

45



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA

TESIS GRUPAL

CALIDAD DE ATENCION QUE OTORGA EL PERSONAL
DE ENFERMERIA AL USUARIO DE LA CONSULTA
EXTERNA DEL CENTRO COMUNITARIO DE SALUD
T-III "DR. MANUEL CARDENAS DE LA VEGA"

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIATURA EN ENFERMERIA Y OBSTETRICIA
P R E S E N T A N :

CARRANCO MINOR TERESA MARIA GUADALUPE

No. DE CUENTA: 9961682-6

MONDRAGON RANGEL MARIA DEL CARMEN

No. DE CUENTA: 7754477-5

DIRECTOR DEL TRABAJO: MAESTRO JULIO HERNANDEZ FALCON

MEXICO, D. F.

NOVIEMBRE DEL 2000





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

MARÍA DEL CARMEN:

A DIOS:

Te doy gracias Señor,
por la luz y por el día,
por mis ratos de dolor,
y por toda mi alegría

Por los padres que me diste,
por lo que de mí ser hiciste
y por mis sueños logrados

Por los que mucho me aman,
por los que nada me quieren,
por los que feliz me aclaman,
por los que a veces me hieren

Por la dicha y la paz,
por la verdad y el amor,
por todo cuanto me das
Te doy gracias Señor

A MIS PADRES:

Petra y Alberto Porque han estado conmigo en todo momento

A MIS HIJOS:

Catlali y Efraim por ser la parte más importante en mi vida y el motivo
para seguir superandome personal y profesionalmente

A ANGEL:

Por ser como eres

A MIS HERMANOS:

Angeles. Por su apoyo y sus palabras de aliento

Ernesto Por su alergia al estudio

Isabel Por el tiempo compartido

Catalina Por el tiempo que le reste a sus actividades
y por su paciencia

A ELIGIO:

Por sus acciones que me han servido como reto en mi vida

A MIMI, MÓDULO, NIKI, GONZO Y POLI:

Por ser parte de mi entorno

A TODOS USTEDES QUE COMPARTIERON

ESTOS MOMENTOS DE MI VIDA

GRACIAS

DEDICATORIAS

TERESA MARÍA GUADALUPE:

A DIOS:

Te doy gracias por haberme dado la vida y unos padres maravillosos, me proporcionaste la luz para escoger el camino indicado, te pido que me des firmeza de velar por el dolor físico y espiritual de mis pacientes y no pierda la voluntad al trato con ellos

Doy gracias a ti por permitirme llegar a este momento tan importante de mi vida, por obtener lo más trascendente, la culminación de mi carrera y seguir brindando amor y cuidado en esta misión que me has confiado

A MIS PADRES:

De dos seres que se brindan amor puro y sincero tomé vida y bajo la sombra de su mirada de ternura se deslizo mi infancia y me condujeron con sabios consejos y palabras de aliento hasta la meta fijada y vengo aquí llegando a un pedacito más de mi vida, contando siempre con su apoyo incondicional que sin pedir nada a cambio todo me lo han dado

En especial a mi padre dedico este trabajo ya que con sus sabios consejos de apoyo me motivo para concluir mi ideal

A MIS HIJAS:

Yessica, Hortencia y Angelica que con su cariño y apoyo incondicional, me motivarán día a día a lograr con ahínco y dedicación que significa un orgullo y satisfacción para ellas por lo que considero que es un triunfo compartido

A MI ESPOSO:

Por su comprensión, ayuda económica y apoyo emocional en los momentos difíciles y desgastantes, le agradezco de igual forma que va compartiendo conmigo sufrimientos y alegrías

A SOR JOSEFINA APARICIO G.:

Por motivarme a continuar superándome profesional y personalmente, proporcionándome su apoyo y los medios para lograrlo

A TODOS ELLOS GRACIAS

INDICE

	Pág.
RESUMEN	1
I. INTRODUCCIÓN	2
II. MARCO TEORICO	
2.1 Conceptos	4
2.2 Importancia	4
2.3 Factores	11
2.4 Implicaciones Legales	12
III. MATERIAL Y MÉTODOS	
3.1 Justificación	19
3.2 Objetivos	20
3.3 Planteamiento del Problema	20
3.4 Hipótesis	21
3.5 Variables de Estudio	21
3.6 Tipo de Estudio	23
3.7 Universo de Estudio	23
3.8 Unidades de Observación	23
3.9 Criterios de Inclusión, Exclusión y Eliminación	24
3.10 Universo Muestra	24
3.11 Instrumentos	25
3.12 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	25
3.13 Análisis Estadístico	25
IV. RESULTADOS	
4.1 Datos Generales	26
4.2 Conocimiento Institucional	34
4.3 Recursos y Condiciones de trabajo	34
4.4 Características del Cuidado	44
4.5 Percepción del Usuario	52
4.6 Discusión y Análisis	76
4.7 Propuestas	79

4.8	Conclusiones	80
-----	--------------	----

	BIBLIOGRAFIA	82
--	---------------------	----

ANEXOS

-	Cuestionario dirigido al Personal de Enfermería	85
-	Instructivo del Cuestionario dirigido al Personal de Enfermería	89
-	Guía de Observación para el Personal de Enfermería	92
-	Instructivo de la Guía de Observación para el Personal de Enfermería	94
-	Encuesta dirigida al Usuario	96
-	Instructivo de la Encuesta dirigida al Usuario	99
-	Glosario de Términos	102

INDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro No. 1 Edad del Personal de Enfermería	27
Cuadro No. 2 Sexo del Personal de Enfermería	28
Cuadro No. 3 Estado Civil del Personal de Enfermería	29
Cuadro No. 4 Número de hijos del Personal de Enfermería	30
Cuadro No. 5 Escolaridad del Personal de Enfermería	31
Cuadro No. 6 Preparación Profesional del Personal de Enfermería	32
Cuadro No. 7 Antigüedad Institucional del Personal de Enfermería	33
Cuadro No. 8 Política Institucional	35
Cuadro No. 9 Objetivo Institucional	36
Cuadro No. 10 Cuenta con Manuales de Técnicas y Proce- dimientos el Personal de Enfermería	37
Cuadro No. 11 Tiene acceso para Consultar los Manuales el Personal de Enfermería	38
Cuadro No. 12 El Personal de Enfermería realiza sus Acti- vidades y Procedimientos de acuerdo a lo establecido	39
Cuadro No. 13 El Personal de Enfermería Cuenta con Recur- sos Físicos para la Atención del Usuario	40
Cuadro No. 14 El Personal de Enfermería Cuenta con Recur- sos Materiales para la Atención del Usuario	41

Cuadro No. 15	El Personal de Enfermería Lleva Control y Seguimiento de acuerdo a su Padecimiento	42
Cuadro No. 16	Han Supervisado los Dirigentes de la Unidad en los últimos tres meses al Personal de Enfermería	43
Cuadro No. 17	Para asistir el Personal de Enfermería a Cursos de Capacitación Contnúa se le brinda Información	45
Cuadro No. 18	Número de Cursos de Capacitación que ha asis- tido el Personal de Enfermería en los últimos seis meses	46
Cuadro No. 19	La Investigación forma parte de las actividades del Personal de Enfermería	47
Cuadro No. 20	El Personal de Enfermería se Identifica con el Usuario	48
Cuadro No. 21	Cuando le realiza algún Procedimiento al Usuario el Personal de Enfermería le explica en que consiste	49
Cuadro No. 22	El Personal de Enfermería da respuestas a las preguntas del usuario	50
Cuadro No. 23	El Personal de Enfermería proporciona Orientación al Usuario de manera Oportuna	51
Cuadro No. 24	El Personal de Enfermería proporciona Información al Usuario y Familiares sobre el Autocuidado	53
Cuadro No. 25	La Atención que brinda el Personal de Enfermería al usuario es libre de Riesgo	54
Cuadro No. 26	El Personal de Enfermería participa en las Pláticas de Educación para la Salud a Usuarios y Familiares	55

Cuadro No. 27	Existe Cordialidad y Comunicación entre el Personal de Enfermería	56
Cuadro No. 28	Edad de los Usuarios	57
Cuadro No. 29	Sexo de los Usuarios	58
Cuadro No. 30	Número de veces que ha acudido el Usuario al Centro de Salud en los últimos tres meses	59
Cuadro No. 31	Tiempo transcurrido del Usuario desde su llegada al Centro de Salud hasta el momento que recibió atención	61
Cuadro No. 32	Se presenta la Enfermera con el Usuario	62
Cuadro No. 33	La Enfermera se dirige al Usuario por su nombre	63
Cuadro No. 34	La Enfermera estuvo Presente y Participó en la Exploración Física	64
Cuadro No. 35	La Enfermera informa al Usuario el Procedi- miento realizado en relación a su Padecimiento	65
Cuadro No. 36	Muestra interés la Enfermera a su Problema durante la Atención del Usuario	66
Cuadro No. 37	El trato que recibió por la Enfermera fue Humano	67
Cuadro No. 38	Calificación que otorga el Usuario a la Atención	68
Cuadro No. 39	Como percibió el Usuario la Actitud de la Enfermera	69
Cuadro No. 40	Como percibió el Usuario el Trato que recibió de la Enfermera	71

Cuadro No. 41	El Usuario recibió Orientación de como conservar su Salud	72
Cuadro No. 42	El Usuario considera que el Personal de Enfermería esta capacitado para ofrecer una Atención de Calidad	73
Cuadro No. 43	El Usuario quedó satisfecho con la Atención que le brinda la Enfermera	74
Cuadro No. 44	El Usuario recomendaría los Servicios del Centro de Salud	75

RESUMEN

El presente trabajo describe la Calidad de Atención que el Personal de Enfermería brinda al Usuario en la Consulta Externa proporcionada en Centro Comunitario de Salud T-III “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega” de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo A. Madero, Turno Matutino. El estudio es Descriptivo, Prospectivo, Transversal y No Experimental, tomándose en cuenta dos Unidades de Estudio, una de 20 Enfermeras que proporcionan Atención al Usuario y la segunda a 35 Usuarios que demandaron Atención durante el mes de julio del año 2000. Al Personal de Enfermería se le aplicaron dos instrumentos de Recolección de Datos, un Cuestionario y una Guía de Observación de 19 y 14 reactivos respectivamente. Al Usuario se le aplicó una Encuesta de 17 reactivos, de los 35 Usuarios encuestados el 37% opinó que la Atención que recibieron por parte del Personal de Enfermería es de “Buena Calidad” concluyendo que los pacientes en general opinan que cada Módulo de la Consulta Externa debería de contar con una Enfermera, con respecto a la Enfermeras concluyen que al estar asignadas a dos Módulos la Calidad de Atención se ve afectada para atender al Usuario.

I. INTRODUCCIÓN

Elevar la calidad de los servicios y estimular la vocación de quienes tienen a su cuidado la salud de millones de mexicanos, es parte de las estrategias y líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000¹

Si consideramos que un elevado número de personas carecen de servicios de Seguridad Social y no tienen para pagar los servicios de una institución privada, por lo que hacen uso de los servicios públicos de primer nivel de atención que ofrece la Secretaría de Salud del Distrito Federal, a través de los Centros Comunitarios de Salud cuyo objetivo principal es atender a la población que demanda sus servicios y restablecer su salud en la medida de lo posible. Tal situación nos obliga a otorgar este servicio con la calidad que los usuarios esperan recibir, *¿Estamos respondiendo adecuadamente a estas expectativas?*. Esto nos lleva a reflexionar sobre nuestros servicios, la manera de como estamos llevando nuestra práctica de atención al usuario y pensar como estamos contribuyendo al logro del objetivo de nuestra Institución, ya que las enfermeras somos recursos humanos indispensables para la recuperación oportuna y adecuada de los usuarios y los servicios siendo fundamental brindarles el apoyo necesario para prevenir las enfermedades y así limitar el daño².

La atención y cuidados de enfermería constituyen una de las partes más importantes en el manejo, recuperación y conservación de la salud del individuo, familia y comunidad por lo que es necesario que los criterios, técnicas y procedimientos de enfermería se realicen científicamente para obtener mejores resultados.

Hemos observado que la Calidad de Atención de Enfermería es un punto clave para la Satisfacción del Usuario de nuestros servicios y que esta en la mayoría de los casos no es lo establecido, por lo anterior se hace indispensable identificar cuales son los factores internos y externos que influyen para que no se cumpla

¹ DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION *Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional 1995 - 2000* Miércoles 31 de Mayo de 1995. p p 49 y 53
² SECRETARÍA DE SALUD *MANUALES DE CONTENIDO MULTIPLE* Colección de Manuales, Hospital General 144 camas Instituto de Salud del Estado de México, 1987 p p. 36 - 37

II. MARCO TEÓRICO

2.1 CONCEPTOS

Generalmente dentro de las organizaciones se ha venido trabajando de manera tradicional, se fijan metas de cantidad y no de calidad y esto aplicado a las Instituciones de Salud es grave, ya que se llega a proporcionar una deficiente Calidad de Atención a los Usuarios, una lenta recuperación y complicaciones, lo que retrasa el proceso de reintegración con prontitud del individuo a su ambiente sano al que tiene derecho, esto se ve reflejado en el incremento de los presupuestos institucionales.

Sin embargo a pesar de que se ha tratado de aplicar la Calidad en la Atención de Enfermería aun no se ha logrado en su totalidad ya que para actuar con Calidad se requiere comenzar desde arriba, es decir, con el personal directivo de Enfermería, ya que varios de los objetivos de calidad propuestos se ven obstaculizados por diversos factores Humanos, Físicos y Materiales.

Muchos autores han escrito acerca de la calidad, entre los principales tenemos a Juran, Ishikawa, Deming y Crosby quienes han dado las bases para los conceptos modernos de la calidad y han generado aportaciones importantes para poner en práctica el concepto tan amplio y complejo de calidad.

Para responder a la repentina preocupación por la calidad tendremos que remontarnos a la tercera década del presente siglo, cuando el Doctor W.A. Shewhart, quien trabaja en una compañía de teléfonos de Nueva York (Bell Laboratories), diseñó un cuadro que permitía controlar estadísticamente la calidad de la producción. Después, durante la Segunda Guerra Mundial, los estadounidenses aplicaron las técnicas estadísticas para garantizar un nivel óptimo de calidad de producción del armamento.

Personajes principales durante esos años fueron los doctores W.E. Deming y J.M. Juran quienes, ya terminada la guerra, visitaron el Japón para difundir los principios de la Administración (gestión) para la calidad así como las técnicas y procedimientos del control estadístico de la calidad. Este, por cierto, había dejado de ser aplicado en los Estados Unidos de América debido a que la demanda de productos siempre superaba a la oferta. Poco importaba la calidad de un bien, lo esencial era poseerlo (Waltor, 1988).

Japón, país que perdió la guerra y vio desbastada su industria y su economía, se enfrentaba al reto de crecer y sostenerse principalmente mediante el comercio internacional (todos sabemos que no es una nación productora de materias primas), aunque para lograrlo había un problema: los productos japoneses tenían mala fama, eran caros y de mala calidad. De este modo, en la década de 1950 los japoneses acogieron con entusiasmo las ideas y propuestas de sus asesores norteamericanos, matizándolas y dándoles el toque de su propia cultura (Ishikawa, 1986).

Así mismo se propició el surgimiento de varias escuelas dirigidas por los ahora llamados “Gurus” de la calidad Deming (1989) promovió la aplicación de sus famosos “14 puntos” poniendo especial énfasis en el papel que deben desempeñar los directivos de las empresas; Juran (1988, 1990) se centró en una metodología de detección de problemas y elaboración de proyectos de mejora integrada por 10 pasos además de que tradujo el sistema de planeación financiero al lenguaje de la calidad; Crosby (1987, 1989) volvió a la carga con su popular, a la vez que criticado, concepto de “cero defectos” y con su propuesta de controlar y reducir los costos de la mala calidad; Ishikawa (1985, 1986) publicó algunos libros y artículos que ilustran bastante bien la aplicación de las técnicas para lograr el “control total de calidad” a través de la actividad de los círculos de calidad. Por otra parte, algunos expertos en administración como Albrecht (1988) Carizon (1989) y Petersy Waterman (1984) publicaron interesantes experiencias americanas y europeas que vieron la importancia del “servicio a los clientes” para lograr el éxito.

Hay autores hispanohablantes que se han dado a la tarea de difundir en libros y revistas, sus propias propuestas y experiencias relacionadas con la promoción de la calidad total y los procesos de mejoramientos continuos de la calidad. Alguno de ellos son Acle (1991), Ginebra y Arana (1992) y Ogliastri (1988).

El principal teórico en materia de calidad de la atención médica es Avedis Donabedian (1993) quien maneja la calidad entendida como el logro de la satisfacción del paciente a través del establecimiento de su salud, es la principal preocupación de las ciencias médicas desde sus orígenes. No obstante, no es sino hasta las décadas de 1970 - 1980 que este interés comienza a tomar forma a través de las institucionalizaciones de programas de "Garantía de Calidad" en hospitales de los Países Bajos, Canadá, Estados Unidos y España.

En México, recientemente instituciones públicas y privadas han mostrado avances en la aplicación de programas de mejoramiento de la calidad. Sobresalen los casos del IMSS y del ISSSTE, así como de los hospitales privados "Angeles", "ABC", "Médica Sur" y la "Torre Médica" en el D.F. ; y el de la "Clínica Nova" de Monterrey (ver "Memorias del Primer Congreso Nacional de la Calidad de la Atención Médica) 1974. Por su parte, Reyes, Meléndez y Vidal (1990) describieron la aplicación de un programa de la garantía de calidad en unidades en el primer nivel de atención. La creación de la Fundación Mexicana para la Salud (Funsalud) en 1985 y de la Sociedad Mexicana para la Calidad de la Atención a la Salud (Somecasa) en 1992 ha dado más realce y difusión de las experiencias orientadas a mejorar la calidad de los servicios de salud. En 1991, la Fundación Mexicana para la Planeación Familiar, A.C. (Mexfam) inició actividades encaminadas a aplicar un sistema de calidad total en la administración de servicios de salud comunitarios⁴.

En enfermería hablar de calidad de la atención como objeto de estudio ofrece no pocas dificultades, por lo que difícilmente se encuentran antecedentes al respecto, y así nos referimos al primer nivel de atención, la búsqueda es aun más difícil, y solo se encontró un trabajo realizado a nivel hospitalario por la Teniente Coronel Enfermera Blanca Estela Vázquez Herrera⁵, titulado "Relación entre

⁴ PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PUBLICA EN EL DISTRITO FEDERAL. *Secretaría de Salud*, México, D.F. Agosto de 1995 p.p 4, 7-14

⁵ VAZQUEZ H Blanca Estela *Relación entre calidad de la atención de Enfermería y la Evolución Obstétrica en el Hospital Central Militar México* *Revista de Salud Militar* 1997; Volumen 51 (1) 57-82

Calidad de la Atención en Enfermería y la Evolución Obstétrica en el Hospital Central Militar” quien menciona que la atención de enfermería como un servicio dirigido al usuario presenta dificultades en el momento de objetivarla en términos de calidad, al respecto Ibarra⁶ señala que diferentes áreas y niveles jerárquicos deben participar en el mejoramiento continuo de su calidad y enumera algunos aspectos de la Calidad de Atención de Enfermería, de acuerdo con Donabedian, como sigue: disponibilidad, accesibilidad y continuidad del cuidado, competencia técnica y satisfacción del usuario.

Avedis Donabedian, nos habla de Calidad en la Atención a la Salud y entiende por garantía de calidad: todo aquello que los individuos y una sociedad llevan a cabo para generar, mantener y mejorar la calidad, dice que: “todos somos responsables”. A cada uno de los usuarios le corresponde una parte de la responsabilidad, a los profesionales de la atención a la salud les corresponde otra, y a las instituciones sociales (incluyendo el gobierno) les corresponde otro más. El autor nos dice que la salud es quizás el máspreciado de los bienes terrenales, que la pérdida de la salud sucede al azar, sin advertencia previa, que con frecuencia es el resultado de condiciones sociales adversas; que la atención a la salud suele ser tan compleja y tan costosa que muchas veces los individuos no pueden sufragar su costo total y rara vez pueden entenderla o evaluar su calidad; y, finalmente, que las consecuencias de la buena o mala salud afectan no sólo a los individuos sino a la comunidad y a la nación en su conjunto. Se podría afirmar con justa razón que la riqueza de una nación se encuentra en la salud de su gente⁷.

La calidad es un atributo de la atención médica que puede darse en grados diversos, se define como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente, estos mayores beneficios se definen, a su vez, en función de lo alcanzable de acuerdo a los recursos con que se cuenta para proporcionar la atención, y los valores sociales imperantes.

6. IBARRA C G Guadalupe *La calidad del servicio de Enfermería en Mexico* Desarrollo científico de la enfermería, 1994 p.p. 18 - 20.

7. DONABEDIAN, Avedis. *La garantía de la calidad ¿Quién es responsable?* Conferencia presentada. Revista Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud A.C. Fundación Mexicana para la Salud, Vol. 3, No. 1 y 2 Junio de 1996 p.p. 7-11

La calidad implica por definición, resultados de la atención, evaluados como la mejoría esperada en la salud al atribuirle a la atención misma⁸.

Concepto de Calidad.

Es el conjunto de características, atributos y especificaciones que poseen los bienes o servicios lo que permiten clasificarlos en diversas categorías relacionadas con la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios

De este modo, podemos hablar de buena calidad cuando el producto cumple ciertos requisitos técnicos y satisface a los usuarios. En cambio, si el producto cumple todos los requisitos técnicos, pero no satisface al usuario, la calidad se verá reducida; por ejemplo, una atención de enfermería pudo haberse proporcionado de manera impecable desde el punto de vista técnico, pero si el usuario sintió desconfianza o la enfermera no le dio la atención con un trato cordial, la calidad de dicha atención no fue buena.

También cuando la atención satisface al usuario pero técnicamente presenta limitaciones, que tal vez el usuario no pueda identificar, la calidad también se ve afectada. Por lo tanto cuando la atención no cumple los requisitos técnicos y tampoco satisface al usuario, la calidad se deteriora⁴.

Calidad de Atención. La calidad en la atención a la salud es brindar al paciente el máximo beneficio al menor riesgo y con un costo adecuado³. La enfermera Nola Pender explica que el apoderamiento por el conocimiento y el compromiso con la formulación de políticas es esencial en la vida profesional, porque indica la capacidad para dar respuestas integrales a los problemas de salud de la comunidad y que este es un esfuerzo, que tiene que partir de dentro de la profesión, no podemos esperar que el apoderamiento venga de fuera. Esta es una responsabilidad en la educación de enfermería, de pre y postgrado el preparar al profesional con elementos que le permitan desarrollar continuamente el conocimiento que lo haga un agente efectivo de cambio⁹.

3 *Ibidem.*

4 *Ibidem.*

8 RUELAS Y QUEROI, *Programa de mejora continua de calidad de los servicios de salud pública en el Distrito Federal, México 1995* p.p 15

9 GARZON Alarcón Nancy, *Política y liderazgo en la Práctica de la Enfermería* Memorias de la XVII Reunión Nacional de Licenciados en Enfermería, 60 Aniversario de la Facultad de Enfermería, Universidad Veracruzana, Facultad de Enfermería de Veracruz, Antología de los Servicios de Enfermería México 1996, p p 1

Conocimiento Científico.

Es el proceso de análisis superior que comprende las peculiaridades de las relaciones de cada uno de los objetos y fenómenos o de sus partes y elementos constitutivos. La síntesis se realiza cuando se capta la interrelación de las partes, y la totalidad por medio del examen de cada uno de los elementos con relación al todo, los conocimientos parciales se agregan por separado y se interrelacionan para obtener el conocimiento del conjunto¹⁰.

El trato humano es una práctica cotidiana en enfermería, se producen diferentes expresiones que están fuera de la pragmática “realizar actos de manera adecuada a la situación”, más aún, de las tareas para las que se dio toda una preparación (aplicar vacunas, proporcionar cuidados especiales, administrar medicamentos, hacer anotaciones, en fin).

Nos referimos a los aspectos que tienen que ver con lo sociocultural, psicológico, estético, simbólico con el lenguaje para la injusticia próximos y kinésicos (y aún el lenguaje lingüístico)¹⁰.

Libre de Riesgos.

Es la característica o circunstancia personal, ambiental o social de los individuos o grupos, asociados a la carencia de la posibilidad de ocurrencia de un daño¹¹.

Oportunidad de la Atención.

Se considera a la secuencia de actividades y calidad de atención que relacionan al prestador de los servicios con el usuario en la accesibilidad, a la unidad, el tiempo de espera, así como de los resultados¹¹.

Satisfacción del Usuario. Es el grado de concordancia entre las expectativas del usuario y su apreciación médica.¹²

10 MARY Fuenbringer Bernice, Ma Isabel Villarreal Guzmán, Javier Guerra Ruiz Esparza *Enfermería, disciplina científica (una aproximación epistemológica)*. Ed. Universitaria Fotomesa, México 1995, p.p. 183

11 NORMA Oficial Mexicana Secretaría de Salud México 1994 p.p. 22

12 SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN *Manual de Evaluación de la Calidad de la Atención Médica* México 1992

2.2 IMPORTANCIA

Hablar de calidad suele causar angustia en algunas personas que vivimos y trabajamos en el mundo actual.

Desde hace muchos años se habla, se pide y se exige tanto sobre la calidad, que el contenido de la palabra se nos escapa de las manos por ambigua y desgastada la calidad se ha comparado a una piedra preciosa finamente pulida y con un diseño hermoso un logro para siempre, o un modelo a seguir. La calidad es una forma de administración que enfatiza el diálogo de las personas o sujetos involucrados en la localidad: vgr. el cliente y el proveedor. El énfasis puesto en la Atención y Satisfacción del cliente se puede denominar “servicio”, este debe darle seguridad y asistencia, al más bajo costo.

La calidad tanto individual como en grupo es un modo de hacer bien las cosas desde la primera vez. La calidad con los servicios de salud incorpora tres atributos principales.

*La primera se refiere a la aplicación de conocimientos científicos y técnicos más apropiados para resolver los problemas de salud de los clientes.

*La segunda atiende a la intervención entre el equipo humano proveedor del servicio y los clientes del sistema de salud (Calidad).

*La última implica que el hombre es inseparable del su ambiente físico y social.¹¹

La garantía de calidad es una revolución del pensamiento gerencial y una necesidad social, el objetivo principal es diseñar sistemas amables, con la participación de toda la organización.

Las Enfermeras como parte de esta organización y considerando la relevancia de su trabajo en todos los niveles de Atención a la Salud pero con mayor énfasis

¹¹ *ibidem*

en el primer nivel, ya que es el primer contacto de la comunidad con el Sistema de Salud, debemos entender la importancia de ser competentes para proporcionar salud y satisfacción a la población que demanda nuestros servicios y promover el mejoramiento en su entorno, aceptando con responsabilidad la parte que nos toca dentro del equipo de salud para dar el servicio con la calidad que el usuario espera recibir para lograr su satisfacción ¹²

2.3 FACTORES

En la Calidad de atención intervienen los siguientes factores:

- Conocimiento Científico
- Oportunidad
- Satisfacción

Tenemos que en Conocimiento Científico encontramos la triada de actores que participan en la Atención Médica, se completa con la Institución donde se prestan los servicios, la cual a través de la evaluación debe constatar la calidad de la prestación de los mismos, la eficiencia en la utilización de los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios. Los elementos inherentes a la prestación de los servicios con calidad en las unidades médicas son las actividades de Educación e Investigación.

La primera como instrumento a través del cual se debe garantizar la inducción, capacitación y actualización del personal para el puesto que desempeña, la formación de personal para la salud en la áreas médica, paramédica, técnica y difusión de los conocimientos vigentes y la segunda, como elemento que conduce hacia el desarrollo permanente de nuevos conocimientos que permitan mejorar los procedimientos y técnicas, en beneficio de la calidad y la eficiencia en la atención.

Otro factor es la oportunidad encontrando que se entiende como el otorgamiento de los servicios en el momento que se requiera y comprenden la

¹² *Ibidem*

accesibilidad a los servicios, diferimiento para obtener la cita, recibir la atención y el tiempo que tiene que esperar en las instalaciones médicas.

Otro factor a analizar ha sido la satisfacción del usuario la se refiere a la relación que existe entre las expectativas y necesidades del paciente sus necesidades con el logro de las mismas, a través de la atención médica recibida. Esta se evalúa mediante encuestas investigando: accesibilidad a los servicios, trato personalizado, oportunidad en la atención conforme a lo esperado, trato amable, ambiente confortable, información y orientación suficiente y resultados congruentes con los esperados.

Cuando no se logra la Satisfacción del usuario con frecuencia se presentan quejas que se traducen en inconformidad e insatisfacción, se investiga si la queja es procedente o no, el personal o área involucrado y los motivos de la queja. Se pretende a través de la evaluación prevenir las causas que le dieron origen.¹³

2.4 IMPLICACIONES LEGALES

Bases Legales que sustentan Calidad de Atención se encuentran en los siguientes documentos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Salud
- Diario Oficial (Secretaría de Salud Reglamento Interno)
- Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud

-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 4º: Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general.¹⁴

¹³ MARTÍNEZ Carranza María Guadalupe, Sánchez Campos Norma Laura, Escamilla Cejudo Lise A. Escobedo de la Peña Jorge, *Calidad de la Atención Médica*, pp 73, 8

¹⁴ *Leyes y Códigos de México, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* Ed Porrúa, México 1998

Ley General de Salud

Artículo 1º: La presente Ley reglamenta el derecho a la protección de la Salud que tiene toda persona en los términos del art 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud.

Artículo 2º. El derecho a la protección de la Salud, tiene las siguientes finalidades

- I.- El bienestar físico y mental del hombre, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades.
- II.- La prolongación y el mejoramiento de la calidad de vida humana.
- III.-La protección y el acrecentamiento de los valores que coadyuven a la creación, conservación y disfrute de condiciones de salud que contribuyan al desarrollo social.
- V.- El disfrute de servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población.
- VI.- El conocimiento para el adecuado aprovechamiento y utilización de los servicios de salud.

Artículo 3º.- En los términos de esta Ley, en materia de Salubridad General:

- I.- La organización, el control y la vigilancia de la presentación de servicios y de establecimientos de salud a los que se refiere el Art. 34 fracción I, III y IV de esta Ley.
- II. La atención médica preferentemente en beneficio de grupos vulnerables.

Artículo 6º Sistema Nacional de Salud:

- I - Proporcionar servicios de salud a toda la población y mejorar la calidad de los mismos, atendiendo a los problemas sanitarios prioritarios y a los

factores que condicionen y causen daño a la salud, con especial interés en las acciones preventivas.

Artículo 23: Para los efectos de esta Ley, se entiende por Servicios de Salud toda aquellas acciones realizadas en beneficio del individuo y de la sociedad en general, dirigidas a proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad

Artículo 24 - Los Servicios de Salud se clasifican en tres tipos:

- I. - De atención médica.
- II - De salud pública.
- III.- De asistencia social

Artículo 45. Corresponde a la Secretaría de Salud vigilar y controlar la creación y funcionamiento de todo tipo de establecimientos de Servicios de Salud, así como fijar las normas oficiales mexicanas a la que deberán sujetarse.

Artículo 48: Corresponde a la Secretaría de Salud y a los Gobiernos de las Entidades Federativas, en el ámbito de sus respectivas competentes y en coordinaciones con las autoridades educativas, vigilar el ejercicio de los profesionales, técnicos y auxiliares de la salud en la prestación de los servicios respectivos.

El capítulo IV correspondiente al Usuario de los Servicios de Salud y participación de la comunidad en su Art. 50 dice:

Para los efectos de esta Ley, se considera al Usuario y los Servicios de Salud que toda persona requiera y obtenga, los que presten los sectores públicos, social y privado, en las condiciones y conforme a las bases que para cada modalidad se establezcan en esta Ley y demás disposiciones aplicables

Artículo 51: Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea y a recibir atención profesional, ética y responsable así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares.

Artículo 54: Las autoridades sanitarias competentes y las propias Instituciones de Salud, establecerán procedimientos de orientación y asesoría a los usuarios o solicitantes que presenten sus quejas, reclamaciones y sugerencias respecto a la prestación de los Servicios de Salud y en relación a la falta de prohibidad, en su caso, de los servidores públicos.

Artículo 110: La promoción de la salud tiene por objeto crear, conservar las condiciones deseables de salud para toda la población y propiciar en el individuo las actitudes, valores y conductas adecuadas para motivar su participación en beneficio de la salud individual y colectiva.¹⁵

Diario Oficial (Reglamento interno de la Secretaría de Salud)

Capítulo V

Artículo 8

Inciso IV: Dictar las normas técnicas en los asuntos de su competencia en los términos de las Leyes aplicables y vigilar su cumplimiento

Capítulo VI

Artículo 9

Inciso II :Compilar, estudiar y difundir las Leyes, Reglamentos, Decretos Federales y Estatales, los acuerdos, ordenes y normas, así como las disposiciones internas de la propia Secretaría que norme las actividades de sus unidades administrativas y la disposiciones de carácter internacional relacionadas con la Secretaría de Sector Salud y las reformas legales pertinentes.

Artículo 16

Fracción XIII: Coordinar los mecanismos de carácter sectorial e intersectorial para el establecimiento y operación del sistema y Evaluación en Salud y participar en el diseño metodológico, en la evaluación de la Calidad en la atención médica.

¹⁵ LEY GENERAL DE SALUD México 19 97

Artículo 21

Fracción 12: Definir y aplicar las estrategias para mejorar la Calidad de los servicios de atención médica y asistencia social, así como la extensión de su cobertura.¹⁶

Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud

Capítulo X De la Calidad y Productividad en el Trabajo

Artículo 98: Los trabajadores en el desempeño de sus funciones realizan un servicio público que por su propia naturaleza debe ser de la más alta calidad y eficiencia.

Artículo 99. El trabajo deberá desempeñarse con la intensidad y calidad que determine en estas Condiciones y en los Manuales Internos de las unidades administrativas que, por la particularidad de los servicios que prestan los requieran.

Artículo 100: La intensidad es el grado de energía, colaboración y dedicación que debe poner el trabajador para lograr dentro de su jornada de trabajo, según sus aptitudes, un mejor desempeño en las funciones encomendadas y no será mayor de a que racional y humanamente pueda desarrollar.

Artículo 102: La Calidad es el conjunto de propiedades que debe aportar el trabajador a sus labores, tomando en cuenta la diligencia, pulcritud, esmero, presentación, eficacia y eficiencia en la aplicación de sus conocimientos y aptitudes.

Artículo 104. Productividad es la Calidad de la relación entre los resultados obtenidos, bienes o servicios y los factores o recursos utilizados como son: maquinaria, equipo, tecnología e insumos, incluyendo tanto los recursos humanos como presupuestales y que mide el grado de la eficiencia con que se emplean los recursos en conjunto

Artículo 107: El modelo, normas y políticas que regirán el Programa General de Capacitación, serán establecidos por el Comité de Capacitación y Desarrollo de la Secretaría de conformidad con lo establecido en el acuerdo secretarial número 140 y su operatividad estará a cargo del centro de capacitación y desarrollo de la secretaría en lo que respecta a la capacitación médica y de la Dirección General de Recursos Humanos en lo que se refiere a la capacitación administrativa.

Artículo 108: El centro de Capacitación y Desarrollo y la Dirección General de Recursos Humanos, elaborarán el Programa General de Capacitación, analizarán de manera sistemática y permanente las necesidades de capacitación y desarrollo de los trabajadores de la Secretaría, comentando y evaluando las acciones que en la materia se lleven a cabo para elevar la productividad de los servicios, de conformidad con el reglamento de capacitación a que se refiere al Artículo 114 de estas condiciones debiendo dar a conocer oportunamente los cursos que se instrumenten .

Artículo 109: En la programación de capacitación y desarrollo de que se trata se contemplará la totalidad de puestos, de base que existen en la Secretaría, tanto los comprendidos en el catálogo vigente para el área administrativa como en el sectorial para las ramas médicas, paramédicas y afin

Artículo 110: Para mayor claridad de los fines que percibe la implantación de los programas y acciones a que se refiere este capítulo, se entenderá por:

- I. Enseñanza, las acciones tendientes a incrementar el acervo de conocimientos del personal, realizadas a través de programas elaborados o validados por instituciones de enseñanza oficiales,
- II. Capacitación para el desempeño, a todas aquellas acciones previstas para incrementar la capacidad de los servidores públicos en la realización de las actividades y funciones del puesto que actualmente ocupa, pudiendo ser técnicos o de aplicación práctica, y
- III. Capacitación para el desarrollo, todas aquellas acciones pendientes a incrementar la capacidad de los trabajadores en forma tal que se les prepara

re para ocupar puestos escalafonarios superiores a los que ocupan actualmente.

Los mecanismos operativos de las anteriores acciones se realizarán de acuerdo a lo estipulado en los Reglamentos de Escalafón y de Capacitación según sea el caso. Además, la Secretaría inducirá al personal, según corresponda en sus funciones debiéndose contemplar en su integración, un aspecto informativo y motivacional que permita mejorar la relación trabajador-usuario, a través de eventos específicos y especialmente diseñados que propicien la comunicación entre los mismos, para consolidar la destreza en la solución de problemas cotidianos por una parte y por otra, elevar la Calidad, Eficiencia y Eficacia en los servicios de salud que prestan.¹⁷

III. MATERIAL Y METODOS

3.1 JUSTIFICACION

Las Instituciones de salud no han sido ajenas al auge en la Calidad de Atención en el área de la Salud teniendo más relevancia en el mundo hasta las décadas de los 70s y 80s. En México es hasta los noventas que las Instituciones Publicas y Privadas han mostrado avances en la aplicación de programas de mejoramiento de la calidad. Y es en 1995 cuando se implementa en los Servicios de Salud Publica en el Distrito Federal un “ Programa de Mejoría Continua de la Calidad”. Con el objeto de elevar la calidad de los servicios para lograr la Satisfacción del Usuario a través del restablecimiento de su salud⁴

Considerando que el Personal de Enfermería es un elemento clave para el logro de este objetivo y habiendo observado que en los Centros Comunitarios de Salud de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo A. Madero la demanda es menor que la oferta y que la falta de personal de enfermería así como el elevado ausentismo influyen en las bajas coberturas de los programas de salud y por ende en el decremento de la calidad en la atención de enfermería a la población.

Además cabe mencionar que se ha observado que dentro de las diez primeras causas de morbilidad por demanda de atención y de mortalidad hay enfermedades que podrían evitarse con una adecuada promoción y educación para la salud ya que es alarmante el incremento de estos padecimientos, que en relación a años anteriores la tendencia es ascendente¹⁸

Por todo lo antes expuesto se considera importante realizar una investigación sobre *La Calidad de Atención de Enfermería la cual debe ser Oportuna, Humana, Cordial, Amable y Libre de Riesgo para el Paciente* debiendo implementar estrategias que cumplan con los requisitos.

⁴ *Ibidem*

¹⁸ ARELLANO Gómez Anabel. Programa de Trabajo de la Coordinación de Enfermería de la Jurisdicción Sanitaria de Ixtapalapa 1999 p p 1

Con la presente investigación se pretende describir si la Atención de Enfermería es de Calidad y esta se realizó en el Centro Comunitario de Salud T-III “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega” de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo A. Madero.

3.2 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Describir la Calidad de Atención que otorga el Personal de Enfermería al Usuario en la Consulta Externa, Turno Matutino del Centro Comunitario de Salud T-III “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega” de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo A. Madero, del mes de Julio del año 2000.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir si la atención es libre de riesgo.
- Mencionar si la atención es oportuna.
- Señalar si la atención brindada es integral.
- Mencionar si la atención se otorga con conocimiento científico.
- Señalar si la atención de enfermería se proporciona con eficiencia.
- Señalar si la atención que otorga la enfermera satisface al usuario.
- Describir si en la atención de enfermería se refleja el trato humano.
- Mencionar si la atención de enfermería se brinda con cordialidad.
- Señalar si la atención de enfermería se brinda con amabilidad.

3.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo es la Calidad de Atención que otorga el Personal de Enfermería al Usuario en la Consulta Externa, en el Centro Comunitario de Salud T-III “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega ” Turno Matutino de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo A. Madero en el mes de Julio del año 2000?

3.4 HIPOTESIS

La Calidad de Atención que otorga el Personal de Enfermería al Usuario en la Consulta Externa del Turno Matutino en el Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo A. Madero, durante el segundo trimestre del año 2000, es de Calidad.

3.5 VARIABLES DE ESTUDIO

Calidad de Atención

INDICADORES DE VARIABLE

- Oportunidad
- Satisfacción del usuario
- Conocimiento científico
- Libre de riesgo
- Trato humano, cordial y amable

DEFINICION OPERATIVA DE LA VARIABLE E INDICADORES

Variable	Tipo	Escala de Medición	Categoría	Unidad	Preguntas y Observaciones
Oportunidad	Cualitativa	Nominal	Sí No		-¿Proporciona orientación de manera oportuna al usuario sobre su padecimiento? Sí () No () -¿Cuándo le realiza algún procedimiento al usuario le explica en qué consiste? Sí () No () -¿Participa en las pláticas de educación para la salud dirigida a usuarios y familiares? Sí () No () -¿Recibió orientación de la enfermera de cómo conservar su salud dirigida a usuarios y familiares? Sí () No ()
Satisfacción	Cualitativa	Nominal	Sí No		- ¿Cuenta con los recursos físicos para proporcionar atención al usuario? Sí () No () - ¿Cuenta con los recursos materiales para proporcionar atención al usuario? Sí () No () -¿Da respuestas a las preguntas del usuario cuando se las realiza? Sí () No () -¿Cuándo le realiza algún procedimiento al usuario le explica en que consiste? Sí () No () - ¿Participa en la exploración física del usuario? Sí () No () -¿El usuario quedó satisfecho con la atención que le brindó la enfermera? Sí () No () -¿Recomendaría los servicios del Centro Comunitario de Salud? Sí () No ()

DEFINICION OPERATIVA DE LA VARIABLE E INDICADORES

Variable	Tipo	Escala de Medición	Categoría	Unidad	Preguntas y Observaciones
Conocimiento científico	Cualitativa	Nominal	Sí No		<p>-¿El personal de enfermería está capacitado para ofrecer una atención de calidad? Sí () No ()</p> <p>- ¿Cuenta con manuales de Técnicas y Procedimientos en su unidad? Sí () No ()</p> <p>-¿Tiene acceso para consultarlos? Sí () No ()</p> <p>-¿Para asistir a cursos de capacitación Continua y Desarrollo Profesional se le brinda información anticipadamente? Sí () No ()</p> <p>-¿La investigación forma parte de sus actividades? Sí () No ()</p> <p>-¿Realiza sus procedimientos y técnicas de acuerdo a lo establecido? Sí () No ()</p> <p>-¿Proporciona información al usuario y familiares sobre el autocuidado? Sí () No ()</p> <p>-¿Recibió presentación de la enfermera de cómo conservar su salud? Sí () No ()</p>
Humanismo	Cualitativo	Nominal	Sí No		<p>- ¿El trato que recibió lo considera humano? Sí () No ()</p>
Amabilidad Cordialidad	Cualitativo Cualitativo	Nominal	-Amable -Enojada -Indiferente - No se fija		<p>-¿Cómo percibió la actitud de la enfermera cordial () enojada () indiferente () no se fijó ()</p> <p>- ¿Usted considera que la atención de la enfermera fue? amable () enojada () indiferente () no se fijó ()</p> <p>-¿La enfermera se dirige al usuario por su nombre? Sí () No ()</p> <p>-¿Se identifica con el usuario para brindarle atención? Sí () No ()</p> <p>-¿Se presentó la enfermera con el usuario? Sí () No ()</p> <p>-¿Existe cordialidad y comunicación entre el personal de Enfermería? Sí () No ()</p>
Libre de riesgo	Cualitativo	Nominal	Sí No		<p>-¿La atención brindada por la enfermera es libre de riesgo para la salud del usuario? Sí () No ()</p> <p>- ¿Realiza procedimientos y técnicas de acuerdo a lo establecido? Sí () No ()</p>

3.6 TIPO DE ESTUDIO

El estudio se llevó a cabo mediante un diseño descriptivo, prospectivo, transversal, no experimental.

- **Descriptivo:** En el Centro Comunitario de Salud T-III “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega” de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo A. Madero, hemos observado que la Calidad de Atención de Enfermería es un punto clave para la Satisfacción del Usuario solicitante del servicio en la Consulta Externa, por lo que consideramos de interés señalar los aspectos que intervienen en la atención otorgada.

- **Prospectivo:** La información se obtuvo del resultado de la aplicación de cuestionarios y guía de observación de Calidad que otorga el Personal de Enfermería y con la encuesta al usuario sobre la atención que recibe.

- **Transversal:** Por que el estudio se aplicó una sola vez y en el mismo momento.

- **No experimental:** Por no tener control de las variables muestra.

3.7 UNIVERSO DE ESTUDIO

Centro Comunitario de Salud T-III “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega”, de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo A. Madero en el D.F. enfocado al personal de enfermería y usuarios.

3.8 UNIDAD DE OBSERVACIÓN

Enfermeras y Usuarios de Consulta Externa, que asistieron en el mes de Julio del año 2000.

3.9 CRITERIOS DE INCLUSION, EXCLUSION Y ELIMINACION

Criterios de Inclusión: Todo el personal de enfermería de base independientemente de Estado Civil, Nacionalidad, Sexo, Edad, Tipo de escuela de la cual egresó, Antigüedad y a todo usuario que demande atención en la Consulta Externa durante el mes de julio del año 2000. Independientemente de Edad, Sexo, Raza, Estado Civil, Religión, Ocupación y Motivo de consulta

Criterios de Exclusión: Personal de Enfermería que esté realizando servicio social, promotoras voluntarias, personal con contrato temporal y el usuario que no desee participar

Criterios de Eliminación: Personal de Enfermería no asignado a Consulta Externa que goce de licencias médicas, comisión sindical, permisos económicos, licencias sin goce de sueldo, vacaciones, becas y otras comisiones.

3.10 UNIVERSO MUESTRA

El Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III “Dr Manuel Cárdenas de la Vega” de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo A. Madero del Turno Matutino

Para los Usuarios se consideró el muestreo estadístico sin reposición, se aplicaron 35 encuestas a Usuarios del servicio de Consulta Externa, turno Matutino del Centro Comunitario de Salud T-III “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega” de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo A. Madero, Turno Matutino.

3.11 INSTRUMENTOS

Para la presente investigación se utilizarón:

- *Fichas de trabajo*. A través de estas fue posible la recolección de toda la información que fundamentó el problema y la hipótesis, para constituir el Marco Teórico que permitió presentar la evidencia empírica que apoya la investigación.

- *Cuestionario y Guia de Observación*. Estos se aplicaron al Personal de Enfermería de la Consulta Externa.

- *Encuesta*. Esta se aplicó de forma aleatoria a usuarios de la Consulta Externa.

Cuestionario y Guia de Observación así como la Encuesta fueron los instrumentos que nos sirvieron para recavar la información en forma directa.

3.12 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Prueba piloto :

Se aplicaron nueve cuestionarios dirigidas al Personal de Enfermería en el Servicio de Consulta Externa del Hospital General Tacuba (ISSSTE), así como nueve guías de observación .

Se encuestaron a diez usuarios del mismo servicio.

Aplicandose dichos instrumentos sin ningún problema

3.13 ANALISIS ESTADISTICO

Para la realización del estudio se utilizó la elaboración de cuadros, gráficas y estadística descriptiva.

Finalmente los resultados se confrontaron con el Marco Teórico.

IV. RESULTADOS

4.1 DATOS GENERALES

Después de haber aplicado el cuestionario al total del personal de Enfermería (20) de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega” de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo a Madero, Turno Matutino se encontró:

Que el 30% tiene menos de 20 años, el 15% de 21 a 25 años, el 10% de 26 a 30 años, el 5% de 30 a 35 años, el 15% de 36 a 40 años, el 10% de 41 a 45 años, el 10% de 46 a 50 años y el 5% de 51 en adelante. (Ver cuadro No. 1)

Del total de Personal el 90% es del Sexo Femenino y el 10% Masculino. (Ver cuadro No. 2)

En lo referente al Estado Civil del Personal el 55% es Soltero, el 35% es Casado y el 10% corresponde a otros. (Ver cuadro No. 3)

Del Número de Hijos que tiene el Personal el 50% no tiene, el 20% tiene uno, el 10% tiene dos, el 15% tiene 3 y solamente el 5% tiene de cinco a más. (Ver cuadro No 4)

En lo referente a la Escolaridad del Personal de Enfermería el 55% tiene Secundaria y el 45 % tiene Preparatoria. (Ver cuadro No. 5)

La Preparación en Enfermería el 40% es Enfermera General Titulada, el 35% estudió Auxiliar de Enfermería el 20% tiene la Licenciatura en Enfermería y el 5% del Personal tiene Curso Postécnico (Ver cuadro No. 6)

En lo que se refiere a la Antigüedad Institucional el 65% del Personal tiene menos de 5 años, el 10% tiene de 6 a 10 años, el 5% tiene de 11 a 25 años y el 10% tiene de 26 años a más. (Ver cuadro No 7)

CUADRO 1

Edad del Personal de Enfermería

Edad	Número	Porcentaje
Menor de 20 años	6	30
21 a 25 años	3	15
26 a 30 años	2	10
31 a 35 años	1	5
36 a 40 años	3	15
41 a 45 años	2	10
46 a 50 años	2	10
51 a más	1	5
Total	20	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 2**Sexo del Personal de Enfermería**

Sexo	Número	Porcentaje
Femenino	18	90
Masculino	2	10
Total	20	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 3

Estado Civil del Personal de Enfermería

Estado Civil	Número	Porcentaje
Soltero	11	55
Casado	7	35
Otros	2	10
Total	20	100

Fuente Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000.

CUADRO 4
Número de Hijos

Número de Hijos	Número	Porcentaje
0	10	50
1	4	20
2	2	10
3	3	15
4	0	0
5 o más	1	5
Total	20	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000.

CUADRO 5

Escolaridad del Personal de Enfermería

Escolaridad	Número	Porcentaje
Secundaria	11	55
Preparatoria	9	45
Total	20	100

Fuente Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa de: Centro Comunitario de Salud T-III "Dr Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 6

Preparación Profesional en Enfermería

Preparación Profesional	Número	Porcentaje
Auxiliar de Enfermería	7	35
Enfermera General Titulada	8	40
Curso Postécnico	1	5
Licenciado en Enfermería	4	20
Total	20	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 7

Antigüedad Institucional del Personal de Enfermería

Años de Antigüedad	Número	Porcentaje
0 - 5	13	65
6 - 10	2	10
11 - 15	1	5
16 - 20	1	5
21 - 25	1	5
26 - más	2	10
Total	20	100

Fuente Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000.

4.2 CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL

El 85% del Personal mostró conocimiento fragmentado sobre las Políticas de la Institución y solamente el 15% conoce las Políticas Institucionales. (Ver cuadro No. 8)

En lo referente a que si el Personal conoce el Objetivo Institucional el 56% mostró conocimiento fragmentado y solamente el 35% lo conoce. (Ver cuadro NO 9)

4.3 RECURSOS Y CONDICIONES DE TRABAJO

El 95% del Personal refiere contar con Manuales de Técnicas y Procedimientos y solamente el 5% refiere no contar con ellos. (Ver cuadro No. 10)

El 85% del personal tiene acceso a consultar los Manuales y el 15% refiere no tener acceso a consultarlos. (Ver cuadro No 11)

El 95% del Personal realiza sus Procedimientos y Técnicas, solamente el 5% no. (Ver cuadro No 12)

El 75% del Personal cuenta con Recursos Físicos para la Atención del Usuario y el 25% refiere no contar con dichos Recursos. (Ver cuadro No. 13)

El 75% del personal cuenta con Recursos Materiales para la Atención al Usuario y solamente el 25% refiere no contar con ellos. (Ver cuadro No. 14)

El 70% del Personal de Enfermería si lleva un control o seguimiento del padecimiento del usuario y solamente el 30% no lo realiza. (Ver cuadro No. 15)

El 75% del Personal refiere que si lo han Supervisado los Dirigentes de la Unidad en los últimos tres meses y el 25% refiere que no lo han supervisado (Ver cuadro NO 16)

CUADRO 8

La Política de la Institución

Política de la Institución	Número	Porcentaje
Proporcionar atención a los usuarios que demanden Servicios de Primer Nivel	0	0
Aplicar la normatividad contenida en los manuales	0	0
La prestación de los Servicios de Salud a toda la población con Calidez y Calidad cuidando que sean oportunas y equitativas	3	15
Todas las anteriores	17	85
Ninguna de las anteriores	0	0
Total	20	100

Fuente Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 9

Objetivo Institucional

Objetivo	Número	Porcentaje
Abatir la mortalidad de los padecimientos que se presentan con mayor frecuencia, brindando atención oportuna e integral al usuario	3	15
Proporcionar los lineamientos técnicos administrativos necesarios que permitan optimizar los recursos materiales humanos y técnicos	0	0
Operar eficaz y eficientemente los programas de atención médica y Salud Pública en su área de influencia de acuerdo al modelo de Atención a la Salud para población abierta	7	35
Todas las anteriores	10	50
Ninguna de las anteriores	0	0
Total	20	100

Fuente Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 10**Cuenta con Manuales de Técnicas y Procedimientos
en su unidad**

Cuenta con Manuales	Número	Porcentaje
Si	19	95
No	1	5
Total	20	100

Fuente Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 11

Tiene acceso para consultar los manuales

Acceso para consultar	Número	Porcentaje
Si	17	85
No	3	15
Total	20	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 12

Realiza sus Procedimientos y Técnicas de acuerdo a lo establecido

Realiza procedimientos	Número	Porcentaje
Sí	19	95
No	1	5
Total	20	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 13**Cuenta con Recursos Físicos para la Atención al Usuario**

Cuenta con Recursos Físicos	Número	Porcentaje
Si	15	75
No	5	25
Total	20	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 14**Cuenta con Recursos Materiales para la atención del Usuario**

Cuenta con Recursos materiales	Número	Porcentaje
Si	15	75
No	5	25
Total	20	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO15

Lleva un Control o Seguimiento del Usuario de acuerdo a su Padecimiento

Lleva un control o seguimiento de su padecimiento	Número	Porcentaje
Si	14	70
No	6	30
Total	20	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000.

CUADRO 16

La han Supervisado los Dirigentes de su unidad en los últimos tres meses

Supervisión de los dirigentes	Número	Porcentaje
Si	15	75
No	5	25
Total	20	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000.

El 75% del Personal refiere que se le brinda información anticipada para asistir a cursos de Capacitación Continua y Desarrollo Profesional y solamente al 25% no se le brinda. (Ver cuadro NO 17)

El 20% del Personal refiere no haber asistido a ningún Curso de Capacitación en los últimos seis meses, el 25% ha asistido a uno, el 40% ha asistido a dos y solamente el 15% ha asistido a más de tres. (Ver cuadro NO. 18)

El 75% del Personal refiere que la Investigación forma parte de sus actividades y solamente 25% considera que no. (Ver cuadro No 19)

4.4 CARACTERISTICAS DEL CUIDADO

A través de la realización de la Guía de Observación (12) de las Actividades del Personal de Enfermería de la Consulta Externa podemos observar que:

El 100% del Personal cuenta con Recursos Físicos y Materiales para proporcionar atención al Usuario, así mismo se dirige a este por su nombre.

El 67% del Personal se identifica con el Usuario para brindarle atención y el 33% no se identifica. (Ver cuadro No.20)

El 75% del Personal le explica en que consiste el Procedimiento que se le realiza y el 25% del Personal no explica. (Ver cuadro No 21)

El 100% del Personal participa en la Exploración Física del Usuario

El 67% del Personal si da respuesta a las preguntas del Usuario cuando este se las realiza y el 33% no. (Ver cuadro No. 22)

El 67% del Personal si proporciona Orientación al Usuario de manera Oportuna y el 33% no la proporciona. (Ver cuadro No 23)

CUADRO 17

Para asistir a Cursos de Capacitación Continua y Desarrollo Profesional se le brinda información anticipadamente

Se le brinda información anticipada	Número	Porcentaje
Si	15	75
No	5	5
Total	20	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 18

A cuántos Cursos de Capacitación ha asistido en los últimos seis meses

Asistencia a cursos	Número	Porcentaje
Ninguno	4	20
Uno	5	25
Dos	8	40
Más de tres	3	15
Total	20	100

Fuente Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000.

CUADRO 19

La Investigación forma parte de sus actividades

La investigación forma parte de sus actividades	Número	Porcentaje
Si	15	75
No	5	25
Total	20	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 20

Se Identifica con el Usuario para brindarle Atención

Se identifica	Número	Porcentaje
Si	4	33
No	8	67
Total	12	100

Fuente Guía de Observación al Personal de Enfermería de la Consulta Externa
del Centro Comunitario de Salud T- III "Dr Manuel Cárdenas de la Vega",
Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 21

Cuando le realiza algún Procedimiento al Usuario le explica en que consiste

Le explica	Número	Porcentaje
Si	9	75
No	3	25
Total	12	100

Fuente: Guía de Observación al Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T- III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000.

CUADRO 22

**Da Respuesta a las Preguntas del Usuario cuando se
las realiza**

Da respuesta	Número	Porcentaje
Si	8	67
No	4	33
Total	12	100

Fuente Guia de Observación al Personal de Enfermería de la Consulta Externa
del Centro Comunitario de Salud T- III "Dr Manuel Cárdenas de la Vega",
Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 23
Proporciona Orientación al Usuario de
Manera Oportuna

Proporciona orientación	Número	Porcentaje
Si	8	67
No	4	33
Total	12	100

Fuente: Guía de Observación al Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T- III "Dr Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

El 75% del Personal proporciona información al Usuario y familiares sobre el Autocuidado y el 25% no. (Ver cuadro No.24)

El 100% del Personal realiza Técnicas y Procedimientos de acuerdo a lo establecido en los Manuales.

El 95% del Personal brinda atención al Usuario Libre de Riesgo para su Salud y el 5% no la brinda. (Ver cuadro No 25)

El 100% del Personal participa en las Pláticas de Educación para la Salud dirigida a Usuarios y familiares y el 33% no participa. (Ver cuadro No. 26)

El 92% del Personal es Cordial y tiene comunicación entre ellos mismos y solamente el 8% no es Cordial. (Ver cuadro No 27)

4.5 PERCEPCION DEL USUARIO

De acuerdo a la Encuesta aplicada a Usuarios (35) de la Consulta Externa se encontró:

Que se trataba de Usuarios cuya edad el 3% tiene de 30 a 14 años, el 6% de 15 a 19 años, el 14% de 20 a 24 años, el 11% de 25 a 29 años, el 23% de 30 a 34 años, el 6% de 35 a 44 años, el 11% de 45 a 49 años y el 14% a más de 60 años (Ver cuadro No. 28)

En lo referente al Sexo de los Usuarios el 86% corresponde al Sexo Femenino y el 14% al Masculino. (Ver cuadro No 29)

El 66% de los Usuarios han acudido al Centro Comunitario de Salud de una a dos veces, el 28% de tres a cuatro y solamente el 6% ha acudido más de cinco veces. (Ver cuadro No 30)

Cuadro 24

**Proporciona Información al Usuario y Familiares
sobre el Autocuidado**

Participa	Número	Porcentaje
Si	9	75
No	3	25
Total	12	100

Fuente Guía de Observación al Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T- III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

Cuadro 25**La Atención brindada por la Enfermera es Libre de Riesgo
para la Salud del Usuario**

Atención libre de riesgo	Número	Porcentaje
Si	11	95
No	1	5
Total	12	100

Fuente: Guía de Observación al Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T- III "Dr Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

Cuadro 26

**Participa en las Pláticas de Educación para la Salud
dirigida Usuarios y Familiares**

Participa	Número	Porcentaje
Si	8	67
No	4	33
Total	12	100

Fuente: Guía de Observación al Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 27

Existe Cordialidad y Comunicación entre el Personal de Enfermería

Existe cordialidad y comunicación	Número	Porcentaje
Si	11	92
No	1	8
Total	12	100

Fuente: Guía de Observación al Personal de Enfermería de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T- III "Dr Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 28
Edad de los Usuarios

Edad	Número	Porcentaje
10 a 14	1	3
15 a 19	2	6
20 a 24	5	14
25 a 29	4	11
30 a 34	8	23
35 a 39	2	6
40 a 44	2	6
45 a 49	4	11
50 a 54	2	6
55 a 59	0	0
60 - más	5	14
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 29

Sexo del Usuario

Sexo	Número	Porcentaje
Femenino	30	86
Masculino	5	14
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 30

Cuántas veces a acudido al Centro de Salud en los últimos tres meses

Cuántas veces	Número	Porcentaje
1 a 2	23	66
3 a 4	10	28
Más de 5	2	6
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

El 63% de los Usuarios han estado desde que llegaron al Centro de Salud hasta el momento que recibió atención por la Enfermera menos de una hora, el 34% de una a dos horas y solamente el 3% ha esperado hasta tres horas. (Ver cuadro NO 31)

El 77% de los Usuarios refiere que la Enfermera si se presentó y el 23% que no se presentó. (Ver cuadro NO 32)

Al 51% de los Usuarios la Enfermera se dirigió a el por su nombre y el 49% no. (Ver cuadro NO. 33)

El 80% de los Usuarios refieren que la Enfermera estuvo presente y participó en la Exploración Física y solamente el 20% no. (Ver cuadro No 34)

El 57% de los Usuarios refiere que la Enfermera le informó el Procedimiento Realizado en relación a su Padecimiento y el 43% no fue informado. (Ver cuadro NO 35)

El 57% de los Usuarios refiere que la Enfermera mostró interés durante su atención y el 43% no mostró. (Ver cuadro No. 36)

El 94% de los Usuarios refiere haber recibido Trato Humano por parte de la Enfermera y solamente el 6% no. (Ver cuadro No. 37)

El 48% de los Usuarios calificó la Atención de la Enfermera Buena, el 37% la calificó Muy Buena, el 12% Regular y el 3% la calificó como Pésima. (Ver cuadro NO 38)

El 54% de los Usuarios percibió por parte de la Enfermera una Actitud Cordial, el 43% refiere que la Enfermera la percibió Enojada y solamente el 3% de los Usuarios no se fijó. (Ver cuadro No.39)

CUADRO 31

**Tiempo transcurrido desde su llegada al Centro de Salud,
hasta el momento que recibió Atención de la Enfermera**

Tiempo transcurrido	Número	Porcentaje
Menos de 1 hora	22	63
De 1 a 2 horas	12	34
Más de 2 horas	1	3
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000.

CUADRO 32

Se Presentó la Enfermera con el Usuario

Se Presentó	Número	Porcentaje
Si	8	23
No	27	77
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Marutino, Julio del año 2000.

CUADRO 33

La Enfermera se dirige al Usuario por su Nombre

Se dirige por su nombre	Número	Porcentaje
Si	18	51
No	17	49
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 34

La Enfermera estuvo Presente y Participó en la Exploración Física

Estuvo presente y participó en la exploración física	Número	Porcentaje
Si	28	80
No	7	20
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000.

CUADRO 35

La Enfermera le Informa al Usuario el Procedimiento realizado en Relación a su Padecimiento

Se le informa del procedimiento	Número	Porcentaje
Sí	15	57
No	20	43
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 36**Muestra Interés la Enfermera durante su Atención**

Muestra interés	Número	Porcentaje
Si	20	57
No	15	43
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 37**El Trato que recibió por la Enfermera fue Humano**

El trato que recibió fue humano	Número	Porcentaje
Si	33	94
No	2	6
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000.

CUADRO 38

Cómo percibió el Usuario la Actitud de la Enfermera

Calificación	Número	Porcentaje
Pésimo	1	3
Regular	4	12
Bueno	17	48
Muy Bueno	13	37
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 39

Cómo percibió el Usuario la actitud de la Enfermera

Actitud	Número	Porcentaje
	19	54
	0	0
	15	43
	1	3
Total	35	100

Fuente: Encuesta aplicada a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000.

El 48% de los Usuarios refiere que recibió por parte de la Enfermera un Trato Amable, el 46% la refiere Enojada, el 3% no se fijó y solamente el 3% la notó indiferente. (Ver cuadro No 40)

El 57% de los Usuarios recibió Orientación de la Enfermera de como Conservar su Salud y el 43% no recibió Orientación. (Ver cuadro No 41)

El 80% de los Usuarios considera que el Personal de Enfermería esta Capacitado para ofrecer una Atención de Calidad y solamente el 20% considera que no esta Capacitado. (Ver cuadro No 42)

El 77% de los Usuarios quedó satisfecho con la Atención que le brindó la Enfermera y el 23% no quedo satisfecho. (Ver cuadro No 43)

El 91% de los Usuarios si recomendaría los Servicios del Centro Comunitario de Salud y solamente el 9% no lo recomendaría (Ver cuadro No. 44)

CUADRO 40

Trato que recibió el Usuario por parte de la Enfermera

Trato	Número	Porcentaje
	17	48
	1	3
	16	46
	1	3
Total	35	100

Fuente: Encuesta aplicada a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega" Turno Matutino, Julio del año 2000.

CUADRO 41

Recibió Orientación de la Enfermera de como Conservar su Salud

Recibió orientación	Número	Porcentaje
Si	20	57
No	15	43
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 42

Considera que el Personal de Enfermería esta Capacitado para Ofrecer una Atención de Calidad

Considera al personal de enfermería capacitado	Número	Porcentaje
Si	28	80
No	7	20
Total	35	100

Fuente Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 43

**El Usuario quedó Satisfecho con la Atención que
le brindó la Enfermera**

Quedó Satisfecho	Número	Porcentaje
Si	27	77
No	8	23
Total	35	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

CUADRO 44

Recomendaría los Servicios del Centro Comunitario de Salud

Recomendaría los servicios .	Número	Porcentaje
Si	32	91
No	3	9
Total	35	100

Fuente: Encuestas aplicadas a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro Comunitario de Salud T-III "DR. Manuel Cárdenas de la Vega", Turno Matutino, Julio del año 2000

4.6 DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

Los resultados encontrados nos muestran que el Personal de Enfermería en un 60% se encuentra por debajo de los 35 años y que predomina el sexo femenino. En el caso del Centro Comunitario de Salud la Calidad de la Atención impone que el Personal de Enfermería posea un grado de madurez que se refleje no solo en la edad sino en las características que encabeza la escolaridad, estado civil y preparación profesional, así el Personal de Enfermería en mas de la mitad de los casos es soltero, el número de hijos de 1 a 5 se encuentra en esta mitad de casados, en tanto que en la Preparación el 60% de los casos se refiere al personal cuyas características profesionales y antigüedad institucional en 7 de cada 10 al menos es mayor de 5 años. Sin embargo a estas características de madurez, se debe de agregar el Conocimiento Institucional el cual es condición necesaria no solo en el logro de los Objetivos Institucionales, sino de orientar el Proyecto de Calidad, en el caso estudiado; el conocimiento es predominantemente fragmentado, en cuanto a las Políticas Institucionales son apenas poco menos de 4 de 10 trabajadores, conoce los Objetivos Institucionales. La Administración de la Calidad en todo Proyecto Institucional depende del grado de Difusión y Conocimiento de los Objetivos y Políticas Institucionales.

Para asistir a Cursos de Capacitación 3 de cada 4 Enfermeras nos refieren haber recibido información sobre los Cursos de Actualización, pero 4 de cada 10 no han asistido durante los últimos 6 meses a ningún curso, y 3 de 4 refieren que la Investigación forma parte de sus actividades, por lo anterior consideramos que su asistencia a cursos les permite mantenerse actualizadas profesionalmente y esto favorece la atención que otorga al usuario, 28 de los 35 usuarios encuestados considera que el Personal de Enfermería esta capacitado para brindar Atención de Calidad.

El 95% del Personal de Enfermería alude que cuenta con Manuales de Técnicas y Procedimientos, pero solo el 85% tiene acceso para consultarlos, en lo relativo a lo anterior observamos que 9 de cada 10 Enfermeras realizan

sus Procedimientos y Técnicas de acuerdo a lo establecido y así ratificamos que solamente este número brinda una atención Libre de Riesgo.

En el proceso de mantener la calidad en los servicios, los recursos físicos y materiales así como las condiciones de trabajo ocupan un lugar significativo, tocante a esto las tres cuartas partes del Personal de Enfermería refieren contar con ellos pero de acuerdo a lo observado constatamos que todo el personal cuenta con dichos recursos para otorgar Atención de Calidad al Usuario.

De las encuestas aplicadas a los usuario encontramos que el 66% de estos han acudido de 1 a 2 veces en los últimos tres meses al Centro Comunitario de Salud, predominando la atención a usuarios del sexo femenino en un 86% , el 37% se encuentra en edad de 20 a 34 años y un 25% entre los 40 a 60 años, de estos usuarios al 70% se les realizo control y seguimiento de su padecimiento.

En las encuestas aplicadas al usuario se encontró que más de la mitad de las enfermeras mostró interés durante la atención que le otorgo a este, siendo tres cuartas partes del Personal de Enfermería el que ha explicado a este en que consisten los procedimientos que se le han de realizar. Por lo anterior es de gran importancia que la enfermera muestre interés al usuario transmitiéndole seguridad y confianza ya que con esto favorece la colaboración de este.

El 50% de los usuarios encuestados citan que las enfermeras se dirigieron a ellos por su nombre, notando con esto que el 67% del personal no se identifico al brindarle atención y que solo el 23% se presento con el. Lo cual refleja que el Personal de Enfermería no le da la importancia a sus actividades dentro del perfil humanístico como persona y como profesionalista.

De acuerdo a las encuestas aplicadas a los usuarios 28 de 35 refieren que las enfermeras participaron en su exploración física y 15 del total recibieron información relacionada con su padecimiento, y solo 33 recibieron un trato humano, através de la percepción de este se encontró que 17 de 35 percibieron su atención amable en lo que respecta al número restante el usuario refiere

haber percibido un trato indiferente inclusive con una actitud de enojo, esto propicio que los usuarios otorgaran una calificación a la atención de enfermería de la forma siguiente, 37% muy bueno, 48% bueno, 12% regular, y 3% pésimo, en base a lo anterior se hace referencia que existe una contradicción en relación al trato amable y cordial que otorgue la enfermera al usuario favorecerá una estancia satisfactoria en su espera de su demanda de atención así como la satisfacción .

En la observación realizada tres cuartas partes del Personal de Enfermería dan respuesta a las preguntas del usuario cuando se les realiza, 9 de 12 enfermeras le proporcionaron información al usuario y familiares sobre el autocuidado de igual forma se constato que solo el 8% del total de dicho personal proporciona platicas de educación para la salud dirigidos a usuarios y familiares en base a la encuesta aplicada se corroboró que soio 20 de 35 usuarios recibieron orientación por parte de las enfermeras de como conservar su salud, por lo anterior la enfermera debe de orientar al usuario en forma oportuna , con lenguaje claro y sencillo lo relacionado a como conservar su salud.

En lo referente a la satisfacción del usuario el 77% de estos refiere a estar satisfecho con la atención que le brindo el Personal de Enfermería, con respecto al tiempo transcurrido desde su llegada al Centro Comunitario de Salud hasta el momento en que recibió atención por parte de las enfermeras, más de la mitad de los encuestados citan haber sido atendidos en un tiempo menor de una hora, por lo tanto 32 de los 35 usuarios recomendarían los servicios del Centro Comunitario de Salud.

Con lo observado el 92% del Personal de Enfermería mostró cordialidad y comunicación entre si lo que favorece una integración interdisciplinaria y una imagen profesional y humanitaria..

De las 20 enfermeras encuestadas solamente 15 refieren haber sido supervisadas en los últimos tres meses por sus autoridades. Por lo tanto la Supervisión continua en el Personal de Enfermería por parte de los diversos

niveles jerárquicos favorecerá el otorgamiento de una Atención de Calidad por parte de dicho personal.

4.7 PROPUESTAS

A continuación se presentan las propuestas para dar solución a la problemática analizada

- * Dar a conocer el Personal de Enfermería las Políticas y Objetivo de la Institución con el fin unificar el criterio de atención al usuario y así favorecer la Calidad de Atención que otorga.
- * Que el Personal de Enfermería conozca los Manuales de Procedimientos y que tenga acceso a consultarlos, ya que estos le servirán como guía en las actividades y las realizará en forma sistematizada favoreciendo el conocimiento normativo de estas .
- * Hacer el seguimiento al Usuario de acuerdo a su padecimiento, esto le permitirá al Personal de Enfermería llevar un mejor control.
- * Que los dirigentes informen con anticipación al Personal de Enfermería la programación de Cursos, esto le permitirá tener una capacitación continua y una superación profesional
- * Fomentar en el Personal de Enfermería la Investigación, ya que esta es inherente en la práctica y se toma como base para elevar sus conocimientos científicos la cual se verá reflejado en la atención que otorgue.
- * Al otorgar la Atención el Personal de Enfermería debe identificarse por su nombre esto le permitirá al usuario ver su valor humanístico.
- * Dar Orientación oportuna al Usuario a través de Pláticas de Educación para la Salud para fortalecer los Programas prioritarios de Salud y así disminuir el nivel Morbi-Mortalidad.

UNIVERSIDAD NACIONAL
DE LA BIBLIOTECA

* Ajustar la plantilla del Personal de Enfermería de tal manera que pueda existir de forma permanente una Enfermera por consultorio, esto le daría al Usuario seguridad, confianza, respeto a su individualidad y favorecería a una Atención Integral de Calidad.

* Que se implemente de forma Permanente un Programa de Mejora Continua de la Calidad en el Personal Interdisciplinario de Salud para favorecer la Atención al Usuario.

4.8 CONCLUSIONES

En el presente estudio se logro el Objetivo General al, identificar la Calidad de la atención que otorga el Personal de Enfermería al Usuario de la Consulta Externa en el Centro Comunitario de Salud T-III “Dr. Manuel Cárdenas de la Vega”, Turno Matutino en el mes de julio del año 2000.

En cuanto a los objetivos específicos se alcanzaron, con los resultados obtenidos se pudo conocer que la atención que otorga el personal de enfermería es oportuna, con conocimiento científico, integral y libre de riesgo, con trato humano, cordial, amable y eficiente logrando así la satisfacción del usuario, aunque no en un 100%.

Con el presente resultado se comprueba la Hipótesis que dice **La Calidad de Atención que otorga el Personal de Enfermería al Usuario en la Consulta Externa del Turno Matutino en el Centro Comunitario de Salud T-III”Dr. Manuel Cárdenas de la Vega”, de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo A. Madero, durante el segundo trimestre del año 2000 es de Calidad.** Es falsa ya que en los resultados obtenidos los usuarios no reciben una atención de calidad por parte del Personal de Enfermería

De acuerdo a lo observado consideramos que el Personal de Enfermería brinda una Atención fragmentada ya que el estar asignada a dos o más módulos no otorga una atención integral al usuario.

En relación al marco teórico se presentaron los principales conceptos que apoyan la atención de calidad.

Por lo tanto al hablar de calidad, es cuando el producto (servicio o atención) cumple todos los requisitos técnicos y satisface al usuario, por lo tanto en nuestro estudio los pacientes perciben calidad de atención relacionado al trato recibido por la enfermera a pesar de no contar con los elementos necesarios o suficientes para dar atención, esta tendencia a cierto grado de profesionalismo hace que los usuarios las evalúen favorablemente.

El cuestionario, la guía de observación y la encuesta fueron los principales instrumentos para la recolección de datos, estos se aplicaron en un total de veinte cuestionarios, 12 guías de observación al personal de enfermería y 35 encuestas a usuarios ambos del servicio de consulta externa del C.C. de Salud T-III "Dr. Manuel Cárdenas de la Vega", de la Jurisdicción Sanitaria Gustavo A. Madero, turno matutino

BIBLIOGRAFÍA

1. DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION. *Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional 1995 - 2000*. Miércoles 31 de Mayo de 1995 p.p.49 y 53
2. SECRETARIA DE SALUD. *MANUALES DE CONTENIDO MULTIPLE*. Colección de Manuales, Hospital General 144 camas Instituto de Salud del Estado de México, 19987. p.p 36 - 37.
3. BELTRAN E. Esther. *Modelo administrativo para lograr la excelencia en Enfermería*. volumen V No 10, Noviembre/Diciembre 1997 Antología de Gerencia de los Servicios de Enfermería. p.p. 339
4. PROGRAMA DE MEJORIA CONTINUA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PUBLICA EN EL DISTRITO FEDERAL *Secretaría de Salud*, México, D.F. Agosto de 1995. p p. 4, 7-14
5. VAZQUEZ H. Blanca Estela. *Relación entre calidad de la atención de Enfermería y la Evolución Obstétrica en el Hospital Central Militar México* Revista de Sanidad Militar 1997 Volumen 51 (1) 57-82
6. IBARRA C. G. Guadalupe. *La calidad del servicio de Enfermería en México* Desarrollo científico de la enfermera, 1994. p.p. 18 - 20
7. DONABEDIAN, Avedis. *La garantía de la calidad ¿Quién es responsable?*. Conferencia presentada. Revista Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud. A C Fundación Mexicana para la Salud, Vol 3, No. 1 y 2 Junio de 1996 p.p 7-11
8. RUELAS Y QUEROL. *Programa de mejoría continua de calidad de los servicios de salud pública en el Distrito Federal*, México 1995. p.p. 15

- 9 GARZON Alarcón Nelly. *Política y liderazgo en la Práctica de la Enfermería*. Mecanograma de la XVII Reunión Nacional de Licenciados en Enfermería, 60 Aniversario de la Facultad de Enfermería, Universidad Veracruzana, Facultad de Enfermería de Veracruz, Antología de los Servicios de Enfermería. México 1996, p.p. 1
- 10 MADY Fuerbringer Bermeo, Ma. Isabel Villarreal Guzmán, Javier Guerra Ruíz Esparza *Enfermería, disciplina científica (una aproximación epistemológica)*. Ed Universitaria Potosina, México 1995. p.p 183
- 11 NORMA Oficial Mexicana *Secretaría de Salud*. México 1994. p p. 22
- 12 SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN *Manual de Evaluación de la Calidad de la Atención Médica*, México 1992
- 13 MARTINEZ Carranza María Guadalupe, Sánchez Campos Norma Laura, Escamilla Cejudo José A. Escobedo de la Peña Jorge, *Calidad de la Atención Médica*, pp. 7 y 8
- 14 Leyes y Códigos de México, *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, Ed. Porrúa, México 1998.
15. LEY GENERAL DE SALUD, México 19 97.
16. DIARIO OFICIAL DE LA SECRETARIA DE SALUD, Reglamento Interno, México 29 de mayo 1989
17. CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO, Secretaría de Salud
18. ARELLANO Gómez Anabell. *Programa de Trabajo de la Coordinación de Enfermería de la Jurisdicción Sanitaria de Ixtapalapa*. 1999. p p 1

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE ENFERMERIA

OBJETIVO: Describir la atención que otorga el personal de enfermería.

INSTRUCCIONES:

- Lea cuidadosamente las preguntas
- Marque con una X la respuesta correcta o conteste brevemente lo que se le solicita.
- Utilice para el llenado bolígrafo y letra legible
- Marque una sola respuesta

NOTA: La información será de tipo confidencial, con fines docentes y de investigación
Por su atención y colaboración le damos las gracias anticipadamente

PREGUNTAS

1 - Edad _____ años

2 - Sexo Femenno () Masculino ()

3.- Estado civil:

Soltera (o) () Casada (o) () Otros _____

4 - Número de hijos: _____

5.-Escolaridad:

Primaria () Secundaria () Preparatoria ()

6.- Preparación Profesional en Enfermería:

Auxiliar de enfermería () Enfermera Titulada ()

Curso Post-Técnico () Licenciatura en Enfermería ()

7.- Antigüedad en la Institución. _____ años

8.- La política de la Institución es.

() Proporcionar la atención a los usuarios que demanden servicios de primer nivel.

() Aplicar la normatividad contenida en los manuales.

() La prestación de los servicios de salud a toda la población con calidad y calides, cuidando que estas sean oportunas y equitativas

() Todas las anteriores.

() Ninguna de las anteriores

9.- El objetivo de su institución es:

() Abatir la mortalidad de los padecimientos que se presentan con mayor frecuencia brindando atención oportuna integral al usuario.

() Proporcionar los lineamientos técnico- administrativos necesarios que permitan optimizar los recursos materiales humanos y técnicos.

() Operar eficaz y eficientemente los programas de Atención Médica y Salud Pública en su área de influencia de acuerdo al Modelo de Atención a la Salud para población abierta.

() Todas las anteriores.

() Ninguna de las anteriores.

10.- ¿Cuénta con normas y manuales de técnicas y procedimientos en su unidad?

SI () NO ()

11 - ¿Tiene acceso para consultarlos?

SI () NO ()

12.- ¿Al otorgar atención al usuario, realiza sus procedimientos y técnicas de acuerdo a lo establecido en los manuales?

SI () NO ()

13.-¿Cuénta con los recursos físicos para proporcionar atención al usuario?

SI () NO ()

14.- ¿Cuenta con los recursos materiales para proporcionar atención al usuario?

SI () NO ()

15.- ¿Lleva control o seguimiento del usuario de acuerdo a su padecimiento?

SI () NO ()

16.- ¿La han supervisado los dirigentes de su unidad en los últimos tres meses?

SI () NO ()

17.- ¿Para asistir a cursos de capacitación continua y desarrollo profesional se le brinda información anticipadamente?

SI () NO ()

18.- ¿A cuantos cursos de capacitación continua ha asistido en los últimos seis meses?

Ninguno () Uno () Dos () Más de Tres ()

19 - ¿La investigación forma parte de sus actividades?

SI () NO ()

Sugerencias para proporcionar una mejor atención

INSTRUCTIVO DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE ENFERMERIA

El presente cuestionario esta elaborado para detectar la calidad de Atención que otorga el Personal de Enfermería al Usuario.

Consta de 19 preguntas y un espacio para sugerencias. La pregunta 1 a la 7 se refiere a datos generales, la 8 y 9 a datos específicos de la Institución y de la pregunta 10 a la 19 con datos relativos a la calidad de atención siendo de respuestas cerradas.

PREGUNTAS :

Pregunta No. 1. Referente a la Edad se registrará con números arábigos al total de años cumplidos.

Pregunta No. 2. Referente al Sexo, marque con una X el rubro correspondiente a Femenino o Masculino

Pregunta No. 3. Referente al Estado Civil, marque con una X en el rubro correspondiente a Soltera(o) o Casada(o), en caso de tener otro estado civil regístrelo en otros con letra legible

Pregunta No. 4. Referente al Número de Hijos, se registrará el total con números arábigos.

Pregunta No. 5. Referente a la Escolaridad, marque con una X el rubro correspondiente a Primaria, Secundaria o Preparatoria

Pregunta No. 6. Referente a la Preparación de Enfermería, marque con una X el rubro correspondiente a: Auxiliar de Enfermería, Enfermera General Titulada, Curso Pos-técnico, y Licenciatura en Enfermería

Pregunta No. 7. Referente a la Antigüedad en la Institución, registre con números arábigos el total de años.

Pregunta No. 8 Referente a la Política de la Institución, marque con una X el inciso correspondiente al párrafo que considere correcto.

Pregunta No. 9. Referente al Objetivo de la Institución, marque con una X el inciso correspondiente al párrafo que considere correcto.

Pregunta No. 10. Referente a que si cuenta con Normas, Manuales y Técnicas de Procedimientos en la Unidad, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 11. Referente a que si tiene acceso para consultarlos , marque con una X el rubro correspondiente de SI o NO.

Pregunta No. 12. Referente a Otorgar Atención al Usuario realiza sus procedimientos y técnicas de acuerdo a lo establecido en los manuales, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 13. Referente a que si cuenta con Recursos Físicos para Proporcionar Atención al Usuario, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No 14. Referente a que si cuenta con Recursos Materiales para Proporcionar Atención al Usuario, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 15 Referente a que si lleva un Control o Seguimiento del usuario de acuerdo a su padecimiento, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO

Pregunta No. 16. Referente a que si la han Supervisado los dirigentes de su unidad en los últimos tres meses, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO

Pregunta No. 17. Referente a que para Asistir a Cursos de Capacitación continua y desarrollo profesional se le brinda información anticipadamente, SI o NO.

Pregunta No. 18. Referente al número de Cursos que ha asistido en los últimos seis meses, marque con una X el rubro correspondiente a Ninguno, Uno, Dos y Más de Tres.

Pregunta No. 19. Referente a que si la Investigación forma parte de sus actividades, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

En el espacio correspondiente a sugerencias para proporcionar una mejor atención de enfermería, escriba con letra clara y legible lo que usted considere de importancia en base a las preguntas anteriores.

GUIA DE OBSERVACION PARA EL PERSONAL DE ENFERMERIA

OBJETIVO: Observar las intervenciones que otorga el personal de enfermería al usuario en la consulta externa.

INSTRUCCIONES: - Lea cuidadosamente las preguntas.
- Marcar con una X la respuesta correcta
- Utilice bolígrafo para el llenado.
- En el espacio de observaciones conteste con letra legible

NOTA: La información será de tipo confidencial, con fines docentes y de investigación. Por su atención y colaboración damos las gracias anticipadamente

PREGUNTAS:

- 1.- ¿Cuenta con Recursos Físicos necesarios para proporcionar atención al usuario?
SI () NO ()
- 2.- ¿Cuenta con Recursos Materiales necesarios para proporcionar atención al usuario?
SI () NO ()
- 3.- ¿Cuando se dirige al usuario lo hace por su nombre?
SI () NO ()
- 4.- ¿Se Identifica con el usuario al proporcionarle atención?
SI () NO ()
- 5.- ¿Cuando le realiza algún Procedimiento al usuario le explica en que consiste?
SI () NO ()

6.- ¿Participa en la Exploración Física del usuario?

SI () NO ()

7.- ¿Le da Respuesta a las preguntas del usuario cuando este se las realiza?

SI () NO ()

8.- ¿Proporciona al usuario Orientación de manera oportuna sobre su padecimiento?

SI () NO ()

9.- ¿Proporciona Información al usuario y familiares sobre el autocuidado?

SI () NO ()

10.- ¿Realiza sus Técnicas y Procedimientos de acuerdo a lo normado en los manuales?

SI () NO ()

11.- ¿La Atención brindada por la enfermera es Libre de Riesgo para la salud del usuario?

SI () NO ()

12.- ¿La atención brindada al usuario fue oportuna?

SI () NO ()

13.- ¿La enfermera Participa en Pláticas de Educación para la Salud, dirigida a usuarios y familiares?

SI () NO ()

14.- ¿Existe Cordialidad y Comunicación entre el personal de enfermería?

SI () NO ()

Observaciones

INSTRUCTIVO DE LA GUIA DE OBSERVACION PARA EL PERSONAL DE ENFERMERIA

La presente Guía de Observación esta elaborada para observar la Calidad de Atención que otorga el Personal de Enfermería al Usuario en la Consulta Externa y consta de catorce preguntas de respuesta cerrada.

PREGUNTAS:

Pregunta No. 1. Referente a que si cuenta con los Recursos Físicos para proporcionar atención al usuario, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 2. Referente a que si cuenta con los Recursos Materiales para proporcionar atención al usuario, marque con una X el rubro correspondiente a Si O NO.

Pregunta No. 3. Referente si se Dirige al usuario, lo hace por su nombre, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 4. Referente a si se Identifica con el usuario para brindar una mejor atención, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 5. Referente a la Realización de algún Procedimiento al usuario, le explica en que consiste, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 6. Referente a que si Participa con la Exploración Física del usuario, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 7. Referente a que si la Enfermera da respuesta a las Preguntas del usuario cuando se las realiza, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 8. Referente a que si Proporciona Orientación al usuario de manera oportuna sobre su padecimiento, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO

Pregunta No. 9. Referente a que si Proporciona Información a usuarios y familiares sobre el autocuidado, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO

Pregunta No. 10. Referente a que si Realiza sus Técnicas y Procedimientos de acuerdo en lo establecido en los Manuales, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO

Pregunta No. 11. Referente a la atención que brinda la enfermera al usuario es Libre de Riesgo, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 12. Referente a que si la Atención brindada al usuario fue Oportuna, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 13. Referente a la Participación de la Enfermera en Pláticas de Educación para la Salud dirigida a usuarios y familiares, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO

Pregunta No. 14. Referente a que si existe Cordialidad y Comunicación entre el Personal de Enfermería de la unidad, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO

En el espacio correspondiente a observaciones registrar con letra clara y legible lo que se considere de importancia en base a lo observado.

ENCUESTA DIRIGIDA AL USUARIO

OBJETIVO: Describir la atención que recibió del usuario de la Consulta Externa por parte del Personal de Enfermería.

INSTRUCCIONES: - Lea cuidadosamente la pregunta
 - Marque con una X la respuesta correcta o conteste brevemente lo que se le solicita
 - Realice para el llenado letra legible.
 - Utilice lápiz o bolígrafo.

NOTA: La información será de tipo confidencial con fines docentes y e investigación

PREGUNTAS:

1 - Edad: _____ años

2 - Sexo: Femenino () Masculino ()

3.- ¿Cuántas veces a acudido a este Centro de salud en los últimos tres meses?

1-2 ()

3-4 ()

Más de 5 ()

4.- ¿Cuánto tiempo transcurrió desde su llegada al Centro de Salud hasta el momento que lo (la) atendió la enfermera?

Menos de 1 hr. ()

De 1 a 2 hrs. ()

Mas de 3 hrs. ()

5.- ¿La Enfermera se presentó con usted por su nombre?

SI ()

NO ()

6.- ¿Cuándo el Personal de Enfermería se dirigió a usted lo hizo por su nombre?

SI () NO ()

7.- ¿La enfermera estuvo presente y participó en la Exploración Física?

SI () NO ()

8.- ¿La Enfermera le proporcionó información del procedimiento realizado en relación a su padecimiento?

SI () NO ()

9.- ¿La Enfermera Mostró interés a su problema durante la atención médica?

SI () NO ()

10.- ¿El trato que usted recibió por parte de la Enfermera durante su atención fue Humano?

SI () NO ()

11.- ¿Qué Calificación del cero al diez le daría a la atención recibida por parte de la Enfermera?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12.- ¿Cómo percibió usted la actitud de la Enfermera?



a)



b)



c)



d)

13.- ¿Usted considera que el trato de la Enfermera fue?



a)



b)



c)



d)

14.- ¿Recibió Orientación por parte de la Enfermera de como conservar su salud?

SI () NO ()

15.- ¿Considera que el personal de Enfermería esta capacitado para ofrecerle una atención de calidad?

SI () NO ()

16 - ¿Quedó Satisfecho con la Atención que le brindó la Enfermera?

SI () NO ()

17 - ¿Recomendaría los Servicios de este Centro de Salud?

SI () NO ()

Sugerencias para mejorar la atención del personal de Enfermería

INSTRUCTIVO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL USUARIO

La presente encuesta esta elaborada para identificar la Calidad de Atención que otorga el Personal de Enfermería al Usuario.

Consta de 17 pregunta y un espacio para sugerencias, la pregunta 1 y 2 corresponden a datos generales, de la 3 a la 17 son datos relacionados con la Calidad de atención que recibe el usuario por parte del Personal de Enfermería.

PREGUNTAS:

Pregunta No. 1. Referente a la Edad, registrará con números arábigos el total de años cumplidos.

Pregunta No. 2 Referente al Sexo, marque con una X el espacio correspondiente a Femenino o Masculino.

Pregunta No. 3. Referente al número de veces que acudió el usuario al Centro de Salud en los últimos 3 meses, marque con una X el rubro correspondiente al número de veces que acudió, de 1-2, de 3-4 o más de 5.

Pregunta No. 4. Referente al tiempo transcurrido desde su llegada hasta el momento que recibió atención por parte de la Enfermera, marque con una X el rubro correspondiente a menos de 1 hr , de 1 a 2 hrs. y más de 3 hrs.

Pregunta No. 5. Referente a que si la Enfermera se presento con Usted por su nombre, marque con una X el rubro correspondiente a SI o No

Pregunta No. 6. Referente a que si el Personal de Enfermería se dirige a usted por su nombre, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 7. Referente a si la Enfermera estuvo presente y participó en el momento de la Exploración Física, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 8. Referente a Cuando le realizan algún procedimiento relacionado a su padecimiento le informa de que se trata, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 9 Referente a que si Muestra Interés la Enfermera durante su Atención, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 10. Referente al Trato que recibió por parte de la Enfermera durante su estancia fue humano, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO

Pregunta No. 11. Referente a la calificación que le daría a la atención que recibió por la Enfermera, marque en la escala del 0 al 2 si fue Pésima, 3 a 4 Mala, 5 a 6 Regular, 7 a 8 Buena y 9 a10 Muy Buena.

Pregunta No. 12. Referente a la cordialidad del trato recibido por la Enfermera, marque la carita correspondiente a Cordial, Enojada, Indiferente y No se Fijo

Pregunta No. 13. Referente al trato que recibió por parte de la Enfermera, marque la carita correspondiente a si fue Amable, Enojada, Indiferente y No se Fijo

Pregunta No. 14. Referente a si Recibió Orientación por parte de la Enfermera de como conservar su salud, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 15. Referente a que si considera que el personal de Enfermería esta capacitado para ofrecer una atención de calidad, marque con una X el rubro correspondiente al rubro de SI o NO

Pregunta No. 16. Referente a que si el usuario quedo satisfecho con la atención que le brindo la Enfermera, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

Pregunta No. 17. Referente a que si el Usuario recomendaría los servicios del Centro de Salud, marque con una X el rubro correspondiente a SI o NO.

En el espacio correspondiente a Sugerencias, escriba con letra clara y legible lo que considere de importancia para mejorara la calidad de atención de Enfermería.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ATENCIÓN A LA SALUD

Es la acción o acciones en pro de la salud para su prevención, mantenimiento y logro, las cuales están encaminadas al individuo familia y/o comunidad puede ser proporcionada no sólo por el Personal de Enfermería, sino por otros integrantes del equipo de salud y los diversos sectores de la sociedad y de educación. En enfermería es un proceso encaminado a la atención del individuo, familia y / o comunidad, tanto sana como enferma, sin importar edad, sexo o raza proporcionando atención desde la promoción de la salud, proyección especial, diagnóstico preventivo, tratamiento oportuno, límite del daño y rehabilitación.

ATENCIÓN INTEGRAL

Es la conducción integral de acciones de enfermería en la asistencia del individuo tomándolo como un todo, considerando sus valores, creencias, actitudes y necesidades así como su ambiente y recursos haciendo una relación de responsabilidad recíprocas, a través de qué y qué se pretende lograr.

CALIDAD

Es el conjunto de características atributos y especificaciones que poseen los bienes o servicios y que permiten clasificarlos en diversas categorías relacionadas con la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.

CALIDAD DE ATENCIÓN

La calidad en la atención a la salud, es brindar al paciente el máximo beneficio al menor riesgo y con un costo adecuado.

CONOCIMIENTO CIENTÍFICO

Es el proceso de análisis superior que comprende las peculiaridades de la relación de cada uno de los objetos y fenómenos o de sus partes y elementos constitutivos.

ENFERMERA PROFESIONAL

Es la enfermera que en su preparación ha alcanzado a cursar tres años de estudios básicos de enfermería, realizó un año de servicio social y presentó examen profesional, obteniendo un título y cédula que le acreditan a laborar en un rango o profesión y así realizar actividades asistenciales, docentes de investigación y administrativas y es capaz de tomar decisiones en su área de responsabilidad.

GARANTIA DE CALIDAD

Es la revolución del pensamiento gerencial y una necesidad social, el objetivo principal, es diseñar sistemas amables, con la participación de toda la organización

LIBRE DE RIESGO

Es la característica y circunstancia personal, ambiental o social de los individuos o grupos, asociados a la carencia de la posibilidad de ocurrencia de un daño.

OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN

Se considera a la secuencia de actividades y calidad de atención que relacionan al prestador de los servicios con el usuario en la accesibilidad a la unidad, tiempo de espera, así como de los resultados

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es el grado de coordinación entre las expectativas del usuario y su apreciación médica.

USUARIO

Persona que solicita o demanda un servicio, emplea o usa ordinariamente una cosa