



UNIVERSIDAD
AUTONOMA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TRABAJO DE INVESTIGACION

**“VALORACION DE LA CALIDAD DE ASISTENCIA DE LOS
ENFERMEROS EN LOS PACIENTES DEL HOSPITAL II RENE
TOCHE GROppo, CHINCHA, 2016”**

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

PRESENTADO POR:

GRACIELA ELIZABETH ACEVEDO CORAHUA

ASESORA:

MAG. HILDA LUZMILA FELIX PACHAS

CHINCHA – ICA- PERU - 2017

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y brindarme la fortaleza para culminar mis estudios

A mis padres, hermanos, quienes estuvieron a mi lado en todo momento, especialmente en los más difíciles durante mi profesión formación Universitaria.

RESUMEN

En la atención por los enfermeros en el hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chincha, como la prestación del servicio profesional que se orienta dentro del contexto de calidad, disciplina y asistencia efectiva. La eficacia del cuidado a los pacientes debe brindar las respuestas necesarias a las necesidades humanas, orientando y satisfaciendo las expectativas de la población, lo cual implica un derecho de mejora en la atención.

Objetivos: Valorar la calidad de asistencia de los enfermeros y enfermeras en los pacientes del hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chincha en el mes de septiembre de 2016.

Método: Se aplicó una encuesta de 10 ítems a una muestra de 80 pacientes, conformados por 40 varones y 40 mujeres, que sus edades oscilaban entre 25 y 47 años. La investigación fue descriptiva – transversal, evaluativo, debido a que se detalla la información y se da en el periodo de mes de mayo a junio de 2016.

Resultados: Se encuentra que el trato por las enfermeras es bueno, manifestado por la muestra, que es cálido y apropiado pero requiere mejorías para ser más eficaz.

Palabras clave: Atención por los enfermeros, Necesidades humanas, Hospital, Pacientes.

INDICE

DEDICATORIA.....	2
RESUMEN	3
INDICE	4
I. INTRODUCCION.....	7
II. PROBLEMATICA DE LA INVESTIGACION	8
2.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	8
2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	8
2.2.1. FORMULACION GENERAL	8
2.2.2. FORMULACION ESPECÍFICO.....	8
2.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	9
2.4. VARIABLES	9
III. OBJETIVOS	10
3.1. OBJETIVO GENERAL	10
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
IV. MARCO TEORICO.....	11
4.1. ANTECEDENTES	11
4.2. MARCO TEORICO.....	13
4.2.1. ENFERMERIA	13
4.2.2. CONCEPTO	13
4.2.3. ENFERMERO(A).....	13
4.2.4. CALIDAD	13
4.2.5. CALIDAD DE ATENCION.....	14
4.2.6. CALIDAD DE ATENCION POR EL ENFERMERO.....	14
4.2.7. EXPECTATIVAS DE CALIDAD PERCIBIDA	14
4.2.8. DIMENSIONES.....	15
4.2.8.1. CALIDAD CIENTIFICA-TECNICA.....	15

4.2.8.2.	ACCESIBILIDAD.....	15
4.2.8.3.	SATISFACCION.....	15
4.2.9.	AMBITOS DE EVALUACION	15
4.2.9.1.	ESTRUCTURA.....	15
4.2.9.1.1.	MEDICAMENTOS.....	15
4.2.9.1.2.	ROPA E INCUBADORAS	16
4.2.9.1.3.	CANTIDAD DE PERSONAL	16
4.2.9.1.4.	COMODIDAD EN EL HOSPITAL.....	16
4.2.9.1.5.	INSTALACIONES	16
4.2.9.1.6.	ACCESO.....	16
4.2.9.1.7.	ALIMENTACION	16
4.2.9.2.	PROCESO	17
4.2.9.2.1.	TRATO CALIDO.....	17
4.2.9.2.2.	AMABILIDAD	17
4.2.9.2.3.	ENFERMERA-PACIENTE	17
4.2.9.2.4.	APOYO Y APOYO EMOCIONAL.....	17
4.2.9.2.5.	EFICIENCIA.....	17
4.2.9.3.	RESULTADOS.....	18
4.2.10.	SATISFACCION DEL PACIENTE	18
4.2.11.	CICLO DE MEJORA.....	18
V.	METODOS O PROCEDIMIENTO	19
5.1.	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	19
5.2.	DISEÑO DE INVESTIGACION	19
5.3.	POBLACION Y MUESTRA	19
5.4.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	19
5.5.	TECNICAS DE ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS.....	20
VI.	RESULTADOS	21

VII. RECOMENDACIONES Y RECOMENDACIONES	32
7.1. CONCLUSIONES.....	32
7.2. RECOMENDACIONES	33
BIBLIOGRAFIA	34
ANEXOS	35

I. INTRODUCCION

Siendo la carrera profesional de enfermería una ciencia que se dedica a la atención y cuidado de los pacientes, enfermos y heridos, como de apoyo en otras áreas de salud sanitarias. Forma parte de la disciplina de la ciencia de la salud.

La acción de prevalecer con estos criterios de cuidado y ayuda social comprende un proceso que extrapola los conocimientos científicos y las aptitudes del personal, que influyen en el trato y asistencia a los pacientes que llegan al hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chíncha en el mes de mayo a junio de 2016.

Se vio conveniente la división de secciones, la primera donde se presenta la problemática de investigación, descripción de la realidad, formulación del problema general y específico. La justificación y las variables.

En la segunda sección los objetivos generales y específicos de la investigación, el siguiente capítulo la búsqueda exhaustiva de investigaciones previas para dar mayor consistencia y valor de credibilidad al trabajo investigativo.

El cuarto punto que se muestra los métodos y procedimientos de la investigación, donde se describe el tipo, nivel y diseño de investigación, la muestra seleccionada en el hospital, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos obtenidos.

En seguida los resultados y las conclusiones y recomendaciones con las fuentes citadas a lo largo del proyecto. Y finalmente la encuesta aplicada adjuntada.

II. PROBLEMATICA DE LA INVESTIGACION

2.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad la enfermera se preocupa por obtener más conocimientos que puedan implementar las acciones de enfermería, para también brindarles a los pacientes una mejor calidad de asistencia.

La calidad en la atención de los servicios de salud, es responsable el seguimiento de la comunidad, sin embargo el rol de la enfermera es de suma importancia ya que es con ellos con quienes van a pasar a primera instancia.

La calidad de vida es salud, es fundamental para que el funcionamiento humano, que requiere independencia e interdependencia, para favorecer la salud en importancia de cuidado al enfermo.

2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

2.2.1. FORMULACION GENERAL

¿Cuál es la valoración de la calidad de asistencia de los enfermeros y enfermeras en los pacientes del hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chincha en el mes del mes de mayo a junio de 2016?

2.2.2. FORMULACION ESPECÍFICO

¿Sienten los pacientes del hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chincha un trato cálido y efectivo por los enfermeros y enfermeras?

¿Cuál es la necesidad o sugerencia que recomendaría para la mejoría del trato de las enfermeras y enfermeros del hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chincha?

¿Quién le brinda información acerca del motivo de la consulta?

2.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La calidad de atención que se brinda a los pacientes del que acuden a servicio de salud es un hecho relevante que interesa no solo a los profesionales de salud y pacientes, sino que también a las instituciones que se encargan de establecer las normas de calidad de atención.

En los últimos años se han presentado muchas investigaciones sobre el trato al cliente y paciente, de esa manera los resultados que se han obtenido de estas investigaciones han permitido reflexionar a las instituciones para mejorar la calidad de atención brindada, con la finalidad de mejorar el ambiente del hospital para la comunidad.

Teniendo en cuenta que la interacción entre paciente-enfermero es importante la calidad y comunicación activa, que genera el conocimiento que le permitirá al paciente ganar confianza e integrarlo.

2.4. VARIABLES

Calidad de asistencia de los enfermeros: Se puede definir como el conjunto de criterios, características y acciones que posibilita a que el paciente se recupere de forma eficaz y se restaure.

III. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Valorar la calidad de asistencia de los enfermeros y enfermeras en los pacientes del hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chincha en el mes de septiembre de 2016.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer la calidad de asistencia de los enfermeros y enfermeras en los pacientes del hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chincha en el mes de septiembre de 2016

Recoger sugerencias que recomendaría para la mejoría del trato de las enfermeras y enfermeros del hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chincha

Identificar quien es el personal de salud que le brinda información acerca del motivo de la consulta.

IV. MARCO TEORICO

4.1. ANTECEDENTES

Los autores María Teresa Trincado Agudo y Emilio Fernández Caballero (1995), en su investigación “CALIDAD EN ENFERMERIA”, concluyen que la necesidad de mejorar la efectividad de los cuidados de atención, llevo a numerosos autores a realizar investigaciones de este tema, la calidad de atención se considera el logro de los resultados que se obtienen en la salud de la población. El objetivo de la calidad de atención es de suma importancia como impulso al desarrollo.

En la investigación realizada por María Lourdes García Hernández y cols. (2011), titulada “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS CON DOLOR”, su objetivo principal en su investigación investigaron la calidad del cuidado que brindaban los enfermeros en los pacientes hospitalizados con dolor. Su muestra estuvo conformado por 77 enfermedades en la ciudad de México, los resultados mostraron que el 90.9% brindan un cuidado de máxima calidad, y un 7.8% calidad y un 1.3% con calidad baja.

En el artículo publicado por MsC. Milagros Violeta Font Difour y Cols. (2014), Titulada “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ONCOLÓGICOS TRATADOS CON QUIMIOTERAPIA” En su investigación realizada en el departamento de quimioterapia del hospital de Santiago de Cuba, en septiembre de 2013, su muestra constituida por 300 pacientes en oncología se concluyó que la calidad de atención por los profesionales de salud era humano y buena, así como los pacientes que recibieron la atención quienes manifestaron que era favorable.

LA CALIDAD DE LA ACCIÓN DE ENFERMERÍA publicado por la revista de enfermería global por Moreno Rodríguez Ana (2005), concluyendo que:

Se va a lograr una mejor calidad en el servicio de atención a los pacientes si los profesionales de salud están actualizando sus conocimientos constantemente.

Hacen mención que las personas acuden por una razón al centro de salud, y es que necesitan de asistencia y se debe de tratar de forma paciente y afable.

Aconsejan que se debieran realizar investigaciones más seguidas en las organizaciones para así cuantificar los hechos de la realidad, en los profesionales de la salud.

En la investigación Barragán Becerra, Julián Andrés; Moreno M., Claudia María (2013) en su investigación que se titula “CALIDAD PERCIBIDA POR USUARIOS DE ENFERMERÍA EN TRES HOSPITALES PÚBLICOS” en resumen los cuidados por lo enfermeros son una prestación de calidad a los enfermos que se les brinda en el área clínica, esta investigación se realizó entre 2008.2011 en Bocaya, el método que se realizo fue cuantitativo utilizando el instrumento de SERVQHOS-E validado en Colombia, se aplicó a una muestra de 1093 con dos mediciones que se obtuvo la puntuación media de calidad objetiva y un promedio de 3.62 en calidad subjetiva. La investigación demostró área de mejora en el hospital, así como área de atención que afectan la calidad y satisfacción.

Montserrat Capuro (2010), en su informa de investigación, con título “CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA A LOS PACIENTES INTERNADOS EN LA UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA” hacen mención que satisfacer las necesidades fisiológicas y emocionales en el paciente son de suma relevancia, dado que los sentimientos referidos a la calidad de atención que recibe el paciente califica y modifica las estrategias de cuidados. Mostrando un 85% del resultado que el cuidado por enfermeros en los pacientes internados en la unidad de terapia categorizándolo en un alto nivel. Por ello es importante comprender que brindar una buena calidad de atención debe contar con reglas alcanzables.

En el artículo “CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN UN HOSPITAL DE ENSEÑANZA” de Juliana Santana de Freitas y cols. Evaluaron a 275 pacientes internación en el hospital de Brasil, con la aplicación de tres instrumentos, que median el cuidado de enfermería donde se consideraban seguros la higiene y confort físico, mientras que nutrición e hidratación se consideró como pobre. Pero los pacientes manifestaron esta satisfechos con los cuidados que recibieron por los técnicos-profesionales, indicando que la

institución debe implementar los objetivos en el sistema de evaluación a los cuidados de una paciente para así satisfacer las expectativas.

4.2. MARCO TEORICO

4.2.1. ENFERMERIA

Es la ciencia que se dedica a la atención y cuidado de los pacientes, enfermos y heridos, como de apoyo en otras áreas de salud sanitarias. Forma parte de la disciplina de la ciencia de la salud.

4.2.2. CONCEPTO

Según el Consejo Internacional de Enfermería define a la enfermería como los cuidados autónomos y la colaboración, que se le brindan a las familias, grupos, comunidades de todas las edades, y el cuidado de los enfermos y sanos, incluyendo en su labor la promoción de la salud y prevención de la enfermedades.

4.2.3. ENFERMERO(A)

El profesional en tanto su nivel de técnico (denominado enfermero auxiliar o enfermero técnico superior) y el profesional de enfermería egresado de la universidad (enfermero bachiller, licenciado o graduado) se dedica al cuidado de los pacientes y personas de la comunidad en servicio social a todas las edades.

4.2.4. CALIDAD

Según la Norma ISO 9001:2008 es el conjunto de características de la organización (actividad, producto, organización o persona) que brindan una aptitud de satisfaciendo las necesidades de la población.

Para Torres MC (2005), al hablar de las necesidades se ven inmersos los siguientes elementos: el sujeto, cliente o paciente que individualmente tienen necesidades que serán cubiertas por la empresa u organización.

4.2.5. CALIDAD DE ATENCION

Esta se puede definir como las normas técnicas del proveedor y las expectativas del paciente o cliente, considerando el entorno social.

Según la OMS (1985), la calidad es la asistencia que brinda el personal de salud para asegurar que el paciente reciba el conjunto de servicios de la entidad como diagnósticos y terapia en resultado una mejor atención sanitaria eficaz.

4.2.6. CALIDAD DE ATENCION POR EL ENFERMERO

Se puede definir como el conjunto de criterios, características y acciones que posibilita a que el paciente se recupere de forma eficaz y se restaure.

El profesional de enfermería debe brindar una atención donde establezca una relación proveedor-usuario con el fin de desarrollar la interacción efectiva y los cuidados a la humanidad.

4.2.7. EXPECTATIVAS DE CALIDAD PERCIBIDA

El paciente escucha a otros usuarios hablar de forma positiva.

Las necesidades que presenta el personal son satisfechas con eficacia y no presenta quejas.

La experiencia que ha recibido ha sido satisfactoria.

4.2.8. DIMENSIONES

4.2.8.1. CALIDAD CIENTIFICA-TECNICA

Se al nivel de competencia de cada profesional que abordan los casos que se le presentan, utilizando de forma adecuada los conocimientos y experiencias obtenidas.

4.2.8.2. ACCESIBILIDAD

Es la eliminación de los obstáculos que se pueden presentar en el trayecto el uso eficaz en los servicios de atención.

4.2.8.3. SATISFACCION

Es el grado de atención que refiere cada paciente y si son abordadas en las expectativas de la comunidad y el usuario.

4.2.9. AMBITOS DE EVALUACION

Se utiliza tres criterios: la estructura, el proceso y el resultado:

4.2.9.1. ESTRUCTURA

Este enfoque analiza la configuración física y la organizada que se considera importante para proporcionar una asistencia de calidad.

4.2.9.1.1. MEDICAMENTOS

Esto son los principales requerimientos para satisfacer las necesidades primarias de la población, donde se involucran las farmacéuticas.

4.2.9.1.2. ROPA E INCUBADORAS

Es importante para el paciente, donde sea acogedora, cómoda, limpia sin arrugas para poder prevenir lesiones que puedan agravar al paciente.

4.2.9.1.3. CANTIDAD DE PERSONAL

Es una cifra cuantificable del personal que se requiere para abastecer las necesidades de la empresa según los servicios que se ofrece.

4.2.9.1.4. COMODIDAD EN EL HOSPITAL

Esta se refiere al área perimétrica en la que el paciente va a ser atendido, ya sea en su hogar o en el hospital, brindándole el bienestar y seguridad que requiere.

4.2.9.1.5. INSTALACIONES

Esto se refiere a las condiciones que ofrece la infraestructura básica como, luz, agua, desagüe, amueblamiento, ventilación, temperatura, etc.

4.2.9.1.6. ACCESO

El cliente pueda tener accesibilidad a todos los servicios de forma rápida y oportuna, brindándole la prontitud de los resultados.

4.2.9.1.7. ALIMENTACION

Una dieta balanceada a cada paciente de forma personalizada que favorezca a su mejora.

4.2.9.2. PROCESO

Es la estructura que evalúa de forma consecutiva las actividades que los profesionales de la salud realizan.

4.2.9.2.1. TRATO CALIDO

El paciente llega con un problema, donde necesita que la persona a la cual recurre le brinde un apoyo emocional en el centro de salud, la comunicación sea respetuosa, efectiva y humana.

4.2.9.2.2. AMABILIDAD

Esto requiere de como el paciente presencia el trato por el personal de enfermería, por lo que debe de dar un trato respetuoso y amable.

4.2.9.2.3. ENFERMERA-PACIENTE

Esta debe cumplir con el requisito de que la comunicación se activa, que le brinde el apoyo emocional, el cuidado, la comunicación y la explicación con el fin de que el paciente entienda todo el procedimiento de salud.

4.2.9.2.4. APOYO Y APOYO EMOCIONAL

Esta es la acción que proporciona el personal de salud, como seguridad, motivación, refuerzo y aceptación que le van a servir al paciente como ayuda a poder enfrentar el problema que esta manifestando.

4.2.9.2.5. EFICIENCIA

Esta va en una estrecha relación alcanzada por medio de situaciones de acción o servicio. Pudiendo medir el nivel de satisfacción del paciente.

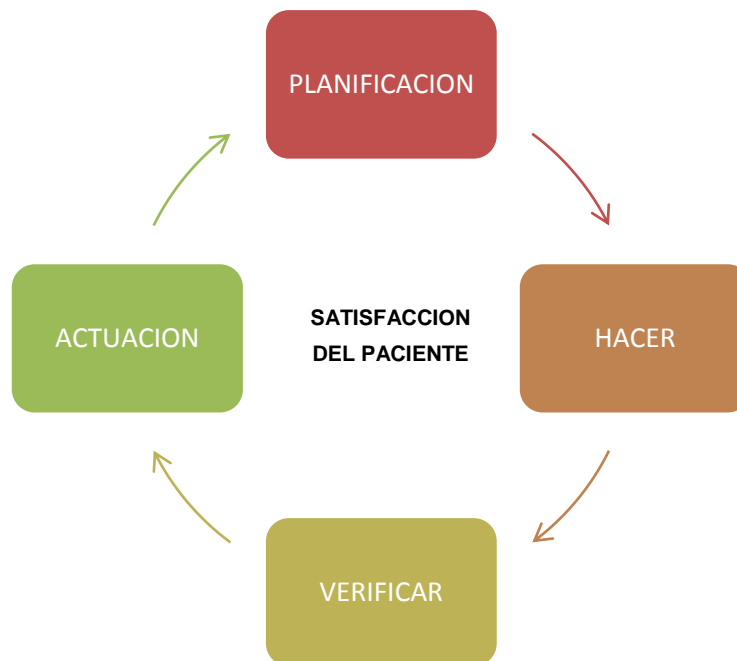
4.2.9.3. RESULTADOS

Esta evalúa directamente las deducciones del centro sanitario, en muestras descriptivas y gráficas. Donde se involucra la atención, recomendación y comunicación.

4.2.10. SATISFACCION DEL PACIENTE

Es la satisfacción de los usuarios que manifiestan, los resultados de atención, en la medida que el paciente se siente satisfecho con respecto al cuidado de los enfermeros y si cumplieron con sus necesidades y expectativas.

4.2.11. CICLO DE MEJORA



V. METODOS O PROCEDIMIENTO

5.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION

La investigación fue descriptiva – transversal; debido a que se pretendía determinar la calidad de atención que brindan las enfermeras del Hospital II RENE TOCHE GROPPPO, del distrito de Chincha, y se lleve a cabo en un tiempo determinado (del mes de mayo a junio de 2016).

5.2. DISEÑO DE INVESTIGACION

Este estudio se realizó de forma evaluativa, debido a que la evaluación para la recopilación de los datos, para evaluar la eficacia y eficiencia de la calidad de atención que le brinda el profesional de enfermería a los pacientes de Hospital II RENE TOCHE GROPPPO, del distrito de Chincha.

5.3. POBLACION Y MUESTRA

La población conformada como objeto de estudio fue el hospital II RENE TOCHE GROPPPO, del distrito de Chincha conformado por una muestra de 80 pacientes que las edades fluctúan entre 25 y 47 años, conformado por 40 mujeres y 40 varones elegidos a criterio del investigador, se aplicó la encuesta en la sala de espera, por días, aplicado en la mañana, tarde y noche por usuarios que esperaban ser atendidos y algunos que salían de consulta.

5.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La encuesta cualitativa esta se divide en tres partes, las primeras seis que miden la calidad asistencial por parte de los enfermeros del Hospital II Rene Toche Groppo, las tres siguientes que mencionan las necesidades de implementación y sugerencias, la última en comparación de personal de salud. (Médico-enfermero).

5.5. TECNICAS DE ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

La presente investigación en base a la labor que desempeña el profesional de Salud en tres horarios (matutino, diurno y nocturno), se les pregunto si querían ser partícipe de este estudio, por lo que toda la muestra se maestro cooperativa.

Para la recolección de la información se utilizó la observación directa y la entrevista con una encuesta conformada por 10 ítems dividido en tres partes, que fue diseñado por el investigador para indicar la calidad de asistencia de los enfermeros y enfermeras en los pacientes.

El proceso de tabulación de datos se realizó de forma manual en Excel y se representa en cuadros estadísticos en medidas porcentuales.

VI. RESULTADOS

TABLA Y GRAFICO 1

En la muestra los pacientes conformaban un total de 80 pacientes que hacen el 100%, 40 mujeres y 40 varones, en edades que fluctúan entre 25 y 47 años.

GENERO	VARONES	MUJERES
PACIENTES	40	40
TOTAL 100%	50%	50%



TABLA Y GRAFICO 2

Si se les administran la correcta medicación a los pacientes del hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chinchá.

Los varones encuestados que conforman el 100% donde el 70% emite que se le administra, mientras que el 30% menciona que no.

En la muestra de las mujeres donde el 100% donde el 82.5% menciona que si se le administra la medicación correcta, mientras que el 17.5% que no.

GENERO	VARONES		MUJERES		TOTAL
SI	28	70%	33	82.5%	SI
NO	12	30%	7	17.5%	NO
TOTAL	40		40		100%

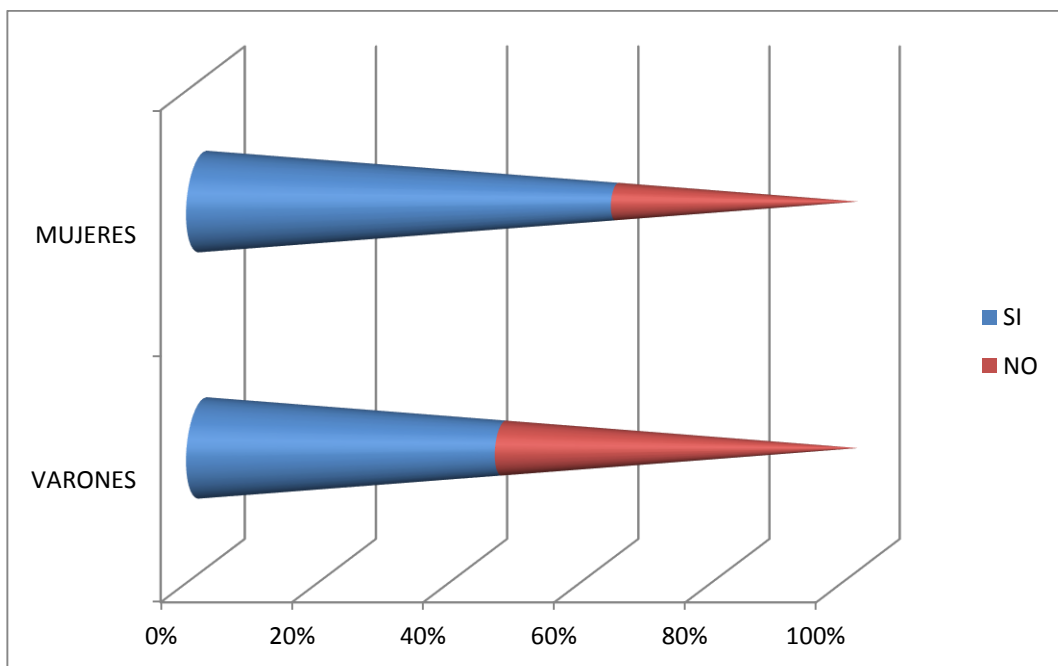


TABLA Y GRAFICO 3

En base a si recibió el asesoramiento necesario por la enfermera en la necesidad que vino presentando.

Los varones encuestados que conforman el 100% donde el 57.5% manifiesta que recibió el asesoramiento necesario, mientras que el 42.5% menciona que no.

Las mujeres donde el 100% de la encuesta el 62.5% menciona que si recibió el asesoramiento adecuado, mientras que el 37.5% que no.

GENERO	VARONES		MUJERES		TOTAL
SI	23	57.5%	25	62.5%	SI
NO	17	42.5%	15	37.5%	NO
TOTAL	40		40		100%

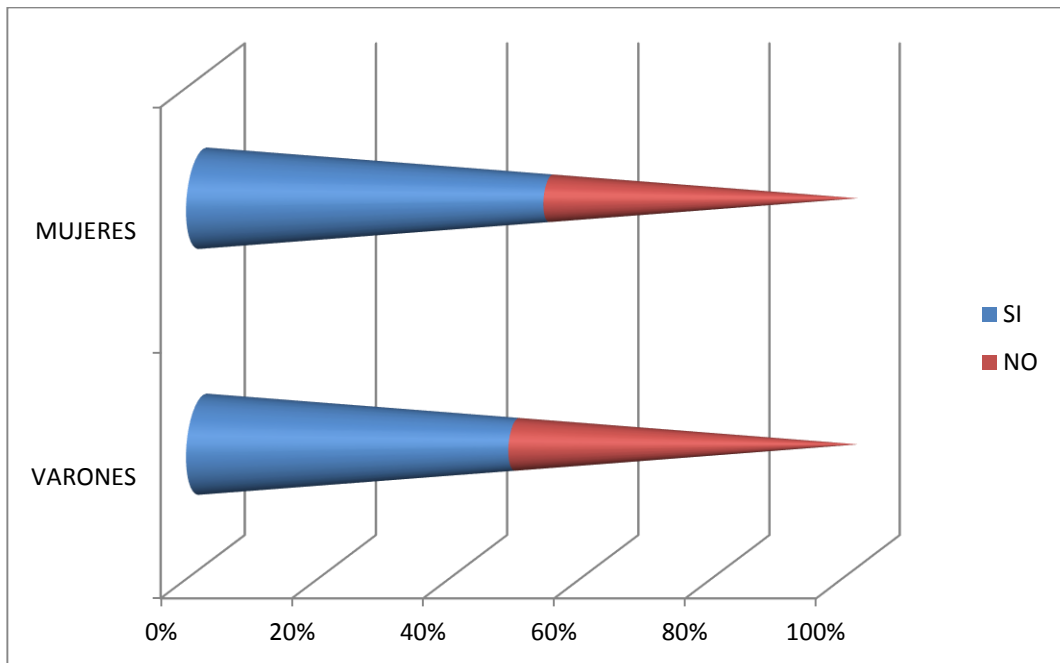


TABLA Y GRAFICO 4

La apreciación en cuanto a la atención que recibieron los pacientes si se le brindó de forma eficiente

Los varones encuestados que conforman el 100% donde el 57.5% manifiesta que recibió el asesoramiento necesario, mientras que el 42.5% menciona que no.

Las mujeres donde el 100% de la encuesta el 62.5% menciona que si recibió el asesoramiento adecuado, mientras que el 37.5% que no.

GENERO	VARONES		MUJERES		TOTAL
SI	28	70%	34	85%	SI
NO	12	30%	6	15%	NO
TOTAL	40		40		100%

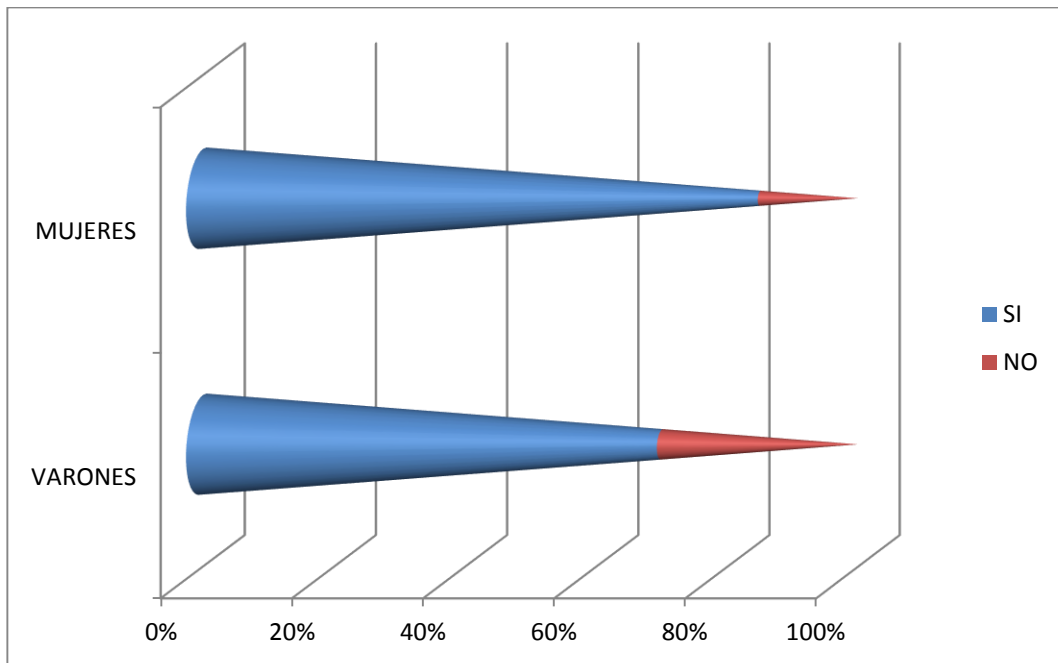


TABLA Y GRAFICO 5

Se respetó su intimidad por los enfermeros del hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chincha.

Los varones encuestados que conforman el 100% donde el 92.5% manifiesta se respetó su intimidad, mientras que el 7.5% menciona que no.

Las mujeres donde el 100% de la encuesta el 80% menciona que se le respeto su intimidad mientras que el 20% no opina lo mismo.

GENERO	VARONES		MUJERES		TOTAL
SI	37	92.5%	32	80%	SI
NO	3	7.5%	8	20%	NO
TOTAL	40		40		100%

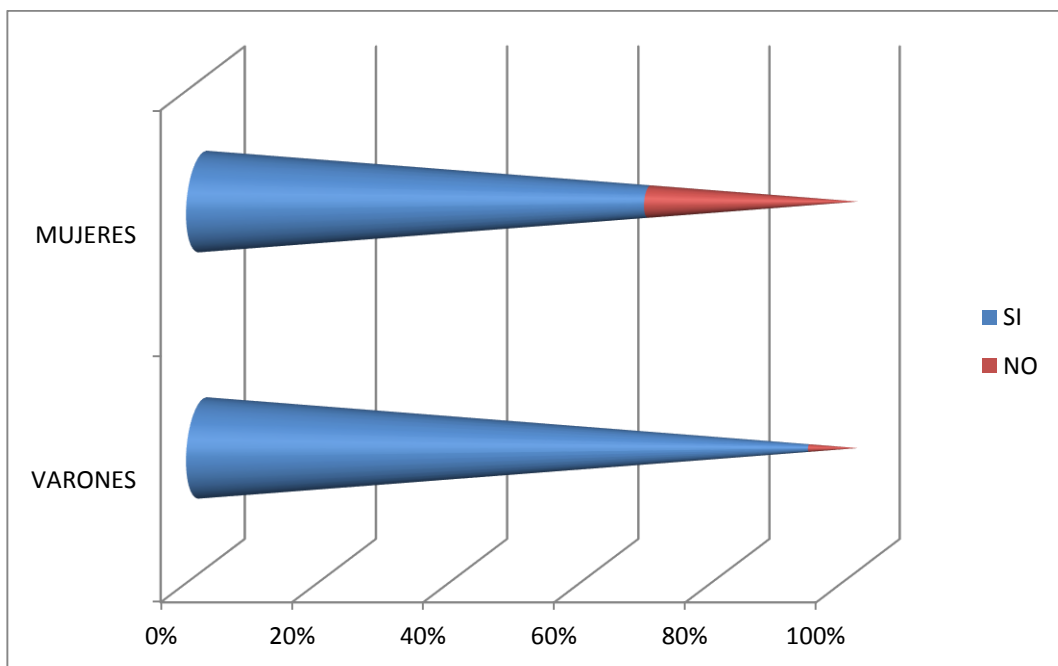


TABLA Y GRAFICO 6

Se le atiende y cubre todas sus necesidades por el personal de enfermería.

Los varones encuestados que conforman el 100% donde el 77.5% manifiesta que se atiende y cubre las necesidades, mientras que el 22.5% menciona que no lo han cumplido.

Las mujeres donde el 100% de la encuesta el 70% menciona que se atiende y cubre las necesidades adecuadas, mientras que el 30% que no.

GENERO	VARONES		MUJERES		TOTAL
SI	31	77.5%	28	70%	SI
NO	9	22.5%	12	30%	NO
TOTAL	40		40		100%

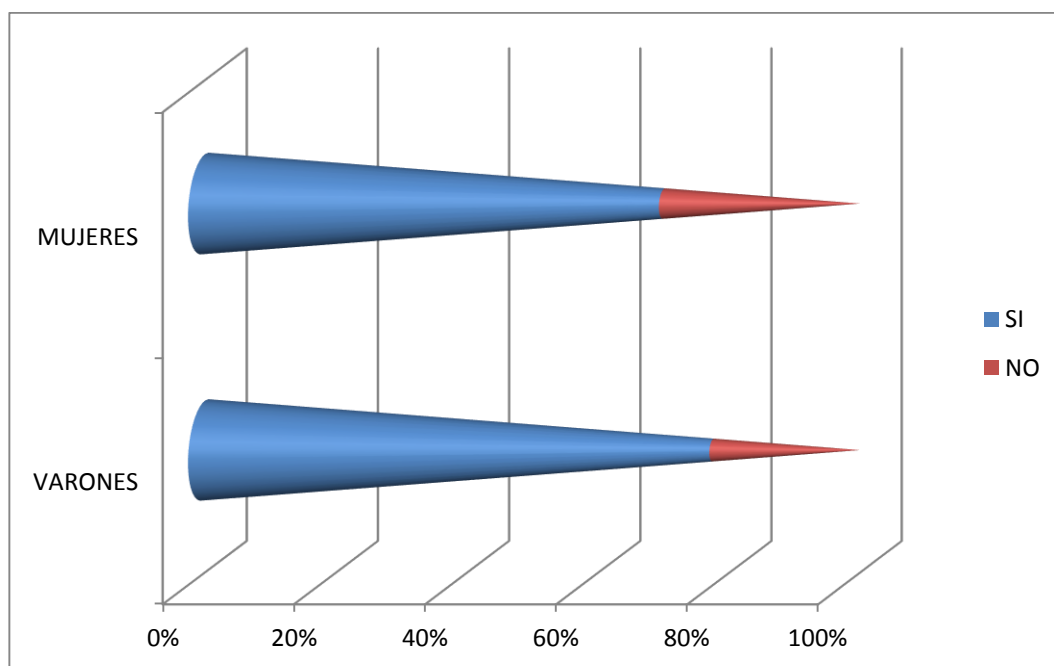


TABLA Y GRAFICO 7

La enfermera fue respetuosa y atenta en su atención a los pacientes del hospital.

Los varones encuestados que conforman el 100% donde el 60% manifiesta que el personal de enfermería fue atento y respetuoso, mientras que el 40% menciona que no lo fue.

Las mujeres donde el 100% de la encuesta el 50% manifiesta que el personal de enfermería fue atento y respetuoso, mientras que el 50% que no.

GENERO	VARONES		MUJERES		TOTAL
SI	24	60%	20	50%	SI
NO	16	40%	20	50%	NO
TOTAL	40		40		100%

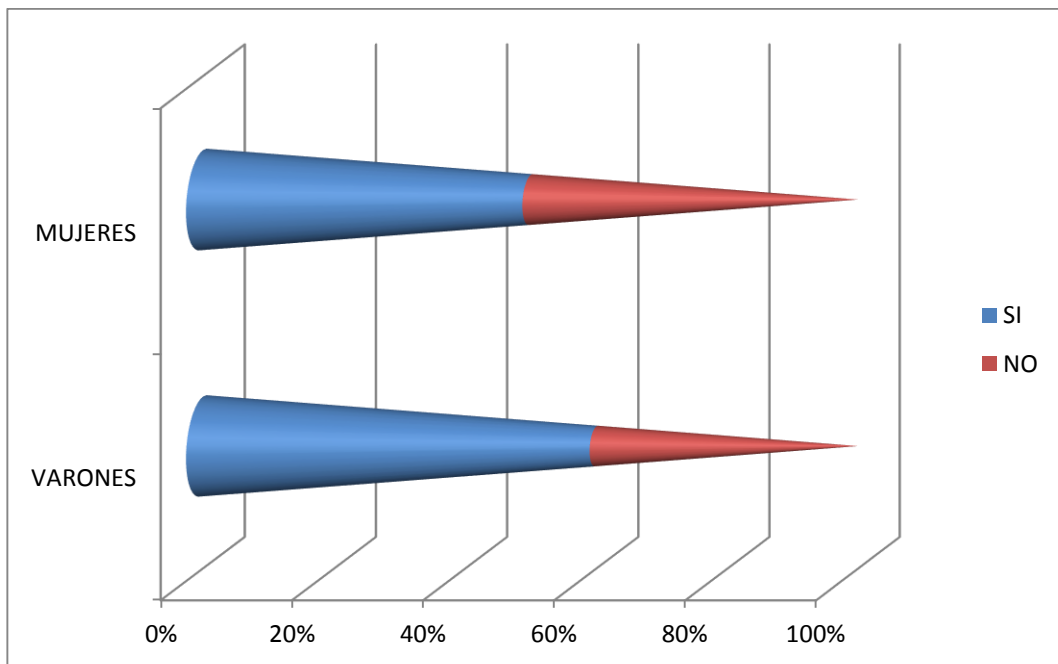


TABLA Y GRAFICO 8

En base a si es relevante que el paciente acuda con un familiar

Los varones encuestados que conforman el 100% donde el 40% manifiesta que acuda a centro de salud con un familiar o acompañante, mientras que el 60% menciona que no es necesario.

Las mujeres donde el 100% de la encuesta el 60% si se debería acudir con un familiar al hospital, mientras que el 40% opina que no es necesario.

GENERO	VARONES		MUJERES		TOTAL
SI	16	40%	24	60%	SI
NO	24	60%	16	40%	NO
TOTAL	40		40		100%

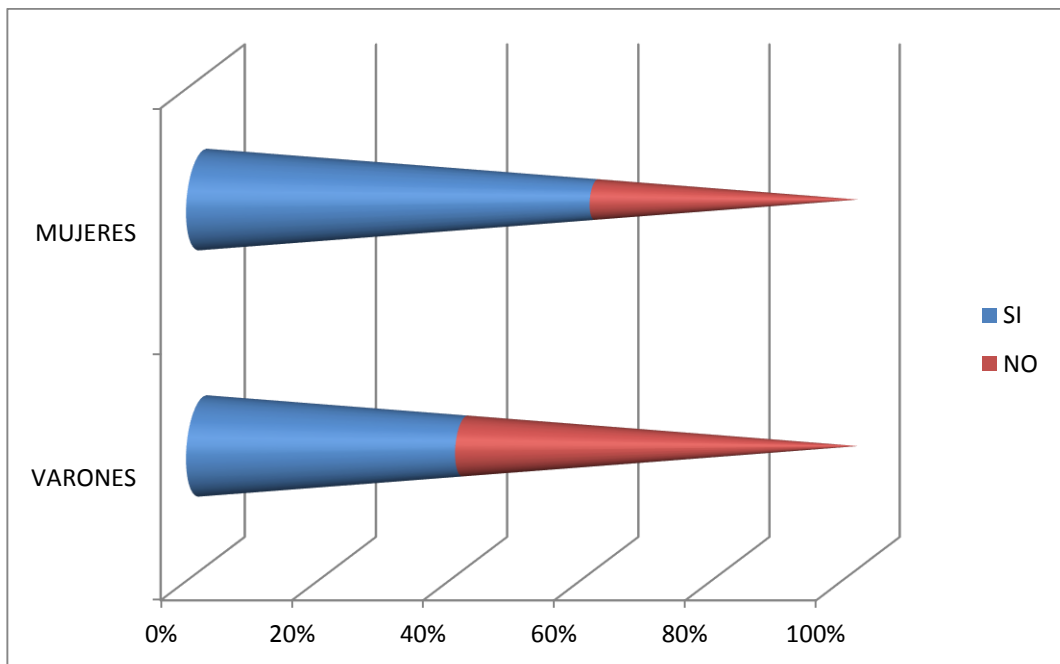


TABLA Y GRAFICO 9

Se consideró agregar en la encuesta si es necesario reducir el número de visitas.

Los varones encuestados que conforman el 100% donde el 5% manifiesta que es necesario reducir el número de visitas, mientras que el 95% menciona que no es necesario reducir las visitas.

Las mujeres donde el 100% de la encuesta el 2.5% menciona que es necesario disminuir la cantidad de visitas, mientras que el 97.5% que no.

GENERO	VARONES		MUJERES		TOTAL
SI	2	5%	1	2.5%	SI
NO	38	95%	39	97.5%	NO
TOTAL	40		40		100%

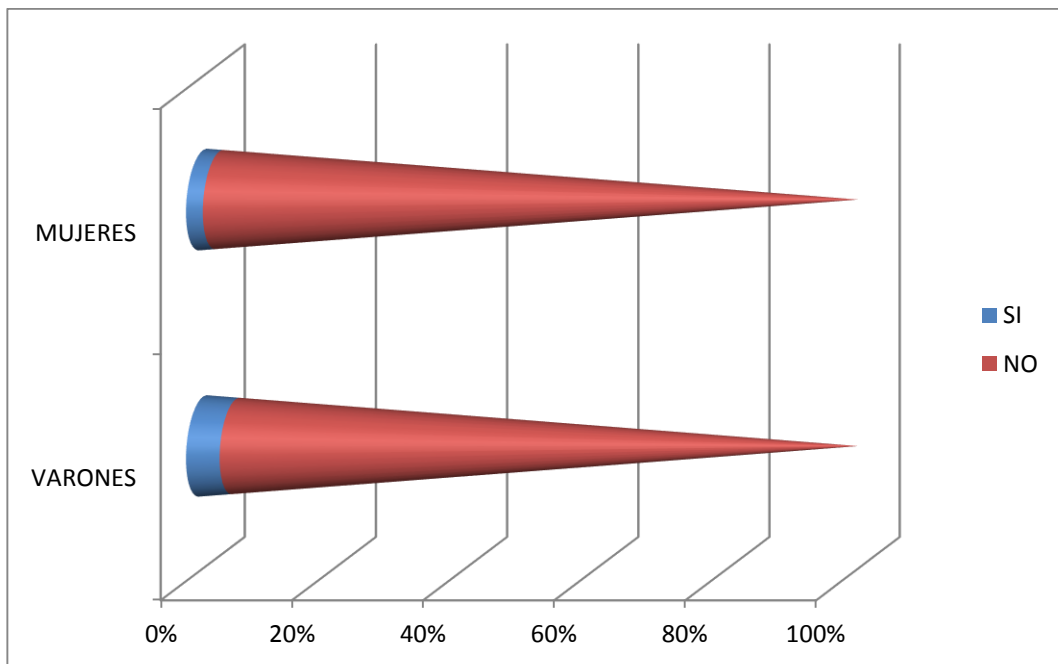


TABLA Y GRAFICO 10

En conclusión de si está de acuerdo con la distribución de las áreas del hospital de Chincha.

Los varones encuestados que conforman el 100% donde el 87.5% manifiesta está de acuerdo con la distribución de las áreas, mientras que el 12.5% menciona que no lo están y necesitan arreglos.

Las mujeres donde el 100% de la encuesta el 75% afirman si están de acuerdo con la distribución de las áreas, mientras que el 25% no.

GENERO	VARONES		MUJERES		TOTAL
SI	35	87.5%	30	75%	SI
NO	5	12.5%	10	25%	NO
TOTAL	40		40		100%

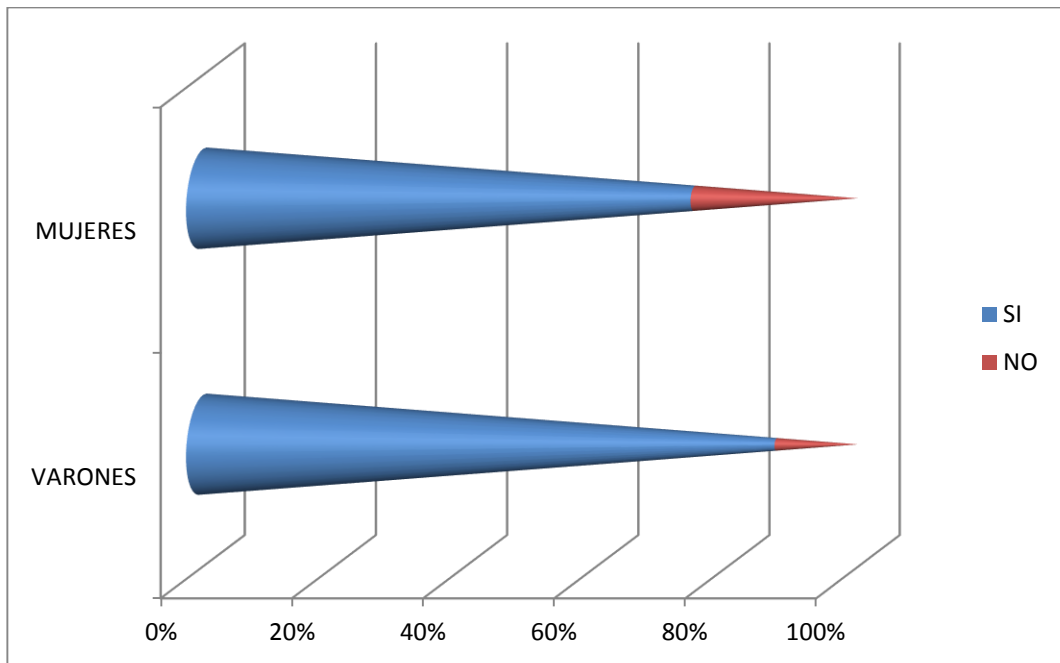


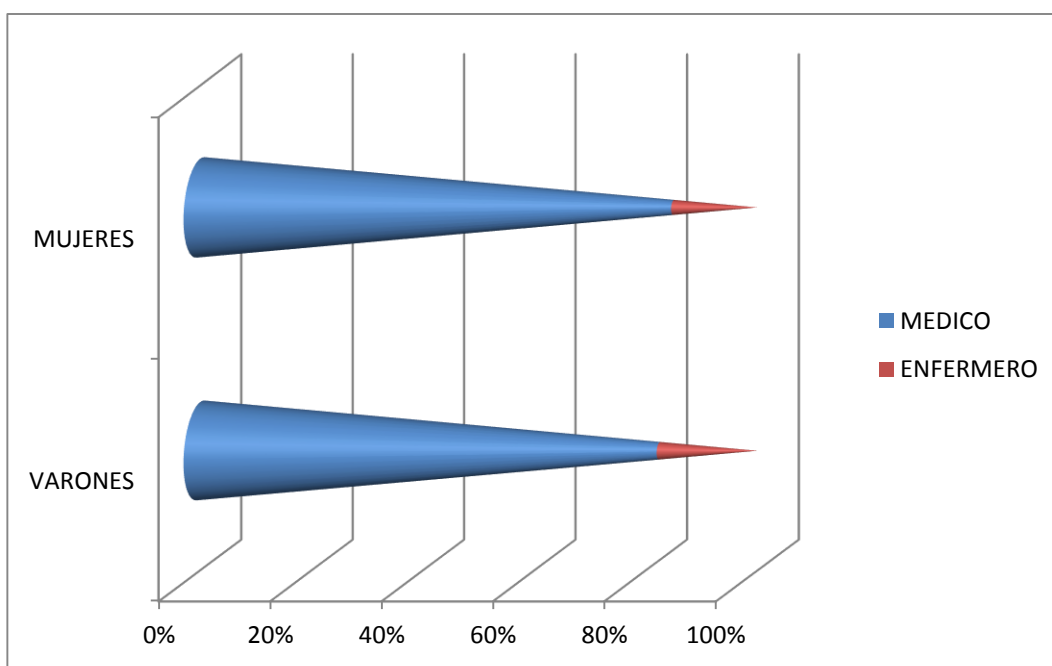
TABLA Y GRAFICO 11

La última pregunta estaba basada en conocer quien le presentaba los resultados, si los médicos especialistas o los enfermeros.

Los varones encuestados que conforman el 100% donde el 85.5% manifiesta que es el médico quien le presenta la información mientras que el 17.5% menciona que quien le brinda los resultados son los enfermeros.

Las mujeres donde el 100% de la encuesta el 85% afirma que quien le brinda la información acerca del motivo de consulta es el médico, mientras que el 15% es el enfermero quien se los otorga.

GENERO	VARONES		MUJERES		TOTAL
MEDICO	33	85.5%	34	85%	MEDICO
ENFERMERO	7	17.5%	6	15%	ENFERMERO
TOTAL	40		40		100%



VII. RECOMENDACIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. CONCLUSIONES

La necesidad de la realización de esta investigación y aplicación de cuestionario a los pacientes del hospital II Rene Toche Groppo en el distrito de Chincha es para conocer la valoración de asistencia del personal de enfermería a los pacientes en el mes de septiembre de 2016.

Del total de la muestra que estaba conformada por 80 personas que hacían el 100% un 50% eran varones, mientras que el otro 50% estaba constituido por mujeres con edades oscilatorias entre 25 y 47 años, donde se concluyó que las enfermeras brindan un trato en buena percepción y apreciación.

La calidad de enfermería del cuidado es un proceso que abarca tres aspectos principales; la estructura, el proceso y los resultados que van a garantizar una atención más eficaz y satisfacción de la necesidad humana en los pacientes del hospital.

Los resultados encontrados en el estudio deben de servir de ayuda y reflexión al profesional de enfermería para la toma de decisiones en la calidad de asistencia a los pacientes.

Es relevante conocer las opiniones de los pacientes para poder identificar cuáles son las falencias que presenta el servicio de salud y poder abordarlos de forma oportuna.

El análisis emitido debe revisarse periódicamente a través de diferentes actividades con el fin de controlar los cambios y poder inducir al perfeccionamiento del Sistema de Salud.

7.2. RECOMENDACIONES

Después de haber realizado esta investigación dado que las limitaciones fueron que no se han podido abarcar mayor población, se recomienda realizar investigaciones que reflejen de manera más exhaustiva la calidad de atención que brindan los profesionales de la salud en las diversas áreas del hospital.

Enriquecer los conocimientos hacer de las habilidades que requiere brindar a los pacientes y comunidad para una mejor valoración de calidad de asistencia por el personal de salud.

En conjunto, los profesionales de la salud deben de establecer e innovar protocolos de atención para así poder abastecer las diferentes áreas del hospital.

Se recomienda la capacitación y asistencia del personal de enfermería con el fin de actualizarlos periódicamente y estén actualizados.

BIBLIOGRAFIA

Ardón N. Sistema para el Monitoreo de la Calidad de la Atención en Salud por indicadores en los Hospitales de I, II y III Nivel de atención, Bogotá 2003 – 2004 [Monografía de especialista en Administración en Salud y seguridad social]. Bogotá: Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias económicas y administrativas; 2005.

Hayes BE. Como medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios. Ed Gestion2000, S.A.1995

Mira JJ. La satisfacción del paciente. Teorías, medidas y resultados. Todo Hospital. 2006; 224: 90-96

Mendoza t, Brito N, González Z. Evaluación de la calidad de atención de enfermería en hospitalización. [Revista de Enfermería, Instituto Mexicano del seguro Social] 1988; 1 (1): 21-27. Disponible: <http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/pdf>. Acceso: 10 de marzo de 2009.

Montiel Morales G. Administración de los servicios de salud en enfermería. Evaluación de la calidad de atención de los servicios de enfermería, Méjico: OPS-CIESS, 1988.

Mora LT. Atributos de la calidad que permiten generar indicadores para medir la calidad de atención de enfermería en el programa ampliado de inmunización [Tesis de Maestría en Enfermería con énfasis en Gerencia en Servicios de Salud]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería; 2005

Vuori, H.V.El control de calidad en los servicios sanitarios. Concepto y metodología. Ed. Masson. Barcelona 1988.

Torres MC, Martín MLP. Calidad asistencial en la atención al paciente hospitalizado y su influencia en la satisfacción del usuario. Telos. 2005;(1):21-36.

ANEXOS



ENCUESTA

EDAD: _____ años **SEXO:** () M () F **HOSPITAL II RENE TOCHE GROppo**

Esta encuesta pretende cuantificar la asistencia de los enfermeros con los pacientes.

INTRUCCIONES:

Por favor, marque con un aspa "x" el recuadro que considera a la pregunta que se le formula, si tiene alguna duda consultarle al encuestador:

FORMULACION	SI	NO
1. ¿Le administraron correctamente la medicación?		
2. ¿Recibió el asesoramiento necesario por la enfermera en su necesidad?		
3. ¿Se le atendió de forma eficiente?		
4. ¿Se respetó su intimidad?		
5. ¿Se le atiende y cubre todas sus necesidades por el personal de enfermería?		
6. ¿La enfermera fue respetuosa y atenta en su atención?		
7. ¿Es relevante que el paciente acuda con un familiar?		
8. ¿Es necesario reducir el número de visitas?		
9. ¿Está de acuerdo con la distribución de las áreas del hospital?		
10. ¿Quién le informo sobre sus resultados?	Médico	Enfermera

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN...