

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, CON BASE EN
LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE
MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.

TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA
PRESENTAN:

LORENA ESCAREÑO MALDONADO
MA. GLORIA SOLEDAD MARTÍNEZ BAUTISTA
MERCEDES MONTALVO GONZÁLEZ
MARLENE SUÁREZ MENDOZA

CON LA ASESORÍA DE LA
MTRA. CARMEN L. BALSEIRO ALMARIO

México, D.F.

Julio 2006.



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.

AGRADECIMIENTOS

A la Maestra Lasty Balseiro Almario: por la asesoría de Metodología de la Investigación y Estadística, que hicieron posible la culminación de esta tesis.

Al Hospital Juárez de México, a las autoridades de Enfermería por brindarnos las facilidades para entrevistar a los pacientes y poder aplicarles los cuestionarios.

A la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia de la UNAM y a sus excelente maestros, de quienes hemos recibido los conocimientos necesarios, que hicieron factible la culminación de la Licenciatura en Enfermería.

DEDICATORIAS

A nuestros Padres: por brindarnos la oportunidad de vivir y convivir a través de su ejemplo con entusiasmo y la fuerza necesaria para culminar esta importante etapa en nuestras vidas.

A nuestros Hermanos y Hermanas: quienes siempre nos impulsaron a seguir adelante aún en los momentos más difíciles para crecer profesional y personalmente hasta lograr hoy el título de la Licenciatura en Enfermería.

A nuestros Hijos: a quienes les restamos tiempo de presencia en aras de nuestra preparación profesional y quienes a cambio nos brindaron cariño, amor, ternura y toda la paciencia posible, lo que nos permitió culminar con éxito la Licenciatura.

CONTENIDO

	PÁGS.
INTRODUCCIÓN	1
1. <u>FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN</u>	4
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA	4
1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4 UBICACIÓN DEL TEMA	8
1.5 OBJETIVOS	9
1.5.1 General	9
1.5.2 Específicos	9
2. <u>MARCO TEÓRICO</u>	10
2.1 CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	10
2.1.1 Conceptos básicos	10
– De calidad	10
– De calidad de la atención de Enfermería	12
– Visión de la calidad total	14

2.1.2 Dimensiones de la calidad en salud	16
– La calidad directa	16
– La calidad indirecta	17
– La calidad percibida	18
– La calidad demostrada	19
2.1.3 Componentes de la calidad asistencial	20
– Accesibilidad y competencia	20
– Relaciones personales	21
– Seguridad y comodidad	22
– Satisfacción	23
2.1.4 Enfoques de la valoración de la calidad en Enfermería	24
– Análisis de estructura	24
– Análisis de proceso	25
– Análisis de resultados	27
2.1.5 Parámetros de calidad en Enfermería	30
– Puntualidad y presentación	30
– Prontitud en la atención	31

– Criterios de amabilidad y respeto	32
– Trato humano	32
– Comunicación con el usuario y su familia	33
– Satisfacción del cliente	33
3. <u>METODOLOGÍA</u>	35
3.1 VARIABLES E INDICADORES	35
3.1.1 Dependiente	35
– Indicadores.....	35
3.1.2 Definiciones operacionales	36
3.1.3 Modelo de relación de influencia de la variable	40
3.2 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	40
3.2.1 Tipo	40
3.2.2 Diseño	41
3.2.3 Cronograma de actividades.....	43
3.2.4 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación	43
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN UTILIZADOS.....	44
3.3.1 Fichas de trabajo	44

3.3.2 Observación	44
3.3.3 Entrevista	44
3.3.4 Cuestionarios	45
4. <u>INSTRUMENTACIÓN ESTADÍSTICA</u>	46
4.1 UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA	46
4.2 PROCESAMIENTO DE DATOS	47
4.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	104
5. <u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	121
6. <u>ANEXOS Y APÉNDICES</u>	134
7. <u>GLOSARIO DE TÉRMINOS</u>	148
8. <u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	159

ÍNDICE DE CUADROS

	PÁGS.
CUADRO N° 1: DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	48
CUADRO N° 2: DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	50
CUADRO N° 3: DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO DE ADSCRIPCIÓN DE LOS USUARIOS, DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	52
CUADRO N° 4: DISTRIBUCIÓN DEL LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	54
CUADRO N° 5: DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	56
CUADRO N° 6: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EXISTEN SUFICIENTES MEDICAMENTOS PARA SU ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	58
CUADRO N° 7: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EXISTE	

	SUFICIENTE ROPA PARA SUS CAMBIOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	60
CUADRO N° 8:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EXISTE SUFICIENTE CANTIDAD DE PERSONAL DE ENFERMERÍA PARA SU ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D. F.....	62
CUADRO N° 9:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI CONSIDERAN QUE EXISTE MATERIAL Y EQUIPO NECESARIO PARA QUE LAS ENFERMERAS LE OTORGUEN LA ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	64
CUADRO N° 10:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EXISTEN SUFICIENTES INSTALACIONES PARA SU ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	66
CUADRO N° 11:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI LOS SERVICIOS SON ACCESIBLES, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	68
CUADRO N° 12:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI LOS ALIMENTOS QUE LE PRPORCIONAN ESTÁN CALIENTES, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	70

CUADRO N° 13:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EXISTE CALIDEZ EN LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA LES PROPORCIONA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	72
CUADRO N° 14:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ES AMABLE, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	74
CUADRO N° 15:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A CÓMO DESARROLLA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LOS PROCEDIMIENTOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	76
CUADRO N° 16:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A CÓMO ES LA RELACIÓN ENFERMERA-PACIENTE, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	78
CUADRO N° 17:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI RECIBEN APOYO EMOCIONAL DE PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	80
CUADRO N° 18:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI SE SIENTEN CÓMODOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	82

CUADRO N° 19:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI CREEN QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ES EFICIENTE, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	84
CUADRO N° 20:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI CREEN QUE HAN MEJORADO CON LA ATENCIÓN QUE RECIBEN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	86
CUADRO N° 21:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI ESTÁN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN QUE RECIBEN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	88
CUADRO N° 22:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI CREEN QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA COMETE IATROGENIAS DURANTE SU ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	90
CUADRO N° 23:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI CONFÍAN EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	92
CUADRO N° 24:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI ESTÁN CUMPLIENDO SUS EXPECTATIVAS DE MEJORÍA CON LA ATENCIÓN QUE	

	ENFERMERÍA PROPORCIONA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	94
CUADRO N° 25:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI LES INFORMAN LA EVOLUCIÓN DE SUS PADECIMIENTOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	96
CUADRO N° 26:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EXISTE PRONTITUD EN LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA PROPORCIONA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	98
CUADRO N° 27:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A CÓMO CALIFICAN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	100
CUADRO N° 28:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A CUÁLES SON LAS PRINCIPALES QUEJAS QUE TIENEN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	102

ÍNDICE DE GRÁFICAS

	PÁGS.
GRÁFICA N° 1: DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	49
GRÁFICA N° 2: DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	51
GRÁFICA N° 3: DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO DE ADSCRIPCIÓN DE LOS USUARIOS, DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	53
GRÁFICA N° 4: DISTRIBUCIÓN DEL LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	55
GRÁFICA N° 5: DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	57
GRÁFICA N° 6: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EXISTEN SUFICIENTES MEDICAMENTOS PARA SU ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	59
GRÁFICA N° 7: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EXISTE	

	SUFICIENTE ROPA PARA SUS CAMBIOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	61
GRÁFICA N° 8:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EXISTE SUFICIENTE CANTIDAD DE PERSONAL DE ENFERMERÍA PARA SU ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D. F.....	63
GRÁFICA N° 9:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI CONSIDERAN QUE EXISTE MATERIAL Y EQUIPO NECESARIO PARA QUE LAS ENFERMERAS LE OTORGUEN LA ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	65
GRÁFICA N° 10:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EXISTEN SUFICIENTES INSTALACIONES PARA SU ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	67
GRÁFICA N° 11:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI LOS SERVICIOS SON ACCESIBLES, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	69
GRÁFICA N° 12:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI LOS ALIMENTOS QUE LE PRPORCIONAN ESTÁN CALIENTES, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	71

GRÁFICA N° 13:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EXISTE CALIDEZ EN LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA LES PROPORCIONA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	73
GRÁFICA N° 14:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ES AMABLE, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	75
GRÁFICA N° 15:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A CÓMO DESARROLLA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LOS PROCEDIMIENTOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	77
GRÁFICA N° 16:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A CÓMO ES LA RELACIÓN ENFERMERA-PACIENTE, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	79
GRÁFICA N° 17:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI RECIBEN APOYO EMOCIONAL DE PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	81
GRÁFICA N° 18:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI SE SIENTEN CÓMODOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO,	83

GRÁFICA N° 19:	D.F..... DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI CREEN QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ES EFICIENTE, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	85
GRÁFICA N° 20:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI CREEN QUE HAN MEJORADO CON LA ATENCIÓN QUE RECIBEN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	87
GRÁFICA N° 21:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI ESTÁN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN QUE RECIBEN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	89
GRÁFICA N° 22:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI CREEN QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA COMETE IATROGENIAS DURANTE SU ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	91
GRÁFICA N° 23:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI CONFÍAN EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	93
GRÁFICA N° 24:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI ESTÁN CUMPLIENDO SUS EXPECTATIVAS DE	

	MEJORÍA CON LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA PROPORCIONA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	95
GRÁFICA N° 25:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI LES INFORMAN LA EVOLUCIÓN DE SUS PADECIMIENTOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	97
GRÁFICA N° 26:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI EXISTE PRONTITUD EN LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA PROPORCIONA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	99
GRÁFICA N° 27:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A CÓMO CALIFICAN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	101
GRÁFICA N° 28:	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A CUÁLES SON LAS PRINCIPALES QUEJAS QUE TIENEN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	103

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objeto analizar la calidad de la atención de Enfermería, con base en la opinión de los usuarios en el Hospital Juárez de México, en México, D. F. Esta es una investigación que se considera de suma importancia ya que son precisamente los usuarios quienes van a definir cómo perciben la calidad de la atención de Enfermería, desde las dimensiones de estructura, proceso y resultados.

Para realizar este análisis se ha desarrollado este diseño en ocho importantes capítulos que a continuación se presentan: En el primer capítulo se da a conocer la Fundamentación del tema de investigación que contiene los siguientes apartados: descripción de la situación problema, identificación del problema, justificación de la investigación, ubicación del tema y objetivos general y específicos.

En el segundo capítulo se presenta el Marco teórico de la variable Calidad de la atención de Enfermería con los fundamentos teóricos – metodológicos de los autores más connotados en materia de Calidad y

de Calidad de la atención de Enfermería. Luego entonces, el marco teórico presentará no solamente la información empírica primaria, en el marco teórico conceptual, sino que también presentará la información empírica secundaria en el marco teórico referencial.

En el tercer capítulo se da a conocer la Metodología que incluye la variable calidad de la atención con sus modalidades e indicadores, la definición operacional de la variable y el modelo de relación de influencia de la misma. También se incluye en este capítulo el tipo y diseño de investigación, el cronograma de actividades y los criterios de inclusión, exclusión y eliminación. Forma parte también de este capítulo las técnicas e instrumentos de investigación utilizados entre los que están, las fichas de trabajo, la observación, las entrevistas y los cuestionarios.

En el cuarto capítulo, se presenta la Instrumentación estadística que incluye el universo, la población y la muestra, el procesamiento de los datos, y el análisis e interpretación de los resultados.

Finaliza esta investigación con los capítulos quinto, sexto, séptimo y octavo en donde se presentan las conclusiones y recomendaciones,

los anexos y apéndices, el glosario de términos y las referencias bibliográficas, respectivamente.

Es de esperarse que al concluir esta investigación se pueda valorar objetivamente la calidad de la atención de Enfermería desde la perspectiva de los usuarios, para evaluar estos servicios en las dimensiones de: estructura, procesos y resultados y poder buscar las estrategias que permitan fortalecer la calidad de la atención en todos los sentidos para poder brindar la calidad que los pacientes esperan.

1. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA

El Hospital Juárez de México es una organización de salud de segundo nivel de atención que cuenta con todo los servicios básicos de la medicina y que además ofrece otros servicios de atención especializada y con tecnología de punta para brindar la más alta calidad de atención a los pacientes.

Como misión el Hospital Juárez de México está en funciones para prevenir, diagnosticar y tratar las enfermedades de la población a través de un trato digno, de calidad y de excelencia por medio del desarrollo y actualización de los recursos humanos en salud, con la realización de programas de mejora continua y proyectos de investigación biomédica que generen nuevos conocimientos para tratar con mayor oportunidad y efectividad las enfermedades.

El Hospital Juárez para cumplir la misión anteriormente citada tiene un promedio de 2236 pacientes al mes en los servicios de Cirugía General, Medicina Interna, Pediatría y Gineco-Obstetricia. Esto

significa que el Hospital tiene una alta rotación de camas en un mes para poder brindar la cobertura que los usuarios demandan.

Los pacientes del Hospital Juárez pertenecen a la llamada población abierta, que no tienen servicio de asistencia médica en ninguna Institución y que carecen de recursos económicos para atenderse en Instituciones privadas. Estos pacientes en general reciben y agradecen los servicios que le son proporcionados. Algunos pacientes aprecian de buena forma la atención que Enfermería les brinda y el apoyo que estos profesionales de la salud les dan calificando el servicio y la calidad de la atención como de "buena a excelente".

Hay sin embargo otros pacientes, que continuamente se quejan de la atención de Enfermería de la falta de calidez y apoyo, de que están insatisfechos y de que el hospital no cumple sus expectativas de mejoría. Es posible que estos pacientes no se atrevan a hacer por escrito sus demandas de atención pero si llegan a externarlas poniéndoles quejas a las Enfermeras, a los Médicos o a las Trabajadoras Sociales. A estos pacientes les preocupa la mejoría de la atención, la información de su padecimiento, la satisfacción de sus

necesidades, el que no tengan padecimientos agregados, la confianza con el personal de Enfermería, la prontitud en la atención y el cumplimiento de sus expectativas.

Por todo lo anterior, conviene identificar qué es lo que está sucediendo con la calidad de la atención de Enfermería, en el Hospital Juárez desde las dimensiones de estructura, proceso y resultados, para tener una idea clara de cuáles son las áreas básicas que hay que mejorar y retroalimentar. Sirva pues esta investigación para evaluar la calidad de la atención de Enfermería en todas sus dimensiones.

1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La pregunta eje de esta investigación es:

¿Cuál es la calidad de la atención de Enfermería, con base en la opinión de los usuarios, en el Hospital Juárez de México, en México, D.F.?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se justifica ampliamente por dos importantes

razones. En primer lugar se justifica porque en la historia del Hospital Juárez se han hecho pocos esfuerzos para medir la calidad desde la opinión de los usuarios. Si bien es cierto, ha habido encuestas de opinión y cuestionarios diseñados para evaluar la atención que reciben los pacientes pero estos han sido esfuerzos informales y poco serios por lo que ahora se hace necesario medir la calidad de la atención de estructura, proceso y resultados.

En segundo lugar se justifica porque es necesario realizar un diagnóstico situacional de la actuación de las Enfermeras, monitoreando sus comportamientos desde la opinión de los usuarios. Con ello se podrán identificar las debilidades y las fortalezas de la calidad de la atención para beneficio de los usuarios al brindarles la atención de Enfermería eficaz y efectiva.

La calidad de la atención de Enfermería es sumamente importante evaluarla ya que son precisamente las Enfermeras quienes brindan la atención directa y están en contacto por más tiempo con los pacientes,

por lo que una atención de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los pacientes.

1.4 UBICACIÓN DEL TEMA

El tema de la presente investigación se ubica en Administración y Enfermería. Se ubica en Administración porque la variable calidad de la Atención de Enfermería se estudia en cada una de las etapas del Proceso Administrativo, específicamente en la etapa de control y planeación en donde se establecen los indicadores que garantizan el grado de satisfacción de los usuarios en relación con la atención prestada.

Se ubica en Enfermería porque la calidad de la atención de Enfermería incluye atención oportuna al paciente, trato amable, relación Enfermera-Paciente, desarrollo de procedimientos, relaciones humanas positivas, eficiencia en el servicio, etc., que brindan las Enfermeras en un proceso interpersonal de atención, buscando siempre el bienestar de los pacientes.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 General

Analizar la calidad de la atención de Enfermería, con base en la opinión de los usuarios, en el Hospital Juárez de México, en México, D.F.

1.5.2 Específicos

- Identificar las principales quejas que tienen los usuarios en relación con la calidad de la atención de Enfermería en el Hospital.
- Proponer diversas medidas que permitan mejorar la calidad de la atención de Enfermería a los usuarios del Hospital Juárez de México.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

2.1.1 Conceptos básicos

- De calidad.

Para María Paz Mompert García y Martha Durán varias son las definiciones que se pueden emplear acerca de la calidad en general y la de los servicios sanitarios en particular. En general, se acepta que la calidad es una propiedad presente en algunos hechos, objetos o situaciones o el conjunto de atributos que se observan en un hecho o circunstancia, que le definen de una determinada manera. Es también el grado de aproximación de un producto o servicio a cada una de las características que se hayan señalado como idóneas en un prototipo, igualmente, se puede entender la calidad como el grado de obtención de una determinada característica, de acuerdo con una escala

de medida, en la que se definen los puntos extremos en malo-bueno, siendo el intermedio el normal.⁽¹⁾

De todas las definiciones generales de la calidad se desprende una idea fundamental: ésta depende del producto o servicio y sus características, pero sobre todo de que éste responda a las necesidades del cliente y consiga satisfacerlas. Es, por tanto, una doble visión la que se precisa, ya que necesitamos conocer todo sobre aquello que fabricamos o producimos, en definitiva que ofrecemos, pero sobre todo, es necesario saber cuáles son los deseos y las expectativas de los destinatarios de nuestro trabajo, dicho de otra manera no son únicamente los requisitos que la organización decida sobre los productos, sino sobre todo, los que los clientes deseen que estén presentes en ellos.⁽²⁾

Así, la calidad es un medio en el cual se busca la satisfacción total del cliente a través de una serie de procesos elaborados para ser atendidos de la mejor manera para lograr un fin o resultado total de las

1. María Paz Mompert García y Martha Durán. Administración y Gestión. Ed. Doyma. Madrid, p. 343.

2. Ibid., p. 344.

características demandadas por los consumidores y cumplimiento de la demanda de sus expectativas.

- De calidad de la atención de Enfermería.

Para los servicios de Enfermería, como parte de una institución de salud, es importante desempeñar con calidad la atención integral de los pacientes y para lograrlo, es indispensable pensar que el proceso de la calidad es un estímulo para el desarrollo del personal de Enfermería y no una actividad para juzgarlo, aunado a que la calidad en los servicios de Enfermería es parte de la calidad global de la institución y no es determinante para ésta. A partir de esta premisa, hoy en día, es necesario cambiar los paradigmas tradicionales comenzando por el grupo líder de Enfermería e ir evolucionando al enfoque participativo que nos permita atender las necesidades específicas de cada servicio.⁽³⁾

Algunos aspectos de la calidad del cuidado de Enfermería podemos

3. Lorena Martínez Martínez y Cols. Calidad de los servicios de Enfermería: ¿Utopía o realidad? En la Revista Desarrollo Científico de Enfermería. Vol. 9 N° 3 Abril. México, 2001, p. 72.

agruparlos de acuerdo al modelo de calidad de servicios de salud propuesto por el Dr. Donabedian, con base en la Teoría General de Sistemas, el cual tiene tres componentes: la estructura, el proceso, el resultado (retroalimentación). Cada uno de estos contiene indicadores que facilitan la evaluación de la calidad, por lo tanto, es importante definirlos. Los indicadores: son las variables susceptibles de ser observadas y medidas, que cumplen con los requisitos de validez, objetividad, sensibilidad y especificidad. Las características de los indicadores para evaluar la calidad, dependen de la etapa que se quiera evaluar (estructura, proceso y resultado). La evaluación de la calidad se puede enfocar en la atención al paciente, funciones de la institución y en las estructuras como funciones importantes, es en esta última donde se puede evaluar el desempeño de Enfermería, en donde los conceptos de la Teoría General de Sistemas pueden ser aplicados.⁽⁴⁾

El personal de Enfermería es un integrante muy importante en el equipo de salud y por ello se deben desarrollar habilidades para la atención y

4. Ibid., p. 73.

satisfacción de los usuarios, por lo que es trascendental contar con cambios tradicionales e innovar el enfoque de participación para cada servicio en los que participa Enfermería; basándose en la teoría de la Calidad con sus tres componentes: estructura, proceso y de resultado, por medio de indicadores susceptibles de ser observados y medidos que cumplen con los requisitos de validez, objetividad, sensibilidad y especificidad.

– Visión de la calidad total.

Para Gustavo H. Malagón y Cols., una característica del mundo a finales del presente siglo ha sido sin lugar a dudas, el esfuerzo mancomunado para lograr la calidad en productos y servicios, como un imperativo para no sucumbir ante el peso y fuerza de la competencia, de una parte y por otra ante la necesidad y exigencia cada vez mayores del usuario. Los países más avanzados han recorrido todos los caminos en pos del ideal de la calidad con ejercicios de varios años en la planeación estratégica, en la ingeniería de procesos, en la administración por calidad, en el sistema de gestión de la calidad, en el mejoramiento progresivo para la calidad, en el

control total de la calidad, en la auditoría interna de calidad, en el sistema de aseguramiento de calidad, hasta llegar a las normas ISO (International Standard Organization) que establecen pilares básicos que implementados por foros, seminarios e investigaciones de esta organización plantean realmente derroteros muy precisos para la productividad y competitividad, además de que cimientan definiciones muy claras de lo que en verdad significa la calidad y lo que representan cada uno de los factores que contribuyen a garantizarla.⁽⁵⁾

De los planteamientos y aportes invaluable de Joseph Juran, W. Edwards Deming, Philip Crosby, Kaoru Ishikawa surge lo que se llamaría el movimiento moderno de la calidad, que involucra necesariamente los conceptos de productividad y competitividad. Después de todo tipo de elucubraciones surgidas a partir de la filosofía y planteamiento de los pioneros, las empresas están abocadas a cuatro preguntas permanentes:

- Hacia dónde voy y cómo debo dirigir la empresa...

5. Gustavo Malagón y Cols. Garantía de la calidad. Ed. Médica Panamericana. México, 1999, p. 17.

- Qué cambios debo hacer con respecto al pasado...
- Cuento con los recursos humanos y materiales...
- Qué esperan de mí los usuarios...

La respuesta a los anteriores interrogantes, implica un permanente ejercicio inductivo y deductivo que lleva a retomar como punto de partida los pilares básicos expuestos de manera implícita en ISO 9000.⁽⁶⁾

Mediante la calidad se busca el logro y la mejor optimización de los recursos materiales, humanos, técnicos, administrativos y cognitivos para brindar una atención al cliente en un servicio o empresa. La visión principal es buscar la plena satisfacción de los clientes, con la ayuda de controles, indicadores y auditorías internas y externas para llegar a la excelencia en calidad.

2.1.2 Dimensiones de la calidad en salud

- La calidad directa.

Para María Mompert García la calidad directa se establecería en

6. Id.

la medida de los cambios objetivos en el estado de salud de los pacientes o clientes son demostrados por curación o mejoría de la situación, clínicamente comprobadas.⁽⁷⁾

En esta calidad el personal de Enfermería puede valorar el estado de salud del paciente así como los logros obtenidos a través de un tiempo de observación y la mejoría que se presenta clínicamente en el usuario.

– La calidad indirecta.

La calidad indirecta aborda el aspecto de aquellas cuestiones significativas que influyen o condicionan la posibilidad de obtener un mayor y mejor estado de salud: entre ellas, la dotación de los servicios, los tratamientos, la disminución de los costes, etc.⁽⁸⁾

Esta calidad se refiere a un medio externo del paciente en donde todos los elementos ambientales, médicos y de Enfermería pueden coadyuvar a la mejoría del paciente.

7. María Paz Mompert García y Martha Durán, op. cit., p. 345.

8. María Paz Mompert García y Martha Durán, op. cit., p. 346.

– La calidad percibida.

La calidad percibida, principalmente por el usuario de los servicios de salud, en la valoración que éste o su familia hacen de la atención y sus circunstancias. Donabedian afirma que el usuario vivencia la contribución que el cuidado hace a su salud en tres dimensiones: el trabajo técnico, la relación interpersonal y las comodidades que rodean al cuidado. La calidad percibida se enfrenta a las supuestas dificultades que los usuarios puedan tener para juzgar la adecuación o la corrección de los aspectos técnicos de la atención, pero siguiendo nuevamente a Donabedian, hay que asumir que la calidad del acto técnico en salud no se mide por lo que se hace, sino por lo que se consigue, por lo cual hemos de suponer que el usuario está en posición realmente privilegiada para decir qué resultados deben buscarse, qué riesgos pueden ser aceptados en relación con las expectativas de beneficio y a qué costo (no solo económico directo, sino también en tiempo, estancias hospitalarias, días de trabajo perdidos, etc.). En este sentido, hay que recordar que la calidad de la atención sanitaria está en relación con el concepto de calidad de vida, que es “la percepción de los individuos o de los grupos en el sentido

de que sus necesidades están satisfechas y no se les niegan posibilidades para alcanzar la felicidad y la satisfacción” (el bienestar, en definitiva).⁽⁹⁾

Esta calidad representa la percepción que tiene el usuario referente a los servicios de salud en su valoración propia y la información a sus familiares sobre su padecimiento, como lo son los aspectos técnicos, las relaciones interpersonales con el equipo multidisciplinario y las comodidades o incomodidades que hay en el lugar donde recibe la atención. Estos elementos juegan un papel importante en el contexto de la mejora de su salud y por ende alcanza su plena satisfacción.

– La calidad demostrada.

La calidad demostrada es la que se mide de acuerdo a parámetros previamente establecidos y comparados con medidas establecidas. Por ello, al considerar que las acciones en salud tienen los aspectos fundamentales de la promoción, la prevención, la curación y la rehabilitación, se puede entender que la calidad de la asistencia

9. Id.

sanitaria se enfrenta a problemas y obstáculos que podríamos enumerar como sigue:

- La necesidad de establecer qué se entiende por calidad.
- La necesidad de delimitar el campo.
- La cuestión de la medida de la calidad y sus límites.
- La relatividad del concepto.
- La consideración de mantener la calidad en unos niveles adecuados.
- El aspecto de los costes.
- La búsqueda prioritaria de resultados.
- La calidad depende del compromiso de todos los elementos de la organización.⁽¹⁰⁾

2.1.3 Componentes de la calidad asistencial

- Accesibilidad y competencia.

Según María Paz Mompert G. y Martha Durán la “Accesibilidad” tiene dos vertientes: una legal, de posibilidad real de acceder a los servicios,

10. Id.

en el caso de servicios públicos o privados que mantengan un límite y uno material, de facilidad de acceso, cercanía, trámites facilitados, etc. En relación con la “Competencia”: (aunque podría también encuadrarse en el aspecto del nivel científico-técnico) de los profesionales de la salud es sin duda un componente destacado y merece ser individualizado en esta relación. Las instituciones sanitarias disponen de medios para evaluar la competencia y adecuación del conocimiento y destreza de sus profesionales, de manera que aseguren el mejor cumplimiento de los procesos que les son encomendados.⁽¹¹⁾

– Relaciones personales.

La prestación de la atención sanitaria tiene un importante componente de relación y comunicación entre las personas, las que prestan los servicios y las que los demandan y reciben. Este elemento de relación interpersonal influye igualmente en la calidad y se traduce en las condiciones presentes en la atención de trato individual, personalización del cuidado, cortesía y corrección en la comunicación,

11. María Paz Mompert García y Martha Durán, op. cit., p. 347.

respeto a los valores, opiniones y creencias. Las características de las relaciones personales también se vinculan a otros aspectos, como puede ser el de la intimidad en que se producen e incluso a cuestiones “externas” como el aspecto de las personas que prestan los cuidados, reflejado en el vestido, la limpieza, el orden y otros condicionantes que influyen en la relación y que, en nuestro medio, son altamente valorados por los usuarios.⁽¹²⁾

– Seguridad y comodidad.

La “Seguridad” implica evitar los riesgos es un componente esencial de seguridad que se basa en cuestiones organizativas, normas y procedimientos, así como en la dotación de instalaciones que reúnen las condiciones necesarias. Los riesgos de diferente cariz (errores, accidentes, etc.) tienen graves consecuencias y, de forma general, deben ser prevenidos y evitados. La confidencialidad de la información referida a los usuarios es también parte de este aspecto de seguridad, ya que garantiza al usuario que sus datos no están al alcance de otros, ni serán utilizados indebidamente. Por su parte la “Comodidad”:

12. María Paz Mompert García y Martha Durán, op. cit., p. 348.

tanto para los usuarios o clientes como para los propios profesionales, éste es un elemento que condiciona la forma del trabajo, así como la opinión sobre la atención, en aspectos tales como la disponibilidad de ciertos accesorios, espacios adecuados, etc.⁽¹³⁾

– Satisfacción.

La satisfacción, ya sea desde el punto de vista del usuario como del profesional de la institución de salud, es un componente de la calidad que está ligado a la existencia de algunos aspectos organizativos, tecnológicos y de relación interpersonal, de acuerdo a los cuales unos y otros puedan bien desarrollar el trabajo, bien recibir la atención... Las actuales investigaciones en este tema tienden a demostrar que la satisfacción de usuarios y trabajadores actúa como un incentivo, de manera que resulta no sólo una condición para la calidad o incluso un resultado de la misma sino un elemento más de ella.⁽¹⁴⁾

13. Id.

14. Id.

2.1.4 Enfoques de la valoración de la calidad en Enfermería

– Análisis de estructura.

Este análisis tiene como punto de partida la observación de la presencia o no de determinadas condiciones tanto físicas como organizativas y su adecuación o comparación con unos niveles fijados en el modelo elegido como prototipo de calidad. Entre los “medios materiales” se valoran los espacios físicos, asistenciales o administrativos y de soporte, su diseño, tamaño, distribución, adecuación, y los “medios instrumentales”, aparataje, tecnología, registros, etc. Los “recursos humanos” son valorados teniendo en cuenta su número, distribución, adecuación, formación, experiencia, producción, etc.⁽¹⁵⁾

También entran en este apartado los “medios organizativos”, que son valorados en función de la existencia y adecuación de estructuras, normas, procedimientos, sistemas de formación y actualización del

15. María Paz Mompert y Martha Durán, op. cit., p. 351.

personal, métodos de control y mecanismos de actividad y control económico y financiero.

– Análisis de proceso.

El enfoque del “análisis por proceso” pretende efectuar una evaluación de la calidad de la actuación de los diferentes procedimientos o actividades que se realizan en un centro sanitario, o de las acciones que llevan a cabo los diferentes profesionales o trabajadores dentro del mismo. Este análisis se puede llevar a cabo de forma directa, con método prospectivo, por observación en las acciones que se realizan o del proceso en su totalidad o mediante entrevista estructurada a los profesionales o a los usuarios, a los que se demanda datos acerca de la atención recibida. Por lo general es más frecuente la utilización de un método retrospectivo, de revisión de la documentación escrita acerca del proceso, como pueden ser los diversos registros, historia clínica, dossier de Enfermería, protocolo de autopsia, memorias, etc.⁽¹⁶⁾

16. María Paz Mompert y Martha Durán, op. cit., p. 352.

El análisis del proceso proporciona una visión más ajustada y cercana a la realidad de la calidad asistencial que el de la estructura, aunque también se puede argüir en relación con él que da información acerca de la competencia de los profesionales, pero no directamente sobre el efecto de esa competencia en la salud o el bienestar de los usuarios. En todo caso, si la valoración de la estructura nos informaba sobre cómo podría funcionar un servicio o un centro, caso de disponer de medios idóneos, la del proceso nos proporciona datos reales sobre cómo funciona en la práctica un grupo o institución que se haya de valorar.

El proceso elegido para la evaluación es un aspecto de capital importancia en este enfoque, y debe elegirse aquél o aquellos que sean suficientemente significativos de la totalidad del cuidado prestado y que además hayan demostrado su efectividad con evidencias bien fundadas, lo que permite definir una actuación correcta o excelente. Sin embargo, es de general consenso que un grupo, servicio o institución que realizan con toda corrección una determinada actividad o el conjunto de varias de ellas relacionadas entre sí, aplicarán esa misma competencia a todas las acciones que desarrollen. Es

necesario recordar a este respecto que la expresión “proceso” tiene un significado amplio y que en el caso de los cuidados enfermeros, puede referirse a:

- Grupos o tipo de pacientes, seleccionados por diagnósticos médicos o de enfermería, oncológicos, crónicos, colostomizados, neonatos...
- Conjunto de actividades o procedimientos, ya sean asistenciales o administrativas: alimentación parenteral, cuidado de pacientes con drenajes o sondas, altas, ingresos, comunicación...
- Algunos tipos de tratamientos o técnicas: curas específicas, por ejemplo.⁽¹⁷⁾
 - Análisis de resultados.

Los resultados de los procesos asistenciales se pueden observar en tres grandes aspectos:

- El rendimiento o el impacto de la actividad.
- La situación del paciente o usuario.
- Los costes producidos.

17. Id.

El rendimiento se evalúa por indicadores establecidos por lo general en modelos o prototipos, bien propugnados por instituciones u organismos nacionales o internacionales, bien por la elección de un hospital o centro al que se considere en niveles de funcionamiento excelentes. En un hospital, la valoración del rendimiento se realiza por la medición de resultados tales como días de estancia media, estancia pre-quirúrgica, tasas de reingresos injustificados, tasas de mortalidad, general y específicas, de infecciones, altas voluntarias, diagnósticos exactos (o erróneos), necropsias, exploraciones inadecuadas, costes, etc.⁽¹⁸⁾

En un Centro de Salud por ejemplo, se pueden valorar los resultados por la medida del número de consultas, médicas y de enfermería, tiempo por consulta, población atendida o cobertura real, descenso de tasas de morbilidad, número de programas y población incluida en ellos, tasas de prescripción farmacéutica, niveles de participación de la comunidad, etc. En general, en uno y otro ámbito, se trabaja en este tema de la calidad con tasas y medidas acerca de situaciones que pueden ser “patológicas, sociales o de organización”.

18. María Paz Mompert y Martha Durán, op. cit., p. 354.

A pesar de su aparente simplicidad, la valoración de los resultados no está exenta de problemas, ya que la comparación de unos centros con otros, es decir, de unos resultados obtenidos en una institución con referencia a otra es a veces poco fiable, dadas las circunstancias de variabilidad que se pueden presentar en unos centros y otros, por ejemplo, los diferentes patrones de morbilidad, la formación de sus profesionales, su organización, incluso la posibilidad de selección selectiva de los pacientes.⁽¹⁹⁾

En los servicios de Enfermería, es frecuente el establecimiento de indicadores de resultados en forma de consecución de protocolización de las actividades, midiendo además su seguimiento, utilidad y aceptación por parte de los profesionales. Es menos frecuente, aunque quizás es mucho más importante, la evaluación de la calidad basada en la cuantificación de la mejora conseguida por los cuidados enfermeros o la disminución de los problemas aparecidos que estuvieran relacionados con la prestación de cuidados, ya sea por

19. Id.

efectos adversos de los cuidados, o por errores u omisiones en los mismos.⁽²⁰⁾

La opinión del usuario de los servicios de salud es hoy día un resultado de gran importancia a la hora de valorar la calidad de los servicios prestados y a obtenerla se dirigen las encuestas que la mayoría de los hospitales y algunas áreas de salud han elaborado y entregan a sus

clientes o usuarios. Tiene sin embargo ciertas dificultades para poder ser tenida en cuenta de forma absoluta, especialmente su posibilidad de sesgo y la corrección y fiabilidad con que se recojan los datos. Generalmente, se utiliza un cuestionario anónimo que debería tener las siguientes condiciones: fácil comprensión y cumplimentación, información pertinente, momento de recogida adecuado (habitualmente, se pide su entrega al alta, situación que produce grandes sesgos).

2.1.5 Parámetros de calidad en Enfermería

- Puntualidad y presentación.

20. Id.

Generalmente las Enfermeras son puntuales en la atención de los pacientes. Esta característica la tienen como disciplina desde que estudian la carrera. Cuando llegan al hospital las Enfermeras se presentan al servicio a recibirlo y posteriormente se presentan con los pacientes al inicio del turno. Esto lo hacen no solamente para enterarse de cómo va evolucionando el paciente, sino también para proporcionar la confianza que se requiere en la prestación de los cuidados de Enfermería.

En cuanto a la presentación, generalmente utilizan uniforme blanco pero también puede cambiarse de color de acuerdo a la institución. La buena presentación es indispensable al otorgar los cuidados puesto que forma la imagen profesional que las Enfermeras brindan al paciente. Forma parte de la responsabilidad de la Enfermera de cuidar su presentación y la de sus compañeras ya que éste es un aspecto que será evaluado por sus pacientes al ser dados de alta.

– Prontitud en la atención.

La prontitud en la atención forma parte de la calidad de los cuidados. De esta forma, las Enfermeras que buscan siempre la eficiencia,

acuden con prontitud cuando los pacientes llaman o requieren de sus servicios. Así, las Enfermeras procuran siempre optimizar los recursos ser eficaces y acudir cuando el paciente lo solicita de manera rápida ya que ellas saben que al recurrir con rapidez implica un compromiso de la organización que comprende las necesidades y expectativas de los usuarios.

– Criterios de amabilidad y respeto.

Forma parte de la misión de las Enfermeras el ser amables y el respetar a los pacientes. Las Enfermeras saben que la calidad no se construye solamente con buena voluntad sino que también existen criterios que los pacientes toman en cuenta como el de la amabilidad y respeto. De esta forma el trato entre Enfermera y paciente, estableciendo una relación positiva es indispensable y tan importante en la calidad que se considera básico para garantizar la calidad de la atención de Enfermería.

– Trato humano.

El trato humano de la Enfermera para con el paciente es uno de los indicadores de calidad más importantes. Por ello, el entrenamiento del personal de Enfermería incluye, el conocimiento de los objetivos de la institución, del compromiso, de la calidad de la institución y el mejoramiento continuo de la calidad. En todos ellos el trato humano es el elemento estratégico que mejora la gestión, satisface a los clientes, desarrolla relaciones humanas positivas entre los trabajadores y preserva el medio ambiente.

- Comunicación con el usuario y su familia.

El usuario es la persona más importante del hospital y de cualquier empresa o institución cuya meta sea la satisfacción del cliente. Por ello, al personal de Enfermería le preocupa mucho el grado de comunicación que se tenga con el usuario y su familiar. Cuando las instituciones hacen auditorias en salud, procuran hacer investigaciones para asegurar la calidad. Siempre se busca en estas evaluaciones el grado de aceptación o satisfacción del usuario y de su familia.

- Satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente es la meta de la calidad. Por ello en todas las definiciones de calidad se habla siempre de que la calidad se da cuando se logra que un servicio, o producto cumplan con los requisitos de los consumidores. Esto significa que la calidad de los servicios de Enfermería es la suma de propiedades y características de un producto o servicio que tiene que ver con la capacidad para satisfacer una necesidad determinada. La idea fundamental entonces es que todo trabajo realizado de Enfermería, responda a las necesidades de los pacientes.

3. METODOLOGÍA

3.1 VARIABLES E INDICADORES

3.1.1 Dependiente: CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERÍA

- Indicadores

MODALIDADES

- DE ESTRUCTURA
- Existencia de medicamentos.
 - Existencia de ropa.
 - Cantidad de personal de Enfermería.
 - Existencia de material y equipo necesario.
 - Instalaciones.
 - Accesibilidad en los servicios.
 - Alimentos calientes.
- DE PROCESO
- Calidez en la atención.
 - Trato amable.

- Desarrollo de procedimientos.
- Relación Enfermera-Paciente.
- Apoyo emocional.
- Comodidad en el Hospital.
- Eficiencia en el servicio.

DE RESULTADOS

- Mejoría en la atención.
- Satisfacción de necesidades.
- No padecimientos agregados.
- Confianza en el personal de Enfermería.
- Cumplimiento de expectativas.
- Información de la evolución de su padecimiento.
- Prontitud en la atención.

3.1.2 Definiciones operacionales: CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

El tema de la calidad se ha convertido en un asunto recurrente en los servicios de salud actuales, dentro de un esquema de consecución de

los mejores resultados, al menor coste y, sobre todo, con mayor satisfacción de usuarios profesionales. En el contexto de la moderna empresa de servicios de salud, las Enfermeras y los gestores de cuidados han de ser especialmente conscientes de la importancia de su trabajo en relación con este tema, ya que está comprobado que las Enfermeras y sus cuidados inciden de manera fundamental en el cumplimiento de los objetivos de calidad de una institución sanitaria.

En el terreno sanitario, la trayectoria ha tenido diferentes etapas, aunque relacionadas con la evolución de la empresa. Los antecedentes más cualificados en la utilización de técnicas de control de las actividades y de los resultados se inician con algunos de los trabajos de Florence Nightingale acerca de las medidas de la efectividad en la atención sanitaria, por medio de sus estudios sobre estadísticas hospitalarias (utilización, días de estancia) y tasas de morbi-mortalidad, comenzadas en el año 1854. Tales estudios constituyeron durante años la base de muchos de los sistemas de medida y control estadístico implantados posteriormente.

Varias son las definiciones que se pueden emplear acerca de la calidad en general y la de los servicios sanitarios en particular. En

general, se acepta que la calidad es una propiedad presente en algunos hechos, objetos o situaciones o el conjunto de atributos que se observan en un hecho o circunstancia, que le definen de una determinada manera. Es también el grado de aproximación de un producto o servicio a cada una de las características que se hayan señalado como idóneas en un prototipo.

Igualmente, se puede entender la calidad como el grado de obtención de una determinada característica, de acuerdo con una escala de medida, en la que se definen los puntos extremos en malo-bueno, siendo el intermedio el normal. De estas aproximaciones a una posible definición, es de destacar que el concepto de calidad va indisolublemente unido al de medida, ya que en realidad no adquiere auténtico significado más que cuando se acompaña del adjetivo que le otorga valor, según la escala por la que se mida, es decir, cuando se le añade el complemento de “buena, mala, excelente, regular o normal”, de acuerdo a la escala de medida empleada. Esta graduación de la calidad esta definida por los atributos que se consideren presentes en una situación modélica (“prototipo”) que definen su calidad.

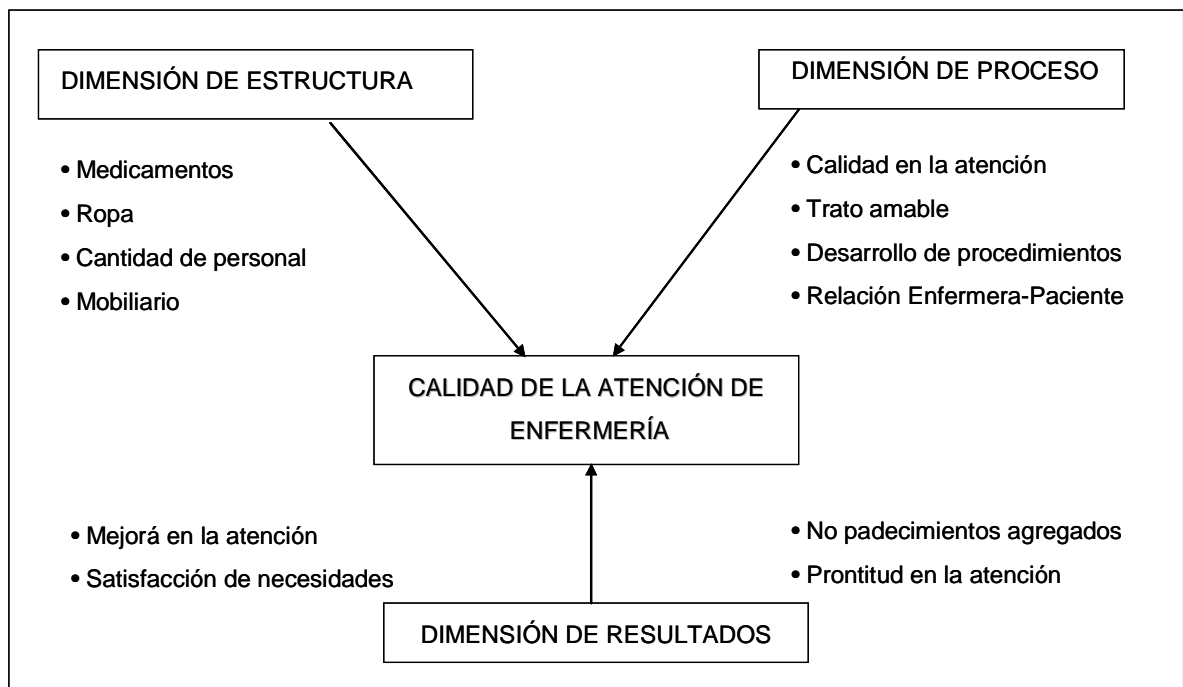
En consecuencia, la calidad se ha definido por los diversos autores de variadas maneras, de los que seleccionamos las más importantes:

“La calidad es el resultado total de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento, a través de los cuales el producto o servicio satisfará las expectativas del cliente” (Armand V. Feingenbaum). “La calidad se da con algo apto para ser usado” (Joseph M. Juran). “La calidad se logra cuando se conoce lo que dejará satisfecho al cliente y se consigue un producto que reúne los requisitos esperados. La calidad es sobrepasar las necesidades y expectativas del cliente a lo largo de la vida del producto” (W. Edwards Deming).

De todas estas definiciones generales de la calidad se desprende una idea fundamental: ésta depende del producto o servicio y sus características, pero sobre todo de que éste responda a las necesidades del cliente y consiga satisfacerlas. Es, por tanto, una doble visión la que se precisa, ya que necesitamos conocer todo sobre aquello que fabricamos o producimos, en definitiva qué ofrecemos, pero sobre todo, es necesario saber cuáles son los deseos y las

expectativas de los destinatarios de nuestro trabajo, dicho de otra manera no son únicamente los requisitos que la organización decida sobre los productos, sino sobre todo, los que los clientes deseen que estén presentes en ellos.

3.1.3 Modelo de relación de influencia de la variable



3.2 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Tipo

El tipo de investigación que se realizó es diagnóstica, analítica, descriptiva y transversal.

Es Diagnóstica porque se realizó un diagnóstico situacional de la variable Calidad de la atención de Enfermería, con base en la opinión de los usuarios.

Es Analítica porque para poder medir la variable calidad de la atención de Enfermería ha sido necesario identificar primero sus dimensiones y después sus indicadores.

Es Descriptiva porque se realizará una amplia descripción del fenómeno de estudio sin intervenir directamente en dicho fenómeno, sino que se describirá como salen de los resultados.

Es Transversal porque ésta es una investigación que se hizo en un período corto del tiempo, es decir durante los meses de Mayo, Junio y Julio del 2006.

3.2.2 Diseño

El diseño de investigación se ha realizado atendiendo a los siguientes aspectos:

- Búsqueda de un problema relevante de investigación de los Servicios de Enfermería.
- Elaboración de los objetivos general y específicos de la investigación.
- Asistencia a la biblioteca en varias ocasiones para buscar el marco teórico y conceptual de la variable calidad de la atención de Enfermería.
- Elaboración del instrumento o cuestionario a partir de los indicadores de estructura, proceso y resultados de la calidad de la atención de Enfermería.
- Aplicación del instrumento a la muestra seleccionada.
- Captura, recuento y clasificación de los datos, para la tabulación en cuadros y gráficas.
- Elaboración de las conclusiones finales y las recomendaciones que propone el grupo investigador.
- Elaboración del informe final de la investigación.

3.2.3 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MESES 2006		
	MAYO	JUNIO	JULIO
Diseño de investigación	██████████		
Marco teórico		██████████	
Metodología		██████████	
Instrumentación estadística			██████████
Informe			██████████

3.2.4 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación

Elaboración del criterio de Inclusión para todos los pacientes que estén durante el mes de Mayo internados en el Hospital Juárez de México en los servicios de: Cirugía General, Medicina Interna, Pediatría y Gineco-Obstetricia.

Elaboración del criterio de Exclusión para aquellos pacientes que están internados en el Hospital Juárez pero que están en otros servicios ajenos a Cirugía General, Medicina Interna, Pediatría y Gineco-Obstetricia.

Elaboración del criterio de Eliminación para aquellos pacientes considerados en el criterio de inclusión, pero que no desean participar

en la encuesta o que no pueden por motivos de salud contestar los cuestionarios.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN UTILIZADOS

3.3.1 Fichas de trabajo

Mediante las fichas de trabajo se pudo recopilar la información empírica primaria para fundamentar el marco teórico de tal forma que con las fichas ordenadas y clasificadas se pueda estructurar el marco teórico de la variable calidad de la atención.

3.3.2 Observación

A través de la observación se pudo visualizar las actitudes y comportamientos que tiene los usuarios en el momento de las entrevistas, al realizar la encuesta.

3.3.3 Entrevista

Mediante la entrevista se pudo obtener los testimonios orales de los usuarios entrevistados. De esta forma, los pacientes externaron sus

inquietudes y actitudes en torno a la Calidad de la atención de Enfermería.

3.3.4 Cuestionarios

Este fué el principal instrumento de recolección de los datos. El cuestionario fué estructurado con base en los indicadores de calidad de la atención de Enfermería. Se hizo una pregunta por cada indicador de tal forma que se contará con 26 preguntas, siete que miden estructura, siete que miden proceso, siete que miden resultados y 5 que miden datos generales. Cada pregunta tiene cinco opciones de respuesta usando el sistema Likert de respuestas. Habrá también dos preguntas abiertas para valorar las principales quejas que tienen los pacientes en torno a la calidad de la atención de Enfermería.

4. INSTRUMENTACIÓN ESTADÍSTICA

4.1 UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo lo constituye el 100% del fenómeno de estudio. Esto significa que para el Hospital Juárez tiene un universo promedio de 2,236 pacientes en un mes en los servicios de Cirugía General, Medicina Interna, Pediatría y Gineco-Obstetricia. Así, durante el mes de marzo del 2006 hubo alrededor de 661 pacientes en Cirugía, 337 en Medicina Interna, 577 en Pediatría y 522 en Gineco-Obstetricia.

La población es el 20% de los pacientes internados de tal manera que se tomarán 132 pacientes de Cirugía General, 70 pacientes de Medicina Interna, 115 de Pediatría y 104 de Gineco-Obstetricia, dando como resultado una población de 421 pacientes.

La muestra será el 100% de la población, es decir los 421 pacientes internados en los cuatro servicios básicos. De esta forma, la muestra representa el 18.82% del universo.

4.2 PROCESAMIENTO DE DATOS

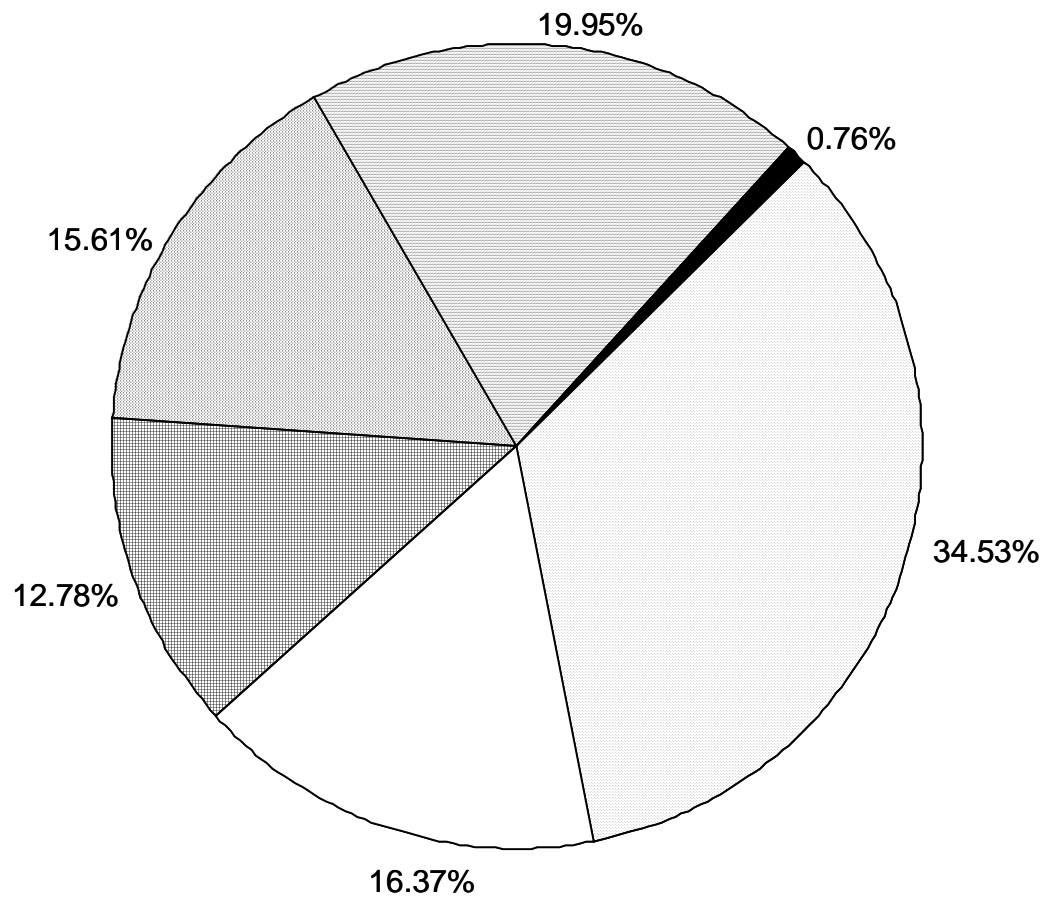
Los datos serán procesados mediante la utilización de tarjetas simples, de concentración y matrices que permitan la tabulación en cuadros y gráficas.

CUADRO N° 1
DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL
JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Menos de 19 años.	135	34.53
2. Tengo entre 20 y 30 años.	64	16.37
3. Tengo entre 31 y 40 años.	50	12.78
4. Tengo entre 41 y 50 años.	61	15.61
5. Tengo más de 51 años.	78	19.95
6. Sin respuesta.	3	0.76
TOTALES	391	100%

FUENTE: Cuestionarios de la investigación: La Calidad de la atención de Enfermería, con base en la opinión de los usuarios, en el Hospital Juárez, en México, D.F., aplicados del 1° al 15 de Junio del 2006.

GRÁFICA N° 1
DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL
JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 34.53% de los usuarios tienen menos de 19 años y el 12.78% tienen entre 31 y 40 años.

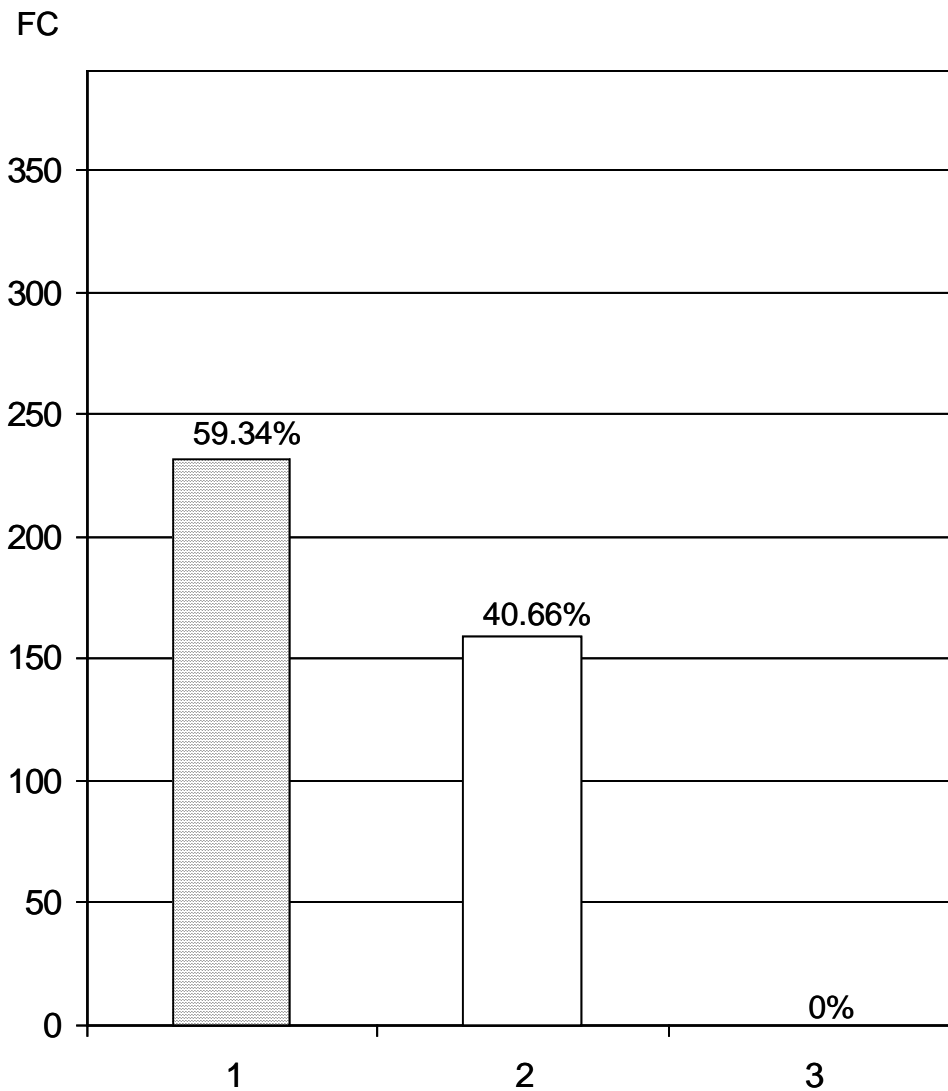
FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

CUADRO N° 2
DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL
JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Femenino.	232	59.34
2. Masculino.	159	40.66
3. Sin respuesta.	0	0
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 2
DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL
JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 59.34% de los usuarios son del sexo femenino y el 40.66% son del sexo masculino.

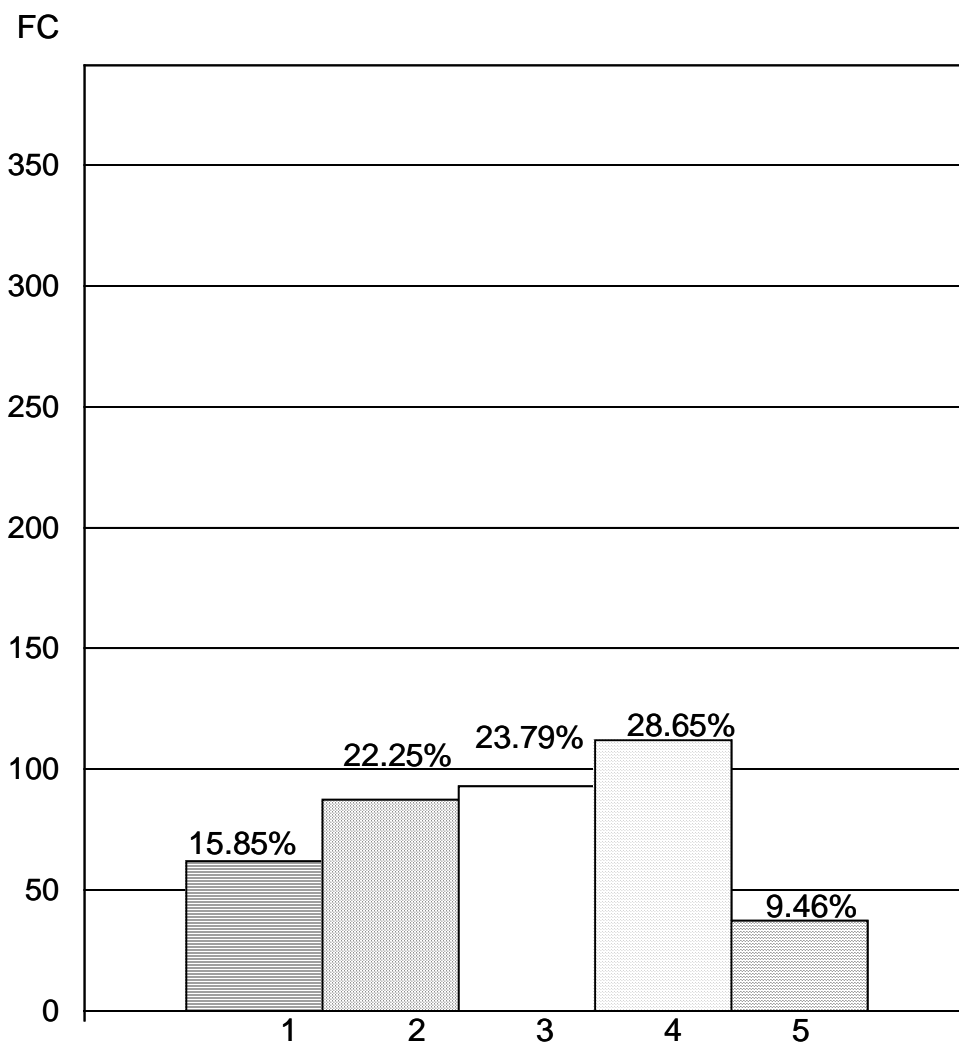
FUENTE: Misma del cuadro N° 2.

CUADRO N° 3
DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO DE ADSCRIPCIÓN DE LOS USUARIOS
DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Estoy en Medicina Interna.	62	15.85
2. Estoy en Quirófanos.	87	22.25
3. Estoy en Gineco-Obstetricia.	93	23.79
4. Estoy en Pediatría.	112	28.65
5. Sin respuesta.	37	9.46
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 3
DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO DE ADSCRIPCIÓN DE LOS USUARIOS
DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 28.65% de los usuarios están en el servicio de Gineco-Obstetricia y el 9.46% están en Pediatría.

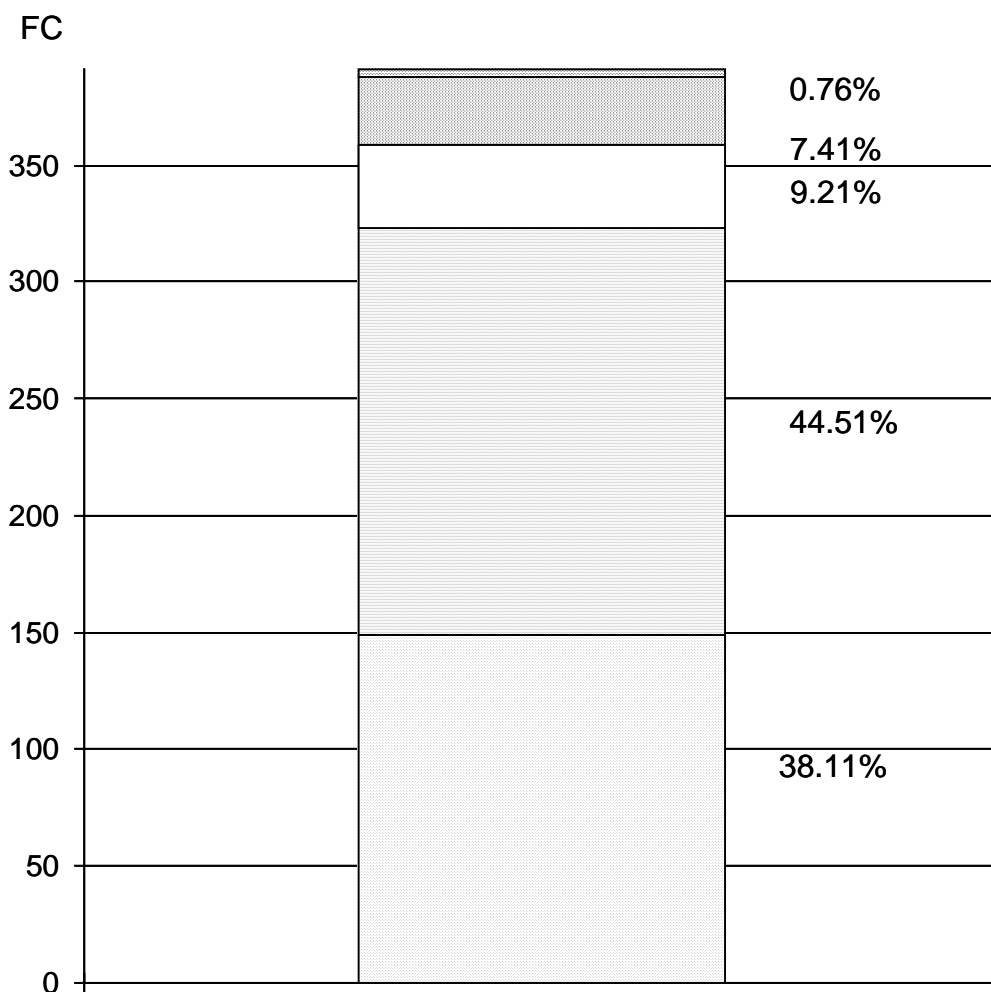
FUENTE: Misma del cuadro N° 3.

CUADRO N° 4
 DISTRIBUCIÓN DEL LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS
 DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
 2006

OPCIONES	F	%
1. Vivo en el D.F.	149	38.11
2. Vivo en el Edo. de México.	174	44.51
3. Vivo en una provincia cercana de la República Mexicana.	36	9.21
4. Vivo en una provincia lejana de la República Mexicana.	29	7.41
5. Sin respuesta.	3	0.76
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 4
DISTRIBUCIÓN DEL LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS
DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 44.51% de los usuarios viven en el Estado de México y el 7.41% viven en provincia lejana del Distrito Federal.

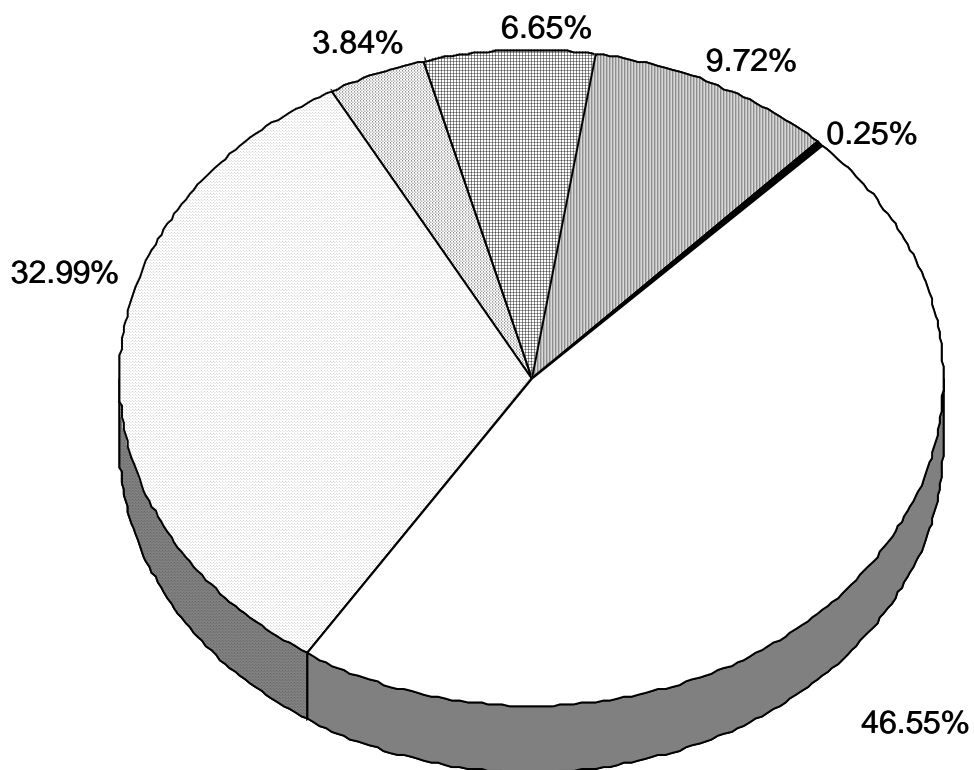
FUENTE: Misma del cuadro N° 4.

CUADRO N° 5
DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS
DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Soy soltero (a).	182	46.55
2. Soy casado (a).	129	32.99
3. Soy divorciado.	15	3.84
4. Soy viudo.	26	6.65
5. Vivo en unión libre.	38	9.72
6. Sin respuesta.	1	0.25
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 5
DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS
DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 46.55% de los usuarios dicen que son solteros y el 3.84% opinan que son divorciados.

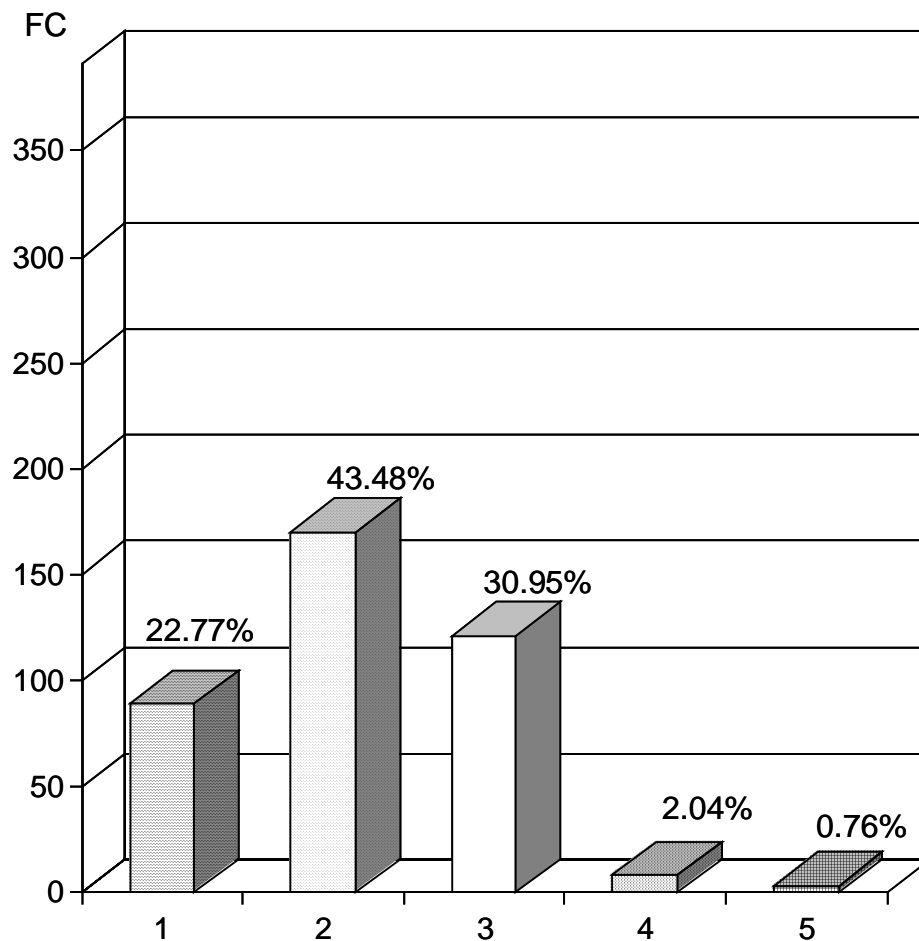
FUENTE: Misma del cuadro N° 5.

CUADRO N° 6
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI EXISTEN SUFICIENTES MEDICAMENTOS PARA SU ATENCIÓN,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, existen medicamentos que proporciona el hospital para mi atención y mi pronta recuperación.	89	22.77
2. Sí, existen suficientes medicamentos en este hospital.	170	43.48
3. A veces he notado que no hay suficientes medicamentos ya que mi familiar los tiene que traer.	121	30.95
4. No, aquí nunca hay medicamentos. El personal de Enfermería sufre mucho por eso. Siempre se los piden a mis familiares.	8	2.04
5. Sin respuesta.	3	0.76
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA Nº 6
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI EXISTEN SUFICIENTES MEDICAMENTOS PARA SU ATENCIÓN
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 43.48% de los usuarios dicen que si existen suficientes medicamentos para su atención, y el 2.04% opinan que en el Hospital nunca hay medicamentos, esto hace que el personal de Enfermería sufra por eso y los medicamentos siempre se los piden a los familiares.

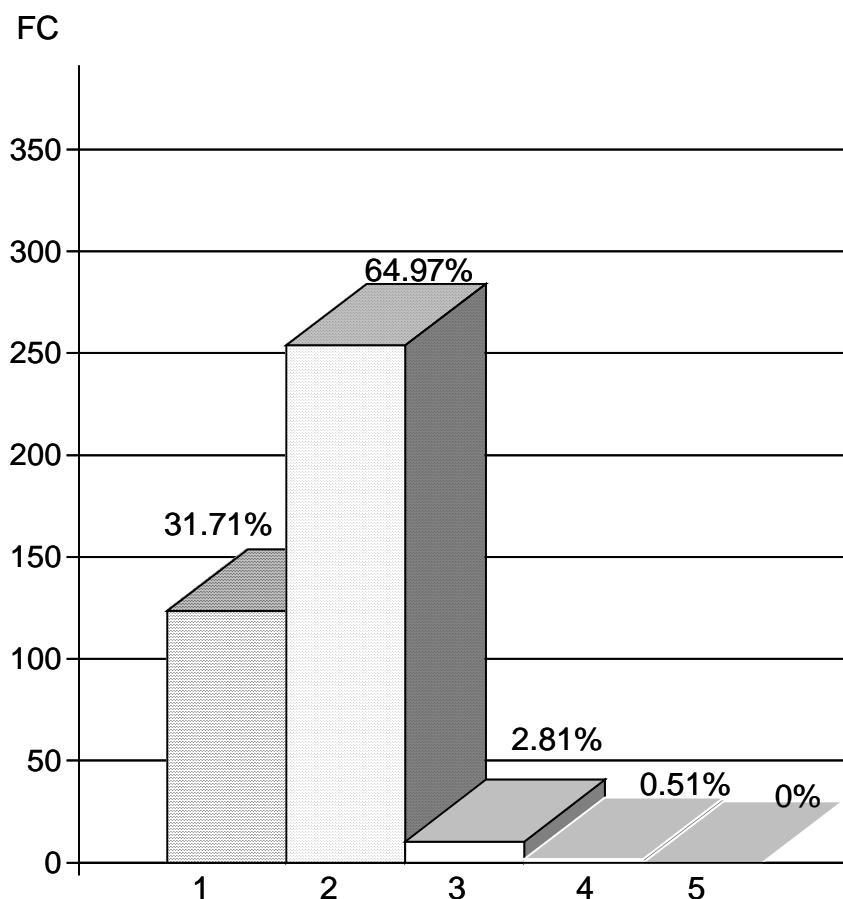
FUENTE: Misma del cuadro Nº 6.

CUADRO N° 7
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI EXISTE SUFICIENTE CANTIDAD DE ROPA PARA SUS CAMBIOS
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, aquí siempre hay suficiente ropa para los cambios de los pacientes.	124	31.71
2. Sí, aquí la mayoría de las veces sí hay suficiente ropa.	254	64.97
3. A veces he notado que no nos dan ropa, y por tanto creo que falta.	11	2.81
4. No, aquí nunca hay ropa para darles a los pacientes. Esto hace difícil que nos cambiemos diario.	2	0.51
5. Sin respuesta.	0	0
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 7
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI EXISTE SUFICIENTE CANTIDAD DE ROPA PARA SUS CAMBIOS
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 64.97% de los usuarios opinan que la mayoría de las veces sí hay suficiente ropa para sus cambios, y el 0.51% dicen que nunca hay ropa, y que esto ocasiona que no se cambien a diario.

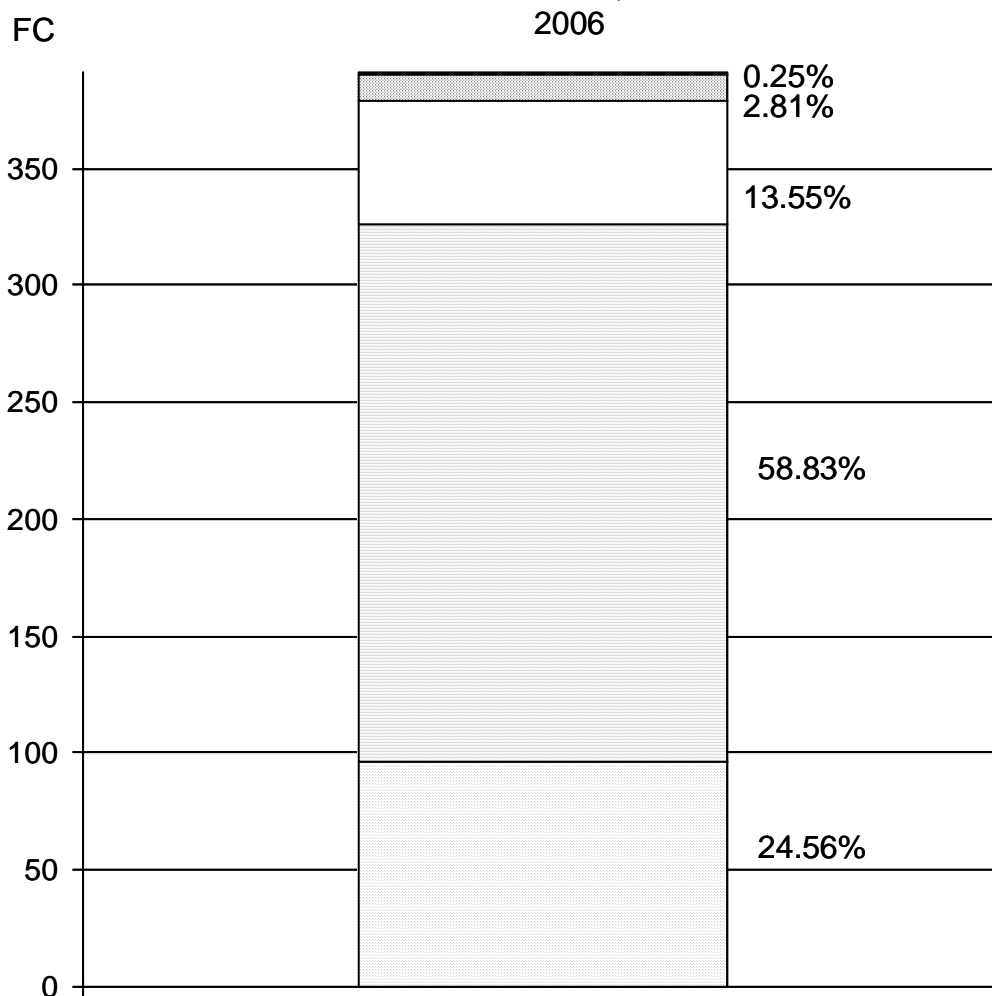
FUENTE: Misma del cuadro N° 7.

CUADRO N° 8
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI EXISTE SUFICIENTE CANTIDAD DE PERSONAL DE ENFERMERÍA
PARA SU ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO,
EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, aquí existe siempre la suficiente cantidad de personal para atender a los pacientes.	96	24.56
2. Sí, existe suficiente cantidad de personal de Enfermería.	230	58.83
3. A veces creo que falta personal de Enfermería.	53	13.55
4. No, aquí nunca hay la suficiente cantidad de personal para atender a los pacientes. Se nota que falta mucho personal, especialmente el fin de semana.	11	2.81
5. Sin respuesta.	1	0.25
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 8
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS EN TORNO A
SI EXISTE SUFICIENTE CANTIDAD DE PERSONAL DE ENFERMERÍA
PARA SU ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO,
EN MÉXICO, D.F.



OBSERVACIONES: El 58.83% de los usuarios dicen que sí existe suficiente cantidad de personal de Enfermería en el Hospital y el 2.81% comentan que nunca hay la suficiente cantidad de personal para atenderlos. De hecho, se nota que falta mucho personal, especialmente en fin de semana.

FUENTE: Misma del cuadro N° 8.

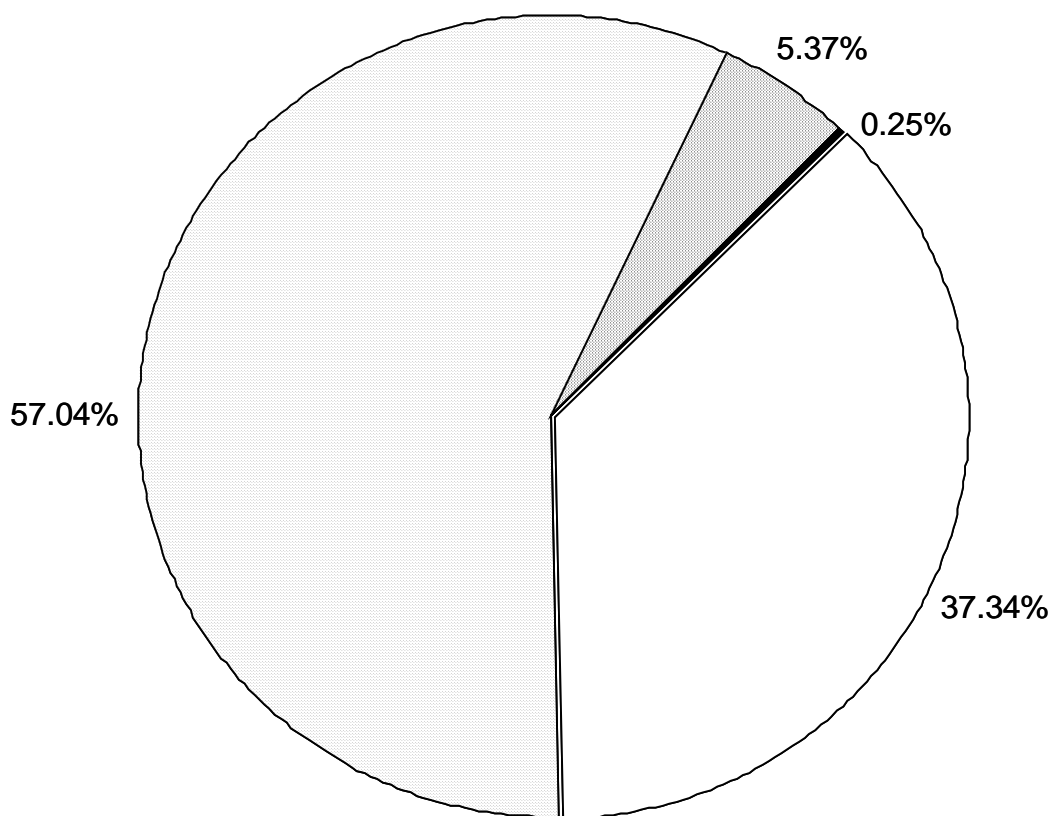
CUADRO N° 9
 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
 SI CONSIDERAN QUE EXISTE MATERIAL Y EQUIPO NECESARIOS
 PARA QUE LAS ENFERMERAS LE OTORGUEN LA ATENCIÓN, EN
 EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.

2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, aquí siempre se cuenta con todo el material de curación y equipo necesarios.	146	37.34
2. Sí, la mayoría de las veces sí tienen el equipo y material necesario para poder atenderme.	223	57.04
3. Algunas veces el hospital cuenta con el material y equipo necesario, creo que no tienen nada.	21	5.37
4. No, aquí nunca hay el material de curación y equipo para atenderme, siempre tienen muchas carencias de todo.	0	0
5. Sin respuesta.	1	0.25
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 9
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI CONSIDERAN QUE EXISTE MATERIAL Y EQUIPO NECESARIOS
PARA QUE LAS ENFERMERAS LE OTORGUEN LA ATENCIÓN, EN
EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 57.04% de los usuarios opinan que la mayoría de las veces sí tienen el material y equipo necesario para poder atender a los pacientes y el 5.37% piensan que algunas veces el hospital sí cuenta con el material y equipo necesario.

FUENTE: Misma del cuadro N° 9.

CUADRO N° 10
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI EXISTEN SUFICIENTES INSTALACIONES PARA SU ATENCIÓN,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

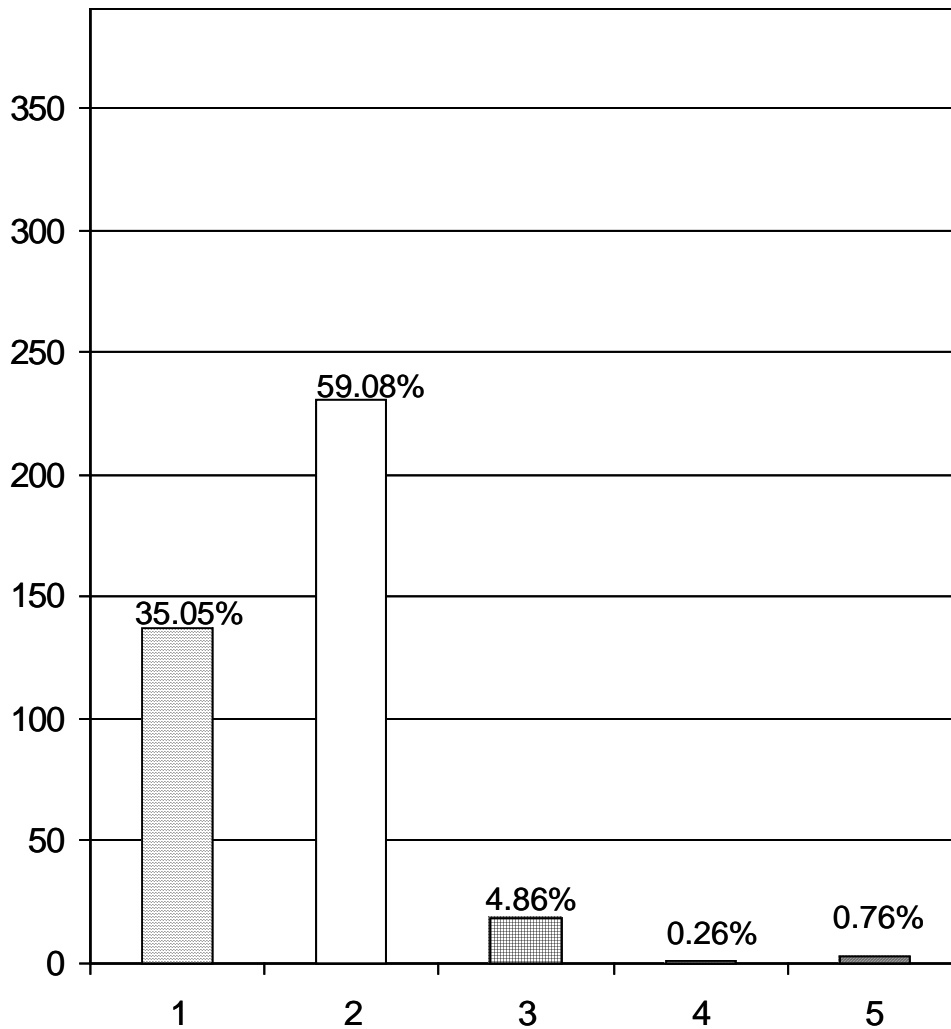
OPCIONES	F	%
1. Sí, aquí en este hospital se cuenta con todo lo necesario para la atención de los pacientes.	137	35.05
2. Sí, aquí existen las instalaciones necesarias para la atención.	231	59.08
3. A veces creo que no se cuenta con todas las instalaciones.	19	4.86
4. No, yo he notado que hacen falta muchas instalaciones para la atención de los pacientes en este hospital.	1	0.26
5. Sin respuesta.	3	0.76
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 10
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI EXISTEN SUFICIENTES INSTALACIONES PARA SU ATENCIÓN,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.

FC

2006



OBSERVACIONES: El 59.08% de los usuarios dicen que existen las instalaciones necesarias para su atención y el 4.86% opinan que a veces no se cuentan con todas las instalaciones para su atención.

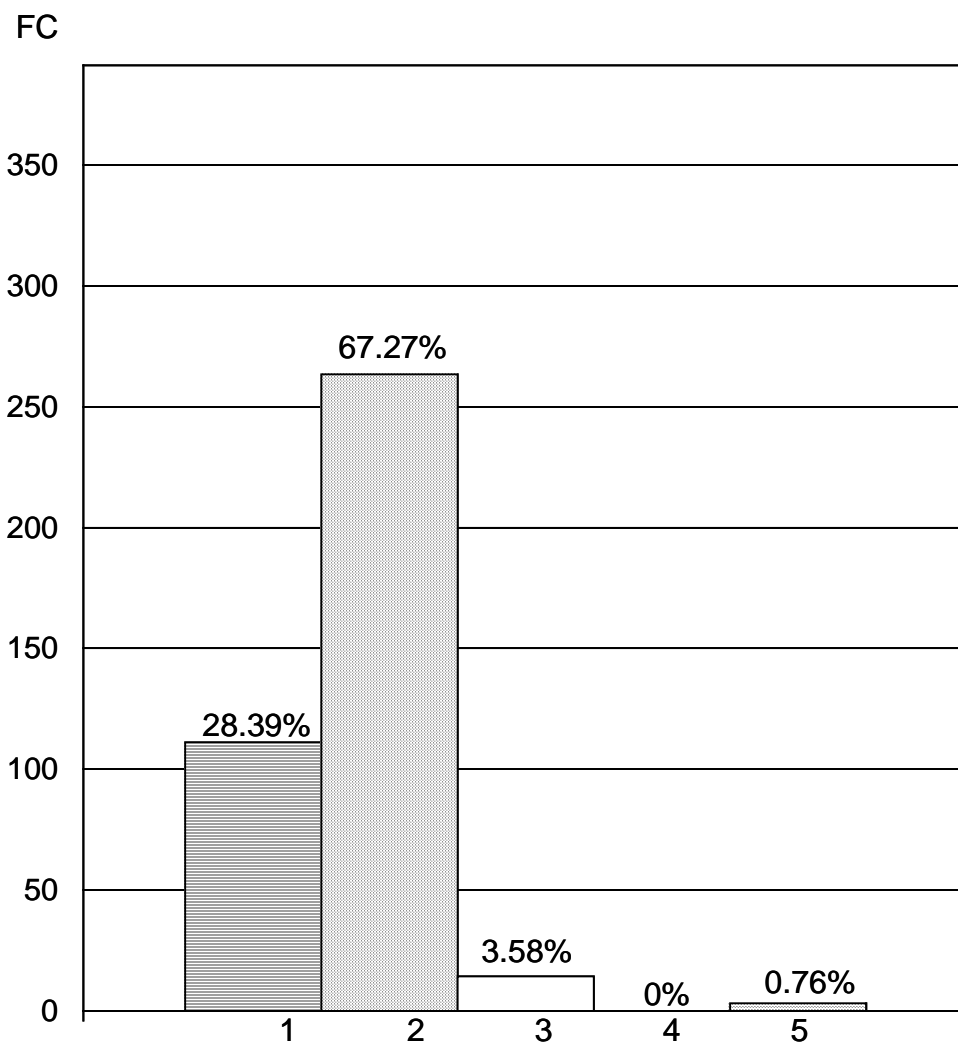
FUENTE: Misma del cuadro N° 10.

CUADRO N° 11
 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
 SI LOS SERVICIOS SON ACCESIBLES, EN EL HOSPITAL JUÁREZ
 DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
 2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, los servicios de este hospital son muy accesibles para todos los pacientes. Esto permite la pronta recuperación.	111	28.39
2. Sí, los servicios de este hospital sí son accesibles para todos los pacientes.	263	67.27
3. A veces creo que este hospital resulta poco accesible para los pacientes.	14	3.58
4. No, yo creo que este hospital es totalmente inaccesible para muchos. Es muy difícil entrar aquí.	0	0
5. Sin respuesta.	3	0.76
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 11
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI LOS SERVICIOS SON ACCESIBLES, EN EL HOSPITAL JUÁREZ
DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 67.27% de los usuarios opinan que los servicios de este Hospital sí son accesibles para todos los pacientes y el 3.58% piensan que a veces este Hospital es poco accesible para los pacientes.

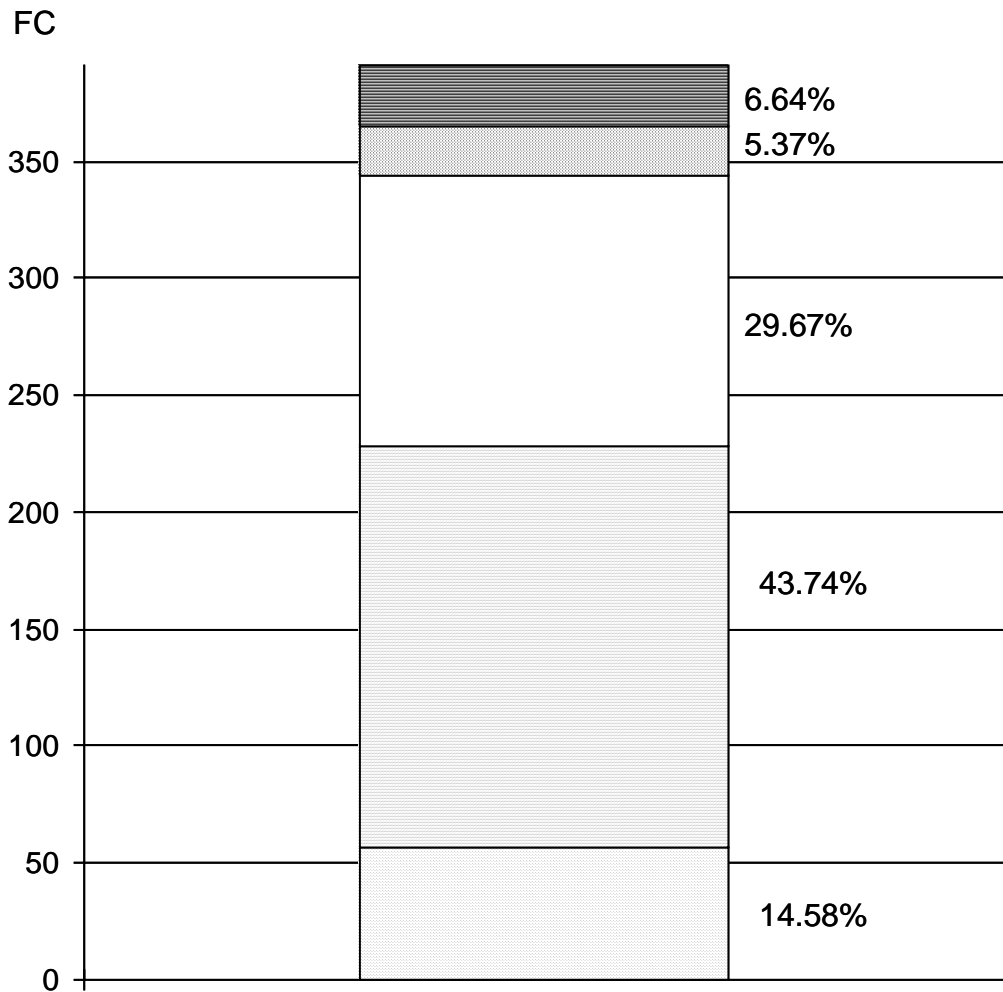
FUENTE: Misma del cuadro N° 11.

CUADRO N° 12
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI LOS ALIMENTOS QUE LE PROPORCIONAN ESTÁN CALIENTES,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, los alimentos que me brindan en este hospital siempre son agradables y están calientes.	57	14.58
2. Sí, los alimentos que me proporcionan, si están calientes.	171	43.74
3. A veces he notado que los alimentos están fríos.	116	29.67
4. No, los alimentos que aquí nos proporcionan, nunca están calientes. Al contrario, están fríos y son desagradables.	21	5.37
5. Sin respuesta.	26	6.64
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 12
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI LOS ALIMENTOS QUE LE PROPORCIONAN ESTÁN CALIENTES,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 43.74% de los usuarios opinan que los alimentos que les proporcionan sí están calientes, y el 5.37% comentan que los alimentos que les proporcionan, nunca están calientes, al contrario, están fríos y son desagradables.

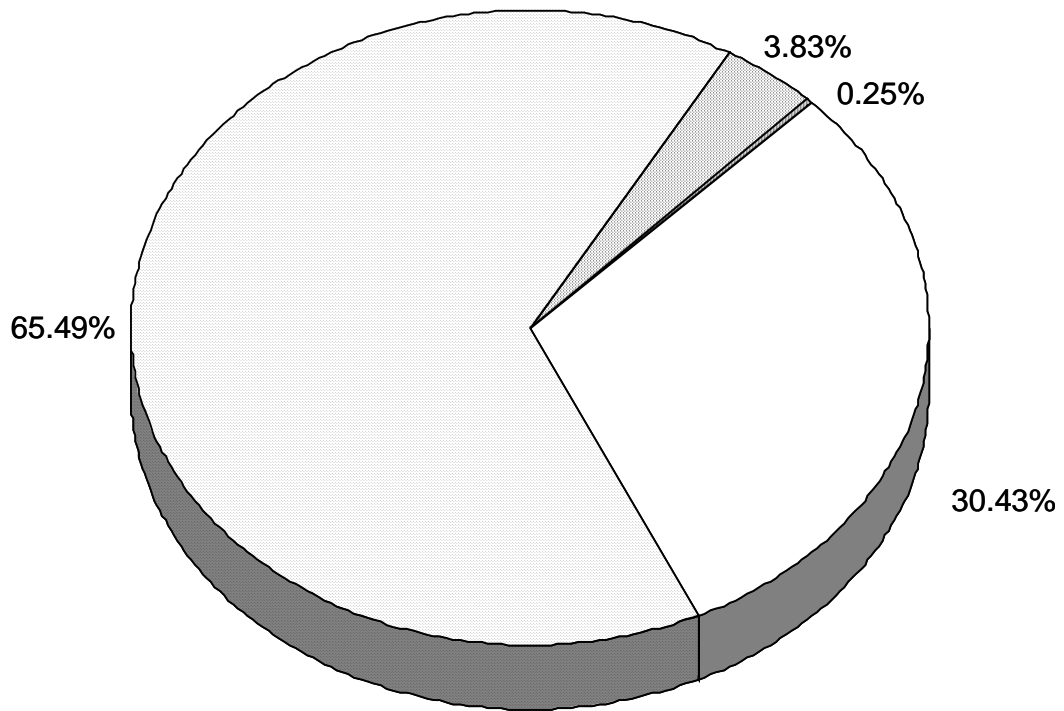
FUENTE: Misma del cuadro N° 12.

CUADRO N° 13
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI
EXISTE CALIDEZ EN LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA LES PROPORCIONA,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, el trato del personal a los pacientes es siempre cálido.	119	30.43
2. Sí, el trato del personal a los pacientes es amable y cordial.	256	65.49
3. Cuando están de buenas, las Enfermeras tratan con calidez a los pacientes.	15	3.83
4. Casi nunca existe calidez del personal de Enfermería a los pacientes.	0	0
5. Sin respuesta.	1	0.25
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 13
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A SI
EXISTE CALIDEZ EN LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA LES PROPORCIONA,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 65.49% de los usuarios opinan que el trato del personal hacia los pacientes si es amable y cordial y el 3.83% dicen que solo cuando están de buenas las Enfermeras, los tratan con calidez a los pacientes.

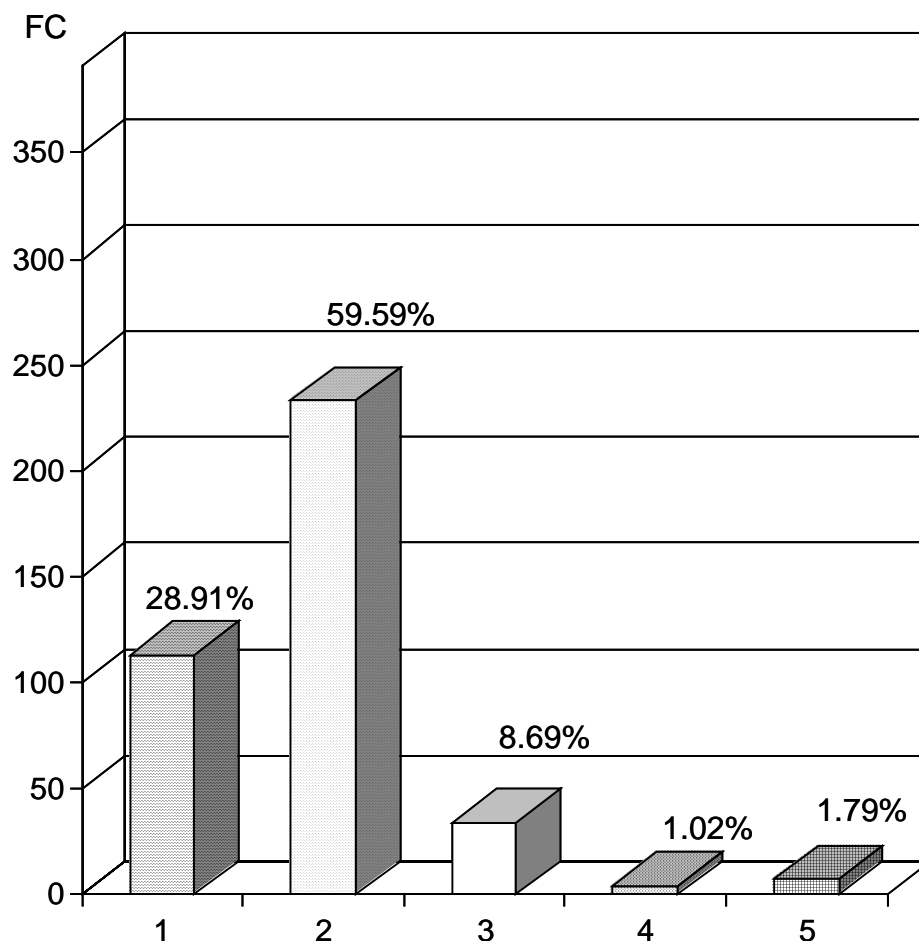
FUENTE: Misma del cuadro N° 13.

CUADRO N° 14
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ES AMABLE, EN EL HOSPITAL
JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, el personal de Enfermería es muy amable con todos los pacientes.	113	28.91
2. Sí, el personal de Enfermería es amable con todos los pacientes.	233	59.59
3. A veces creo que el personal de Enfermería no es tan amable como parece porque hay gente muy seria.	34	8.69
4. No, definitivamente el personal de Enfermería no es nada amable con los pacientes. Siempre están muy enojadas.	4	1.02
5. Sin respuesta.	7	1.79
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 14
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ES AMABLE, EN EL HOSPITAL
JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 59.59% opinan que el personal de Enfermería es amable con todos los pacientes y el 1.02% comentan que el personal de Enfermería definitivamente no es nada amable con los pacientes, ya que siempre, están muy enojados.

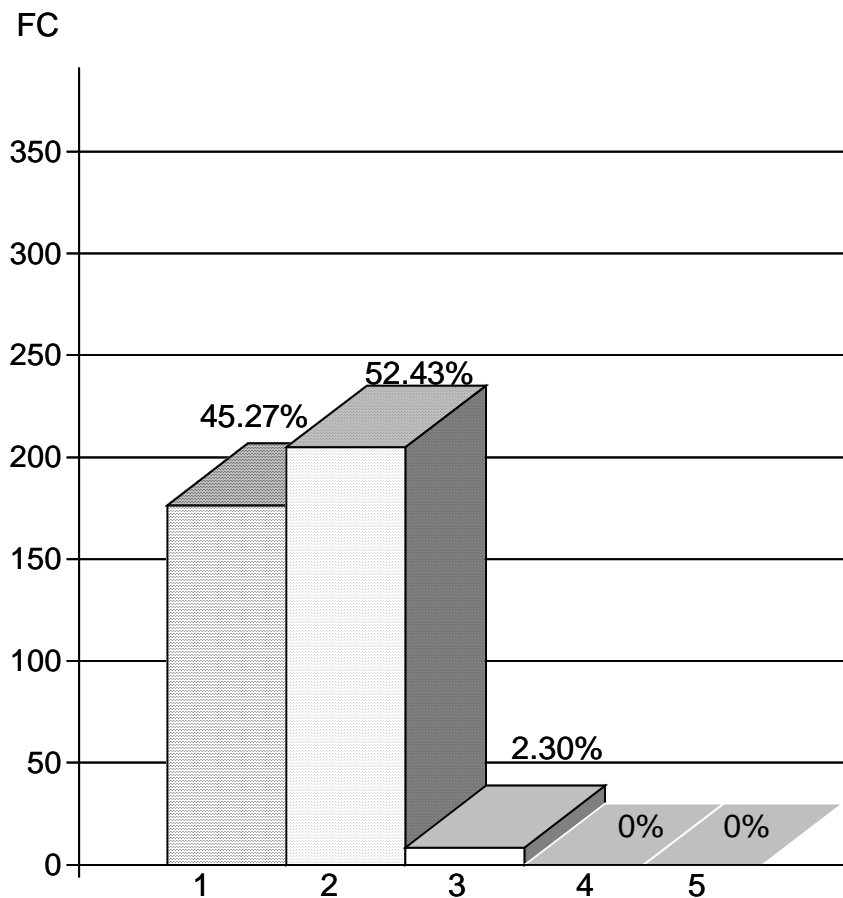
FUENTE: Misma del cuadro N° 14.

CUADRO N° 15
 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
 CÓMO DESARROLLA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LOS
 PROCEDIMIENTOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO,
 EN MÉXICO, D.F.
 2006

OPCIONES	F	%
1. Creo que los desarrolla de manera excelente. Trabaja muy bien y con ello se nota la capacidad y la habilidad del personal.	177	45.27
2. Creo que las desarrolla bien porque saben hacer su trabajo.	205	52.43
3. Creo que son hábiles en el desarrollo de los procedimientos, pero a veces noto inseguridad.	9	2.30
4. Creo que al personal les falta capacitación, experiencia y habilidad en el desarrollo de sus procedimientos.	0	0
5. Sin respuesta.	0	0
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 15
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
CÓMO DESARROLLA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LOS
PROCEDIMIENTOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO,
EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 52.43% de los usuarios opinan que el personal de Enfermería sabe hacer su trabajo y el 2.30% piensan que al realizar sus procedimientos a veces notan inseguridad en las Enfermeras.

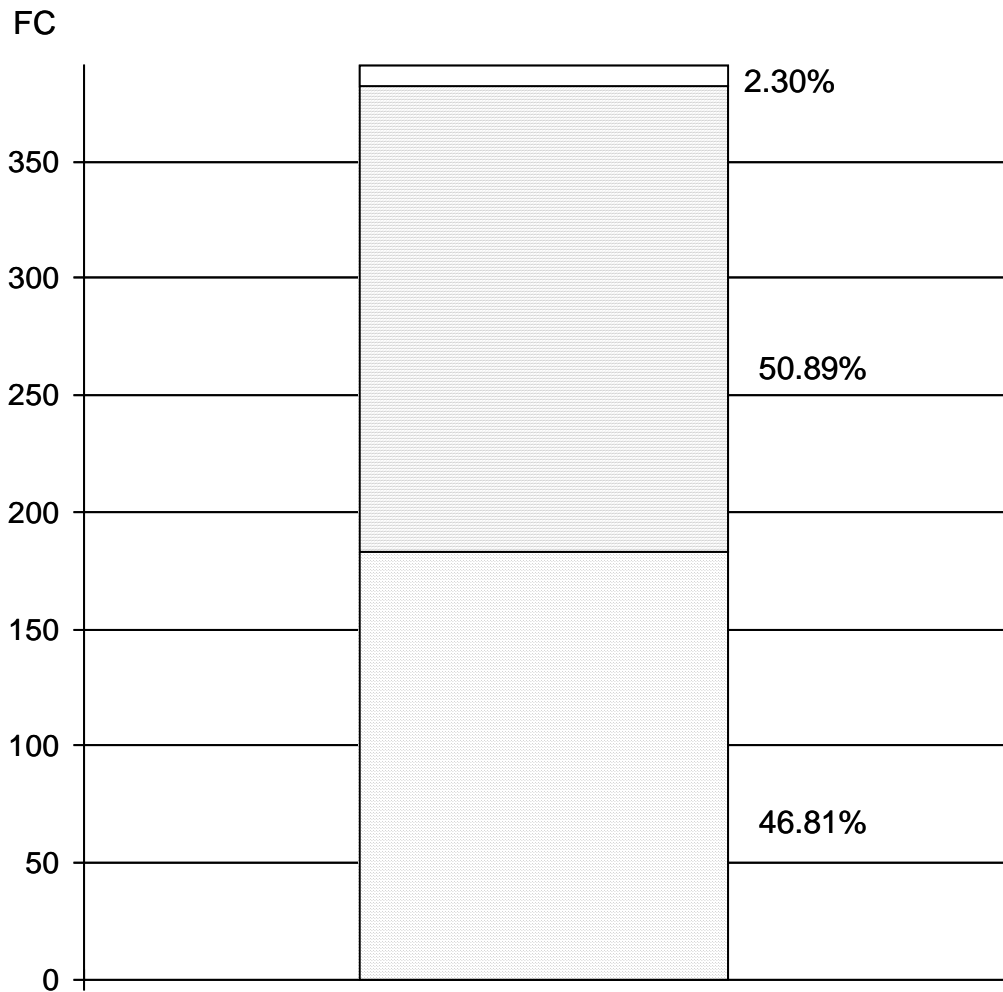
FUENTE: Misma del cuadro N° 15.

CUADRO N° 16
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
CÓMO ES LA RELACIÓN ENFERMERA – PACIENTE, EN EL
HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. La relación Enfermera-paciente es excelente. Existe mucha comunicación y esto favorece la confianza para con el personal.	183	46.81
2. La relación Enfermera-paciente es buena.	199	50.89
3. A veces creo que hay dificultades en la relación Enfermera-paciente.	9	2.30
4. La relación Enfermera-paciente es pésima. Casi ni nos hablan y por lo tanto, nosotros tampoco les hablamos.	0	0
5. Sin respuesta.	0	0
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 16
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
CÓMO ES LA RELACIÓN ENFERMERA -PACIENTE, EN EL
HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 50.89% de los usuarios opinan que la relación Enfermera-paciente es buena, en tanto que el 2.30% dicen que hay dificultades en esta relación.

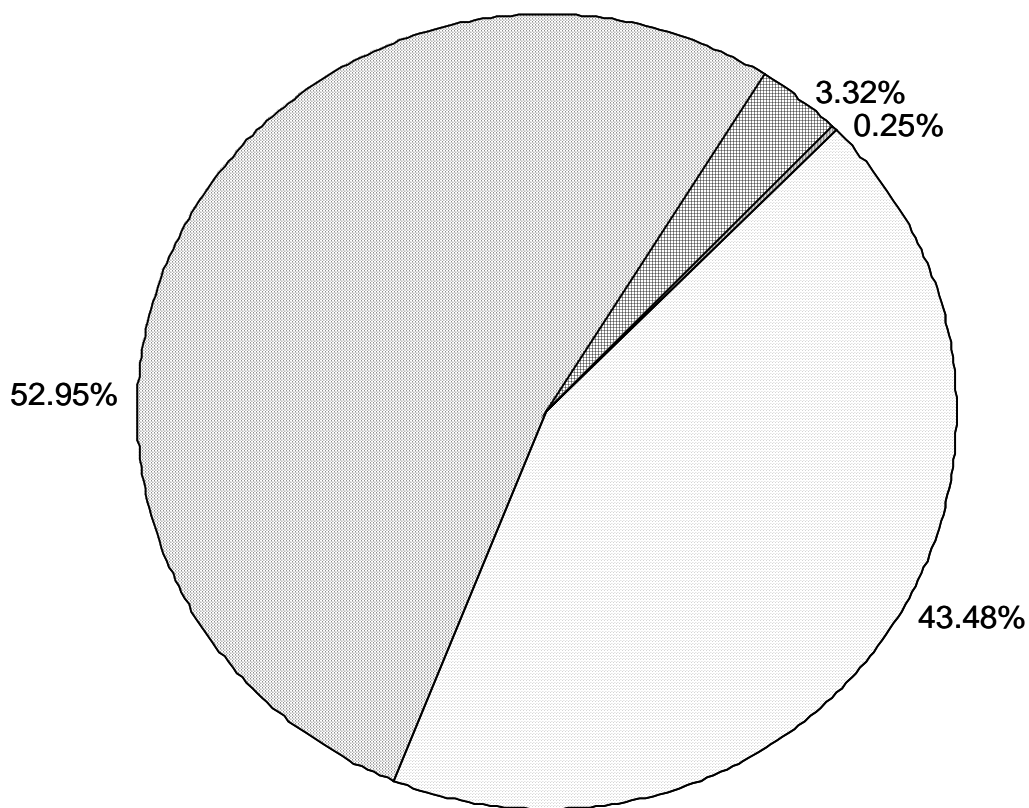
FUENTE: Misma del cuadro N° 16.

CUADRO N° 17
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI RECIBEN APOYO EMOCIONAL DE PARTE DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, las Enfermeras nos apoyan mucho y esto permite una mejor colaboración en la atención.	170	43.48
2. Sí, el personal de Enfermería siempre nos brinda apoyo emocional.	207	52.95
3. A veces creo que recibimos poco apoyo del personal de Enfermería. Ellas están siempre muy ocupadas.	13	3.32
4. No, nunca hemos recibido apoyo de parte del personal. No es posible hacerlo cuando hay tanto trabajo.	0	0
5. Sin respuesta.	1	0.25
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 17
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS EN TORNO A
SI RECIBEN APOYO EMOCIONAL DE PARTE DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 52.95% de los usuarios comentan que el personal de Enfermería les brindan apoyo emocional y el 3.32% dicen que reciben poco apoyo emocional del personal de Enfermería porque siempre están muy ocupadas.

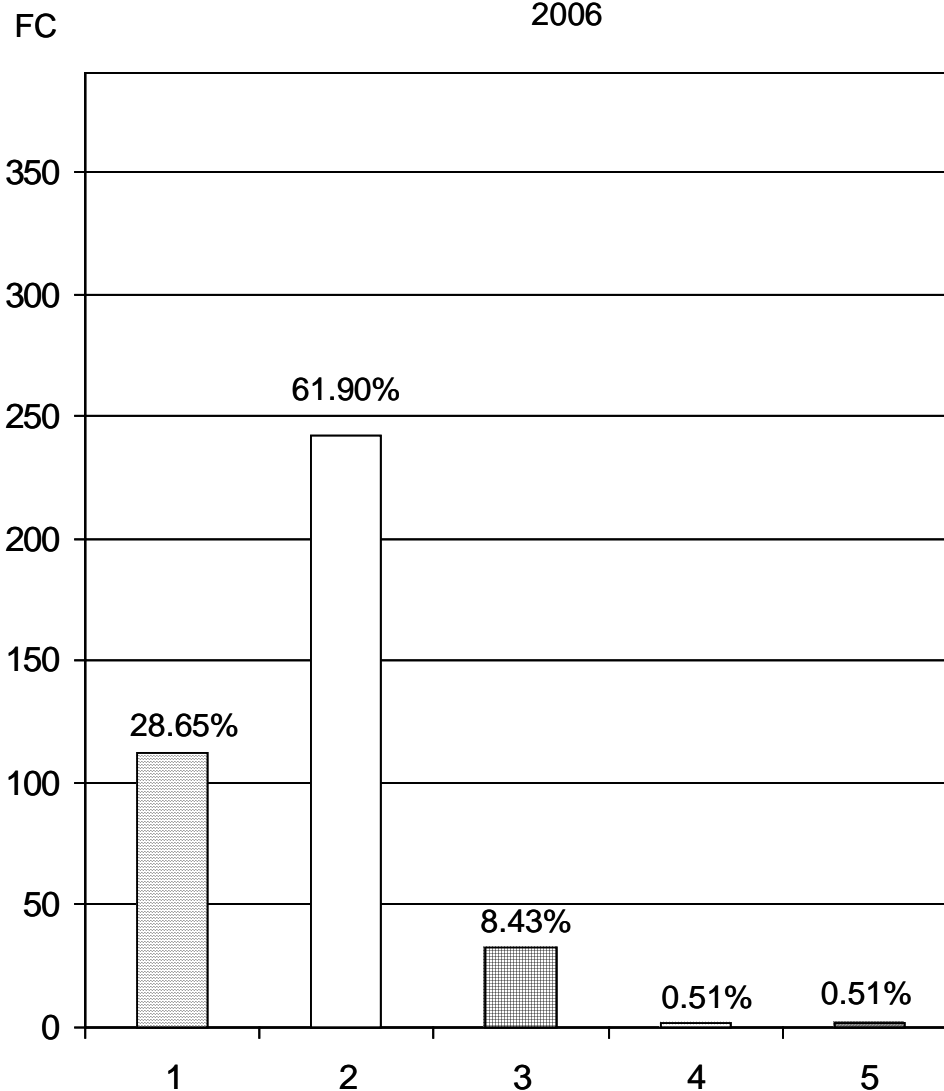
FUENTE: Misma del cuadro N° 17.

CUADRO N° 18
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO
A SI SE SIENTEN CÓMODOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE
MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, yo siempre he estado muy cómodo en el hospital.	112	28.65
2. Sí, yo siempre he estado cómodo en el hospital.	242	61.90
3. A veces he estado cómodo y otras veces incómodo en este hospital.	33	8.43
4. Yo siempre he estado incómodo en el hospital.	2	0.51
5. Sin respuesta.	2	0.51
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 18
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO
A SI SE SIENTEN CÓMODOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE
MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 60.61% de los usuarios opinan que siempre se han sentido cómodos en el Hospital, mientras que el 0.51% comentan que siempre han estado incómodos en este Hospital.

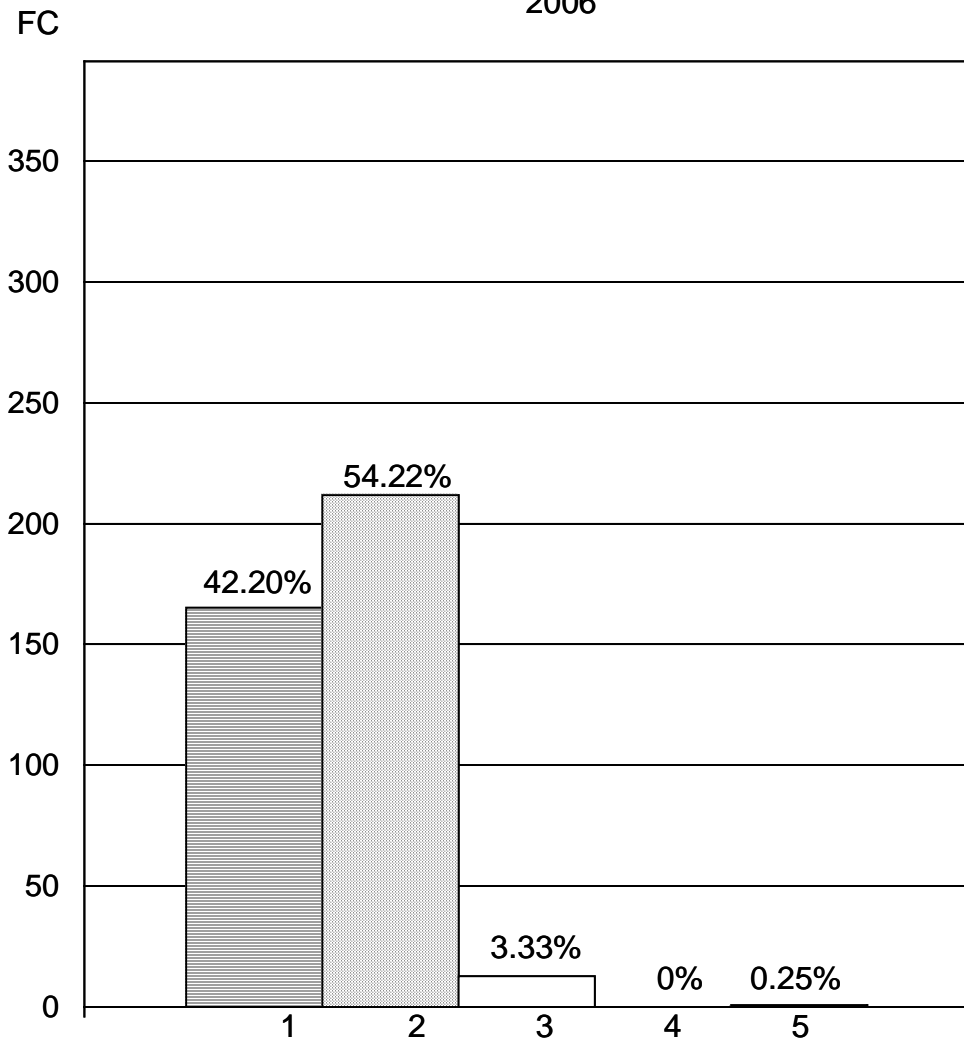
FUENTE: Misma del cuadro N° 18.

CUADRO N° 19
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI CREEN QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ES EFICIENTE
EN LOS SERVICIOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO,
EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, creo que el personal de Enfermería demuestra su eficiencia en todas las actividades que desarrolla.	165	42.20
2. Sí, el personal de Enfermería trata siempre de demostrar la eficiencia de su trabajo.	212	54.22
3. A veces, por exceso de trabajo, el personal de Enfermería parece ineficiente.	13	3.33
4. No, yo creo que el personal de Enfermería no es eficiente en el desarrollo de sus actividades.	0	0
5. Sin respuesta.	1	0.25
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 19
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI CREEN QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ES EFICIENTE
EN LOS SERVICIOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO,
EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 54.22% de los usuarios opinan que el personal de Enfermería siempre demuestran eficiencia en su trabajo y el 3.33% dicen que a veces por exceso de trabajo, el personal de Enfermería parece ineficiente.

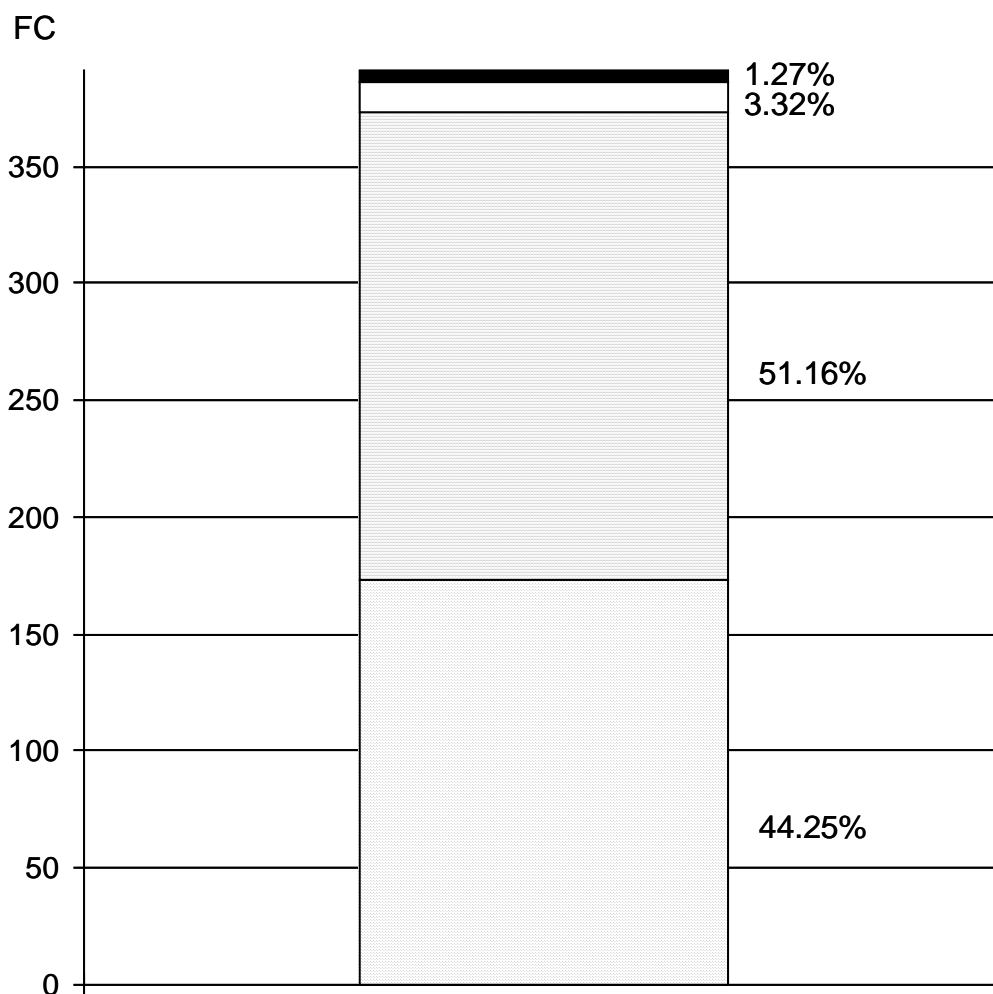
FUENTE: Misma del cuadro N° 19.

CUADRO N° 20
 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
 SI CREEN QUE HAN MEJORADO CON LA ATENCIÓN QUE RECIBEN,
 EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
 2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, yo siento que he mejorado con la atención que me brindan, especialmente las Enfermeras.	173	44.25
2. Sí, yo siento que he mejorado con la atención que me brindan.	200	51.16
3. A veces creo que he mejorado, pero otras veces creo no tanto.	13	3.32
4. No, yo creo que no he mejorado. Al contrario, me siento peor.	0	0
5. Sin respuesta.	5	1.27
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 20
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI CREEN QUE HAN MEJORADO CON LA ATENCIÓN QUE RECIBEN,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 51.16% de los usuarios opinan que si han mejorado con la atención que les brindan y el 3.32% dicen que han mejorado algo pero no tanto.

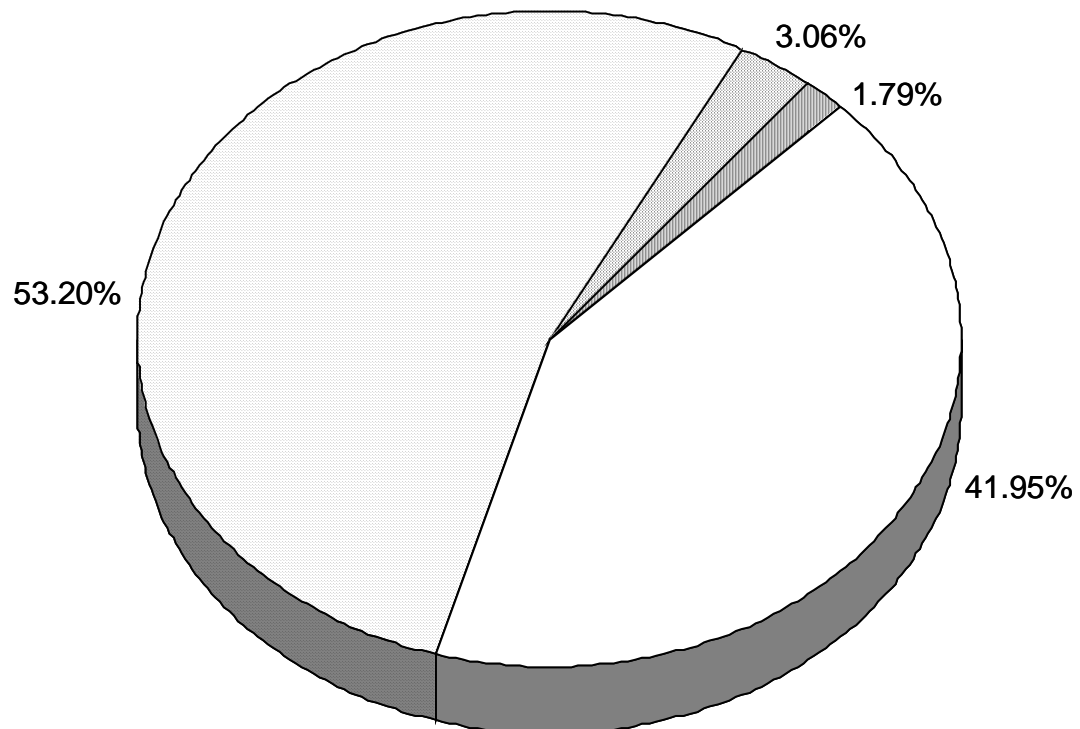
FUENTE: Misma del cuadro N° 20.

CUADRO N° 21
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI ESTÁN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN QUE RECIBEN,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, los pacientes sí estamos satisfechos en nuestras necesidades básicas, gracias al cuidado de Enfermería.	164	41.95
2. Sí, los pacientes frecuentemente si expresamos nuestra satisfacción y agradecimiento por la atención que brindan.	208	53.20
3. A veces existen quejas de los pacientes y familiares por la atención recibida.	12	3.06
4. Los pacientes siempre se quejan de la atención que les brinda Enfermería.	0	0
5. Sin respuesta.	7	1.79
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 21
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI ESTÁN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN QUE RECIBEN,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 53.20% de los usuarios dicen que están satisfechos con la atención recibida y expresan su agradecimiento por el servicio que les brindan y el 3.06% consideran que a veces tienen quejas por la atención recibida.

FUENTE: Misma del cuadro N° 21.

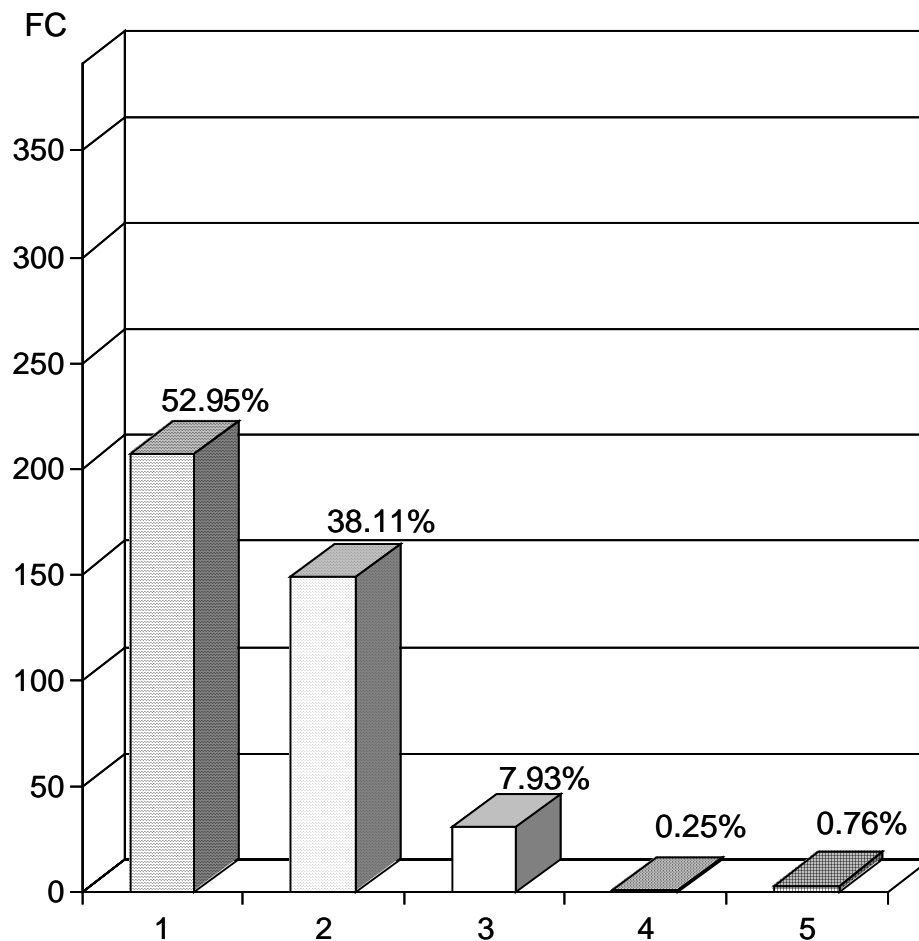
CUADRO N° 22
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO
A SI CREEN QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA COMETE
IATROGENIAS DURANTE SU ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL
JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.

2006

OPCIONES	F	%
1. No, el personal de Enfermería no comete iatrogenias porque los conocimientos que posee son suficientes y seguros.	207	52.95
2. No, el personal de Enfermería no comete iatrogenias aunque por exceso de trabajo, no se lava las manos.	149	38.11
3. No se ha comprobado que el personal de Enfermería contribuya a las enfermedades de los pacientes, aunque muchos así lo piensen.	31	7.93
4. Sí, creo que el personal de Enfermería descuida unos aspectos importantes ocasionando iatrogenias a los pacientes.	1	0.25
5. Sin respuesta.	3	0.76
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 22
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO
A SI CREEN QUE EL PERSONAL DE ENFERMERIA COMETE
IATROGENIAS DURANTE SU ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL
JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 52.95% de los usuarios opinan que Enfermería no comete iatrogenias porque los conocimientos que poseen son suficientes y seguros, y el 0.25% dicen que Enfermería descuida unos aspectos importantes ocasionando iatrogenias.

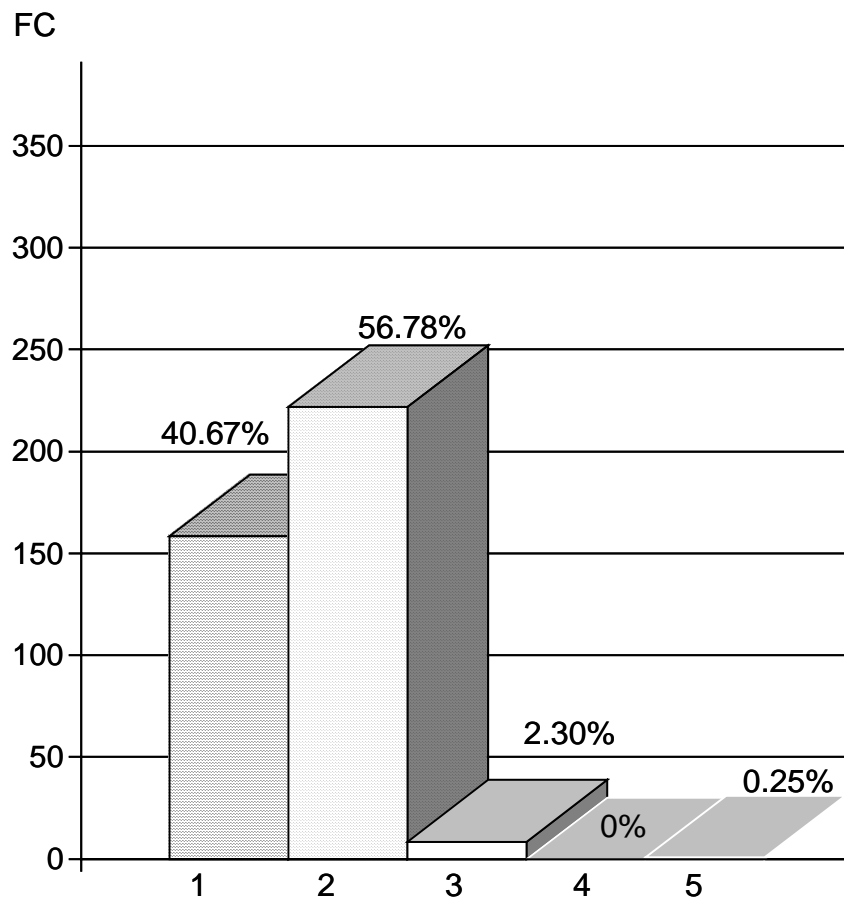
FUENTE: Misma del cuadro N° 22.

CUADRO N° 23
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI CONFÍAN EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN DE ENFERMERÍA,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, creo que todos los pacientes siempre confiamos en la atención que Enfermería proporciona.	159	40.67
2. Sí, generalmente los pacientes confiamos en la atención que el personal de Enfermería proporciona.	222	56.78
3. Ocasionalmente los pacientes confiamos en el personal de Enfermería.	9	2.30
4. Los pacientes nunca confiamos en la atención que Enfermería proporciona.	0	0
5. Sin respuesta.	1	0.25
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 23
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI CONFÍAN EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN DE ENFERMERÍA,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 56.78% de los usuarios opinan que generalmente confían en la atención que el personal de Enfermería les proporciona, y el 2.30% dicen que ocasionalmente confían en la atención.

FUENTE: Misma del cuadro N° 23.

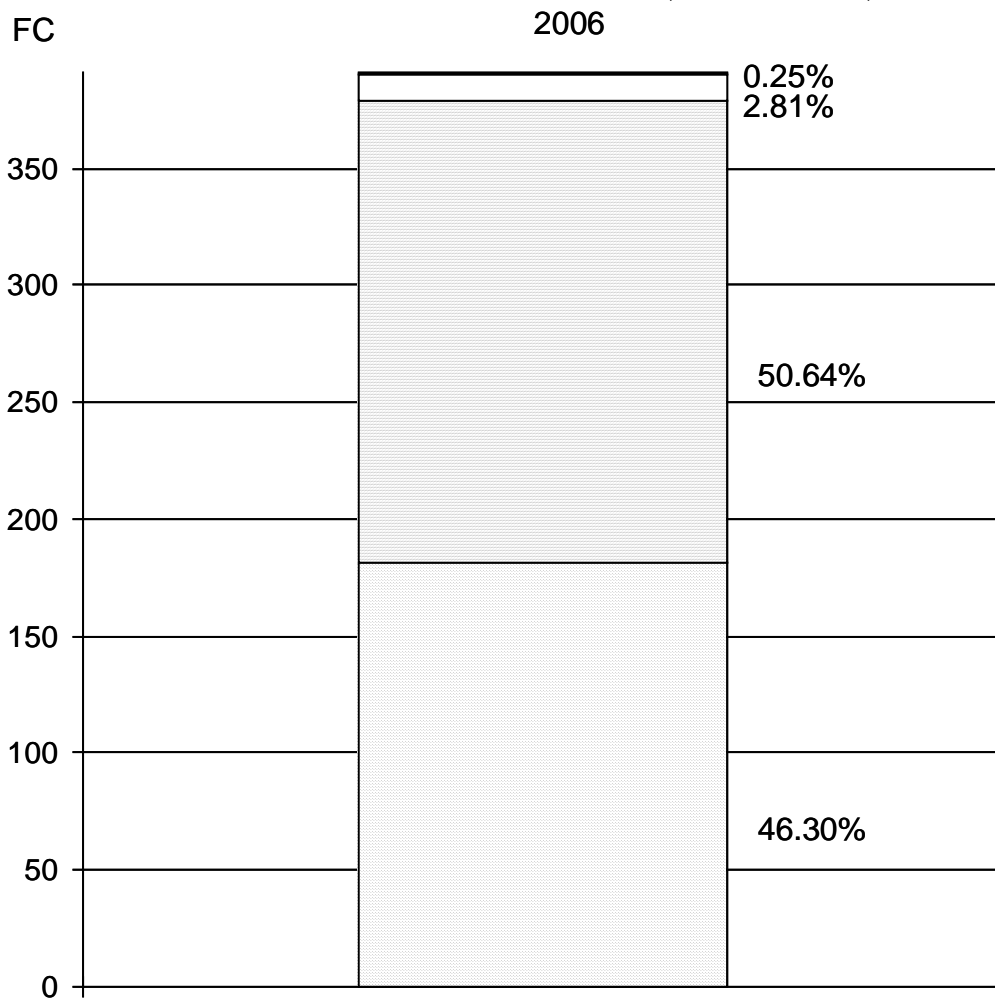
CUADRO N° 24
 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO
 A SI ESTÁN CUMPLIENDO SUS EXPECTATIVAS DE MEJORÍA
 CON LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA PROPORCIONA, EN EL
 HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.

2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, se están cumpliendo totalmente porque me siento mejor.	181	46.30
2. Sí, creo que se están cumpliendo la mayoría de las veces.	198	50.64
3. A veces creo que se están cumpliendo, pero otras veces creo que no.	11	2.81
4. No, yo no creo que se estén cumpliendo mis expectativas de mejoría porque me siento peor.	0	0
5. Sin respuesta.	1	0.25
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 24
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO
A SI ESTÁN CUMPLIENDO SUS EXPECTATIVAS DE MEJORÍA
CON LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA PROPORCIONA, EN EL
HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.



OBSERVACIONES: El 50.64% de los usuarios dicen que se están cumpliendo las expectativas de mejoría con la atención de Enfermería y el 2.81% opinan que no están cumpliendo las expectativas de mejoría.

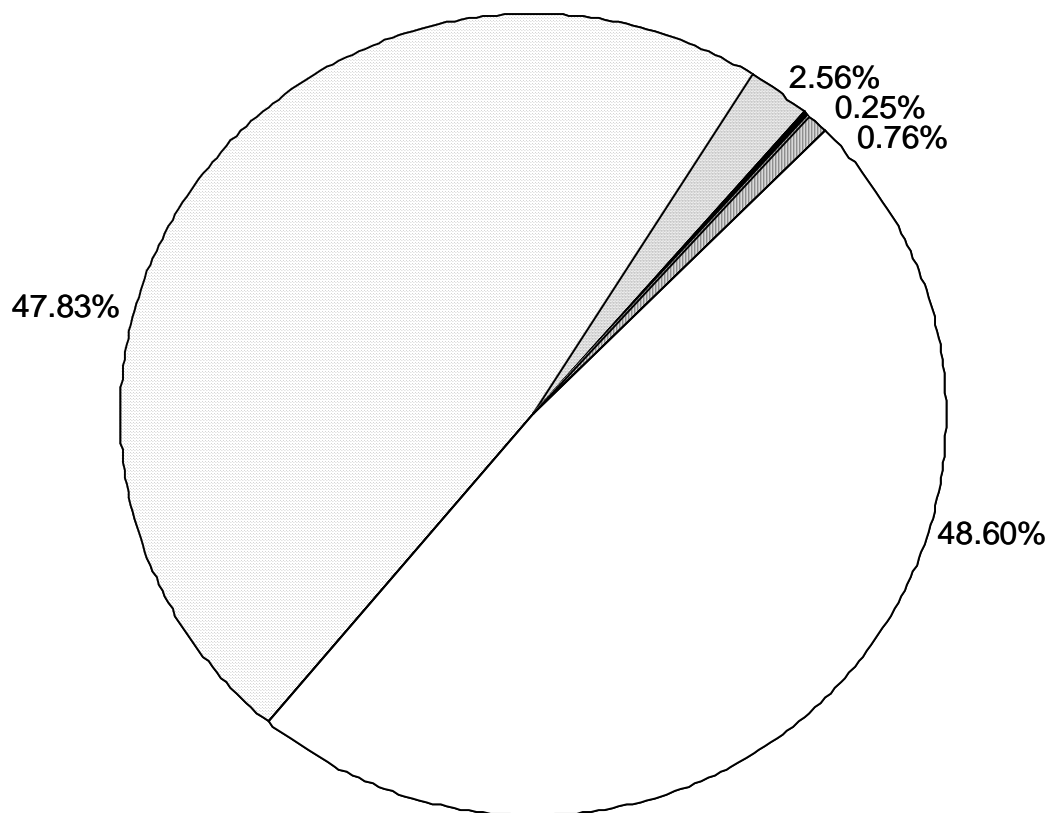
FUENTE: Misma del cuadro N° 24.

CUADRO N° 25
 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
 SI LE INFORMAN LA EVOLUCIÓN DE SU PADECIMIENTO, EN
 EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
 2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, aquí siempre me informan cómo voy evolucionando.	190	48.60
2. Sí, la mayoría de las veces me informan cómo voy.	187	47.83
3. A veces me informan y comprendo, pero otras veces no entiendo nada.	10	2.56
4. No, aquí nunca me informan cómo voy, aunque pregunte.	1	0.25
5. Sin respuesta.	3	0.76
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 25
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS EN TORNO A
SI LE INFORMAN LA EVOLUCIÓN DE SU PADECIMIENTO, EN
EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 48.60% de los usuarios opinan que siempre les informan cómo van evolucionando y el 0.25% dicen que nunca les informan cómo van evolucionando, aunque pregunten.

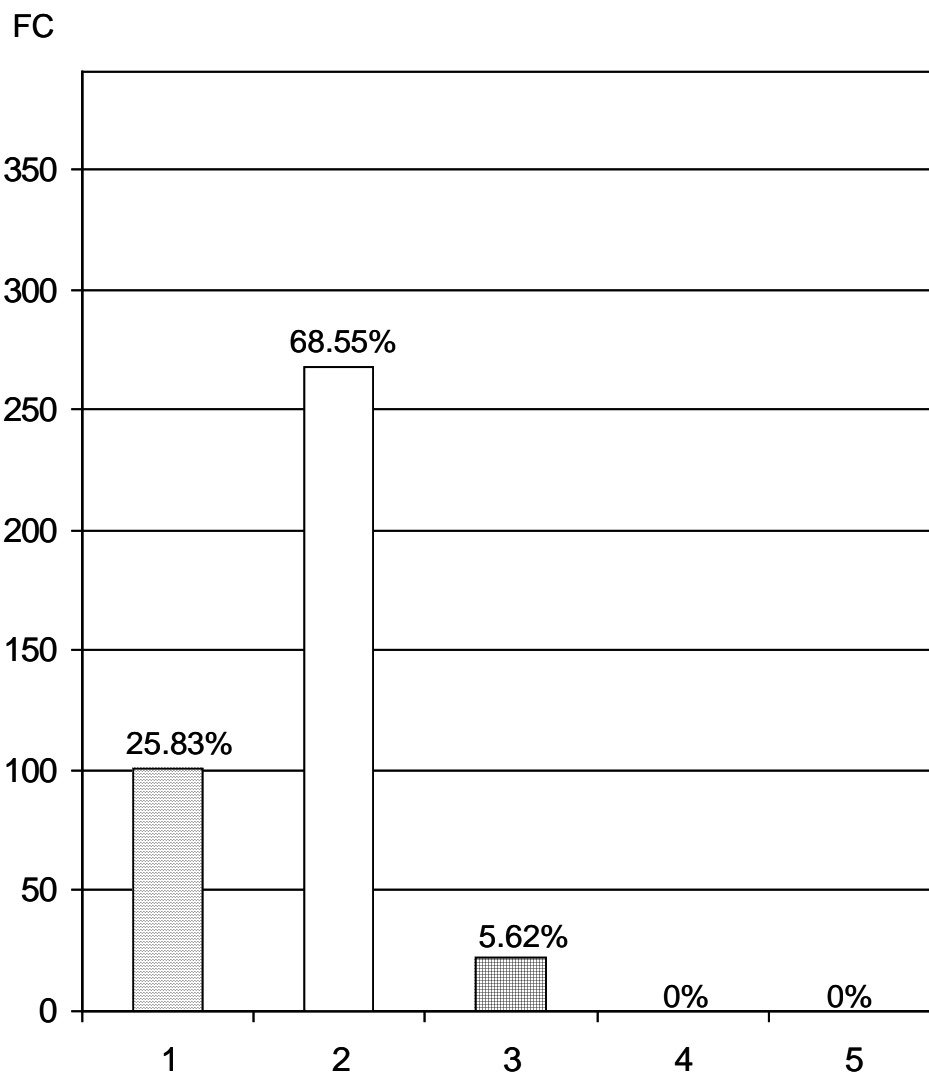
FUENTE: Misma del cuadro N° 25.

CUADRO N° 26
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI EXISTE PRONTITUD EN LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA
PROPORCIONA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Sí, las Enfermeras siempre acuden en el momento que el paciente lo solicita.	101	25.83
2. Sí, las Enfermeras acuden con prontitud cuando sus actividades se lo permiten.	268	68.55
3. Ocasionalmente el personal de Enfermería acude con prontitud al llamado del paciente.	22	5.62
4. No, definitivamente no existe prontitud en la atención que Enfermería proporciona a los pacientes.	0	0
5. Sin respuesta.	0	0
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 26
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
SI EXISTE PRONTITUD EN LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA
PROPORCIONA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 68.55% de los pacientes dicen que las Enfermeras acuden con prontitud cuando sus actividades se los permiten, mientras que el 5.62% opinan que ocasionalmente el personal de Enfermería acude con prontitud a su llamado.

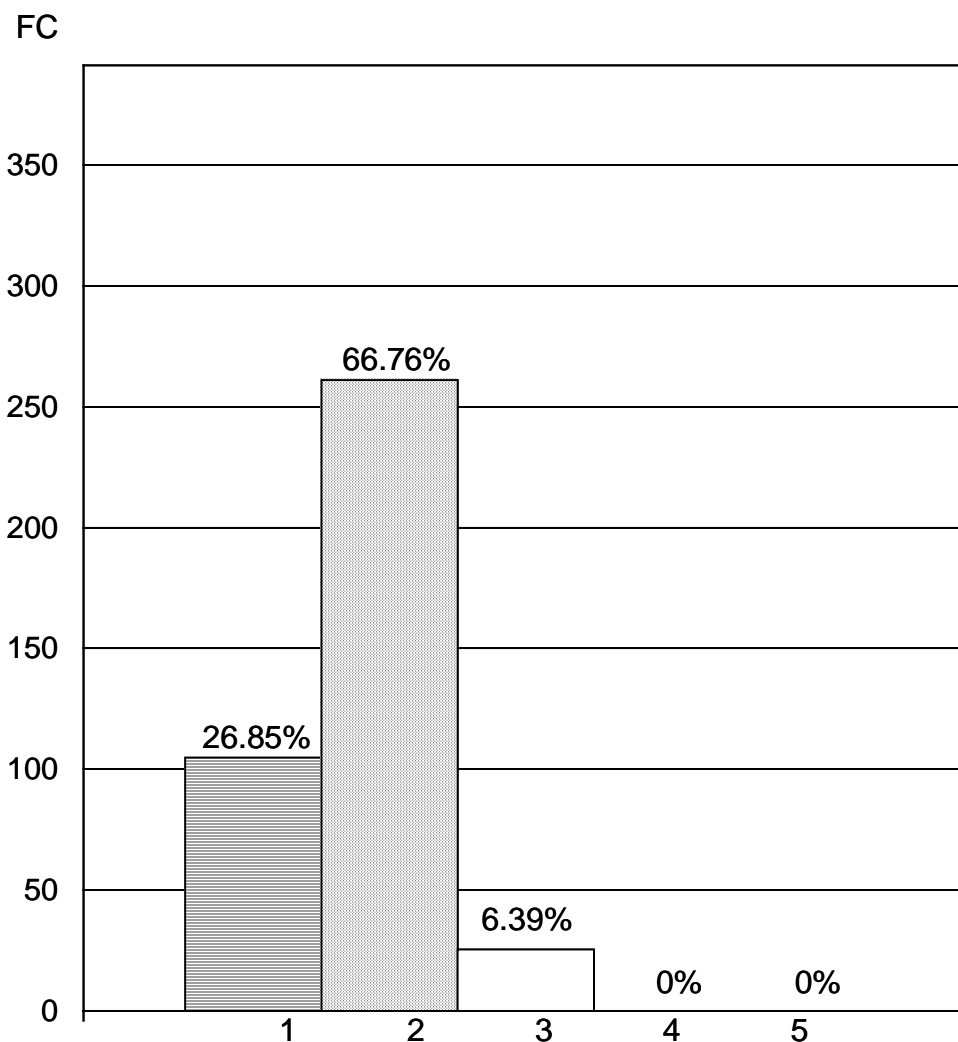
FUENTE: Misma del cuadro N° 26.

CUADRO N° 27
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
CÓMO CALIFICAN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Excelente.	105	26.85
2. Buena.	261	66.76
3. Regular.	25	6.39
4. Mala.	0	0
5. Pésimo.	0	0
6. Sin respuesta.	0	0
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 27
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
CÓMO CALIFICAN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA,
EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006



OBSERVACIONES: El 66.76% de los usuarios dicen que la calidad de la atención de Enfermería es buena, mientras el 6.39% opinan que es regular.

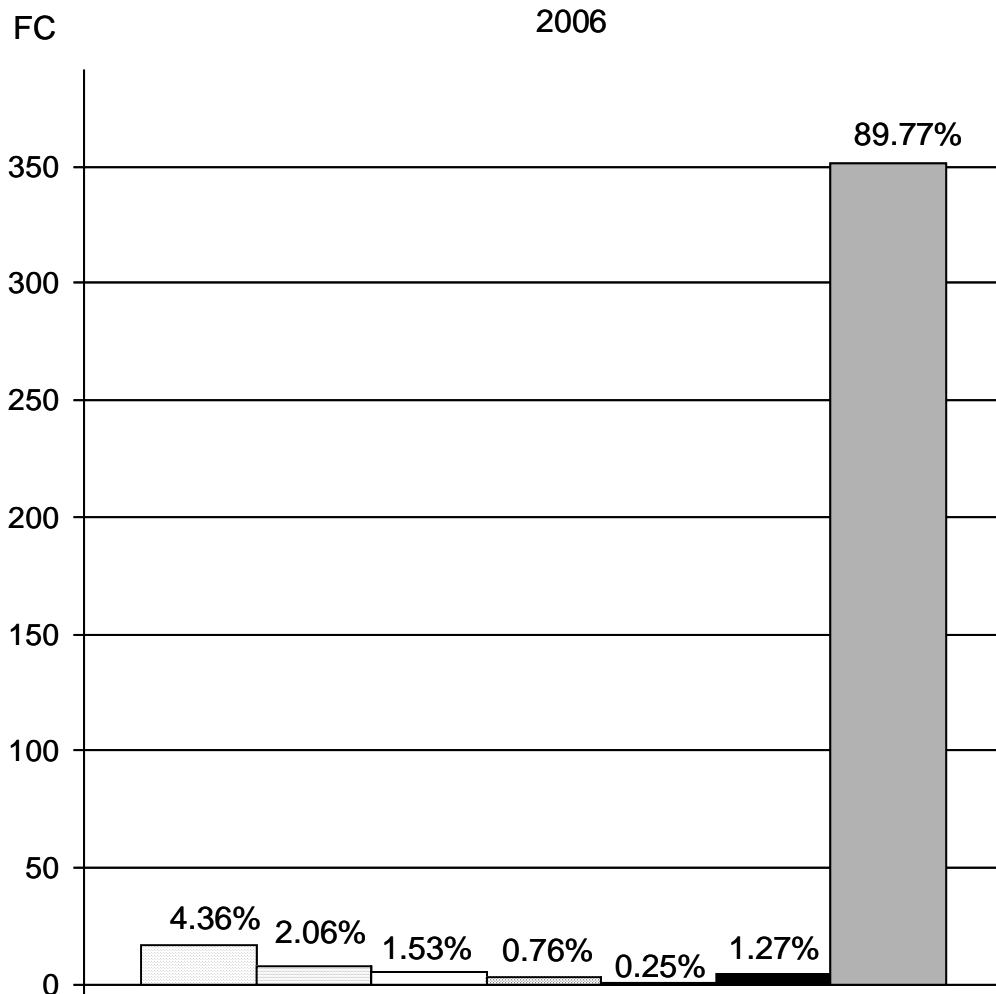
FUENTE: Misma del cuadro N° 27.

CUADRO N° 28
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
CUÁLES SON LAS PRINCIPALES QUEJAS QUE TIENEN DE LA
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE
MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.
2006

OPCIONES	F	%
1. Poco personal de Enfermería.	17	4.36
2. Tienen mal carácter.	8	2.06
3. No son apegadas a su trabajo.	6	1.53
4. Producen iatrogenias.	3	0.76
5. Falta material y equipo.	1	0.25
6. Ninguna queja.	5	1.27
7. Sin respuesta.	351	89.77
TOTALES	391	100%

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 28
DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN TORNO A
CUÁLES SON LAS PRINCIPALES QUEJAS QUE TIENEN DE LA
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE
MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.



OBSERVACIONES: El 4.36% de los usuarios dicen que la principal queja es que hay poco personal de Enfermería y el 0.25% opinan que es la falta de material y equipo.

FUENTE: Misma del cuadro N° 28.

4.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el cuadro N° 1 relativo a la edad de los usuarios, se observa que el 34.53% tienen menos de 19 años, el 16.37% tienen entre 20 y 30 años, el 12.78% tienen entre 31 y 40 años, el 15.61% tienen entre 41 y 50 años y el 19.95% tienen más de 50 años. Esto significa que el 63.68% tienen entre 19 y 40 años y el 35.56% tienen entre 41 y más de 50 años.

En el cuadro N° 2 relativo al sexo de los usuarios, se observa que el 59.34% es del sexo femenino y el 40.66% es del sexo masculino.

En el cuadro N° 3 relativo al servicio de adscripción de los usuarios, se observa que el 15.83% corresponden al servicio de Medicina Interna, el 22.25% al servicio de Cirugía General, el 23.79% al servicio de Gineco-Obstetricia y el 28.65% al servicio de Pediatría. Esto significa que el 38.10% de los usuarios son de los servicios de Medicina Interna y Cirugía General y el 52.44% corresponden a los servicios de Gineco-Obstetricia y Pediatría.

En el cuadro N° 4 relativo al lugar de procedencia de los usuarios, se observa que el 38.11% refieren que viven en el D.F., el 44.51% dicen que viven en el Estado de México, el 9.21% viven en provincia cercana de la República Mexicana y el 7.41% refieren que viven en provincia lejana de la República Mexicana. Esto significa que el 82.62% de los usuarios radican en el Distrito Federal así como en el Estado de México y el 16.62% viven en provincia lejana de la República Mexicana.

En el cuadro N° 5 relativo al estado civil de los usuarios, se observa que el 46.55% de los usuarios refieren que son solteros, el 32.99% dicen que son casados, el 3.84% comentan que son divorciados, el 6.65% refieren que son viudos y el 9.72% mencionan que viven en unión libre. Esto significa que el 79.54% de los usuarios son solteros y casados, mientras que el 20.21% son viudos y divorciados y viven en unión libre.

En el cuadro N° 6 relativo a si existen suficientes medicamentos para la atención de los pacientes, se observa que el 22.77% dicen que sí existen suficientes medicamentos que proporciona el hospital para su

atención y su pronta recuperación, el 43.48% opinan que sí existen suficientes medicamentos en el hospital, el 30.95% comentan que a veces han notado que no hay suficientes medicamentos ya que sus familiares los tienen que traer y el 2.04% refieren que en el hospital nunca hay medicamentos y por ello el personal de Enfermería sufre mucho ya que siempre se los piden a sus familiares. Esto significa que para el 66.25% de los usuarios sí hay medicamentos para su atención y para el 32.99% a veces hay medicamentos pero a veces no hay por lo que las Enfermeras se los tienen que pedir a sus familiares. Ante esta situación las Enfermeras sufren muchos aprietos ya que la dotación de medicamentos es un insumo sumamente importante en el trabajo de Enfermería y cuando se carece de ellos, no es posible brindar la atención de calidad que los pacientes requieren.

En el cuadro N° 7 relativo a si existen suficiente cantidad de ropa, para los cambios de los usuarios, se observa que el 31.71% refieren que sí hay suficiente ropa para los cambios de los pacientes, el 64.97% dicen que la mayoría de las veces, sí hay suficiente ropa, el 2.81% comentan que a veces no les dan ropa y por lo tanto creen que falta, y el 0.51% opinan que nunca hay ropa para darles a los pacientes por lo

tanto, esto dificulta su cambio diario. Esto significa que para el 96.68% de los usuarios, la mayoría de las veces si hay suficiente ropa, para los cambios de los pacientes, en tanto que para el 3.32% nunca hay ropa para darles a los pacientes y esto hace difícil que se cambien a diario.

En el cuadro N° 8 relativo a si existe suficiente cantidad de personal de Enfermería para la atención de los pacientes, estos comentan que para el 24.56% dicen que siempre ha habido suficiente cantidad de personal para atender a los pacientes, el 58.83% dicen que sí existe suficiente cantidad de personal de Enfermería, el 13.55% opinan que a veces creen que falta personal de Enfermería y el 2.81% comentan que nunca hay la suficiente cantidad de personal de Enfermería para atender a los pacientes. Esto significa que para el 83.39% de los pacientes sí hay suficiente cantidad de personal de Enfermería, en tanto que para el 16.36% dicen que falta personal de Enfermería para atender a los pacientes.

En el cuadro N° 9 en donde se observa si el personal de Enfermería tiene el equipo y material necesario para otorgar la atención a los

pacientes, se observa que 37.34% opinan que siempre se cuenta con todo el material de curación y equipo necesario, el 57.04% dicen que la mayoría de las veces sí tienen el equipo y material necesario para poder atender a los pacientes, el 5.37% comentan que algunas veces el hospital cuenta con el material y equipo necesario y que a veces no tienen nada. Esto significa que para el 94.38% de los usuarios siempre se cuenta con el equipo y material necesario para su atención en tanto que para el 5.37% de los usuarios dicen que no se cuenta con el equipo y material suficiente para su atención. Esto demuestra que a pesar de ser un problema estructural las Enfermeras han sabido realizar su trabajo con el equipo y material que cuentan.

En el cuadro N° 10 en donde se observa si existen las suficientes instalaciones para la atención de los usuarios, se presenta que el 35.05% de los usuarios comentan que en el hospital sí cuenta con todo lo necesario para la atención de los pacientes, el 59.08% dicen que sí existen instalaciones en el hospital para la atención de los pacientes, el 4.86% de los pacientes opinan que a veces no se cuenta con todas las instalaciones. Esto significa que el 94.13% de los usuarios, observan que el hospital cuenta con las suficientes

instalaciones para la atención de los pacientes, en tanto que el 5.12% opinan que no se cuenta con todas las instalaciones para la atención de los usuarios.

En el cuadro N° 11 relativo a si los servicios son accesibles para la atención de los usuarios, el 28.39% de los usuarios dicen que los servicios del hospital son muy accesibles ya que esto permite la pronta recuperación de los pacientes, el 67.27% opinan que los servicios del hospital sí son accesibles para todos los pacientes, el 3.58% comentan a veces que el hospital resulta poco accesible. Esto significa que para el 95.66% de los usuarios refieren que los servicios si son accesibles para su atención en tanto que el 3.58% comentan que los servicios del hospital resultan poco accesibles para los pacientes.

En el cuadro N° 12 donde se observa si los alimentos que se proporcionan a los pacientes están calientes, el 14.58% de los usuarios opinan que los alimentos que les brindan en el hospital siempre son agradables y están calientes, el 43.74% comentan que los alimentos que les proporcionan sí están calientes, el 29.67% observan que a veces han notado que los alimentos están fríos y el 5.37% de los usuarios dicen los alimentos que les proporcionan nunca

están calientes, al contrario, están fríos y son desagradables. Esto significa que el 58.32% de los usuarios observan que los alimentos que se les proporcionan en el hospital siempre están calientes, en tanto que para el 35.04% de los usuarios comentan que los alimentos están siempre fríos.

En el cuadro N° 13 en donde se observa si las Enfermeras proporcionan calidez a los usuarios, se muestra que el 30.43% de los usuarios, dicen que el trato de las Enfermeras a los pacientes es siempre calido, el 65.49% comentan el trato del personal a los pacientes es amable y cordial, el 3.83% opinan que cuando están de buenas, las Enfermeras tratan con calidez a los pacientes. Esto significa que para el 95.92% de los usuarios comentan que el trato del personal a los pacientes es siempre calido amable y cordial, en tanto que para 3.83% dicen que las Enfermeras cuando están de buenas, los tratan con calidez.

En el cuadro N° 14 en donde se observa la amabilidad del personal de Enfermería en la atención a los usuarios, se presenta que el 28.91% de los usuarios dicen que el personal de Enfermería es muy amable

con todos los pacientes, el 59.59% opinan que el personal de Enfermería es amable con todos los pacientes, el 8.69% comentan que a veces creen que el personal de Enfermería no es tan amable como parece porque hay gente muy seria, y el 1.02% refiere que definitivamente el personal de Enfermería no es nada amable con los pacientes, ya que siempre están muy enojadas. Esto significa que el 88.50% de los usuarios dicen que el personal sí es amable con todos los pacientes y el 9.71% opinan que a veces el personal de Enfermería es amable pero otras no tanto porque a veces están muy enojadas. Lo anterior demuestra que a pesar de las carencias estructurales que tiene el hospital las Enfermeras han sabido ganarse la confianza de los pacientes a través de la amabilidad y esto permite que aflore la calidad de la atención a los usuarios.

En el cuadro N° 15 en donde se observa cómo el personal de Enfermería lleva a cabo los procedimientos de atención de Enfermería a los usuarios, se presenta que el 45.25% de los usuarios dicen que los desarrollan de manera excelente y trabajan muy bien y se nota la capacidad y la habilidad del personal, el 52.43% comentan que el personal de Enfermería saben hacer bien su trabajo, y el 2.30%

refieren que las Enfermeras son hábiles en el desarrollo de los procedimientos pero a veces notan inseguridad. Esto significa que para el 97.70% de los usuarios dicen que el persona de Enfermería sí saben realizar sus procedimientos con los pacientes y el 2.30% opinan que el personal de Enfermería son inseguras al realizar sus procedimientos con los pacientes. Lo anterior demuestra que las Enfermeras sí saben desarrollar sus procedimientos a los pacientes y confían en ellas al recibir una atención de calidad.

En el cuadro N° 16 referente a la opinión de los usuarios, en torno a la relación Enfermera-paciente, en el Hospital Juárez se observa que el 46.81% mencionan que la relación Enfermera-paciente es excelente, el 50.89% dicen que la relación Enfermera-paciente es buena, y el 2.30% opinan que a veces hay dificultades en la relación Enfermera-paciente. Esto significa que el 97.70% de los pacientes refieren que la relación Enfermera-paciente es buena mientras que el 2.30% opinan que a veces se dificulta la relación Enfermera-paciente. Esto demuestra que en general la relación Enfermera-paciente es de buena calidad por lo que los pacientes se ven beneficiados en su atención

hacia su padecimiento misma que repercute en su pronta recuperación.

En el cuadro N° 17 relativo a la opinión de los usuarios en torno al apoyo emocional de parte del personal de Enfermería, se observa que el 43.48% de los usuarios dicen que las Enfermeras apoyan mucho y mejoran con su colaboración respecto a su atención, el 52.95% opinan que el personal de Enfermería siempre brinda apoyo emocional, el 3.32% comentan que a veces reciben poco apoyo del personal de Enfermería ya que ellas están muy ocupadas. Esto significa que para el 96.43% de los usuarios opinan que el apoyo emocional del personal de Enfermería les permite mejorar en tanto que para el 3.32% refieren que a veces reciben poco apoyo del personal de Enfermería porque están muy ocupadas o no es posible cuando hay tanto trabajo lo que demuestra que el apoyo emocional de las Enfermeras juega un papel preponderante en la pronta recuperación de los usuarios.

En el cuadro N° 18 relativo a si se sienten cómodos los usuarios se observa que el 28.65% dicen que siempre se sienten muy cómodos en el hospital, el 61.90% opinan que siempre han estado cómodos, el

8.43% comentan que a veces han estado cómodos y otras veces incómodos, el 0.51% refieren que siempre han estado incómodos en el hospital. Esto significa que para el 90.55% de los usuarios siempre han estado cómodos en el hospital y para el 8.94% a veces han estado cómodos pero otras veces muy incómodos.

En el cuadro N° 19 relativo a si los usuarios creen que el personal de Enfermería es eficiente en los servicios, el 42.20% de los usuarios creen que el personal de Enfermería demuestra eficiencia en todas las actividades que desarrolla, el 54.22% opinan que el personal de Enfermería trata siempre de demostrar la eficiencia de su trabajo y el 3.33% comentan que a veces el personal de Enfermería no es eficiente en el desarrollo de sus actividades. Esto significa que el 96.42% de los usuarios opinan que el personal de Enfermería trata siempre de desarrollar eficazmente su trabajo, mientras que el 3.33% dicen que a veces por el exceso de trabajo, el personal de Enfermería parece ineficiente en el desarrollo de sus actividades. Por lo que observa que el personal de Enfermería realiza con eficiencia sus actividades en el ámbito laboral.

En el cuadro N° 20 relativo a la opinión de los usuarios, en torno a si creen que han mejorado con la atención que reciben, en el Hospital Juárez, el 44.25% de los usuarios dicen que han mejorado con la atención que le brinda el personal de Enfermería, el 51.16% dicen haber mejorado con la atención que le brindan las Enfermeras, el 3.32% opinan que a veces han mejorado pero no lo suficiente. Esto significa que para el 95.41% de los usuarios refieren tener mejoría con la atención de Enfermería y para el 3.32% solo creen que a veces o nunca han mejorado con su atención por lo que se demuestra que el papel de la Enfermera es de suma importancia para la recuperación de los usuarios, ya que cuando las Enfermeras proporcionan una mejor atención, el paciente tiene una pronta recuperación y se ve reflejado en su salud.

En el cuadro N° 21 relativo a la opinión de los usuarios, en torno a la satisfacción con la atención de Enfermería que reciben en el Hospital Juárez, se observa que el 41.95% de los pacientes opinan estar satisfechos en sus necesidades básicas, gracias al cuidado de Enfermería, el 53.20% de los pacientes dicen que frecuentemente están satisfechos y agradecidos por la atención que se les brinda, y el

3.06% refieren que a veces se quejan los pacientes y familiares por la atención que reciben. Esto demuestra que el 95.10% de los usuarios opinan que están satisfechos con la atención que se les brinda, mientras que el 4.90% refieren que no es muy buena la atención de Enfermería hacia los pacientes ya que existen quejas de los propios pacientes y de sus familiares.

En el cuadro N° 22 relativo a la opinión de los usuarios en torno a si creen que el personal de Enfermería comete iatrogenias durante su atención, en el Hospital Juárez, se observa que el 52.95% opinan que el personal de Enfermería no comete iatrogenias ya que poseen suficientes conocimientos, el 38.11% opinan que el personal de Enfermería no comete iatrogenias pero no se lavan las manos por exceso de trabajo, el 7.93% dicen que el personal de Enfermería ha contribuido a las enfermedades de los pacientes, el 0.25% comentan que el personal de Enfermería descuida aspectos importantes ocasionando iatrogenias en los pacientes. Por lo que se observa que el 91.06% de los pacientes opinan que el personal de Enfermería no comete iatrogenias ya que los conocimientos que poseen son eficientes y los desarrollan con total seguridad en tanto que para el

8.18% refieren que a veces el personal de Enfermería contribuye a la aparición de enfermedades entre los pacientes.

En el cuadro N° 23 en relación a la confianza que tiene los usuarios en la atención que reciben de Enfermería, se observa que el 40.67% creen que todos los pacientes siempre confían en la atención que Enfermería proporciona, el 56.78% dicen que generalmente confían, y el 2.30% opinan que ocasionalmente confían en la atención proporcionada por Enfermería. Esto significa que el 97.45% de los usuarios siempre confían en la atención que le proporciona el personal de Enfermería, y el 2.30% ocasionalmente lo hacen. Por lo anterior expuesto, es importante destacar que el compromiso que tienen las Enfermeras con su profesión, se ve reflejado en los cuidados proporcionados a sus pacientes y que estos son capaces de reconocer el trabajo de Enfermería, así como de sus conocimientos y dedicación en la ejecución de sus acciones.

En el cuadro N° 24 en relación a si se están cumpliendo las expectativas de mejoría de los usuarios, con la atención de Enfermería, se observa que el 46.30% dicen que sí están cumpliendo

sus expectativas de mejora porque se sienten mucho mejor, el 50.64% opinan que creen que se cumplen sus expectativas la mayoría de las veces y el 2.81% creen que a veces se cumplen estas expectativas pero otras veces no. Esto significa que para el 96.94% se cumplen sus expectativas de mejora y para el 2.81% a veces se cumplen pero otras veces no.

En el cuadro N° 25 relativo a si se le informa a los usuarios la evolución de su padecimiento, se observa que el 48.60% dicen que siempre le informan cómo va evolucionando, el 47.83% opinan que la mayoría de la veces le informan de su evolución, el 2.56% refieren que a veces les informan y comprenden, pero otras veces no entienden nada y el 0.25% comentan que nunca les informan cómo van, aunque pregunten. Esto significa que para el 96.43% de los usuarios sí les informan siempre de su evolución y para el 2.81% a veces les informan y comprenden, y otras veces nunca les informan aunque pregunten. De lo antes mencionado, se puede decir que el conocimiento del padecimiento así como de sus alternativas de tratamiento es un derecho que los pacientes tienen y que esto conlleva a que él pueda opinar y decidir sobre lo que se va a realizar, y se

obtenga de él una mejor cooperación, situación que el personal de Enfermería tiene que realizar dentro de los límites permitidos y obtener una mejor participación durante los procedimientos tanto del paciente como de sus familiares.

En el cuadro N° 26 en relación a si existe prontitud en la atención que Enfermería proporciona a los pacientes, se observa que el 25.83% dicen que las Enfermeras siempre acuden en el momento que ellos lo solicitan, el 68.55% opinan que las Enfermeras acuden a su llamado cuando sus actividades se los permiten, el 5.62% comentan que ocasionalmente las Enfermeras acuden con prontitud a su llamado. Esto significa que para el 94.38% de los usuarios las Enfermeras sí acuden a su llamado y para el 5.62% ocasionalmente el personal de Enfermería acude con prontitud a su llamado. Así, el acudir con rapidez al llamado de un paciente refleja la organización que la Enfermera tiene en sus actividades, y que le permite detectar y evitar oportunamente situaciones que afecten o pongan en riesgo la salud de los pacientes.

En el cuadro N° 27 en relación a cómo califican los usuarios la calidad de la atención de Enfermería, se observa que el 26.85% opinan que es excelente, el 66.76% dicen que es buena, y el 6.39% refieren que es regular. Esto significa que para el 93.61% la calidad es de buena a excelente y para el 6.39% es regular.

En el cuadro N° 28 relativo a cuáles son las principales quejas que tienen los usuarios de la atención de Enfermería, se observa que el 4.36% dicen que hay poco personal de Enfermería, el 2.06% opinan que tienen mal carácter, el 1.53% refieren que no son apegadas a su trabajo, el 0.76% comentan que producen iatrogenias y el 0.25% manifiestan que falta material y equipo. Esto significa que para el 6.42% de los usuarios, las Enfermeras tienen mal carácter, hay poco personal, en tanto que para el 2.54% producen iatrogenias y falta material y equipo.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentarán los principales hallazgos de la investigación realizada. Parte importante de este capítulo lo constituyen las recomendaciones que el grupo investigador propone para solucionar en parte, la problemática detectada.

CONCLUSIONES

Se lograron los objetivos de la investigación al poder analizar la Calidad de la atención de Enfermería con base en la opinión de los usuarios en el Hospital Juárez de México, en México, D.F.

Se pudo identificar los resultados de la dimensión de estructura, de proceso, y de resultados.

– Dimensión de Estructura.

Desde el punto de vista de estructura, el 66.25% de los usuarios dicen que hay suficientes medicamentos en el hospital, el 96.68% de los usuarios comentan que hay suficiente cantidad de ropa para los usuarios, el 83.39% opinan que hay suficiente cantidad de Enfermeras para atenderlos, el 94.38% dicen que cuentan con material de

curación y equipo necesarios para que las Enfermeras le otorguen la atención, el 94.13% comenta que en el hospital existen suficientes instalaciones para la atención de los pacientes, el 95.66% opinan que los servicios del hospital son accesibles para los pacientes y el 58.32% dicen que los alimentos que les proporcionan están calientes.

Al evaluar la dimensión de estructura, los pacientes la califican de buena a excelente, sin embargo, en esta dimensión hay dos indicadores cuyos resultados se muestran por debajo del nivel de los otros dando la idea de que hay que reforzar estos indicadores para lograr la satisfacción total de los usuarios desde el punto de vista estructural. Estos indicadores son la suficiencia de medicamentos que en un 32.99% los usuarios manifiestan que no hay suficientes medicamentos por lo que su familia los tiene que traer. Lo mismo ocurre con el indicador de alimentos calientes que en un 35.04% los usuarios dicen que los alimentos están fríos.

– **Dimensión de Proceso.**

Desde el punto de vista de la dimensión de proceso el 95.92% de los usuarios manifiestan que el trato del personal de Enfermería es

siempre calido, el 88.50% dicen que las Enfermeras son amables, el 97.70% manifiestan que las Enfermeras desarrollan los procedimientos de manera excelente y con habilidad, el 96.43% opinan que las Enfermeras los apoyan mucho y esto les permite una mejor colaboración en la atención, el 90.55% comentan que se sienten cómodos en el hospital, y el 96.42% dicen que el personal de Enfermería es eficiente en todas las actividades que desarrolla. Todos los indicadores que evalúan proceso fueron calificados muy altos, con rangos que van de 88.50% a 97.70% por los usuarios lo que permite evaluar el proceso de atención de las Enfermeras de bueno a excelente. Desde luego, estas calificaciones son producto del esfuerzo del personal de Enfermería por brindar los mejores servicios a los pacientes, quienes son población abierta, que carecen de todo y que lo que les dan las Enfermeras lo reciben de tan buen agrado que lo califican como excelente atención. Esto indica que si fuera otro tipo de pacientes, con otras características por ejemplo, demandantes y más exigentes, a lo mejor las calificaciones no serían tan buenas.

– **Dimensión de Resultados.**

En cuanto a la dimensión de resultados, éste es un reflejo de la dimensión de estructura y de proceso anotadas anteriormente ya que para el 95.41% de los usuarios creen que han mejorado con la atención que reciben, el 95.10% están satisfechos con la atención, el 91.06% no creen que el personal de Enfermería cometa iatrogenias, el 97.45% confían en la atención que reciben de las Enfermeras, el 96.94% piensan que las Enfermeras están cumpliendo con sus expectativas de mejoría, el 96.43% dicen que sí les informan de la evolución de su padecimiento, el 94.38% opinan que hay prontitud en la atención de Enfermería y el 93.61% dicen que la calidad de la atención de Enfermería es de buena a excelente. Esta dimensión también es evaluada de manera positiva por los usuarios quienes están satisfechos con la atención que reciben del personal de Enfermería y eso permite también que al confiar en la atención que reciben de las Enfermeras, también confíen en el hospital y evalúen bien a los servicios médicos del hospital.

En relación con el objetivo específico en donde se solicitaba identificar las principales quejas que tienen los usuarios en relación con la

calidad de la atención de Enfermería se obtuvo que el 4.36% de los pacientes dicen que hay poco personal de Enfermería y que faltan las Enfermeras, el 2.06% opinan que las Enfermeras tienen mal carácter, el 1.53% comentan que no son apegadas a su trabajo, el 0.76% opinan que producen iatrogenias y el 0.25% dicen que falta material y equipo. Llama la atención que el 89.77% de los usuarios no quisieron responder esta pregunta y se considera que no lo hacen porque tiene temor a una posible respuesta que no pueda gustar a las Enfermeras y que se les revierta negativamente en la atención que reciben.

RECOMENDACIONES

• *De Estructura.*

- Proveer suficientes medicamentos al Hospital Juárez de México, para dar una atención de calidad a los pacientes, para que las Enfermeras puedan brindar cuidado integral al paciente.
- Tener el acceso de los servicios del hospital, facilitando la atención de los pacientes sin tomar en cuenta raza, credo o situación política.

- Proporcionar a los pacientes los alimentos calientes todos los días con utensilios que conserven el calor en los horarios correspondientes de 8:00, 13:00 y 19:00 hrs.
- Verificar que el equipo existente, este en buenas condiciones, ya que de esta manera se evita la hospitalización prolongada de los usuarios en el hospital.
- Proveer de material suficiente, para realizar adecuadamente las curaciones que se requiere en los servicios del hospital a diario a los usuarios, así como evitar infecciones intrahospitalarias.
- Contar con la accesibilidad de los servicios del hospital para la pronta recuperación de los pacientes.
- Revisar que los aparatos que se utilizan con fines diagnósticos, en el Hospital Juárez, para que estén en buenas condiciones, para su uso con los usuarios, en el momento que se requiera.
- Dar a conocer cualquier falla en relación a instalaciones del Hospital Juárez para su pronta reparación y así evitar estancias prolongadas de los pacientes.
- Solicitar medicamentos para los servicios del Hospital Juárez de México, para que no se interrumpa el tratamiento de los pacientes.

- Contar con un grupo piloto para cubrir faltantes de personal de Enfermería en los servicios que lo amerite, en forma constante en el Hospital Juárez de México.
- Favorecer la confianza de los pacientes del hospital todos los días al incrementar la comunicación de la Enfermera-paciente.
- Distribuir stock de ropa por servicios en los cuatro turnos, de tal manera que las Enfermeras siempre tengan suficiente ropa, para hacer cambios de ropa, en el momento que se requiera.
- Solicitar personal de Enfermería, para cubrir todos los servicios, sobre todo los turnos nocturnos del Hospital Juárez, para brindar atención de calidad.
- Adecuar las necesidades de los servicios y así dotar de ropa suficiente, para que las Enfermeras puedan dar una atención integral al paciente, en forma continua.
- Conservar los alimentos calientes de los pacientes en los recipientes donde se elaboran todos los días, llevarlos a la unidad del paciente y servirlos en el momento.

• ***De Proceso.***

- Tratar a los pacientes del hospital con amabilidad presentándose con los usuarios todos los días.
- Mantener una constante capacitación profesional en el personal de Enfermería en la búsqueda de conocimiento y fundamentos teóricos y prácticos para garantizar que en el hospital no se presenten iatrogenias.
- Buscar por todos los medios que el personal de Enfermería tome cursos monográficos, especialidades, maestrías y doctorados que permitan al personal de Enfermería incrementar su acervo cultural y profesional.
- Tener los conocimientos mínimo indispensables para que el personal de Enfermería brinde una buena atención a los pacientes que demandan los diferentes servicios del hospital.
- Obligar al personal de Enfermería a formar parte de la capacitación continua que imparte el hospital, para brindar una formación permanente enfocada a prevenir errores u omisiones a los pacientes que acuden a los diferentes servicios del hospital.

- Mostrar amabilidad a los Pacientes del hospital todos los días mostrando interés a su estado de salud.
- Organizar y contratar en forma adecuada al personal de Enfermería con base en indicadores de pacientes existentes en los diferentes servicios, para evitar sobrecarga de trabajo, selección que deben organizar las autoridades del hospital, para que el personal de Enfermería brinde un mejor servicio de calidad, eficiencia y eficacia a los usuarios.
- Seleccionar al personal de Enfermería más capacitado para brindar apoyo emocional con base en las habilidades de cada una de las Enfermeras y distribuir al servicio en el que pueden desempeñar mejor sus funciones y actividades, y con ello, lograr mejor atención hacia los pacientes.
- Proporcionar capacitación al personal de Enfermería del hospital de: relaciones interpersonales, comunicación y manejo de conflictos dentro de los servicios en los cuales presta servicio a los usuarios, para mejorar la relación Enfermera-paciente.

- Evitar al máximo el contratar personal de Enfermería auxiliar y de esta manera, garantizar el profesionalismo de la Licenciatura en Enfermería.
- Ser amable con los pacientes del hospital, mostrando una sonrisa al presentarse con los usuarios.
- Tener seguridad en los procedimientos que el personal de Enfermería realiza a los pacientes del hospital, para que el usuario se sienta satisfecho.
- Desarrollar los Procedimientos a los pacientes del hospital todos los días con seguridad, experiencia y habilidad.
- Tener una mejor y mayor relación con los pacientes del hospital todos los días con la comunicación para favorecer la confianza hacia el personal.
- Manejar siempre los conocimientos teóricos-prácticos por parte del personal de Enfermería, en la búsqueda del máximo logro: “El conocimiento”.
- Apoyar emocionalmente a los pacientes que se encuentran hospitalizados en los servicios que integran los servicios, para

brindar mayor confianza y comodidad por el personal de Enfermería del Hospital Juárez.

- Brindar atención de Enfermería personalizado a los pacientes en la búsqueda de mejorar las condiciones de salud.
- Mejorar la atención de Enfermería hacia los pacientes, con apoyo de más personal, equipo y mobiliario.
- Proporcionar al personal de Enfermería los elementos indispensables para que puedan lograr una mejor atención hacia los usuarios.
- Brindar buen trato a los pacientes como si estos fueran nuestros familiares y de esta manera la confianza Enfermera-paciente mejorará.

• De Resultados.

- Satisfacer a los usuarios es parte importante, ya que a través de ello, el personal de Enfermería obtiene buen logro en su salud.
- Realizar de manera correcta, eficiente y eficaz las actividades que realiza el personal de Enfermería para que los pacientes lleguen a una pronta recuperación.

- Hacer un programa permanente de capacitación continua y formal por parte de las autoridades para el personal de Enfermería y de esta manera garantizar la eficiencia de este personal en el desarrollo de sus actividades.
- Satisfacer a los pacientes de acuerdo a las necesidades básicas que estos demandan en los diferentes servicios, es la principal visión del personal de Enfermería.
- Continuar con la profesionalización de Enfermería, a través de cursos que refuercen los conocimientos de las Enfermeras, de tal manera que al integrarlos a la práctica logre la confianza total de los usuarios.
- Proporcionar cuidados con técnicas y/o procedimientos que satisfagan las necesidades del individuo que lo lleven a una mejoría pronta y oportuna.
- Colaborar en el tratamiento del paciente en conjunto con el Médico, con la finalidad de que el cuidado proporcionado cumpla con las expectativas de mejoría del usuario e integrarlo lo antes posible a sus actividades cotidianas.

- Informar adecuadamente a los pacientes acerca de la evolución de su padecimiento, dentro de los límites permitidos a las Enfermeras.
- Integrar y preparar psicológicamente al paciente para que participe dentro de sus posibilidades, en las actividades planeadas de su tratamiento, y así tenga conocimiento de su evolución.
- Acudir inmediatamente al llamado de los pacientes, ya que esto les permitirá detectar oportunamente complicaciones y actuar adecuadamente en beneficio de ellos.
- Continuar con la calidad proporcionada a los usuarios a través de conocimientos fundamentados científicamente.
- Demostrar una actitud de empatía con el paciente, durante su estancia en el hospital, durante cada una de las actividades que se realicen con él, con la finalidad de lograr su confianza.
- Organizar adecuadamente las actividades del personal de Enfermería que les permitan acudir con prontitud al llamado de los pacientes.

6 ANEXOS Y APÉNDICES

APÉNDICE N° 1: CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN.

APÉNDICE N° 2: MODELO DE TARJETA SIMPLE.

APÉNDICE N° 3: MODELO DE TARJETA DE CONCENTRACIÓN
DE DATOS.

APÉNDICE N° 4: MODELO DE TARJETA MATRIZ DE
CONCENTRACIÓN DE DATOS.

APÉNDICE No. 1

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, CON BASE EN LA
OPINIÓN DE LOS USUARIOS, EN EL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D. F.

No. DE CUESTIONARIO _____

Elaborado por:

Carmen L. Balseiro Almario.

Fecha de elaboración:

19 de Mayo de

2006

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO. Recabar los datos de las fuentes fidedignas a fin de conformar y recabar la información necesaria para comprobar la hipótesis de trabajo y la general.

JUSTIFICACIÓN. El presente cuestionario se hace necesario en virtud de que es el instrumento vital con el que podrá obtener la información conjuntamente con la observación y con el apoyo de las entrevistas. A partir de la obtención de la información, se podrán elaborar las tablas y gráficas necesarias para el conocimiento y presentación de los resultados.

INSTRUCCIONES. El presente cuestionario se ha estructurado con el objeto de recabar datos, por lo tanto se hace necesario que las personas encuestadas sigan las siguientes instrucciones:

1. Contestar en forma honesta las preguntas que a continuación se mencionan.
2. Marque con una "X" una opción de respuesta de cada pregunta ya que si se contestan dos opciones se invalida la respuesta.
3. Todo lo recabado es estrictamente de uso confidencial.

NOTA.- Se agradece su colaboración en las respuestas que den a este cuestionario, y si desean conocer los resultados estarán a su disposición al terminar la Investigación.

DATOS GENERALES

1. ¿CUÁL ES SU EDAD?

- 1. Menos de 19 años.
- 2. Tengo entre 20 y 30 años.
- 3. Tengo entre 31 y 40 años.
- 4. Tengo entre 41 y 50 años.
- 5. Tengo más de 51 años.
- 6. Sin respuesta

2. ¿CUAL ES SU SEXO?

- 1. Femenino.
- 2. Masculino.
- 3. Sin respuesta.

3. ¿CUÁL ES SU SERVICIO DE ADSCRIPCIÓN?

- 1. Estoy en Medicina Interna.
- 2. Estoy en Quirófanos.
- 3. Estoy en Gineco–Obstetricia.
- 4. Estoy en Pediatría.
- 5. Sin respuesta.

4. ¿CUÁL ES SU LUGAR DE PROCEDENCIA?

- 1. Vivo en el D. F.
- 2. Vivo en el Edo. de México
- 3. Vivo en una provincia cercana de la República Mexicana.
- 4. Vivo en una provincia lejana de la República Mexicana.
- 5. Sin respuesta.

5. ¿CUÁL ES SU ESTADO CIVIL?

- 1. Soy soltero(a).
- 2. Soy casado(a).
- 3. Soy divorciado.
- 4. Soy viudo.
- 5. Vivo en unión libre.
- 6. Sin respuesta.

6. ¿EXISTEN SUFICIENTES MEDICAMENTOS PARA SU ATENCIÓN?

- 1. Sí, existen suficientes medicamentos que proporciona el hospital para mi atención y mi pronta recuperación.
- 2. Sí, existen suficientes medicamentos en este hospital.

- _____3. A veces he notado que no hay suficientes medicamentos ya que mi familiar los tiene que traer.
- _____4. No, aquí nunca hay medicamentos. El personal de Enfermería sufre mucho por eso. Siempre se los piden a mis familiares.
- _____5. Sin respuesta.

7. ¿EXISTE SUFICIENTE CANTIDAD DE ROPA PARA SUS CAMBIOS EN EL HOSPITAL?

- _____1. Sí, aquí siempre hay suficiente ropa para los cambios de los pacientes.
- _____2. Sí, aquí la mayoría de las veces sí hay suficiente ropa.
- _____3. A veces he notado que no nos dan ropa, y por tanto creo que falta.
- _____4. No, aquí nunca hay ropa para darles a los pacientes. Esto hace difícil que nos cambiemos diario.
- _____5. Sin respuesta.

8. ¿EXISTE SUFICIENTE CANTIDAD DE PERSONAL DE ENFERMERÍA PARA SU ATENCIÓN?

- _____1. Sí, aquí existe siempre la suficiente cantidad de personal para atender a los pacientes.
- _____2. Sí, existe suficiente cantidad de personal de Enfermería.
- _____3. A veces creo que falta personal de Enfermería.
- _____4. No, aquí nunca hay la suficiente cantidad de personal para atender a los pacientes. Se nota que falta mucho personal, especialmente el fin de semana.
- _____5. Sin respuesta.

9. ¿CONSIDERA USTED QUE ESTE HOSPITAL CUENTA CON EL MATERIAL Y EQUIPO NECESARIOS PARA QUE LAS ENFERMERAS LE OTORGUEN LA ATENCIÓN?

- _____1. Sí, aquí siempre se cuenta con todo el material de curación y equipo necesarios.
- _____2. Sí, la mayoría de las veces sí tienen el equipo y material necesario para poder atenderme.
- _____3. Algunas veces el hospital cuenta con el material y equipo necesario, creo que no tienen nada.
- _____4. No, aquí nunca hay el material de curación y equipo para atenderme, siempre tienen muchas carencias de todo.
- _____5. Sin respuesta.

10. ¿EXISTEN SUFICIENTES INSTALACIONES EN EL HOSPITAL PARA SU ATENCIÓN?

- _____1. Sí, aquí en este hospital se cuenta con todo lo necesario para la atención de los pacientes.
- _____2. Sí, aquí existen las instalaciones necesarias para la atención.
- _____3. A veces creo que no se cuenta con todas las instalaciones.

- _____4. No, yo he notado que hacen falta muchas instalaciones para la atención de los pacientes en este hospital.
- _____5. Sin respuesta.

11. ¿SON LOS SERVICIOS DE ESTE HOSPITAL, ACCESIBLES?

- _____1. Sí, los servicios de este hospital son muy accesibles para todos los pacientes. Esto permite la pronta recuperación.
- _____2. Sí, los servicios de este hospital sí son accesibles para todos los pacientes.
- _____3. A veces creo que este hospital resulta poco accesible para los pacientes.
- _____4. No, yo creo que este hospital es totalmente inaccesible para muchos. Es muy difícil entrar aquí.
- _____5. Sin respuesta.

12. ¿LOS ALIMENTOS QUE LE PROPORCIONAN ESTÁN CALIENTES?

- _____1. Sí, los alimentos que me brindan en este hospital siempre son agradables y están calientes.
- _____2. Sí, los alimentos que me proporcionan, si están calientes.
- _____3. A veces he notado que los alimentos están fríos.
- _____4. No, los alimentos que aquí nos proporcionan, nunca están calientes. Al contrario, están fríos y son desagradables.
- _____5. Sin respuesta.

13. ¿EXISTE CALIDEZ EN LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA PROPORCIONA?

- _____1. Sí, el trato del personal a los pacientes es siempre cálido.
- _____2. Sí, el trato del personal a los pacientes es amable y cordial.
- _____3. Cuando están de buenas, las Enfermeras tratan con calidez a los pacientes.
- _____4. Casi nunca existe calidez del personal de Enfermería a los pacientes.
- _____5. Sin respuesta.

14. ¿ES EL PERSONAL DE ENFERMERÍA AMABLE CON USTED?

- _____1. Sí, el personal de Enfermería es muy amable con todos los pacientes.
- _____2. Sí, el personal de Enfermería es amable con todos los pacientes.
- _____3. A veces creo que el personal de Enfermería no es tan amable como parece porque hay gente muy seria.
- _____4. No, definitivamente el personal de Enfermería no es nada amable con los pacientes. Siempre están muy enojadas.
- _____5. Sin respuesta.

15. ¿CÓMO DESARROLLA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LOS PROCEDIMIENTOS?

- _____ 1. Creo que los desarrolla de manera excelente. Trabaja muy bien y con ello se nota la capacidad y la habilidad del personal.
- _____ 2. Creo que las desarrolla bien porque saben hacer su trabajo.
- _____ 3. Creo que son hábiles en el desarrollo de los procedimientos, pero a veces noto inseguridad.
- _____ 4. Creo que al personal les falta capacitación, experiencia y habilidad en el desarrollo de sus procedimientos.
- _____ 5. Sin respuesta.

16. ¿CÓMO ES LA RELACIÓN ENFERMERA – PACIENTE?

- _____ 1. La relación enfermera–paciente es excelente. Existe mucha comunicación y esto favorece la confianza para con el personal.
- _____ 2. La relación enfermera–paciente es buena.
- _____ 3. A veces creo que hay dificultades en la relación enfermera–paciente.
- _____ 4. La relación Enfermera–paciente es pésima. Casi ni nos hablan y por lo tanto, nosotros tampoco les hablamos.
- _____ 5. Sin respuesta.

17. ¿RECIBE APOYO EMOCIONAL DE PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA?

- _____ 1. Sí, las Enfermeras nos apoyan mucho y esto permite una mejor colaboración en la atención.
- _____ 2. Sí, el personal de Enfermería siempre nos brinda apoyo emocional.
- _____ 3. A veces creo que recibimos poco apoyo del personal de Enfermería. Ellas están siempre muy ocupadas.
- _____ 4. No, nunca hemos recibido apoyo de parte del personal. No es posible hacerlo cuando hay tanto trabajo.
- _____ 5. Sin respuesta.

18. ¿SE SIENTE USTED CÓMODO EN EL HOSPITAL?

- _____ 1. Sí, yo siempre he estado muy cómodo en el hospital.
- _____ 2. Sí, yo siempre he estado cómodo en el hospital.
- _____ 3. A veces he estado cómodo y otras veces incómodo en este hospital.
- _____ 4. Yo siempre he estado incómodo en el hospital.
- _____ 5. Sin respuesta.

19. ¿CREE USTED QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ES EFICIENTE EN EL SERVICIO?

- _____ 1. Sí, creo que el personal de Enfermería demuestra su eficiencia en todas las actividades que desarrolla.
- _____ 2. Sí, el personal de Enfermería trata siempre de demostrar la eficiencia de su trabajo.
- _____ 3. A veces, por exceso de trabajo, el personal de Enfermería parece

- ineficiente.
- _____4. No, yo creo que el personal de Enfermería no es eficiente en el desarrollo de sus actividades.
 - _____5. Sin respuesta.

20. ¿CREE USTED QUE HA MEJORADO CON LA ATENCIÓN QUE RECIBE?

- _____1. Sí, yo siento que he mejorado con la atención que me brindan, especialmente las Enfermeras.
- _____2. Sí, yo siento que he mejorado con la atención que me brindan.
- _____3. A veces creo que he mejorado, pero otras veces creo no tanto.
- _____4. No, yo creo que no he mejorado. Al contrario, me siento peor.
- _____5. Sin respuesta.

21. ¿CREE USTED QUE LOS PACIENTES ESTÉN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN QUE RECIBEN?

- _____1. Sí, los pacientes sí estamos satisfechos en nuestras necesidades básicas, gracias al cuidado de Enfermería.
- _____2. Sí, los pacientes frecuentemente si expresamos nuestra satisfacción y agradecimiento por la atención que brindan.
- _____3. A veces existen quejas de los pacientes y familiares por la atención recibida.
- _____4. Los pacientes siempre se quejan de la atención que les brinda Enfermería.
- _____5. Sin respuesta.

22. ¿CREE USTED QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LE PROPORCIONA IATROGENIAS (OTRAS ENFERMEDADES) EN LA ATENCIÓN?

- _____1. No, el personal de Enfermería no comete iatrogenias porque los conocimientos que posee son suficientes y seguros.
- _____2. No, el personal de Enfermería no comete iatrogenias aunque por exceso de trabajo, no se lava las manos.
- _____3. No se ha comprobado que el personal de Enfermería contribuya a las enfermedades de los pacientes, aunque muchos así lo piensen.
- _____4. Sí, creo que el personal de Enfermería descuida unos aspectos importantes ocasionando iatrogenias a los pacientes.
- _____5. Sin respuesta.

23. ¿CONFÍAN LOS PACIENTES EN LA ATENCIÓN QUE RECIBEN DE ENFERMERÍA?

- _____ 1. Sí, creo que todos los pacientes siempre confiamos en la atención que Enfermería proporciona.
- _____ 2. Sí, generalmente los pacientes confiamos en la atención que el personal de Enfermería proporciona.
- _____ 3. Ocasionalmente los pacientes confiamos en el personal de Enfermería.
- _____ 4. Los pacientes nunca confiamos en la atención que Enfermería proporciona.
- _____ 5. Sin respuesta.

24. ¿CREE USTED QUE SE ESTÁN CUMPLIENDO SUS EXPECTATIVAS DE MEJORÍA CON LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA PROPORCIONA?

- _____ 1. Sí, se están cumpliendo totalmente porque me siento mejor.
- _____ 2. Sí, creo que se están cumpliendo la mayoría de las veces.
- _____ 3. A veces creo que se están cumpliendo, pero otras veces creo que no.
- _____ 4. No, yo no creo que se estén cumpliendo mis expectativas de mejoría porque me siento peor.
- _____ 5. Sin respuesta.

25. ¿LE INFORMAN LA EVOLUCIÓN DE SU PADECIMIENTO?

- _____ 1. Sí, aquí siempre me informan como voy evolucionando.
- _____ 2. Sí, la mayoría de las veces me informan como voy.
- _____ 3. A veces me informan y comprendo, pero otras veces no entiendo nada.
- _____ 4. No, aquí nunca me informan como voy, aunque pregunte.
- _____ 5. Sin respuesta.

26. ¿EXISTE PRONTITUD EN LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA PROPORCIONA?

- _____ 1. Sí, las Enfermeras siempre acuden en el momento que el paciente lo solicita.
- _____ 2. Sí, las Enfermeras acuden con prontitud cuando sus actividades se lo permiten.
- _____ 3. Ocasionalmente el personal de Enfermería acude con prontitud al llamado del paciente.
- _____ 4. No, definitivamente no existe prontitud en la atención que Enfermería proporciona a los pacientes.
- _____ 5. Sin respuesta.

APÉNDICE N° 2

MODELO DE TARJETA SIMPLE

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
27	28	MODELO DE TARJETA SIMPLE						11	12
25	26	Cuestionario No. _____						13	14
24	23	22	21	20	19	18	17	16	15

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

APÉNDICE N° 3

MODELO DE TARJETA DE CONCENTRACIÓN DE DATOS

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____
2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____
3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____
4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____
5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____
6 _____									
27	28	MODELO DE TARJETA DE CONCENTRACIÓN DE DATOS						11	12
1 _____	1 _____							1 _____	1 _____
2 _____	2 _____							2 _____	2 _____
3 _____	3 _____							3 _____	3 _____
4 _____	4 _____							4 _____	4 _____
5 _____	5 _____							5 _____	5 _____
25	26	Del cuestionario _____ al _____						13	14
1 _____	1 _____							1 _____	1 _____
2 _____	2 _____							2 _____	2 _____
3 _____	3 _____							3 _____	3 _____
4 _____	4 _____							4 _____	4 _____
5 _____	5 _____							5 _____	5 _____
24	23	22	21	20	19	18	17	16	15
1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____
2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____
3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____
4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____
5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

APÉNDICE N° 4

MODELO DE TARJETA MATRIZ DE CONCENTRACIÓN DE DATOS

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____
2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____
3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____
4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____
5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____
6 _____				6 _____					
27	28	MODELO DE TARJETA MATRIZ DE CONCENTRACIÓN DE DATOS						11	12
1 _____	1 _____							1 _____	1 _____
2 _____	2 _____							2 _____	2 _____
3 _____	3 _____							3 _____	3 _____
4 _____	4 _____							4 _____	4 _____
5 _____	5 _____							5 _____	5 _____
25	26	TOTAL DE CUESTIONARIOS: _____						13	14
1 _____	1 _____							1 _____	1 _____
2 _____	2 _____							2 _____	2 _____
3 _____	3 _____							3 _____	3 _____
4 _____	4 _____							4 _____	4 _____
5 _____	5 _____							5 _____	5 _____
24	23	22	21	20	19	18	17	16	15
1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____
2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____
3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____
4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____
5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

7 GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACCESIBILIDAD: Se refiere a la adquisición fácil de un producto o servicio, en el cual el consumidor se ve favorecido por las facilidades que se le brindan para la obtención de productos o servicios sanitarios para llegar a tener mayor calidad de vida.

ALIMENTO: Serie de nutrimentos que requieren los organismos vivos para su crecimiento, desarrollo y reproducción mediante el consumo de de elementos indispensables para mantener la vida como lo son: proteínas, carbohidratos, minerales y grasas, los cuales deben consumirse para los humanos de preferencia en 3 alimentos al día repartidos según actividad física, trabajo y actividad profesional que desempeñe cada persona.

AMABILIDAD: Implica tener un trato digno y cordial con las personas que requieran nuestra atención y favorecer la interacción con los usuarios de tal forma que estos gocen la presencia y la intervención que realice una o varias personas ante otras.

APOYO: Protección, auxilio o favor realizado a una persona, con determinadas necesidades.

ATENCIÓN: Prestar observación con dedicación sobre lo que se trata, de tal forma que se puede responder con claridad y en forma eficiente y asertiva, cuando requieran de nuestra intervención. La atención es también una manera natural de relacionarse con otro por quien uno siente compromiso y responsabilidad, la atención es principio filosófico principal en Enfermería, que se brinda a personas, actividades y proyectos para un individuo.

ATRIBUTOS: Cada una de las cualidades de un ser, la razón es atributo del hombre.

CALIDAD: Es el conjunto de atributos de un bien o servicio que satisfacen los requerimientos del cliente. Es también un valor fundamental de la cultura organizacional de los servicios de salud en beneficio de todos.

CALIDEZ: Es una cualidad de las personas en demostrar que son amigables, de buenas intenciones, que brinden buen trato a otras personas, ofrecen su persona y lo que tienen o poseen con agrado y respeto para que esa otra persona se sienta bien.

COMUNICACIÓN: Proceso por el cual se muestran unos resultados y son conocidos por otras personas permitiendo compartir e

intercambiar ideas y opiniones con el objeto de mejorar la ejecución de una actividad que sea juzgada y evaluada.

COMPETENCIA: Capacidad de poner en práctica de forma integrada los conocimientos, habilidades y características de la personalidad adquirida. Incluye saberes teóricos, habilidades, prácticas aplicativas y actitudes.

COMODIDAD: Es un elemento que condiciona la forma del trabajo así como la opinión sobre la atención, en aspectos como la disponibilidad de ciertos accesorios, espacios adecuados, etc. Implica la buena disposición de las cosas para el uso que se ha de hacer con ellas. Proporcionar bienestar a una persona, en cualquier lugar donde se encuentre.

COMUNICACIÓN: Transferencia de información comprendida de una persona a otra. Es un proceso por el cual se muestran unos resultados y son conocidos por otras personas permitiendo compartir e intercambiar ideas y opiniones con el objeto de mejorar la ejecución de una actividad que sea juzgada y evaluada.

CONFIANZA: Persona con quien se tiene trato íntimo o familiar, en quien se puede confiar, que posee cualidades recomendables para un fin determinado.

CONSUMIDOR: Persona o conjunto de personas que satisfacen sus necesidades mediante el uso de los bienes y servicios generados en el proceso productivo.

CRITERIO: Es la denominación sin cuantificar de una variable, la cual es reconocida como un factor fiable de calidad.

DESTREZA: Competencia técnica o habilidad ligada a la experiencia en el ejercicio de un campo de actividad profesional. Implica también la capacidad práctica que se vincula a un desarrollo preciso y ciertas formas de motricidad especializada.

EFICIENCIA: Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles: no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia.

ENFERMERÍA: Es una profesión que permite la identificación y el tratamiento de las respuestas del ser humano a los problemas de salud actuales o potenciales e incluye la práctica y supervisión de funciones y servicios que, directa o indirectamente, en colaboración con un cliente o equipo de salud. Tiene como objetivos la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, alivio del sufrimiento, restauración de la salud y el desarrollo óptimo del potencial de salud e incluye todos los aspectos del proceso de Enfermería. La Enfermería entonces es la ciencia que comprende

los conocimientos, actividades y aptitudes necesarios para atender correctamente las necesidades del individuo, grupo y comunidad, referentes a la salud, su conservación y promoción así como su restablecimiento.

ENFERMERA: La función propia de la Enfermera es la de prestar los cuidados al individuo y a la comunidad, dicha función le da identidad y la distingue del resto de las profesiones que trabajan en el campo de las ciencias de la salud. Enfermera es aquella persona responsable de la planificación, la administración y la evaluación de los servicios proporcionados, en todas las circunstancias, teniendo como objetivo la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el cuidado de los enfermos y su rehabilitación.

EQUIPO: Éste se refiere a dos aspectos. El primero lo referente a los instrumentos de trabajo mínimos indispensables para poder realizar el trabajo laboral según se requiera y el otro, es lo concerniente al equipo de trabajo de varias personas para realizar acciones encaminadas a un fin común.

EVOLUCIÓN: Curso de una enfermedad, como la evolución, desarrollo. Tendencia de un cáncer, etc.

EXPECTATIVA: Espera de algo, que ha de suceder. Por ejemplo, estar a la expectativa, de algún resultado, de un cuidado.

IATROGENIA: Implica una enfermedad, riesgo o mal causado por el tratamiento o por técnicas diagnósticas. Una enfermedad iatrogénica es la provocada por el personal médico, por técnicas diagnósticas o terapéuticas o por la exposición al medio ambiente hospitalario.

INDICADORES: Parámetro o situación, cifra representativa de una situación económica asistencial en un período determinado. Los indicadores de calidad de los cuidados de Enfermería son variables presentes en la atención Enfermera y pueden identificarse, según sean los enfoques de valoración de calidad, como: indicadores de estructura, indicadores de proceso e indicadores de resultado.

INFORMACIÓN: Conocimiento que se tiene de algo, contenido de los mensajes transmitidos por los medios de comunicación. Esto implica considerar la elección de las palabras para estructurar un mensaje.

INSTALACIONES: Se refiere a todos los elementos que se deben favorecer en un ambiente de trabajo como planta de energía, ventilación, conductos, aparatos, electricidad, corrientes de aire,

refrigeración, etc., con la finalidad de crear las condiciones óptimas para evitar accidentes de trabajo y mejor rendimiento de los empleados.

ISO 9000: Son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad.

MATERIAL Y EQUIPO: Material es todo aquello que nos sirve para realizar las tareas encomendadas por los superiores pero que estos tienen la obligación de proveer según el trabajo que se realice en el ambiente laboral en el cual desempeñamos nuestras funciones.

MEDICAMENTOS: El medicamento o una sustancia que procede de componentes naturales o/y químicos, los cuales tienen la facultad de acuerdo a la dosis recomendada por el médico, causan mejoría o alivio según el padecimiento del paciente; pueden ser administradas por diferentes vías: oral, sublingual, I.M., subcutánea, I.V., oftálmica, ótica y tópica entre otras.

MEJORÍA: Alivio de algún dolor, padecimiento o enfermedad, ventaja de superioridad de una cosa respecto de otra.

NECESIDADES: Requisitos fisiológicos, psicológicos y sociales fundamentales del hombre para mantener su equilibrio interno y con

su entorno. Éstas son comunes a todos los seres humanos sanos o enfermos y varían de un individuo a otro influenciadas por la fisiología, por la biología, estado psicológico y factores socio-culturales.

PADECIMIENTOS: Acción y efecto de padecer o sufrir un daño o una enfermedad.

PERSONAL DE ENFERMERÍA: El personal de enfermería es el capacitado para brindar atención a los pacientes, después de una preparación académica formal en una institución que cubre los requisitos legales para formar a este personal que cuida de los usuarios en hospitales oficiales y privados, centros de salud y en forma particular pero siempre con la intención de recuperar la salud del paciente.

PRONTITUD: Celeridad, destreza de ejecutar una actividad. Por ejemplo prontitud en el trabajo, viveza en el ingenio.

PROTOTIPO: Ejemplo, modelo, ideal, patrón, norma, canon, paradigma, molde; espejo de algo.

REQUISITOS: Circunstancia, condición, formalidad.

RESULTADO: Es el cambio real de la situación inicial medidas en términos de los productos, efectos, o impacto generado a partir de los objetivos definidos.

ROPA: Es la vestimenta que se ocupa para cubrir el cuerpo humano. Ésta puede elaborarse de diferentes materiales como lo es: algodón, lana, popelina, lino, seda, mezclilla, etc. y en el ámbito hospitalario juega un papel importante puesto que cuando un paciente se encuentra internado es obligación de la institución proveer la vestimenta necesaria para los usuarios que se encuentran hospitalizados y por ende no pueden vestirse en forma habitual como lo hacen fuera del hospital.

SATISFACCIÓN: Es un componente de la calidad que esta ligado a la existencia de algunos aspectos organizativos tecnológicos y de relaciones interpersonales de acuerdo a los cuales unos y otros puedan desarrollar el trabajo o bien recibir la atención.

SEGURIDAD: Es un componente esencial de seguridad que se basa en cuestiones organizativas, normas y procedimientos, así como en la dotación de instalaciones que reúne las condiciones necesarias.

SERVICIO: Organización y personal destinados a satisfacer necesidades del público.

SEGURIDAD: Implica evitar los riesgos. Es un componente esencial de seguridad que se basa en cuestiones organizativas, normas y procedimientos, así como en la dotación de instalaciones que reúne las condiciones necesarias.

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACCESIBILIDAD: Se refiere a la adquisición fácil de un producto o servicio, en el cual el consumidor se ve favorecido por las facilidades que se le brindan para la obtención de productos o servicios sanitarios para llegar a tener mayor calidad de vida.

ALIMENTO: Serie de nutrimentos que requieren los organismos vivos para su crecimiento, desarrollo y reproducción mediante el consumo de de elementos indispensables para mantener la vida como lo son: proteínas, carbohidratos, minerales y grasas, los cuales deben consumirse para los humanos de preferencia en 3 alimentos al día repartidos según actividad física, trabajo y actividad profesional que desempeñe cada persona.

AMABILIDAD: Implica tener un trato digno y cordial con las personas que requieran nuestra atención y favorecer la interacción con los usuarios de tal forma que estos gocen la presencia y la intervención que realice una o varias personas ante otras.

APOYO: Protección, auxilio o favor realizado a una persona, con determinadas necesidades.

ATENCIÓN: Prestar observación con dedicación sobre lo que se trata, de tal forma que se puede responder con claridad y en forma eficiente y asertiva, cuando requieran de nuestra intervención. La atención es también una manera natural de relacionarse con otro por quien uno siente compromiso y responsabilidad, la atención es principio filosófico principal en Enfermería, que se brinda a personas, actividades y proyectos para un individuo.

ATRIBUTOS: Cada una de las cualidades de un ser, la razón es atributo del hombre.

CALIDAD: Es el conjunto de atributos de un bien o servicio que satisfacen los requerimientos del cliente. Es también un valor fundamental de la cultura organizacional de los servicios de salud en beneficio de todos.

CALIDEZ: Es una cualidad de las personas en demostrar que son amigables, de buenas intenciones, que brinden buen trato a otras personas, ofrecen su persona y lo que tienen o poseen con agrado y respeto para que esa otra persona se sienta bien.

COMUNICACIÓN: Proceso por el cual se muestran unos resultados y son conocidos por otras personas permitiendo compartir e intercambiar ideas y opiniones con el objeto de mejorar la ejecución de una actividad que sea juzgada y evaluada.

COMPETENCIA: Capacidad de poner en práctica de forma integrada los conocimientos, habilidades y características de la personalidad adquirida. Incluye saberes teóricos, habilidades, prácticas aplicativas y actitudes.

COMODIDAD: Es un elemento que condiciona la forma del trabajo así como la opinión sobre la atención, en aspectos como la disponibilidad de ciertos accesorios, espacios adecuados, etc. Implica la buena disposición de las cosas para el uso que se ha de hacer con ellas. Proporcionar bienestar a una persona, en cualquier lugar donde se encuentre.

COMUNICACIÓN: Transferencia de información comprendida de una persona a otra. Es un proceso por el cual se muestran unos resultados y son conocidos por otras personas permitiendo compartir e intercambiar ideas y opiniones con el objeto de mejorar la ejecución de una actividad que sea juzgada y evaluada.

CONFIANZA: Persona con quien se tiene trato íntimo o familiar, en quien se puede confiar, que posee cualidades recomendables para un fin determinado.

CONSUMIDOR: Persona o conjunto de personas que satisfacen sus necesidades mediante el uso de los bienes y servicios generados en el proceso productivo.

CRITERIO: Es la denominación sin cuantificar de una variable, la cual es reconocida como un factor fiable de calidad.

DESTREZA: Competencia técnica o habilidad ligada a la experiencia en el ejercicio de un campo de actividad profesional. Implica también la capacidad práctica que se vincula a un desarrollo preciso y ciertas formas de motricidad especializada.

EFICIENCIA: Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles: no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia.

ENFERMERÍA: Es una profesión que permite la identificación y el tratamiento de las respuestas del ser humano a los problemas de salud actuales o potenciales e incluye la práctica y supervisión de funciones y servicios que, directa o indirectamente, en colaboración

con un cliente o equipo de salud. Tiene como objetivos la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, alivio del sufrimiento, restauración de la salud y el desarrollo óptimo del potencial de salud e incluye todos los aspectos del proceso de Enfermería. La Enfermería entonces es la ciencia que comprende los conocimientos, actividades y aptitudes necesarios para atender correctamente las necesidades del individuo, grupo y comunidad, referentes a la salud, su conservación y promoción así como su restablecimiento.

ENFERMERA: La función propia de la Enfermera es la de prestar los cuidados al individuo y a la comunidad, dicha función le da identidad y la distingue del resto de las profesiones que trabajan en el campo de las ciencias de la salud. Enfermera es aquella persona responsable de la planificación, la administración y la evaluación de los servicios proporcionados, en todas las circunstancias, teniendo como objetivo la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el cuidado de los enfermos y su rehabilitación.

EQUIPO: Éste se refiere a dos aspectos. El primero lo referente a los instrumentos de trabajo mínimos indispensables para poder realizar el trabajo laboral según se requiera y el otro, es lo concerniente al equipo

de trabajo de varias personas para realizar acciones encaminadas a un fin común.

EVOLUCIÓN: Curso de una enfermedad, como la evolución, desarrollo. Tendencia de un cáncer, etc.

EXPECTATIVA: Espera de algo, que ha de suceder. Por ejemplo, estar a la expectativa, de algún resultado, de un cuidado.

IATROGENIA: Implica una enfermedad, riesgo o mal causado por el tratamiento o por técnicas diagnósticas. Una enfermedad iatrogénica es la provocada por el personal médico, por técnicas diagnósticas o terapéuticas o por la exposición al medio ambiente hospitalario.

INDICADORES: Parámetro o situación, cifra representativa de una situación económica asistencial en un período determinado. Los indicadores de calidad de los cuidados de Enfermería son variables presentes en la atención Enfermera y pueden identificarse, según sean los enfoques de valoración de calidad, como: indicadores de estructura, indicadores de proceso e indicadores de resultado.

INFORMACIÓN: Conocimiento que se tiene de algo, contenido de los mensajes transmitidos por los medios de comunicación. Esto implica considerar la elección de las palabras para estructurar un mensaje.

INSTALACIONES: Se refiere a todos los elementos que se deben favorecer en un ambiente de trabajo como planta de energía, ventilación, conductos, aparatos, electricidad, corrientes de aire, refrigeración, etc., con la finalidad de crear las condiciones óptimas para evitar accidentes de trabajo y mejor rendimiento de los empleados.

ISO 9000: Son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad.

MATERIAL Y EQUIPO: Material es todo aquello que nos sirve para realizar las tareas encomendadas por los superiores pero que estos tienen la obligación de proveer según el trabajo que se realice en el ambiente laboral en el cual desempeñamos nuestras funciones.

MEDICAMENTOS: El medicamento o una sustancia que procede de componentes naturales o/y químicos, los cuales tienen la facultad de acuerdo a la dosis recomendada por el médico, causan mejoría o

alivio según el padecimiento del paciente; pueden ser administradas por diferentes vías: oral, sublingual, I.M., subcutánea, I.V., oftálmica, ótico y tópica entre otras.

MEJORÍA: Alivio de algún dolor, padecimiento o enfermedad, ventaja de superioridad de una cosa respecto de otra.

NECESIDADES: Requisitos fisiológicos, psicológicos y sociales fundamentales del hombre para mantener su equilibrio interno y con su entorno. Éstas son comunes a todos los seres humanos sanos o enfermos y varían de un individuo a otro influenciadas por la fisiología, por la biología, estado psicológico y factores socio-culturales.

PADECIMIENTOS: Acción y efecto de padecer o sufrir un daño o una enfermedad.

PERSONAL DE ENFERMERÍA: El personal de enfermería es el capacitado para brindar atención a los pacientes, después de una preparación académica formal en una institución que cubre los requisitos legales para formar a este personal que cuida de los usuarios en hospitales oficiales y privados, centros de salud y en

forma particular pero siempre con la intención de recuperar la salud del paciente.

PRONTITUD: Celeridad, destreza de ejecutar una actividad. Por ejemplo prontitud en el trabajo, viveza en el ingenio.

PROTOTIPO: Ejemplo, modelo, ideal, patrón, norma, canon, paradigma, molde; espejo de algo.

REQUISITOS: Circunstancia, condición, formalidad.

RESULTADO: Es el cambio real de la situación inicial medidas en términos de los productos, efectos, o impacto generado a partir de los objetivos definidos.

ROPA: Es la vestimenta que se ocupa para cubrir el cuerpo humano. Ésta puede elaborarse de diferentes materiales como lo es: algodón, lana, popelina, lino, seda, mezclilla, etc. y en el ámbito hospitalario juega un papel importante puesto que cuando un paciente se encuentra internado es obligación de la institución proveer la vestimenta necesaria para los usuarios que se encuentran hospitalizados y por ende no pueden vestirse en forma habitual como lo hacen fuera del hospital.

SATISFACCIÓN: Es un componente de la calidad que está ligado a la existencia de algunos aspectos organizativos tecnológicos y de relaciones interpersonales de acuerdo a los cuales unos y otros puedan desarrollar el trabajo o bien recibir la atención.

SEGURIDAD: Es un componente esencial de seguridad que se basa en cuestiones organizativas, normas y procedimientos, así como en la dotación de instalaciones que reúne las condiciones necesarias.

SERVICIO: Organización y personal destinados a satisfacer necesidades del público.

SEGURIDAD: Implica evitar los riesgos. Es un componente esencial de seguridad que se basa en cuestiones organizativas, normas y procedimientos, así como en la dotación de instalaciones que reúne las condiciones necesarias.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARIAS, Fernando. Lecturas para el curso de Metodologías de la investigación. Ed. Trillas. México, 1976. 267pp.

ARNOT, Clara. Administración de Enfermería. Ed. Carvajal. Buenos Aires, 1980. 375pp.

BALDERAS, P; Ma. de la Luz. Administración de los servicios de Enfermería. Ed. Interamericana. México, 1988. 257pp.

BALSEIRO A; Lasty y Cols. Evaluación de la calidad de la atención de Enfermería en el Hospital Santa Fe: Un estudio basado en la opinión del personal de Enfermería, Médicos, pacientes y familiares. En la Revista Enfermería Universitaria Vol. 3 N° 2 año 3 Mayo-Agosto. México, 2006. p. 30-39.

BALSEIRO A; Lasty y Cols. La calidad de la atención de Enfermería. En la Revista Desarrollo Científico de Enfermería. Vol. 13 N° 9 Octubre. México, 2005. p. 275-278.

BARQUIN, Manuel. Administración de Enfermería. Ed. interamericana, McGraw-Hill. D.F. 1993. 228pp.

CALENDER, Tiny. Administración Hospitalaria para Enfermeras. Ed. Interamericana. México, 1963. 163pp.

CHAPARRO, Estela y Cols. Administración de los servicios de Enfermería. Ed. Interamericana. Buenos Aires, 1974. 93pp.

DIVICENTI, Marie. Administración de los Servicios de Enfermería. Ed. Limusa. México, 1984. 499pp.

GARCÍA, Alfredo. Introducción a la metodología de la investigación. Ed. Plaza y Valdez. 2ª ed. México, 1997. 267pp.

GUTIÉRREZ, Raúl. Introducción al método científico. Ed. Esfinge. México, 1992. 272pp.

HOPKINS, David. La investigación como base de la enseñanza. Ed. Morata. Madrid, 1987. 183pp.

JORDAN, J. María Lourdes y María Elena Espino Villafuerte. Calidad Total de la Atención de Enfermería y la Percepción del Paciente en

Servicio de C. G. En la Revista Desarrollo Científico de Enfermería, N° 2. Vol. 10 Marzo. México, 2002. p 35-40.

LA MONICA L; Elaine. Dirección y Administración en Enfermería. Ed. Mosby/Doyma. Barcelona, 1994. 447pp.

MALAGON M, Gustavo y Cols. Garantías de la Calidad. Ed. Médica Panamericana. México, 1999. 591pp.

MARRINER, T; Ann. Guía de Gestión y Dirección de Enfermería. Ed. Harcourt. 6ª ed. Madrid, 2001. 511pp.

MARRINER, Ann. Manual para Administración de Enfermería. Ed. Interamericana. México, 1986. 800pp.

MARTINEZ M; Lorena y Cols. Calidad de los Servicios de Enfermería: ¿Utopía o realidad?. En la Revista Desarrollo Científico de Enfermería. Vol. 9 N° 3 Abril, México, 2001. p. 68-75.

MÉNDEZ, Ignacio. El Protocolo de Investigación. Ed. Trillas. 2ª ed. México, 1990. 202pp.

MOMPART G; María Paz y Martha Durán. Administración y Gestión. Ed. Doyma. Madrid, 423pp.

MORENO R; Ana. Calidad en Enfermería. En la Revista Enfermería Global. N° 6 Mayo, México, 2005. p. 2-4.

PALMERO S; Olga. Administración de los Servicios de la Salud en Enfermería. Ed. Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social. México, 1992. 560pp.

ROJAS, Raúl. El proceso de la investigación científica. Ed. Trillas. 3ª ed. México, 1983. 151pp.

ROSENBLUETH, Arturo. El mundo científico. Ed. Fournier. México, 1971. 94pp.

SALINAS G; Alberto. La calidad total y el mejoramiento continuo. En Internet:: <http://tucma.com/dsalinas@sol.racsa.co.cr>. México, 2005. 3pp.

SIMMS, Lillian y Cols. Administración de Servicios de Enfermería. Ed. Interamericana. México, 1986. 410pp.

TAMAYO T; Mario. El proceso de la investigación científica. Ed. Limusa. 2ª ed. México, 1987. 161pp.

TRINCADO A; Ma. Teresa y Emilio Fernández C. La Calidad del Servicio. En la Revista Cubana de Enfermería. Enero – Abril. Cuba, 1995. 7pp.