



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDA AUTÓNOMA DE ICA
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL
REGIONAL DE ICA, 2016”**

Presentado por:

Giorgio Alexander Aquije Cardenas

Tesis desarrollada para optar el Grado Académico de Doctor en
Salud Pública

Docente asesor:

Dra. Marcos Romero Juana

Chincha, Ica, 2016

DEDICATORIA

A mi familia por ser el motivo principal de crecimiento personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Al hospital Regional de Ica por permitir la ejecución de la presente investigación.

A la Universidad Autónoma de Ica por permitirme ser parte de esta casa de estudios

RESUMEN

El cuidado del paciente es el fin primordial del personal de enfermería, este debe ser humanizado y contribuyente al proceso de recuperación tomando en cuenta los aspectos físicos, emocionales y sociales del paciente.

El objetivo de este estudio es determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital Regional de Ica, 2016. Se utilizó un método inductivo deductivo, el tipo de investigación es básica, descriptivo simple de corte transversal y diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por los pacientes hospitalizados en la clínica en mención, se realizó un muestreo no probabilístico casual obteniendo la información de 247 participantes, se aplicó el cuestionario Care- Q estandarizado para la medición de calidad del cuidado de enfermería y se validó mediante juicio de expertos para su uso en el presente estudio.

Se obtuvieron los siguientes resultados: El nivel de la calidad del cuidado de enfermería a los pacientes hospitalizados es alto en un 93,6% según lo manifestado por la población asimismo los resultados por dimensiones se obtiene un nivel alto superando el 90% de aceptación excepto en la dimensión explica y facilita donde el índice de calidad es de 85%. Los pacientes del hospital regional de Ica indican que la calidad del cuidado del personal de enfermería es óptima, siendo este resultado de gran ayuda para su proceso de recuperación.

Palabras Claves:

Calidad, cuidado, enfermería, hospitalización.

ABSTRACT

Patient care is the primary purpose of the nursing staff, it must be humanized and contributory to the recovery process taking into account the physical, emotional and social aspects of the patient.

The objective of this study is to determine the level of quality of nursing care in the hospitalization service of the Regional Hospital of Ica, 2016. An inductive deductive method was used, the type of research is basic, simple descriptive, cross-sectional and non-design. experimental. The study population was made up of patients hospitalized in the clinic in question, a casual non-probabilistic sampling was carried out obtaining information from 247 participants, a standardized Care-Q questionnaire was applied to measure the quality of nursing care and it was validated by expert judgment for use in the present study.

The following results were obtained: The level of quality of nursing care for hospitalized patients is high in 93.6% as stated by the population, also the results by dimensions are obtained a high level exceeding 90% of acceptance except in the dimension explains and facilitates where the quality index is 85%.

The patients of the regional hospital of Ica indicate that the quality of care of the nursing staff is optimal, being this result of great help for their recovery process.

Keywords:

Quality, care, nursing, hospitalization.

Índice General

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
Palabras Claves:	iv
ABSTRACT	v
Keywords:	v
Índice General	vi
Índice de Figuras	viii
Índice de tablas	ix
I. INTRODUCCION	10
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1. Descripción de la realidad problemática.	14
2.2. Formulación Del Problema General y Específicos	15
2.2.1. Problema General	15
2.2.2. Problemas Específicos	15
2.3. Justificación e Importancia	16
2.4. Hipótesis	17
2.5. Variables	17
5.1. Operacionalización De Las Variables	18
III. OBJETIVOS	19
3.1. Objetivo General	19
3.2. Objetivos Específicos.....	19
IV. MARCO TEORICO DE INVESTIGACION	20
4.1. Antecedentes	20
4.2. Bases teóricas:	23
4.3. Marco Conceptual.	27

V.	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	28
5.1.	Tipo y Nivel de la Investigación	28
5.2.	Diseño de la Investigación	28
5.3.	Población – Muestra	28
5.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	29
5.5.	Técnicas de análisis e interpretación de datos	30
VI.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	31
6.1.	Resultados	31
6.2.	Conclusiones y Recomendaciones	48
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	50
	ANEXOS	52
	Anexo 1: Instrumento	53
	Base de datos	57

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Distribución según el sexo de pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica 2016</i>	
<i>39 Figura 4. Distribución según tipo de usuario del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016</i>	<i>40</i>
<i>Figura 5. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016- Dimensión Accesibilidad</i>	<i>41</i>
<i>Figura 6. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica,2016 - Dimensión Explica y facilita</i>	<i>42</i>
<i>Figura 7. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Conforta</i>	<i>43</i>
<i>Figura 8. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Se anticipa</i>	<i>44</i>
<i>Figura 9. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Mantiene relación</i>	

de confianza.....	45
<i>Figura 10. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Monitorea y hace seguimiento.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 11. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016.</i>	<i>47</i>

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica - Resultados de reactivos de la dimensión accesibilidad</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 2. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica 2016 - Resultados de reactivos de la dimensión explica y facilita</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 3. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica - Resultados de reactivos de la dimensión confora</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 4. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica - Resultados de reactivos de la dimensión se anticipa</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 5. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica - Resultados de reactivos de la dimensión mantiene relación de confianza</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 6. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica - Resultados de reactivos de la dimensión monitorea y hace seguimiento</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 7. Distribución según sexo de pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica 2016</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 8. Distribución según tipo de usuario del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016</i>	<i>40</i>

<i>Tabla 11 . Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Accesibilidad ...</i>	
<i>41 Tabla 12. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016- Dimensión Explica y facilita</i>	
<i>42 Tabla 12. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Conforta.</i>	
<i>..... 43 Tabla 14. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Se anticipa</i>	
<i>44 Tabla 15. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Mantiene relación de confianza.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 16. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Monitorea y hace seguimiento.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 17. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 .</i>	<i>47</i>

I. INTRODUCCION

El presente estudio tuvo el objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente tomando en cuenta el cuidado de enfermería, así como identificar las características en sus dimensiones.

El cuidado al paciente es la base de la profesión de enfermería, la cual consta de actividades interpersonales y subjetivas para proteger, ayudar en la mejora y preservar la vida humana, apoyando a individuos sanos o enfermos durante las etapas de ciclo vital. La Organización mundial de la Salud indica que “toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y ha incluido la calidad de atención como un objetivo del macro proyecto de salud para todos. Dentro del cual se tiene en cuenta la percepción y satisfacción de los usuarios”

La calidad en la atención tiene en cuenta el cumplimiento de las expectativas del paciente o usuario, proporcionarles un servicio satisfactorio acorde a sus necesidades, cumpliendo competencias profesionales que aluden a un sistema de respeto, confianza y trabajo de equipo.

Además, podemos describir a la calidad con la agrupación de cualidades de un producto o servicio que le da capacidad de satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios. Asimismo este servicio o producto debe tener relación con las exigencias del público de atención directa, en el sector salud la hospitalización es un servicio delicado puesto que el paciente se encuentra en un estado vulnerable y delicado proveniente de la enfermedad o dolencia que le afecta, asimismo del medio que lo rodea, el paciente desea ser atendido, escuchado, que se le brinde un servicio seguro, es decir que el cuidado de enfermería sea de calidad demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones.

“La satisfacción percibida por los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas” (1).

La calidad en la atención tiene la finalidad de mejorar el bienestar de cada paciente, acortando presupuestos y riesgo; brindando un servicio con eficiencia, mediante un tratamiento oportuno y constante, asimismo el trato al paciente debe ser humanizado, valorando la naturaleza del ser y su cuidado integral como meta del servicio, así se asegura la seguridad de cada paciente.

A partir de la valoración del paciente, se puede registrar aptitudes, actitudes asociados con la atención recibida, con lo cual se genera un proceso de mejora continua de los servicios de salud

La calidad se considera un componente importante en los servicios de salud, pues nos proporciona información sobre la atención percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados, considerando la condición en la que los pacientes pueden ingresar, asociado generalmente a estados críticos, donde la enfermera es quien a través de cuidados debe ofertar la calidad humana plasmada en su trato, cordialidad, respeto e individualidad en la atención. Pese a esto cuando se requiere atención en el servicio de hospitalización se busca que esta sea eficiente y oportuna, que se brinde tiempo suficiente para los procedimientos y explicar la importancia de cada uno de estos para tranquilidad de los pacientes y familiares

La atención en salud de buena calidad es aquella que identifica de manera completa y precisa las necesidades de salud (educación, prevención, curación y mantenimiento) de las personas o la población y asigna recursos (personas y otros) de manera oportuna y tan eficaz como lo permite el conocimiento actual, también se debe asegurar que "la calidad es la percepción que el cliente y / o su familia tienen sobre el producto o servicio, de manera que se pueda determinar en qué medida el producto o servicio satisface las necesidades de los consumidores". Por tanto, la dimensión de la calidad de vida es la condición básica del desarrollo humano. La mejora de la calidad de vida se ha identificado como una tendencia en la historia de la humanidad, y esta

tendencia se está desarrollando independientemente del panorama mundial y el estado social, cultural o económico. Esta visión expresa el deseo permanente de las personas de crecer con dignidad y sentido de realización en individuos y grupos. En cuanto a su salud, los usuarios de los servicios de salud son portadores y demandan cuidados que les permitan vivir su mejor vida”.

Pero los trabajadores del sector salud aspiran a condiciones óptimas al buscar un empleo para así lograr una realización personal y profesional. Las instituciones que ofertan servicios de salud tienen que buscar el logro de las aspiraciones profesionales de su personal y la satisfacción de la atención de los pacientes.

La satisfacción en el paciente ayuda a la mejora de la enfermedad, motiva determinación y apoyo en el proceso de recuperación de un paciente (2).

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la realidad problemática.

La calidad de atención de enfermería en salud se ha convertido en una de las principales preocupaciones de las instituciones prestadoras privadas de salud en los profesionales de enfermería que brindan atención a los pacientes en los servicios como son los centros quirúrgicos.

Hoy en día la atención de enfermería se relaciona directamente con el cumplimiento de las necesidades fisiológicas emocional espiritual, el desempeño del personal de salud tiene un impacto social y técnico, es necesario el uso eficiente de los recursos para garantizar el menor impacto económico en la atención a los pacientes y familiares, ambos vinculados al impacto social

Si Existe una calidad idónea los pacientes tendrán mayores posibilidades de mejora y una satisfacción adecuada frente al servicio brindado, siendo la atención del paciente fundamento de la profesión de enfermería.

“En todas las acciones de Enfermería, siempre que de calidad se trate, estará unida la actuación profesional, integralidad de procederes y la aplicación de la ética profesional”(9).

El personal de enfermería del servicio de emergencia participa en diferentes actividades del cuidado de los pacientes en estado de shock, además de una comunicación adecuada a los familiares quienes con ansias esperan los resultados de la situación de recuperación del familiar intervenido, de tal manera que la acción es mester apoyar integralmente la recuperación del paciente teniendo un trato humanizado, accesible y equitativo a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr los objetivos planteados.

Donabedian de la Universidad de Michigan, “considerado padre de la calidad de la atención en salud, define a la calidad en salud como: el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención”.

“La calidad del cuidado es una de las principales preocupaciones de los profesionales de enfermería y es hacia donde deben ir dirigidas todas las acciones, con la meta de lograr el mejoramiento del cuidado proporcionado a los usuarios”(6).

La escasez del personal de enfermería pone en peligro el debido proceso de atención integral, se puede manifestar el hecho que profesionales de otras disciplinas, así como técnicos y auxiliares.

2.2. Formulación Del Problema General y Específicos

2.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016?

2.2.2. Problemas Específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel de calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión accesibilidad de la información en pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016?

PE2: ¿Cuál es el nivel de calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión explica y facilita en pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016?

PE3: ¿Cuál es el nivel de calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión confort en pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016?

PE4: ¿Cuál es el nivel de calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión se anticipa en pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016?

PE5: ¿Cuál es el nivel de calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión mantiene relación de confianza en pacientes del hospital regional de Ica, 2016?

PE6: ¿Cuál es el nivel de calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión monitoreo y seguimiento de los pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016?

2.3. Justificación e Importancia

La esencia de la profesión de enfermería es el cuidado, para ello se requiere de un valor tanto profesional como personal que se encuentre encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado que se da mediante la interacción del profesional de enfermería y el usuario. Por tal motivo el presente estudio es importante para el paciente porque ayudará a disminuir las complicaciones, disminuirá la morbimortalidad y el tiempo de estancia en la institución de salud facilitando el alta temprana del paciente. Asimismo, la presente investigación contribuirá a la disciplina de enfermería, al ser referencia para estudios posteriores sobre la calidad de los cuidados que brinda el personal de enfermería de emergencia, ya que no existen muchas investigaciones enfocadas al índice de satisfacción del usuario. El presente estudio también proporcionará a la escuela de la especialidad de enfermería y

a la institución de salud, datos reales respecto a la calidad de los cuidados de enfermería , contribuyendo en el personal de enfermería a mejorar en su rol de cuidado, y a la vez lograr que nuestra profesión sea mejor reconocida por la importancia de los cuidados que se brinda al paciente para lograr la recuperación, disminuyendo así las quejas por parte de los pacientes respecto a la calidad de los cuidados que reciben e incrementando en ellos la confianza y seguridad. Así también, lograr que el profesional de enfermería aprenda a gestionar con eficiencia cuidados de calidad, fortaleciendo así aún más la disciplina. La calidad de los cuidados también se fundamenta con la teoría de Watson donde refiere que para una demostración y práctica efectiva del cuidado es necesaria una relación interpersonal entre el profesional de enfermería y el usuario, describiendo también que el cuidado está destinado a satisfacer ciertas necesidades humanas.

2.4. Hipótesis

Al ser un estudio descriptivo simple no es necesario el planteamiento de una Hipótesis. "...debido al escaso conocimiento que se posee sobre el objeto de estudio, no se plantean Hipótesis de forma explícita, es decir, se trabaja sólo con objetivos" (10)

2.5. Variables

Calidad en el cuidado de enfermería

Dimensiones:

- Accesibilidad a la información
- Explicación y facilitación de información
- Bienestar del paciente (Conforta)
- Se anticipa
- Relación de confianza
- Monitoreo y seguimiento

5.1. Operacionalización De Las Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERATIVA	INDICADORES
Calidad del cuidado de enfermería	Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se cubre la necesidad del cuidado de parte del personal de enfermería.	Accesibilidad a la información	Relación de apoyo y ayuda administrada de forma oportuna	5 - 10 pts. Nivel bajo 11- 15 pts. Nivel medio 16 - 20 pts. Nivel Alto
		Explicación y facilitación de información	Información que se da a conocer relacionado con su enfermedad	5 - 10 pts. Nivel bajo 11- 15 pts. Nivel medio 16 - 20 pts. Nivel Alto
		Bienestar (confort)	Cuidados que ofrece el personal de enfermería con la finalidad que el paciente se sienta cómodo al igual que su familia	9 - 18 pts. Nivel bajo 19 - 27 pts. Nivel medio 28 - 36 pts. Nivel Alto
		Planificación (Se anticipa)	Planifica anticipadamente sus acciones respecto a las necesidades del paciente.	10 - 20 pts. Nivel bajo 21 - 30 pts. Nivel medio 31 - 40 pts. Nivel Alto
		Relación de confianza (Empatía)	interrelación entre el personal de enfermería, el paciente y sus familiares para fines de la pronta recuperación.	9 - 18 pts. Nivel bajo 19 - 27 pts. Nivel medio 28 - 36 pts. Nivel Alto
		Monitoreo y seguimiento	Actividades de enfermería que implican la aplicación de procedimientos, planificación y acciones de seguimiento para asegurar la óptima recuperación del paciente.	8 - 16 pts. Nivel bajo 17 - 24 pts. Nivel medio 25 - 32 pts. Nivel Alto

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016

3.2. Objetivos Específicos

OE1: Identificar el nivel de calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión accesibilidad de la información en pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016

OE2: Identificar el nivel de calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión explica y facilita en pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016

OE3: Identificar el nivel de calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión conforta en pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016

OE4: Identificar el nivel de calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión se anticipa en pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016

OE5: Identificar el nivel de calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión mantiene relación de confianza en pacientes del servicio del hospital regional de Ica, 2016

OE6: Identificar el nivel de calidad de los cuidados de enfermería respecto a la dimensión monitoreo y seguimiento de los pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016.

IV. MARCO TEORICO DE INVESTIGACION

4.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Moreno et. al. (8) en su investigación “Satisfacción de las madres con la atención de sus hijos hospitalizados en una institución pública de Monterrey, México”, realizada para la Universidad de la Sabana - Colombia, con el objeto de determinar los factores de correlación entre la satisfacción de la madre y la atención de su hijo hospitalizado, el estudio se realizó con una muestra de 127 madres, de tipo correlacional, se usó la encuesta de satisfacción del familiar del paciente pediátrico, el manejo del dolor fue un factor imprescindible para determinar la satisfacción, por tal motivo se asoció la atención de enfermería ($r_s = 0,458$; $p = 0,0001$)

Borre Y Vega (9) en su trabajo realizado en Colombia titulada “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla” plantearon como fin en determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, tomando una muestra de 158 pacientes. Se utilizó el cuestionario SERVQHOS-E. Obtuvo un resultado favorable sobre la calidad de atención, concluyendo que “el 78% de pacientes evidenció niveles altos de calidad percibida de la Atención de Enfermería”. El presente estudio demuestra que la calidad de los cuidados de enfermería no es del todo desfavorable, lo que conllevaría a que la imagen del personal de enfermería no se vea tan afectada

Según el tema de investigación referido a la calidad en el cuidado del paciente, se ha podido recopilar información de artículos científicos y revistas que hablan al respecto, las cuales mencionaremos a continuación:

En el artículo científico titulado “Ambiente de la práctica de enfermería y resultados del cuidado” editado por: Carvajal Carrascal et. al., en su publicación *Índex Enferm* vol.25 no.1-2 Granada ene./jun. 2016, indica:

El objetivo de la investigación fue “comparar el ambiente de la práctica de enfermería y los resultados del cuidado en un grupo de servicios de hospitalización de instituciones clínicas públicas y privadas de segundo y tercer nivel de atención”. Este estudio fue descriptivo-comparativo con una muestra de 210 enfermeras y 1576 usuarios (pacientes), se utilizó el cuestionario PES.NWI, asimismo un registro de información sociodemográfica y un registro de indicadores de resultado. Se obtuvo como resultados que las clínicas mostraron que la práctica de enfermería era favorable y mixta para el desempeño. Se evidencian diferencias significativas por sector institucional y se llegó a la conclusión que es importante implementar medidas de mejora de los centros y zonas de práctica que promuevan la calidad del servicio de enfermería y la satisfacción de los usuarios (3) .

Antonio de Jesús Vizcaino, et. al. En el artículo científico titulado “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco”, en su publicación *Horizonte sanitario* vol.18 no.1 Guadalajara ene./abril. 2016”, indican:

Que el objetivo que tuvo la investigación fue “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que fueron al servicio de emergencia de un hospital público en el estado de Jalisco con el desempeño de los profesionales de salud”. Se utilizó el método cuantitativo de tipo descriptivo, corte transversal y correlacional, aplicaron cuestionario en el hospital de Jalisco, con una muestra de 96 usuarios. Se obtuvieron los siguientes resultados, las mujeres recibieron mejor acogida y orientación por parte del personal de salud respecto a la rapidez de esta, la facilidad en los procedimientos de admisión. El estudio concluyó que la percepción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios depende del desempeño profesional del personal de salud(4).

Antecedentes Nacionales

Cárdenas Mattos et. al. en su estudio titulado “Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue lima 2017”, tuvo como objetivo “determinar la calidad del cuidado del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue de Lima”, bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y corte transversal se aplicó el instrumento Care Q en 96 pacientes con criterios de inclusión respecto a la intención de la investigación.(6)

Muñoz y Quiroz en su investigación titulada “NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO HOSPITALIZADO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA – HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO, 2008”. Realizada en la Universidad nacional de Trujillo tuvo el objetivo la determinación de la correlación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del usuario, en una población de 120 pacientes elegidos aleatoriamente se aplicó un cuestionario donde se obtuvo el siguiente resultado: “El 60.8% de los usuarios hospitalizados reciben una calidad de atención de enfermería óptima, el 31.7% reciben una calidad de atención media y solo un 7.5% reciben una calidad baja de atención”. Asimismo, “El 58.3% de usuarios hospitalizados se encuentran con un nivel de satisfacción buena por la atención brindada por la enfermera, el 38.3 de los usuarios tienen un nivel satisfacción media y el 3.3% un nivel bajo”. (1)

García y Vargas en su investigación titulada “Satisfacción Laboral De La Enfermera Y Calidad Del Cuidado Percibido Por Los Pacientes En Los Servicios De Medicina Y Cirugía Del Hospital Belén De Trujillo – 2016” realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, plantearon el objetivo de identificar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad del cuidado percibido por los pacientes, siendo una investigación de tipo descriptivacorrelacional con una muestra estuvo conformada por 40 pacientes y 40 enfermeras, se obtuvieron los siguientes resultados: “El 30% de las enfermeras

manifiestan un grado de satisfacción laboral baja, el 62.5% media y el 7.5% alta. Respecto a la calidad del cuidado el 2.5% de pacientes percibieron que la calidad del cuidado es mala, el 17.5% regular y el 80% buena. Concluyendo que existe una relación significativa entre las dos variables” (7).

Pachas Almeyda en su investigación “Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería Hospital San José - Chincha -2016” realizada con el objeto de determinar la correlación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del paciente, de tipo descriptivo-correlacional, con una muestra poblacional de 65 pacientes del servicio de emergencia obtuvo el resultado de que el 52% de pacientes se encuentra insatisfecho con la calidad de atención del personal de enfermería (5).

4.2. Bases teóricas:

Calidad

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), cuando se habla de calidad se refiere a asegurar que cada usuario pueda recibir una serie de servicios tanto diagnósticos como terapéuticos, y que sean en su posibilidad los más óptimos y adecuados, teniendo en consideración todos los factores y conocimientos del usuario, así como también de los servicios médicos para alcanzar mejores resultados, evitando efectos iatrogénicos y así poder alcanzar una máxima satisfacción del paciente.

cuando hablamos de calidad también nos referimos a ser eficientes, tener competencia y respetar al usuario y su familia; destacando que calidad significa “hacer lo correcto”, de forma correcta y de manera inmediata; así también la calidad implica puntualidad, practicar la limpieza, mejora continua, innovación y utilizar un correcto vocabulario para que los usuarios tengan confianza durante la atención.

Cuando hablamos de calidad cabe mencionar a Avedis Donabedian Avedis Donabedian Nació en Beirut, Líbano el 7 de enero de 1919 en una familia armenia

de Turquía. Fue médico y fundador del estudio de la calidad en la atención de la salud y la investigación de los resultados médicos, más conocido como creador del modelo de atención. Falleció el 9 de noviembre del 2000 en Michigan, Estados Unidos. Dentro de sus investigaciones y escritos esta "Evaluación de la calidad de la atención médica", que le trajeron fama inmediata y es ampliamente citado y leído. Asimismo, se destaca que Donabedian divide la calidad de los cuidados en tres dimensiones fundamentales y son las siguientes:

Componente técnico: Esta dimensión hace referencia a una serie de elementos que conforman la prestación de los servicios de salud, así mismo la capacidad del personal de salud, avances científicos y la adecuación de la asistencia que se brinda; considerándose dentro de este componente la estructura física y todos los servicios para la realización de procedimientos.

Componente interpersonal: Esta dimensión hace referencia a la interacción del profesional de salud y el usuario, así mismo a su grado de comunicación que involucre una óptima relación interpersonal con respeto, empatía, confianza, Lenguaje claro, cordialidad y veracidad en la información que se le brinde al usuario para así influir determinadamente en su satisfacción.

Componente del entorno (confort): Esta dimensión hace referencia a la comodidad que brindan una institución de salud, así mismo se refiere al conjunto de circunstancias que permitan que el paciente se sienta a gusto, dentro de ello tenemos: la iluminación, ventilación, orden, el adecuado suministro de alimentos, óptimos servicios públicos y el cuidado de la privacidad.

CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Es el proceso de preservación de la salud, consiste en brindar el servicio de atención y ayuda al paciente, este término deriva de la función vigilante del enfermero al paciente.

En el proceso de recuperación de los pacientes que se encuentran hospitalizados el cuidado de enfermería busca aliviar los malestares producidos por la enfermedad o dolencia y contrarrestar las posibles complicaciones por la estancia

en el nosocomio, así como educar al paciente y familiares sobre los cuidados personales necesarios y mecanismos de bioseguridad para terminar con el cuadro clínico patológico de forma oportuna.

Calidad del cuidado de enfermería.

Consiste en tener la habilidad para establecer una óptima interrelación enfermera - usuario, a través de una relación humanista con la finalidad de lograr la restauración de la salud, teniendo en cuenta la integridad biopsicosocial; así mismo brindar un servicio que se ajuste a sus necesidades y que vayan más allá de lo que el paciente espera, debiéndose incluir también el costo del servicio y cumplir los requisitos de calidad.

Planificación, Evaluación y Mejora de la Calidad Asistencial.

Se lleva a cabo mediante la aplicación de enfoques sobre calidad, aportando así el desarrollo de nuevos conceptos referentes a calidad sanitaria. Un aporte importante fue dado por Juran, donde sostiene que la calidad puede planificarse, evaluarse y mejorarse, siendo la planificación muy importante para mejorar la calidad mediante el diseño de servicios adecuados a las necesidades del paciente, asimismo se debe destinar y organizar los recursos para el logro de objetivos. De esta manera realizar evaluaciones e implementación de medidas necesarias con el fin de mejorar la calidad y así pueda producirse después del diseño de un sistema de medida que haga posible su evaluación rigurosa. (6)

Teoría De Enfermería De Jean Watson

Watson cree que el cuidado integral de la salud es fundamental para la calidad del cuidado en enfermería; así mismo el Proceso de Atención de Enfermería es un modelo que contiene los mismos pasos que el proceso de investigación

científica: observación, planificación, intervención y evaluación. El cuidado en cuanto a calidad se puede demostrar de manera efectiva y práctica de forma interpersonal y mediante la observación directa de los fenómenos.

Cada necesidad es importante para que los cuidados de enfermería sean de calidad, destacando que en el periodo postquirúrgico es importante la aplicación de esta teoría debido a que el paciente tendrá dificultades para poder expresar lo que siente. La valoración del mismo en otros indicadores no verbales como diaforesis, signos vitales alterados, u otras manifestaciones comunica que algo le sucede. La observación y el cuidado que menciona Watson son importantes en el quehacer de enfermería.

Satisfacción Desde La Perspectiva Del Usuario

Según Cárdenas et. al. (2017), un paciente satisfecho es aquel individuo que logra las expectativas de recibir una atención y servicio adecuado o superado, a medida que el estándar del paciente va mejorando, la percepción de este va siendo más relativa de acuerdo a cada experiencia, generando esto más necesidades respecto de la atención. Debemos de tomar en cuenta ciertos factores como “La calidad de un servicio es relativa, no absoluta; la calidad es determinada por el cliente, no por el proveedor del servicio; la percepción de la calidad es particular para cada cliente; la calidad de un servicio debe aspirarse, ya sea mediante el intento de igualar o superar las expectativas del cliente, o controlando las mismas para reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado”.

4.3. Marco Conceptual.

- Cuidado de enfermería: Proceso de relación paciente – enfermero que busca la recuperación integral del paciente bajo un enfoque humanístico.
- Calidad de la atención en enfermería: Servicio integral brindado al paciente en etapa de recuperación, hospitalización y atención ambulatoria.

- Satisfacción del servicio de enfermería: Estado de conformidad respecto de la atención brindada por el personal de salud en un procedimiento o evaluación realizada.

V. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

5.1. Tipo y Nivel de la Investigación

El tipo de estudio será cuantitativo, descriptivo, de corte transversal.

- Es cuantitativo porque los datos serán procesados y representados numéricamente,
- Transeccional descriptivo puesto que consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos. (11)
- Transversal porque la información se obtuvo en un solo momento o corte de tiempo.

5.2. Diseño de la Investigación

No experimental, puesto que no se realizará sin modificar deliberadamente las variables, no se varía de forma intencional la situación de la variable, sino solamente el recojo de la información se realiza en su contexto natural. (11)

5.3. Población – Muestra

Población

“La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (10)

La Población estará constituida por los pacientes atendidos en el mes de diciembre de 2016.

Muestra

La muestra representativa se debe a que su tamaño y características son similares a la muestra del grupo, por lo que puede hacer inferencias sobre otras poblaciones dentro del rango de error conocido o generalizar los resultados a otras poblaciones. (10)

El muestreo será probabilístico también denominado dirigido, puesto que la elección de los elementos se determina según la característica de la investigación (11)

La muestra será dada mediante un muestreo casual, este proceso permite elegir arbitrariamente los elementos sin un criterio pre establecido.

La muestra está conformada por 247 pacientes

5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. (10)

La técnica aplicada fue la encuesta, utilizando un instrumento tipo cuestionario.

Los cuestionarios son encuestas realizadas en forma escrita utilizando herramientas o formularios escritos que contienen una serie de preguntas. Se llama cuestionario de autogestión porque el cuestionario debe ser llenado por el encuestado sin la intervención del entrevistador. (10)

Se utilizará el Cuestionario de Evaluación de calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería CARE-Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT), el cual se encuentra validado para este tipo de estudio por su naturaleza, asimismo se utilizó la validación de juicio de expertos para verificar su uso en este estudio en particular.

5.5. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Se aplicará el cuestionario a todos los pacientes atendidos en el servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, asimismo los datos obtenidos se tabularán en hoja de Cálculo de MS Excel, para luego procesarlos en el Software Estadístico SPSS.

VI. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

6.1. Resultados

Tabla 1. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica - Resultados de reactivos de la dimensión accesibilidad

ITEM	Nunca		Pocas veces		Muchas veces		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1 La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.	46	18.62%	45	18.22%	66	26.72%	90	36.44%	247	100.00%
2 La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	38	15.38%	42	17.00%	74	29.96%	93	37.65%	247	100.00%
3 La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.	38	15.38%	56	22.67%	63	25.51%	90	36.44%	247	100.00%
4 La enfermera responde rápidamente a su llamado	38	15.38%	56	22.67%	63	25.51%	90	36.44%	247	100.00%
5 La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	38	15.38%	56	22.67%	62	25.10%	91	36.84%	247	100.00%

Fuente: Cuestionario Care - Q

Interpretación: En la tabla N°01 se presentan los resultados de los reactivos de la dimensión Accesibilidad.

Tabla 2. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica 2016 - Resultados de reactivos de la dimensión explica y facilita

ITEM	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre	Total
------	-------	-------------	--------------	---------	-------

	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.		46	18.62%	45	18.22%	66	26.72%	90	36.44%	247	100.00%
2	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.		48	19.43%	47	19.03%	61	24.70%	91	36.84%	247	100.00%
3	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.		47	19.03%	42	17.00%	63	25.51%	95	38.46%	247	100.00%
4	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.		36	14.57%	49	19.84%	72	29.15%	90	36.44%	247	100.00%
5	La enfermera es honesta con usted en 49 cuanto a su condición médica.		19.84%	47	19.03%	66	26.72%	85	34.41%	247	100.00%	

Fuente: Cuestionario Care - Q

Interpretación: En la tabla N°02 se presentan los resultados de los reactivos de la dimensión Explica y facilita.

Tabla 3. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica - Resultados de reactivos de la dimensión conforta

ITEM	Fuente: Cuestionario Care - Q									
	Nunca		Pocas veces		Muchas veces		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%

1	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	46	18.62%	45	18.22%	66	26.72%	90	36.44%	247	100.00%
2	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	48	19.43%	47	19.03%	61	24.70%	91	36.84%	247	100.00%
3	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	47	19.03%	42	17.00%	63	25.51%	95	38.46%	247	100.00%
4	La enfermera es alegre.	36	14.57%	49	19.84%	72	29.15%	90	36.44%	247	100.00%
5	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	49	19.84%	47	19.03%	66	26.72%	85	34.41%	247	100.00%
6	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%
7	La enfermera lo escucha con atención	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%
8	La enfermera habla con usted amablemente.	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%
9	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%

Tabla 4. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica - Resultados de reactivos de la dimensión se anticipa

ITEM	Nunca		Pocas veces		Muchas veces		Siempre		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
1	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.	46	18.62%	45	18.22%	66	26.72%	90	36.44%	247	100.00%
	La enfermera busca la oportunidad más adecuada										

2	para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	48	19.43%	47	19.03%	61	24.70%	91	36.84%	247	100.00%
<p>Cuando se siente agobiado por su enfermedad la</p>											
3	enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	47	19.03%	42	17.00%	63	25.51%	95	38.46%	247	100.00%
<p>La enfermera está pendiente de sus necesidades para</p>											
4	prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	36	14.57%	49	19.84%	72	29.15%	90	36.44%	247	100.00%
<p>La enfermera comprende que esta experiencia es</p>											
5	difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo	49	19.84%	47	19.03%	66	26.72%	85	34.41%	247	100.00%
<p>Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún</p>											
6	procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted. La enfermera continúa	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%
7	interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%
<p>La enfermera le ayuda a</p>											
8	establecer metas razonables.	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%
<p>La enfermera busca la mejor</p>											
9	oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%
<p>La enfermera concilia con</p>											
10	usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%

Fuente: Cuestionario Care - Q

Tabla 5. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica - Resultados de reactivos de la dimensión mantiene relación de confianza

ITEM	Nunca		Pocas veces		Muchas veces		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.									
	46	18.62%	45	18.22%	66	26.72%	90	36.44%	247	100.00%
2	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.									
	247	100.00%	48	19.43%	47	19.03%	61	24.70%	91	36.84%
3	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.									
	47	19.03%	42	17.00%	63	25.51%	95	38.46%	247	100.00%
4	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor									
	247	100.00%	36	14.57%	49	19.84%	72	29.15%	90	36.44%
5	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.									
	49	19.84%	47	19.03%	66	26.72%	85	34.41%	247	100.00%
6	La enfermera le permite expresar sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.									
	247	100.00%	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%
7	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.									
	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%
8	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.									
	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%

9	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%
---	--	----	--------	----	--------	----	--------	----	--------	-----	---------

Fuente: Cuestionario Care - Q

Tabla 6. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica - Resultados de reactivos de la dimensión monitorea y hace seguimiento

ITEM	Nunca		Pocas veces		Muchas veces		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1 El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	46	18.62%	45	18.22%	66	26.72%	90	36.44%	247	100.00%
2 La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento	48	19.43%	47	19.03%	61	24.70%	91	36.84%	247	100.00%
3 La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	47	19.03%	42	17.00%	63	25.51%	95	38.46%	247	100.00%
4 La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	36	14.57%	49	19.84%	72	29.15%	90	36.44%	247	100.00%
5 La enfermera es calmada.	49	19.84%	47	19.03%	66	26.72%	85	34.41%	247	100.00%
6 La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%
7 La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%
8 La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	49	19.84%	53	21.46%	68	27.53%	77	31.17%	247	100.00%

Fuente: Cuestionario Care - Q

Interpretación: En la tabla N°04 se presentan los resultados de los reactivos de la dimensión monitorea y hace seguimiento.

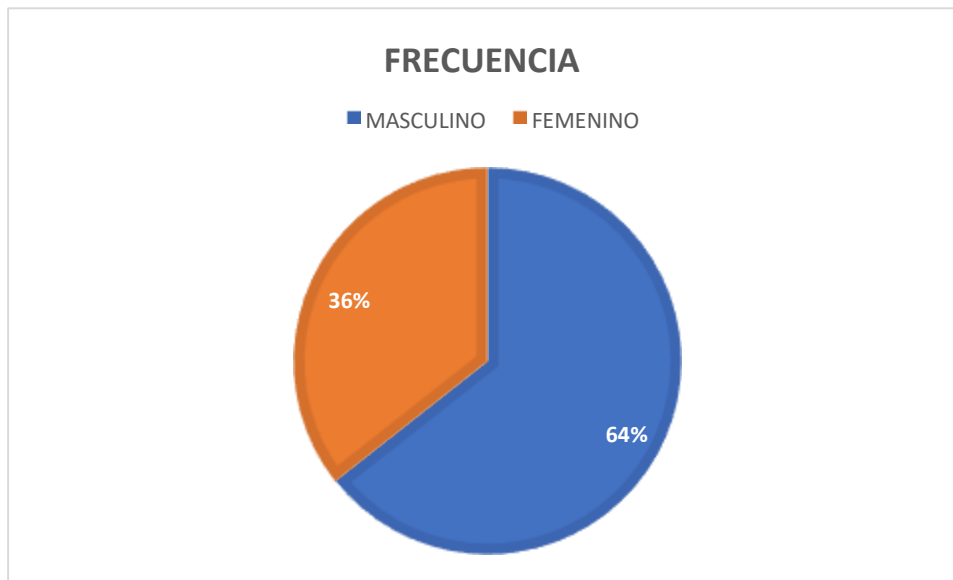
Tabla 37

. Distribución según sexo de pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica 2016

	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	159	64.4%
FEMENINO	88	35.6%
Total	247	100,0

Fuente: Cuestionario Care - Q

Figura 1. Distribución según el sexo de pacientes del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica 2016



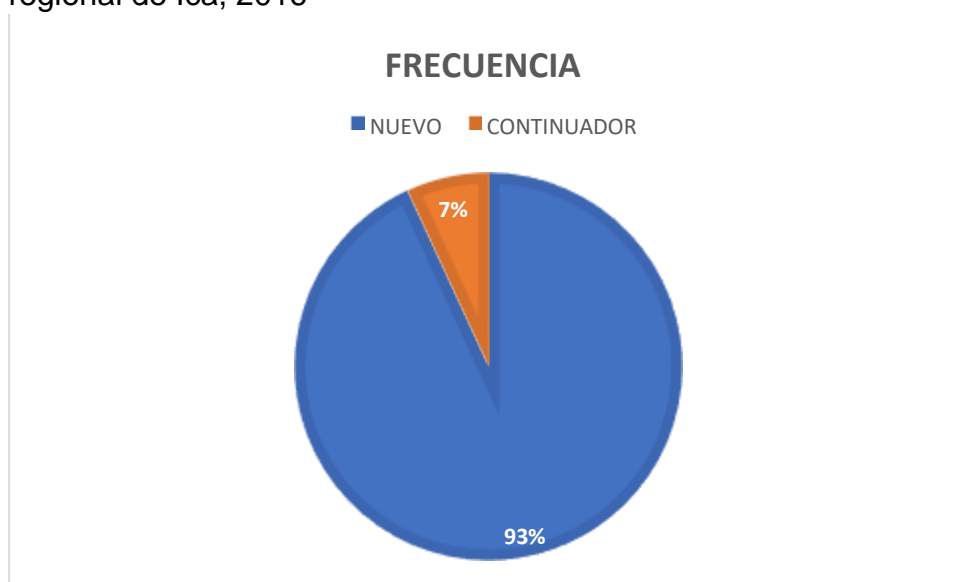
Interpretación: En la tabla N°07 y la figura N°01 se presentan la distribución según sexo de pacientes atendidos en el servicio de hospitalización de la del hospital regional de Ica, donde el 64.4% (159/247) son de sexo masculino y el 35.6% (88/247) son mujeres.

Tabla 8. Distribución según tipo de usuario del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016

	Frecuencia	Porcentaje
NUEVO	230	93.1%
CONTINUADOR	17	6.9%
Total	47	100,0

Fuente: Cuestionario Care - Q

Figura 2. Distribución según tipo de usuario del servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016



Fuente: Elaboración propia.

. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Accesibilidad

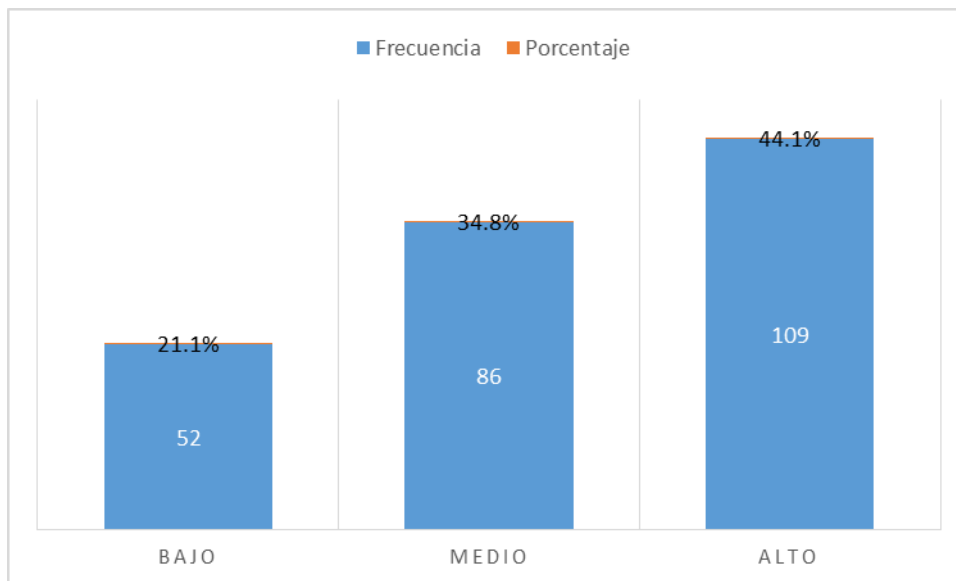
Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Tabla 39

BAJO	52	21.1%
MEDIO	86	34.8%
ALTO	109	44.1%
Total	247	100.0%

Fuente: Cuestionario Care - Q

Figura 3. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016- Dimensión Accesibilidad



Fuente: Elaboración propia.

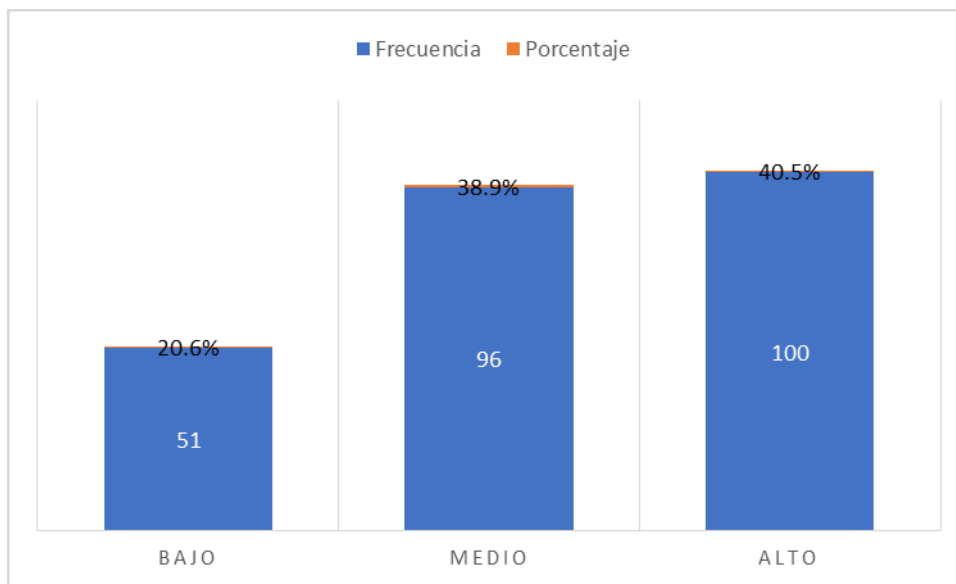
Tabla 40

. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016- Dimensión Explica y facilita

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	51	20.6%
MEDIO	96	38.9%
ALTO	100	40.5%
Total	247	100.0%

Fuente: Cuestionario Care - Q

Figura 4. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica,2016 - Dimensión Explica y facilita



Fuente: Elaboración propia.

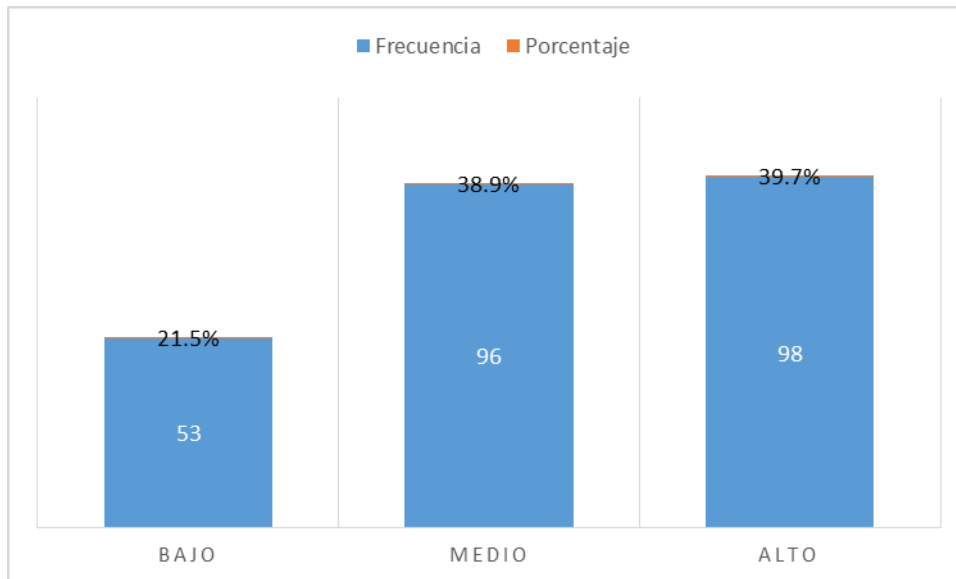
Tabla 41

. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Conforta.

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	53	21.5%
MEDIO	96	38.9%
ALTO	98	39.7%
Total	247	100.0%

Fuente: Cuestionario Care - Q

Figura 5. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Conforta



Fuente: Elaboración propia.

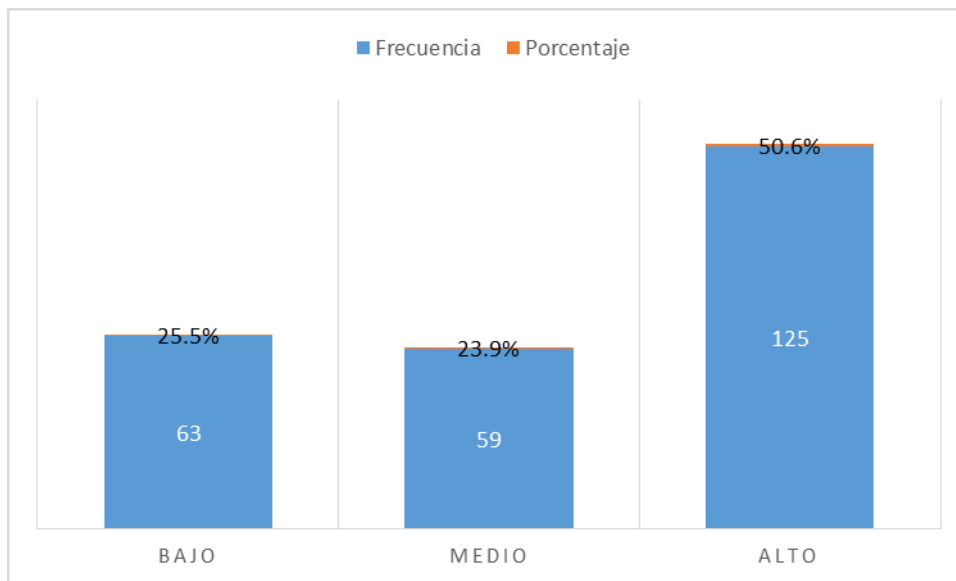
Tabla 42

. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Se anticipa

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	63	25.5%
MEDIO	59	23.9%
ALTO	125	50.6%
Total	247	100.0%

Fuente: Cuestionario Care - Q

Figura 6. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Se anticipa



Fuente: Elaboración propia.

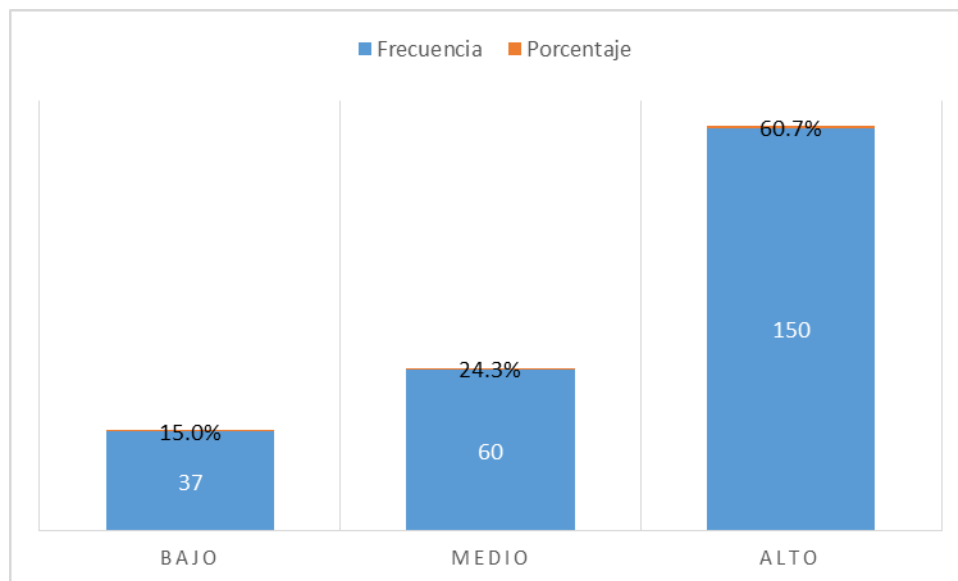
Tabla 43

. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Mantiene relación de confianza

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	37	15.0%
MEDIO	60	24.3%
ALTO	150	60.7%
Total	247	100.0%

Fuente: Cuestionario Care - Q

Figura 7. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Mantiene relación de confianza



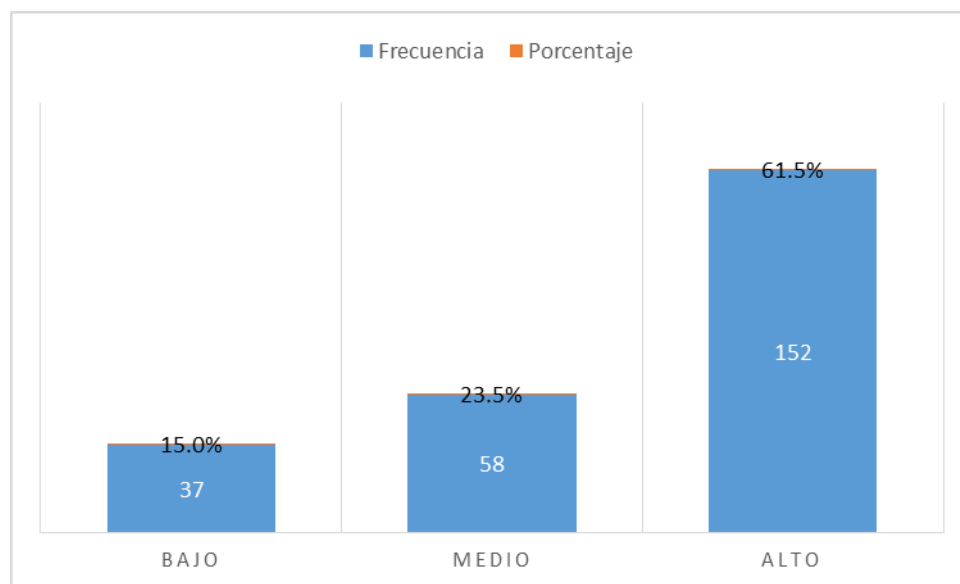
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Monitorea y hace seguimiento

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	37	15.0%
MEDIO	58	23.5%
ALTO	152	61.5%
Total	247	100.0%

Fuente: Cuestionario Care - Q

Figura 8. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 - Dimensión Monitorea y hace seguimiento.



Fuente: Elaboración propia.

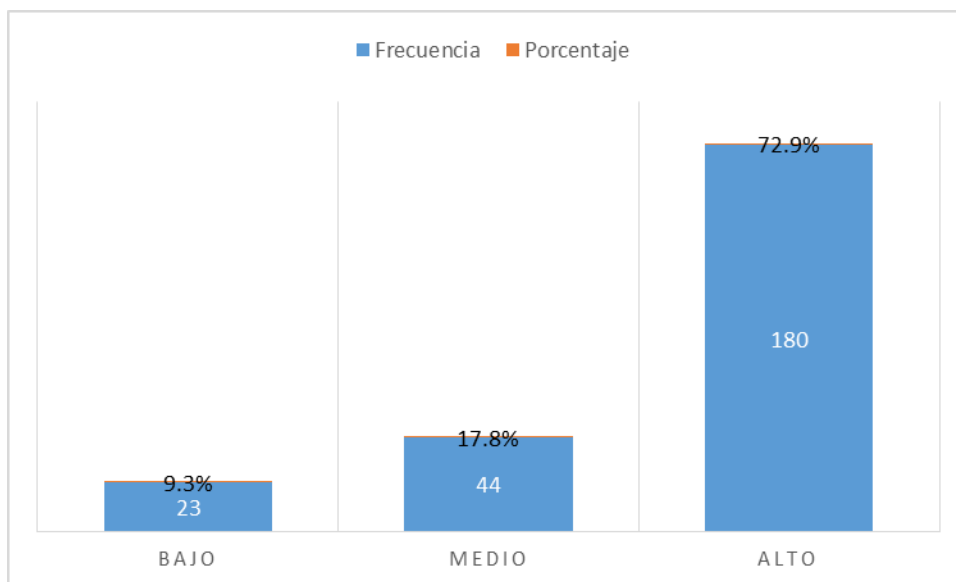
Tabla 45

. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016 .

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	23	9.3%
MEDIO	44	17.8%
ALTO	180	72.9%
Total	247	100.0%

Fuente: Cuestionario Care - Q

Figura 9. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de medicina del hospital regional de Ica, 2016.



Fuente: Elaboración propia

6.2. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El presente estudio permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- El nivel de calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016 es alto en un 72.9%.
- La accesibilidad que brinda el personal de enfermería en el proceso de cuidado de los pacientes tiene un nivel alto en un 44.1%.
- La capacidad de explicar y facilita la información que brinda el personal de enfermería en el proceso de cuidado de los pacientes tiene un nivel alto en un 40.5%
- La actividad de confort que brinda el personal de enfermería en el proceso de cuidado de los pacientes tiene un nivel alto en un 39.7%.
- La capacidad de anticiparse a situaciones procedimentales del personal de enfermería en el proceso de cuidado de los pacientes tiene un nivel alto en un 50.6%.
- La relación de confianza que genera el personal de enfermería en el proceso de cuidado de los pacientes hospitalizados es alta en un 60.7%.
- La calidad de cuidado del paciente hospitalizado en la dimensión monitorea y hace seguimiento el alta en un 61.5%.

Recomendaciones

El presente estudio permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Realizar talleres formativos para los profesionales de enfermería, mejorando así las habilidades blandas del personal asistencial.
- Sensibilizar al personal que labora en el servicio de hospitalización en apoyar la labor del enfermero, brindando accesibilidad a la información a fin de gestar un ambiente adecuado para el paciente y sus familiares
- Implementar un programa de fortalecimiento de la capacidad comunicativa del personal de enfermería a fin que explique la información correspondiente al proceso de recuperación del paciente durante la etapa de hospitalización.
- Generar actividades de socialización de las necesidades de confort del paciente hospitalizado a los familiares a fin de conservar la calidad de atención incluso después del alta.
- Generar talleres de fortalecimiento procedimental a fin de mejorar en su totalidad la capacidad del personal de enfermería respecto a las actividades procedimentales.
- Socializar los resultados de la investigación al personal encargado del cuidado en el servicio de hospitalización a fin de incrementar el índice de relación de confianza con el paciente hospitalizado.
- Incidir en el seguimiento del paciente por parte del personal de enfermería y promover actividades de docencia a fin de cultivar en las futuras generaciones de profesionales la calidad en el cuidado del paciente y el trato humanizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Muñoz Pino A, Quiroz Ponce N. Universidad Nacional de Trujillo. Lexus. 2008.
2. Seabra P, Sá L, Amendoeira J, Ribeiro A. Satisfaction with nursing care in drug users : the evolution of a scale. Rev Gauch Enferm. 2017;38(2):e58962.
3. Carvajal Carrascal G, Laverde Contreras OL, Escobar Ramírez MC, Jaimes Carvajal N, Arroyo Marles LP. Ambiente de la práctica de enfermería y resultados del cuidado. Index de Enfermería. 2016;25(1-2):14-7.
4. Vizcaíno AD-J, Vizcaíno-Marín VD-P, Fregoso-Jasso GS, Vizcaíno A de J, Vizcaíno Marín V del P, Fregoso Jasso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horiz Sanit. agosto de 2018;18(1):27-36.
5. Pachas Almeyda E. Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería Hospital San José - Chincha -2016. Universidad San Pedro; 2018.
6. Cardenas Matto RM, Cobeñas Jacobo CR, Garcia Hoyos JR. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE,LIMA 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
7. Garcia Valverde M, Vargas Barreto S. SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA Y CALIDAD DEL CUIDADO PERCIBIDO POR LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO – 2016. IOSR J Econ Financ. 2016;3(1):56.
8. Moreno Monsivais MG, Interrial Guzman MG, Saucedo Flores PF, Vasquez Arreola L, Lopez España julia T. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados _ Moreno-Monsiváis _ Aquichan. Aquichan. 2011;11(1):40-7.

9. Borré Ortiz YM, Vega Vega Y. Por Pacientes Hospitalizados 1 Perceived Quality of Nursing Care for Hospitalized Patients. Calid Percibida La Atención Enfermería Por Pacientes Hosp. 2014;20(3):81-94.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento



ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA INVESTIGACION

Yo.....; identificado (a) con el DNI declaro haber sido informado de manera clara, precisa y oportuna los fines que busca la presente investigación titulada CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA. Que tiene como objetivo principal Interpretar el nivel de satisfacción del paciente respecto a la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del hospital regional de Ica, 2016. Los datos obtenidos de mi participación, serán fielmente copiados por los investigadores, además procesados en secreto y en estricta confidencia respetando mi intimidad.

Por lo expuesto otorgo mi consentimiento a que se me realice la encuesta así como respetando mis derechos para responder con una negativa.



Nombre:.....

DNI:

Paciente Participante

Giorgio Aquije Cardenas
Investigador

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN ENFERMERIA

Estimado usuario (o), estamos interesado en conocer su opinión sobre la calidad de la atención de enfermería que recibió en el servicio de HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación. Edad:

.....

Sexo: **M** **F**

Grado de instrucción:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior técnico
- d) Superior universitario

Tipo de Usuario:

- a) Nuevo
- b) Continuador

Marque según Ud crea conveniente. Siendo:

1= nunca, 2= pocas veces, 3= muchas veces y 4= siempre

	ACCESIBILIDAD	1	2	3	4
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
	EXPLICA Y FACILITA				
1	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
2	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
3	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
4	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				

5	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
	CONFORTA				
1	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
2	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
3	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
4	La enfermera s alegre.				
5	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
6	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
7	La enfermera lo escucha con atención				
8	La enfermera habla con usted amablemente.				
9	La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
	SE ANTICIPA				
1	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
2	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
3	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
4	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
5	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo				
6	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
7	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
8	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
9	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				

10	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
	MANTIENE RELACION DE CONFIANZA				
1	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
2	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
3	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				

4	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
5	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
6	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
7	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
8	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
9	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
	MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO				
1	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
2	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				
3	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
4	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
5	La enfermera es calmada.				
6	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
7	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted				
8	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

