATENCION DE CALIDEZ

CALIDEZ



EVALUACION

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA

EVALUACIÓN: CHARLA DE CALIDAD Y CALIDEZ DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Nombre _____

Luego de finalizada la charla sobre calidad y calidez, usted:

1.- Podría decir con sus palabras lo que entiende por calidad

2.- Podría decir con sus palabras lo que entiende por calidez.

3.- Cree que su familiar recibió cuidados de enfermería con calidad.

4.- Cree que su familiar recibió cuidados de enfermería con calidez.

4.-Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal de enfermería.



BIBLIOGRAFIA

- ✓ Servicios de Salud; disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos67/sector-servicios-salud/sector-servicios-salud2.shtml>
- ✓ ZAMORA, A; Manual de Enfermería. Zamora Ediciones LTDA. Bogotá Colombia.
- ✓ PAZAN, Carmen; ROMERO, Fanny; Enfermería General; Cuenca Ecuador 1999.
- ✓ ARTEZANO, R. Nivel de Satisfacción del paciente Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe de las Enfermeras en el Servicio de Geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2001-2002.



ANEXOS

CUIDADOS DE ENFERMERIA

Concepto:

Los cuidados de enfermería se define como la atención directa que se presta a la persona, familiares y otros que se encuentran hospitalizados y que requieren cuidados específicos, para lo cual el personal de enfermería tiene que poseer conocimientos, destrezas, para poder valorar, decidir realizar y evaluar la respuesta humana del sujeto de atención hasta que alcance el nivel máximo de recuperación de salud.

IMPORTANCIA

Permite al profesional de enfermería asegurar la calidad de atención del individuo, familia, porque a través de los cuidados se observa directamente al paciente para así analizar ordenadamente los aspectos de la salud que están alterados para poder intervenir y luego evaluar.

También es importante porque facilita la comunicación entre paciente familiar y enfermera.

HIGIENE

HIGIENE PIEL

La piel constituye una de las primeras barreras del organismo para defenderse de las agresiones del medio, es además un órgano de relación porque en ella está el sentido del tacto. Es aconsejable ducharse (mejor que bañarse) diariamente o al menos tres veces en semana y hacerlo preferentemente por la noche, pues así el cuerpo se relaja y descansa mejor. Se deben utilizar jabones de acidez similar a la de la piel (PH 6) y que no irriten. Es mejor utilizar nuestras propias manos haciendo masaje y mejora la circulación.



Las niñas durante la menstruación deben ducharse diariamente (no es cierto que se corte la regla).

Cuando se tienen determinadas enfermedades con fiebre (gripe, resfriados... conviene bañarse para eliminar la sudoración y permitir una mejor transpiración de la piel. Independientemente de la ducha diaria hay que lavarse la cara y las manos por la mañana y antes de manipular los alimentos.

HIGIENE DEL CABELLO

El cabello se ensucia con mucha facilidad porque retiene el polvo, las secreciones del cuero cabelludo y su descamación (la caspa). Es aconsejable lavarlo 2 ó 3 veces a la semana en función del tipo de cabello (graso, seco...) y teniendo en cuenta frotar con las yemas de los dedos, nunca con las uñas, y realizar al final un buen enjuagado para no dejar restos de jabón. La elección del champú debe hacerse en función del tipo de cabello, pero se puede modificar en casos especiales como en el supuesto de existir piojos

Ante la aparición de piojos usar un champú o loción antiparasitaria adecuados, existen muchos en el mercado. Consulte a su farmacéutico y él le indicará el más conveniente.

El éxito del tratamiento radica en aplicar el antiparasitario a todos los niños y adultos al mismo tiempo y repetir la operación de nuevo a la semana

HIGIENE DE UÑAS Y MANOS

Las manos, por su relación directa y constante con el medio, son uno de los más importantes vehículos de transmisión de infecciones. Hay que lavárselas con agua y jabón:

- ✓ Al levantarse de la cama.
- ✓ Después de tocar animales
- ✓ Cada vez que estén sucias
- ✓ Antes de manipular alimentos
- ✓ Antes y después de curar cualquier herida después de ir al baño
- ✓ Cuando se ha estado en contacto con posibles fuentes de contaminación y/o intoxicación (basura, estiércol, tierra, productos tóxicos...)

Especial atención merecen las uñas ya que su estructura hace que se acumule fácilmente la suciedad esto hace necesario la utilización de cepillo para limpiarlas. Es aconsejable cortárselas frecuentemente.

HIGIENE DE LOS GENITALES

Los genitales, al estar tan próximos a los orificios de salida de la orina y las heces, son una parte del cuerpo que requieren especial atención. Tanto la vulva como el



pene tienen una serie de pliegues que hay que separar para lavarlos correctamente, ya que estos facilitan la acumulación de restos de orina y secreciones diversas.

Las niñas deben lavarse de delante hacia atrás; para no arrastrar restos de heces a la vagina. La regla no contraindica la limpieza, por el contrario, exige una mayor frecuencia.

Los niños deben bajar la piel del prepucio y limpiar el glande. Los desodorantes íntimos deben desecharse, pues pueden alterar la mucosa vaginal y exponerla a infecciones.

HIGIENE DE LOS PIES

La limpieza de los pies es de gran importancia, ya que al estar poco ventilados por la utilización del calzado es fácil que se acumulen en ellos el sudor que favorece la aparición de infecciones y mal olor. Hay que lavarlos diariamente y es fundamental un buen secado, sobre todo entre los dedos, para evitar el desarrollo de posibles enfermedades. Las uñas de los pies al igual que las de las manos, se cortarán frecuentemente y en línea recta para evitar encarnaduras.

HIGIENE DE LOS OIDOS

Se lavará diariamente las orejas y el oído externo con agua y jabón, evitando la entrada de agua en el oído medio, esto consigue inclinando la cabeza hacia el lado que se está limpiando.

Los bastoncillos de algodón se deben utilizar sólo para secar los pliegues pero nunca para la limpieza del oído, ya que empujarían la cera dentro en lugar de eliminarla, y contribuye a la formación de tapones.

HIGIENE DE LOS OJOS

Aunque los ojos tienen un mecanismo propio de limpieza, construido por el sistema lacrimal se deben lavar diariamente con agua, especialmente al levantarse para eliminar las legañas producidas durante el sueño. Como medida de protección de los ojos hay que tener en cuenta:

HIGIENE DE LA NARIZ

La nariz, además de tener una función fundamental en el sentido del olfato, interviene en la respiración, acondicionando el aire para que llegue a los pulmones con la temperatura y humedad adecuada y libre de partículas extrañas. La producción de moco como lubricante y filtro para el aire es importante pero el exceso de mucosidad obstruye las fosas nasales y dificulta la respiración, la limpieza de la nariz consiste en la eliminación del moco y las partículas retenidas con el paso del aire. Esta eliminación debe hacerse utilizando un pañuelo limpio y tapando alternativamente una ventana nasal y luego la otra y sin expulsar el aire



con mucha fuerza. Un caso de obstrucción persistente se pueden hacer lavados con suero fisiológico, echando unas gotas en cada una de las fosas nasales, esto es recomendable hacerlo unas horas antes de las comidas, otra medida es tomar vapores de agua, sin añadir ninguna otra sustancia, a menos que lo indique el médico. Los niños/as deben llevar siempre un pañuelo limpio y evitar tocarse la nariz con las manos sucias, pues pueden producirse infecciones.

HIGIENE DE LA ROPA

Al igual que el cuerpo, y por estar en contacto con él, la ropa debe ser objeto de especial atención. Es indispensable cambiarse de ropa después de la ducha o baño. La ropa interior se deberá cambiar diariamente.

Los niños/as deberán llevar ropas cómodas, no muy ajustadas de fácil lavado y adecuadas a cada momento y situación del día. Para dormir tendrán que utilizar ropa amplia y diferente a la usarla durante el día. Se debe tener en cuenta la temperatura ambiente y llevar ropas, adaptadas a la misma.

HIGIENE DE LAS DEPOSICIONES

Después de hacer defecar hay que limpiarse bien, utilizando papel higiénico suficiente, de forma que no queden restos (el último trozo de papel usado deberá quedar limpio). Las niñas deben limpiarse hacia atrás para no arrastrar restos de heces a la vagina. Inmediatamente después hay que lavarse las manos con agua y jabón, esta medida es especialmente importante, puesto que con ella se evitan el contagio de ciertas enfermedades infecciosas que se transmiten por vía oral-fecal a través de las manos.

TENDIDO DE CAMA

La cama del hospital es lo único que el paciente considera suyo mientras está hospitalizado, de tal manera que su comodidad dependerá del estado en el que esta se encuentre pues deberá pasar en ella las 24 horas del día.

El objetivo principal es brindar comodidad al paciente para asegurar su reposo, prevenir úlceras por decúbito, y lograr la pronta recuperación.

ADMINISTRACION DE MEDICACION

La administración de medicación es una actividad específica de enfermería, en base a las prescripciones médicas y en circunstancias especiales sujetas al juicio y valoración de la enfermera, por esto es importante el manejo de conocimientos dosis de los medicamentos.

Además de la administración de los medicamentos es responsabilidad de la enfermera valorar la eficiencia del fármaco advertir reacciones del paciente



cerciorarse de las necesidades de las siguientes dosis de los medicamentos administrados por razones necesarias y como guía para el médico para determinar la mantención suspensión o cambio del tratamiento.

El objetivo principal de la administración de medicación es aliviar síntomas de la enfermedad, promover la salud y prevenir enfermedades promover una adecuada hidratación de células y tejidos corporales.

El método de administración de un fármaco dependerá de la edad del enfermo, de la orientación nivel de conciencia y el problema de salud, por lo que el paciente necesita apoyo y tiene derecho a explicaciones respecto a la administración del medicamento.

TOMA DE SIGNOS VITALES

Los signos vitales son indicadores del estado de salud de los pacientes los mismos que son:

- ✓ Temperatura
- ✓ Pulso
- ✓ Tensión arterial
- ✓ Respiración

TEMPERATURA

Es el grado del calor corporal que tiene un individuo se mide con el termómetro. Se considera normal entre 36.5° y 37.5° el descenso de la temperatura de denomina hipotermia y el alza hipertermia, los dos estados ponen en riesgo la vida del paciente.

Para medir la temperatura se utiliza los siguientes puntos:

Vía oral

Vía rectal

Vía axilar

PULSO

Indica el número de contracciones cardiacas por minuto y se mide en arterias de mayor calibre, la cifra normal es de 120,60 pulsaciones por minuto

RESPIRACION

Es el indicador que refleja el intercambio entre el oxígeno y gas carbónico en los alveolos pulmonares, la cifra normal en el niño es de 34 a 40 respiraciones por minuto.



CATETERISMO VENOSO

Consiste en la canalización de una vena de calibre importante para fines terapéuticos, ya sea para hidratación, administración de medicación

DRENAJE POSTURAL

Es una técnica utilizada para evitar la obstrucción en el árbol bronquial originado por la aspiración de secreciones, este consiste en colocar al paciente facilitando el drenaje de secreciones de los segmentos pulmonares. Esto es importante ya que se previene infecciones pulmonares, permite el paso adecuado de aire a los pulmones y ayuda a la limpieza del árbol bronquial.

NEBULIZACIONES

Este procedimiento es importante puesto que se le utiliza para prevenir problemas respiratorios y para movilizar las secreciones que se encuentran en el árbol bronquial, generalmente se utilizan el micro nebulizador, oxígeno, solución fisiológica y adicional algunos mucolíticos o expectorantes que prescribe el médico según el estado de salud del paciente y según su edad.

CALIDAD Y CALIDEZ EN EL CUIDADO DE ENFERMERIA

CALIDAD DE ATENCION

Es el trabajo bien hecho, atención esmerada a los pacientes y familiares. Es la satisfacción razonable de su necesidad luego o durante la utilización del servicio, también la calidad se demuestra a través del cumplimiento de normas técnicas y necesidades del usuario.

El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los periodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida

La función de enfermería es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este



cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuando el usuario goza de total independencia

LA CALIDEZ EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Calidez.: Es la atención interpersonal que cumple con los valores humanos para poder obtener confianza, confidencia y claridad de los familiares

Ser buenos profesionales de enfermería, no es poseer muchos conocimientos teóricos sobre las funciones de nuestra competencia; sino es conocer la esencia de la profesión, el fenómeno de la comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona, tanto a nivel cognitivo como conductual, que debe ser consciente de las implicancias psicológicas, de las reacciones más frecuentes y específicas de cada enfermedad, de los problemas éticos asociados a muchas situaciones y de sus consecuencias legales, sociales y morales durante los cuidados al paciente.

El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana, paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente, quien tiene muchas necesidades.