

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

LA EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS
PACIENTES DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN
MÉXICO D.F.: UN ESTUDIO BASADO EN LA OPINIÓN DE LOS
USUARIOS.

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

PRESENTAN:
ELIZABET LEÓN ROMERO
MARLENE MÉNDEZ ABOYTES
ANGELA PERALTA ROLDÁN
NALLELY RAMÍREZ BONILLA

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

MÉXICO, D. F.

JULIO DE 2008



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 Doctora Carmen L. Balseiro Almario por sus enseñanzas, apoyo y paciencia para la realización de esta tesis.

A la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia por ser nuestro segundo hogar y darnos las armas necesarias para desempeñarnos como profesionales de la salud.

Al Hospital General de Milpa Alta por facilitarnos los recursos necesarios para esta investigación.

DEDICATORIAS.

A nuestros padres que nos han apoyado y han estado siempre en los momentos más difíciles, alentándonos a seguir adelante.

A nuestros hermanos que nos han brindado el espíritu de superación y nos han ayudado a ver más allá del horizonte.

A nuestras compañeras de tesis por la dedicación y esfuerzo que demostraron para la realización de esta investigación.

CONTENIDO

	PÁGS.
INTRODUCCIÓN.....	1
1. <u>FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN</u>	3
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA.....	3
1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 UBICACIÓN DEL TEMA DE ESTUDIO.....	7
1.5 OBJETIVOS.....	8
1.5.1 General.....	8
1.5.2 Específicos.....	8
2. <u>MARCO TEÓRICO</u>	9
2.1 ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES.....	9
2.1.1 La Enfermería.....	9
- Definición.....	9
2.1.2 Proceso Atención Enfermería.....	10
-Valoración.....	10
-Diagnóstico.....	12
-Planeación.....	12
-Ejecución.....	13
-Evaluación.....	13
2.1.3 Enfermería como profesión.....	14
-Ética en Enfermería.....	16
• Derechos de las Enfermeras.....	18
• Derechos del paciente.....	20

2.1.4 Práctica Enfermera.....	24
2.1.5 Funciones de Enfermería.....	27
2.1.5.1 Enfermera Clínica.....	29
- Asistencia de enfermería en la satisfacción de las 14 necesidades según Virginia Henderson.....	30
• Respirar con normalidad.....	31
• Comer y beber adecuadamente.....	32
• Eliminar los desechos del organismo.....	33
• Movimiento y mantenimiento de una postura adecuada.....	34
• Descansar y dormir.....	36
• Seleccionar vestimenta adecuada.....	37
• Mantener la temperatura corporal.....	38
• Mantener la higiene corporal.....	39
• Evitar los peligros del entorno.....	41
• Comunicarse con otros, expresar emociones, necesidades, miedos u opiniones.....	42
• Ejercer culto a Dios, acorde con la religión.....	43
• Trabajar de forma que permita sentirse realizado.....	44
• Participar en todas las formas de recreación y ocio.	44

• Estudiar, descubrir o satisfacer la curiosidad que conduce a un desarrollo normal de la salud.....	45
2.1.5.2 Enfermera Docente.....	45
-Enseñanza al paciente.....	47
-Enseñanza a la familia del paciente.....	48
-Enseñanza enfermera-comunidad.....	49
-Enseñanza enfermera- equipo profesional.....	50
-Enseñanza a los estudiantes.....	52
2.1.5.3 Enfermera Administradora.....	53
-Liderazgo.....	55
-Resolución de problemas.....	56
-Toma de decisiones.....	57
-Gestión de la calidad del cuidado.....	59
-Documentación legal.....	60
2.1.5.4 Enfermera Investigadora.....	66
-Enseñanza de los principios científicos.....	67
-Estudios de especialización y actualización de conocimientos.....	68
3. <u>METODOLOGÍA</u>	69
3.1 VARIABLES E INDICADORES.....	69
3.1.1 Independiente: ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES.....	69
3.1.2 Definición operacional de la variable.....	70

3.1.3 Modelo de relación de Influencia de la variable.....	72
3.2 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	72
3.2.1 Tipo.....	72
3.2.2 Diseño.....	73
3.2.4 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación.....	74
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN UTILIZADOS	74
3.3.1 Fichas de trabajo.....	74
3.3.2 Observación.....	74
3.3.3 Entrevista.....	75
3.3.4 Cuestionarios.....	75
4. <u>INSTRUMENTACIÓN ESTADÍSTICA</u>	76
4.1 UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA.....	76
4.2 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	76
4.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS....	125
5. <u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	139
6. <u>ANEXOS Y APÉNDICES</u>	152
7. <u>GLOSARIO DE TÉRMINOS</u>	163
8. <u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	173

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	77
CUADRO N° 2: DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	79
CUADRO N° 3: DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	81
CUADRO N° 4: DISTRIBUCIÓN DEL LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	83
CUADRO N° 5: DISTRIBUCIÓN DE LA RELIGIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	85

CUADRO N° 6: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LES TOMAN LOS SIGNOS VITALES CADA QUE ASISTEN AL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	87
CUADRO N° 7: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ORIENTAN ACERCA DEL TIPO DE ALIMENTACIÓN QUE DEBEN CONSUMIR EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	89
CUADRO N° 8: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ORIENTAN SOBRE SU ARREGLO PERSONAL EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	91

CUADRO N° 9: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS APOYAN EMOCIONALMENTE EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	93
CUADRO N° 10: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS TRATAN DE MANERA HUMANÍSTICA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	95
CUADRO N° 11: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A CÓMO ES LA RELACIÓN ENFERMERA- PACIENTE EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	97
CUADRO N° 12: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO AL CUIDADO BRINDADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D. F.....	99

CUADRO N° 13: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS
USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS LES INFORMAN TODO LO
RELACIONADO CON SU PADECIMIENTO
EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA
ALTA, EN MÉXICO, D.F.....101

CUADRO N° 14: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS
USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS LOS RESPETAN EN EL
HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA,
EN MÉXICO, D.F.....103

CUADRO N° 15: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN
DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI
SE SIENTEN SEGUROS CON LA
ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS
ENFERMERAS EN EL HOSPITAL GENERAL
DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....105

CUADRO N° 16: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI ESTÁN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA LES PROPORCIONA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	107
CUADRO N° 17: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS PROMUEVEN EN TODOS LOS PACIENTES EL CUIDADO A SU SALUD EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	109
CUADRO N° 18: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS SE ACTUALIZAN Y ESTUDIAN CUESTIONES RELACIONADAS CON SU PROFESIÓN EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	111

CUADRO N° 19: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE
LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS SON HÁBILES EN TODO
LO QUE HACEN EN EL HOSPITAL
GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO,
D.F.....113

CUADRO N° 20: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE
LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS LOS ORIENTAN ACERCA
DE LOS CUIDADOS QUE DEBEN
LLEVAR A CABO EN SU DOMICILIO EN EL
HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA,
EN MÉXICO, D.F.....115

CUADRO N° 21: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE
LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS LOS ORIENTAN
ACERCA DE LOS TRÁMITES
ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN
LLEVAR A CABO EN EL HOSPITAL
GENERAL DE MILPA ALTA, EN
MÉXICO, D.F.....117

CUADRO N° 22: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ASISTEN EN LA ELABORACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	119
CUADRO N° 23: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LES HAN REALIZADO ENCUESTAS ACERCA DE LA ATENCIÓN QUE LES BRINDAN EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	121
CUADRO N° 24: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A LAS PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	123

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA N° 1: DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	78
GRÁFICA N° 2: DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	80
GRÁFICA N° 3: DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO DE CIVIL DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	82
GRÁFICA N° 4: DISTRIBUCIÓN DEL LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	84
GRÁFICA N° 5: DISTRIBUCIÓN DE LA RELIGIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....	86

GRÁFICA N° 6: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS
USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS LES TOMAN LOS SIGNOS
VITALES CADA QUE ASISTEN AL HOSPITAL
GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO,
D.F.....88

GRÁFICA N° 7: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS
USUARIOS ENTORNO A SI
LAS ENFERMERAS LOS ORIENTAN
ACERCA DEL TIPO DE ALIMENTACIÓN
QUE DEBEN CONSUMIR EN EL HOSPITAL
GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO,
D.F.....90

GRÁFICA N° 8: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS
USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS LOS ORIENTAN SOBRE SU
ARREGLO PERSONAL EN EL HOSPITAL
GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO,
D.F.....92

- GRÁFICA N° 9: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS
USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS LOS APOYAN
EMOCIONALMENTE EN EL HOSPITAL
GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO,
D.F.....94
- GRÁFICA N° 10: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS
USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS LOS TRATAN DE MANERA
HUMANÍSTICA EN EL HOSPITAL GENERAL
DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....96
- GRÁFICA N° 11: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS
USUARIOS ENTORNO A CÓMO ES LA
RELACIÓN ENFERMERA- PACIENTE EN EL
HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN
MÉXICO, D.F.....98
- GRÁFICA N° 12: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS
USUARIOS ENTORNO AL CUIDADO
BRINDADO POR EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL
DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D. F.....100

- GRÁFICA N° 13: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LES INFORMAN TODO LO RELACIONADO CON SU PADECIMIENTO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....102
- GRÁFICA N° 14: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS RESPETAN EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....104
- GRÁFICA N° 15: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI SE SIENTEN SEGUROS CON LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....106
- GRÁFICA N° 16: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI ESTÁN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA LES PROPORCIONA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....108

- GRÁFICA N° 17: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS
USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS PROMUEVEN EN
TODOS LOS PACIENTES EL CUIDADO
A SU SALUD EN EL HOSPITAL GENERAL
DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.....110
- GRÁFICA N° 18: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE
LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS SE ACTUALIZAN Y
ESTUDIAN CUESTIONES
RELACIONADAS CON SU PROFESIÓN
EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA
ALTA, EN MÉXICO, D.F.....112
- GRÁFICA N° 19: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE
LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS SON HÁBILES EN TODO
LO QUE HACEN EN EL HOSPITAL
GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO,
D.F.....114

- GRÁFICA N° 20: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE
LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS LOS ORIENTAN ACERCA
DE LOS CUIDADOS QUE DEBEN
LLEVAR A CABO EN SU DOMICILIO EN EL
HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA,
EN MÉXICO, D.F.....116
- GRÁFICA N° 21: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE
LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS
ENFERMERAS LOS ORIENTAN
ACERCA DE LOS TRÁMITES
ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN
LLEVAR A CABO EN EL HOSPITAL
GENERAL DE MILPA ALTA, EN
MÉXICO, D.F.....118
- GRÁFICA N° 22: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE
LOS USUARIOS ENTORNO A SI
LAS ENFERMERAS LOS ASISTEN
EN LA ELABORACIÓN DE TRÁMITES
ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL
GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO,
D.F.....120

GRÁFICA N° 23: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE
LOS USUARIOS ENTORNO A SI
LAS ENFERMERAS LES HAN
REALIZADO ENCUESTAS ACERCA
DE LA ATENCIÓN QUE LES BRINDAN
EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA
ALTA, EN MÉXICO, D.F.....122

GRÁFICA N° 24: DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE
LOS USUARIOS ENTORNO A LAS
PROPUESTAS PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL
HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA,
EN MÉXICO, D.F.....124

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objeto analizar la atención de Enfermería a los pacientes del Hospital General de Milpa Alta en México D.F.: un estudio basado en la opinión de los usuarios. Para desarrollar esta investigación se ha conformado en ocho importantes capítulos que a continuación se presentan.

En el primer capítulo se muestra la fundamentación del tema de investigación que incluye los siguientes apartados: descripción de la situación problema, identificación del problema, justificación de la investigación, ubicación del tema, objetivos general y específicos.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico de la variable Atención de Enfermería a los pacientes con los fundamentos teóricos y metodológicos que esta variable requiere en su descripción y análisis.

En el tercer capítulo se analiza la metodología en donde destacan la variable Atención de Enfermería a los pacientes con sus indicadores, la función operacional de la variable, el modelo de relación de influencia de la misma, el tipo y diseño de la investigación y las técnicas e instrumentos de investigación utilizados entre las que están fichas de trabajo, entrevistas y cuestionarios.

En el cuarto capítulo se da a conocer el universo, población y muestra, el procesamiento de datos y el análisis e interpretación de resultados.

Finaliza esta investigación con las conclusiones y recomendaciones, los anexos y apéndices, el glosario de términos y las referencias bibliográficas que se ubican en los capítulos quinto, sexto, séptimo y octavo respectivamente.

Es de esperarse que al llevar a cabo esta investigación en la realidad se pueda contar con datos precisos del comportamiento de la variable Atención de Enfermería a los pacientes y de esta forma beneficiar al personal de Enfermería y con ello a los pacientes.

1. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA.

El Hospital General de Milpa Alta está ubicado en avenida Nuevo León s/n, Colonia Villa Milpa Alta, C. P. 12 000 en México D. F. Este Hospital es una institución gubernamental de segundo nivel que depende de la Secretaría de Salud del D. F., que brinda atención a la llamada población abierta que no tienen servicio de asistencia médica en ninguna institución y que carece de recursos económicos para atenderse en Instituciones privadas. El Hospital General de Milpa Alta tiene como misión: otorgar atención médica de alta calidad a fin de restablecer el estado de salud de los usuarios.

Para el cumplimiento de esta misión el Hospital General de Milpa Alta cuenta con tres bloques, el primero contiene el área de consulta externa, urgencias y quirófano; el segundo bloque está conformado por el área de hospitalización y el tercer bloque por servicios generales que apoyan para la atención del paciente tales como dietología, almacén y la planta de emergencia. El primero y segundo bloques son atendidos por el personal de Enfermería de los diferentes turnos, aunque cabe mencionar que el área de consulta externa es solo atendido por el turno matutino.

El personal de Enfermería tiene una totalidad de noventa enfermeros y enfermeras, de los cuales setenta y ocho son mujeres y doce son

hombres, así como al personal de apoyo del programa de Seguro popular y Gratuidad con una totalidad de cuarenta y uno enfermeros y enfermeras, de los cuales treinta y cinco son mujeres y seis son hombres, cuentan con la siguiente preparación académica: Licenciados en Enfermería; Enfermeras Especialistas en terapia intensiva, urgencias, administración, médico- quirúrgica, pediatría, inhaloterapia, salud pública; Enfermeras Generales; Pasantes de Enfermería, Auxiliar de Enfermería y Suplencias de Enfermería.

La atención brindada es a pacientes que requieren de especialidades otorgadas del hospital tales como medicina interna, cirugía general, Ginecoobstetricia y Pediatría. Entre los Diagnósticos más relevantes se encuentran: Diabetes Mellitus, Hipertensión Arterial, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, Insuficiencia Renal, Insuficiencia Cardíaca, Apendicitis, Hernia Inguinal, Coledocolitiasis, VIH- SIDA, Supresión Étlica; así como también Embarazos de diferentes semanas de Gestación de bajo y alto riesgo, Atención del Trabajo de Parto, Parto y Puerperio Fisiológico y Quirúrgico, Interrupción Legal del Embarazo, Abortos, Atención del Recién Nacido sano y con patologías tales como Síndrome de Dificultad Respiratoria, Síndrome de Aspiración de Meconio, Hiperbilirrubinemia, diferentes Malformaciones, entre otras; en Pediatría: Gastroenteritis Probable Infecciosa, Neumonía, Bronconeumonía, Traumatismo Craneoencefálico, Policontundidos, etc.

Cabe mencionar que en un mes se brinda atención de Enfermería a 5400 pacientes de los cuáles 2600 son de la consulta externa y 2800 son de hospitalización. La atención de Enfermería por un lado va encaminada a restablecer la salud del individuo y por el otro a mantenerla. Esta atención se refiere a la toma y valoración de signos vitales, orientación en la alimentación, arreglo personal del paciente, promoción y prevención de la salud (esto con ayuda de periódicos murales, rotafolios, pláticas, trípticos, etc.) actividades administrativas y de investigación.

La evaluación de la atención de Enfermería a través de los pacientes hace reflexionar de la importancia de esta investigación puesto que arrojará datos fidedignos del trato hacia ellos, puesto que son los que pueden evaluar la atención de Enfermería.

Esta investigación despierta una gran inquietud al haber analizado la inconformidad que refieren algunos pacientes con respecto a la atención de Enfermería ya que lo manifiestan comentando que algunas enfermeras no son competentes y no les brindan seguridad y confianza que les hace falta preparación académica lo cual causa una atención diferente y deficiente a la que cada paciente requiere, así como también el mal humor que muestran el cual se traduce en regaños, gritos, malas contestaciones e incluso muchas dudas no resueltas que tienen los pacientes; violando sus derechos, en resumen que van al trabajo solo por un sueldo y no porque les guste su profesión.

Sin embargo, existen pacientes que expresan su agradecimiento por la atención brindada, se muestran satisfechos, están conformes, confían en la enfermera o enfermero, refieren que tienen buen carácter, que son flexibles, amables, respetuosos (as) , y que con ese trato les dan ánimo para recuperarse de su enfermedad o a seguirse cuidando.

1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

El problema de esta investigación se enuncia de la siguiente forma:

¿Cuál es la evaluación de la atención de Enfermería a los pacientes del Hospital General de Milpa Alta: un estudio basado en la opinión de los usuarios?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

La presente investigación se justifica ampliamente por dos razones:

La primera porque conviene conocer cuál es la atención de Enfermería a los pacientes del Hospital General de Milpa Alta en México D.F.: un estudio basado en la opinión de los usuarios, a fin de poder partir de este diagnóstico situacional y encontrar la forma adecuada para vigorizar esta participación de Enfermería y que además se traduzca en beneficios a corto y largo plazo.

La segunda es porque a partir de los datos recibidos en la investigación podrán proponerse las medidas para mejorar la atención de Enfermería tanto a nivel de superación personal como a nivel de eficiencia laboral en el trabajo desarrollado.

1.4 UBICACIÓN DEL TEMA DE ESTUDIO.

El tema que se estudia en la presente investigación se ubica tanto en el campo de la Enfermería y Salud Pública.

Se ubica en Enfermería por que son los sujetos principales de la investigación, ya que son ellos las que brindan la atención a los pacientes.

Se ubica en Salud Pública por que la variable atención de Enfermería a los pacientes es el punto de interés a evaluar a través de la información recibida por los usuarios.

1.5 OBJETIVOS.

General:

Analizar la atención de Enfermería a los pacientes del Hospital General de Milpa Alta, en México D.F.: un estudio basado en la opinión de los usuarios

Específicos:

- Identificar las fortalezas y debilidades de la atención de Enfermería a los pacientes.

- Proponer las medidas tendientes a mejorar la atención de Enfermería

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES

2.1.1 La Enfermería

- Definición.

El término de Enfermería se deriva del latín infirmitas, que significa enfermedad. Este origen ha influenciado en algunas descripciones de la Enfermería, pero no se ha logrado una definición satisfactoria de esta disciplina.¹

Sin embargo, existe una opinión generalizada de que se puede considerar a la Enfermería como un arte y una ciencia a la vez. Es un arte por que incluye habilidades que requieren capacidad y destreza y una ciencia por que entraña la aplicación sistemática de conocimientos científicos.

La Enfermería es una disciplina que participa en la promoción de la salud a la sociedad. Brinda cuidados por especialistas en diversas disciplinas de ésta área.²

Se considera que la Enfermería ha adoptado grandes responsabilidades hacia los pacientes, porque además de brindar cuidados específicos para su recuperación, requiere de más

¹ Lu Verne, Wolf. Biblioteca Básica de Enfermería. Ed. Oxford University Press Harla, Tomo I , México, 1998. p.5

² Id

habilidades las cuales serían las encargadas de lograr una pronta mejoría o restablecimiento de la misma, sin olvidar que Enfermería requiere de un amplio conocimiento científico, para saber cuál será la mejor manera de actuar ante algún evento que ponga en riesgo al paciente.

Cabe señalar que la enfermera es la encargada de brindar cuidado a toda persona que lo requiera, por lo que el personal de Enfermería debe ser capacitado para dar ayuda cuando ésta sea necesaria. Enfocándose en la prevención o mantenimiento de la salud, y si ya no fuera posible la recuperación, ayudar a una muerte digna.

2.1.2 Proceso Atención Enfermería.

El Proceso Atención Enfermería es un método sistemático que brinda cuidados humanistas centrados en el logro de objetivos de forma eficiente.

Se convierte en una descripción general del plan de atención de enfermería: valoración, diagnóstico, planeación, ejecución, y evaluación.

-Valoración.

La valoración, es la primer etapa del proceso enfermero que nos permite estimar el estado de salud del usuario, familia y comunidad.

Con la valoración se reúnen “todas las piezas necesarias del rompecabezas” correspondientes a respuestas humanas y fisiopatológicas con lo que se logra el conocimiento integral de la persona o grupo.

La valoración requiere observación especializada, razonamiento y conocimiento teórico como base para reunir y diferenciar datos, verificarlos, organizarlos y documentarlos.

La valoración que realiza la enfermera del usuario (s) tiene que ser total e integradora por lo que debe seguir un enfoque holístico; es decir, un modelo enfermero para la identificación de respuestas humanas y la integración de elementos para la identificación de respuestas fisiopatológicas.

La valoración como proceso continuo proporciona información valiosa del usuario permitiéndonos emitir juicios sobre el estado de salud a partir de la identificación de problemas reales y de riesgo y de los recursos (capacidades) existentes para conservar y recuperar la salud.³

³ Bertha Alicia, Rodríguez Sánchez. Proceso Enfermero. Ed. Ediciones Cuéllar. México, 2002. p. 35.

-Diagnóstico.

El diagnóstico de Enfermería es un componente integral del proceso de Enfermería. Este tipo de diagnóstico constituye la exposición del problema de un paciente, que se deriva de la obtención sistemática de datos y de su análisis. Es un juicio clínico sobre un individuo designado, su familia o su comunidad, que proporciona la base para que se complete el proceso de Enfermería; incluye la etiología, cuando se conoce, y se relaciona directamente con las características de definición; brinda los fundamentos para el plan de atención terapéutica de cada paciente individual y una vez que se establece, la enfermera debe tener la capacidad de justificar las acciones que se efectúen dentro del campo del diagnóstico de Enfermería.⁴

-Planeación.

La fase de planeación se refiere a acciones de Enfermería que constituyen estrategias para alcanzar los objetivos o los resultados deseados de la atención de Enfermería. Esta debe estar directamente relacionada con la solución o el alivio de los problemas identificados en el diagnóstico de Enfermería para proporcionar atención. Los enfermos deben estar implicados en la fase de planeación para asegurar que los objetivos, tanto del paciente como de los integrantes

⁴ Sandra, Smith y Donna Duell. Enfermería Básica y Clínica. Ed. Manual Moderno. México, 1996. p. 25

del equipo de salud, sean congruentes. Si no lo son, puede deteriorarse el logro del objetivo. La planeación se centra en el desarrollo de un plan de atención individualizado para un paciente específico.⁵

-Ejecución.

La cuarta fase en el proceso de Enfermería es la fase de ejecución o intervención. Esta se refiere a las acciones de Enfermería o intervenciones que se realizan para lograr un objetivo específico. Explícitamente describe el componente de acción del proceso de Enfermería. Esta fase incluye el inicio y la terminación de las acciones de Enfermería necesarias para lograr los objetivos identificados del paciente. Las acciones de Enfermería deben ser apropiadas, individualizadas para el enfermo y basadas en una práctica segura de Enfermería; han de formularse con base en principios científicos y tienen que derivarse del proceso de resolución de problemas. La ejecución del plan incluye proporcionar cuidados directos al paciente para alcanzar el objetivo específico.

-Evaluación.

La fase final del proceso de Enfermería es la evaluación. En ésta se examinan los resultados de las acciones de Enfermería o el grado en

⁵ Id

el cual se alcanzó los resultados u objetivos esperados. ¿Se logro el objetivo? ¿Qué partes de este no se alcanzaron? ¿Se modifico el comportamiento del paciente? La evaluación es una fase necesaria para completar el proceso de Enfermería. Permite que la enfermera continúe identificando objetivos en el plan general de tratamiento, así como de alterar el plan corriente de las necesidades del paciente.⁶

El Proceso Atención Enfermería es una herramienta en la realización de las actividades propias de Enfermería. Es una base en la toma de decisiones con la finalidad de brindar los cuidados pertinentes para cada paciente, tomando en cuenta que el cuidado, es individualizado así satisfaciendo las necesidades básicas logrando un equilibrio biopsicosocial.

2.1.3. Enfermería como profesión

La Enfermería no es simplemente una colección de habilidades específicas y la enfermera no es simplemente una persona educada para realizar tareas específicas. La Enfermería es una profesión, ningún factor diferencia completamente un oficio de una profesión.

Los profesionales poseen las siguientes características principales:

- Una profesión precisa una formación amplia de sus miembros, así como unos fundamentos liberales básicos.

⁶ Id

- Una profesión tiene un volumen de conocimientos teóricos que origina habilidades, capacidades y normas específicas.
- Una profesión proporciona un servicio específico.
- Los miembros de una profesión tienen autonomía para tomar decisiones y para la práctica.
- La profesión en conjunto tiene un código ético para la práctica.

La Enfermería comparte claramente, en cierta medida cada uno de éstas.⁷

La Enfermería como profesión es un código que dentro del país acaba de ser considerado, mostrando así que la idea que tiene la sociedad de las actividades que realiza Enfermería es solo inyectar, instalar soluciones, mostrando que es más que eso, es un cúmulo de conocimientos basados en el método científico, teorías, valores y fundamentos acompañado de habilidades y destrezas así como de la dedicación, prevención, respeto, amor y constancia.

Por lo tanto con los avances y la demanda de parte de los usuarios por una atención de calidad y cuidados es que la profesión crece cada día, formando personal especializado, capaz de enfrentarse a los retos que enfrenta la profesión.

⁷ Patricia, Potter. Fundamentos de Enfermería. Ed. El Sevier Science, 5ª ed. Vol II. Barcelona, 2002. p 391.

-Ética en Enfermería.

La ética es el estudio de la buena conducta, el carácter y los motivos. Tiene que ver con la determinación de lo que es bueno o válido para todas las personas.

Consta de términos básicos, autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia y fidelidad.

- Autonomía: La autonomía se refiere a la independencia de una persona. Como un estándar en ética, la autonomía representa un acuerdo para respetar el derecho del otro a determinar el curso de una acción. El respeto por la autonomía del otro es fundamental para la práctica de la atención sanitaria. Sirve para justificar la inclusión de clientes en todos los aspectos de la toma de decisiones respecto a su atención sanitaria.⁸
- Beneficencia: La Beneficencia se refiere a realizar acciones positivas para ayudar a los demás. El compromiso con la beneficencia ayudar a orientar las decisiones difíciles en las que los beneficios de un tratamiento pueden ser cuestionados por los riesgos para el bienestar o la dignidad del cliente.

⁸ Ibíd. p.413

- No maleficencia: La maleficencia se refiere a dañar o a lesionar, por lo que la no maleficencia es la evitación de una lesión o un daño. El profesional de la atención sanitaria escoge sopesar los riesgos y los beneficios de un plan de cuidados, mientras se esfuerza por hacer el menor daño posible. Este principio suele ser útil para guiar los debates sobre las tecnologías nuevas o controvertidas. El estándar de no maleficencia favorece un esfuerzo continuado para considerar el posible daño, incluso cuando puede ser necesario para promover la salud.⁹
- Justicia: se refiere a la equidad.
- Fidelidad: La fidelidad se refiere al acuerdo para mantener promesas. Un compromiso de fidelidad explica la evasiva a abandonar a los pacientes, incluso cuando surgen desacuerdos sobre las decisiones que puede tomar un paciente. El estándar de fidelidad también incluye un compromiso para seguir con los cuidados ofrecidos a los pacientes.

Se ha observado la responsabilidad que tiene Enfermería ante la atención a los pacientes, es un acto de respeto, paciente-enfermera, sobreponiendo la decisión de los pacientes antes del propio, ante la presencia de preservar y mantener la integridad de los pacientes. La función de la enfermera es brindar cuidados a la persona sana y enferma, pero también a la que está en un periodo de agonía o

⁹ Ibíd. p 414

muerte, siendo ahí donde el paciente puede decidir tomar o no tratamientos que favorecen su estado de salud pero él, es él único que decide hasta donde llegar ya que no solo hay que brindar cuidados si no calidad de atención, es decir, calidad de vida que se traduzca en creencias, valores, ideas acorde a lo que quiere el paciente y lo que cree. El personal de Enfermería es el apoyo más cercano al paciente por lo tanto es importante comprender que se debe respetar la decisión de los pacientes.

- Derechos de las enfermeras.

Aunque es una cuestión compleja y poco desarrollada en la literatura profesional, también se consideran los derechos de las enfermeras para la consecución de una intervención eficaz. Se centran principalmente en las cuestiones específicas que les afectan por las peculiaridades de su práctica profesional. Así apuntamos:

a) Derecho a unas condiciones de trabajo idóneas, referidas tanto a un medio ambiente seguro (p.ej., hay servicios en los que la contaminación por radiaciones supone un peligro para la salud y ello exige que se tomen medidas protectoras) como a jornadas laborales en las que se respeten los descansos semanales y el intervalo de turnos.

b) Derecho a disponer y utilizar medidas preventivas en caso de riesgo de contagio o infección (por ejemplo., vacunaciones cuando se está en

contacto con factores de riesgo o pacientes con hepatitis; o uso de material protector cuando se realizan extracciones de sangre a un paciente con SIDA).

c) Derecho a solicitar aclaración o confirmación cuando las órdenes médicas o enfermeras sean confusas e inusuales y la enfermera prevea una posible fuente de peligro para el paciente y para ella misma, como resultado de su intervención. Cada enfermera es responsable de sus actos, y no puede evadir esta responsabilidad aduciendo que otro profesional le ordenó llevar a cabo una acción que perjudicó al paciente; se espera de ella que utilice sus propios criterios para “cuestionar” órdenes potencialmente peligrosas.

d) Derecho a recibir información institucional sobre el ámbito de sus competencias: “definición de funciones asociadas a su puesto de trabajo”. Es importante saber qué se espera de la enfermera como profesional, para evitar posibles conflictos legales, institucionales o con otros profesionales. La capacidad de decisión varía de una institución a otra en función de las características personales de los integrantes del equipo de salud en los que trabaja o de la capacidad de organización y liderazgo de la supervisora de la unidad o, en su caso, de la coordinadora de Enfermería.¹⁰

¹⁰ Carmen, Fernández. Enfermería Fundamental. Ed. Masson, S.A., Barcelona, 2000. p.343

Se considera que las enfermeras llevan a la práctica sus derechos, ya que se ha observado que en el ámbito hospitalario se dispone de las medidas preventivas necesarias para la atención de los pacientes, se ha observado que de acuerdo con su conocimiento científico de las enfermeras, hacen observaciones hacia indicaciones médicas para el beneficio del paciente.

- Derechos del paciente.

La Liga Nacional de Enfermeras elaboró una declaración titulada “La Función de la Enfermera en los Derechos de los Pacientes”. Ésta declaración incluye los derechos como el de recibir atención de Enfermería continua y de calidad suficiente para mantener la salud del paciente, o que la atención que se le brinde tome en cuenta sus necesidades y sus sentimientos; que se le den instrucciones respecto de cómo puede ayudarse a sí mismo en el mantenimiento de su salud.

Este documento fue redactado en 1973, incluye los derechos y las responsabilidades de los pacientes que reciben atención hospitalaria. Se le ha dado una amplia difusión y, ejemplar misma al ser hospitalizados.¹¹

¹¹ Lu Verne, Wolf. Op cit. p. 343

Por lo tanto se plantean los siguientes derechos:

a) El paciente tiene derecho a recibir una atención considerada y respetuosa.

b) El paciente tiene el derecho de obtener de su médico información actualizada y completa en lo relativo al diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico de su enfermedad, en términos que pueda suponerse razonablemente que comprenderá el paciente. Ésta información deberá proporcionarse a una persona apropiada, que pueda fungir como representante del paciente, cuando no sea recomendable desde el punto de vista médico brindarla al paciente mismo.

c) El paciente tiene el derecho de recibir de su médico la información necesaria para que se brinde su autorización con conocimiento antes del inicio de cualquier procedimiento o tratamiento, o ambas cosas. Tal información relativa a la autorización con conocimiento debe incluir el procedimiento o tratamiento específico de que éste se trate, los riesgos médicos significativos que le correspondan y la probable duración de la incapacidad. En el supuesto de que haya opciones médicas significativas de atención o tratamientos médicos, o cuando el paciente solicite información concerniente a tales opciones, tiene derecho a recibirla.

d) El paciente tiene derecho a rehusarse a un tratamiento, en la medida en que lo permita la ley y que se le informen las consecuencias médicas de su acción.

e) El paciente tiene derecho a que se considere en todo momento su privacidad en lo concerniente al programa de atención médica relativo a él. La discusión de su caso, las consultas, los exámenes y los tratamientos son confidenciales y deben efectuarse con toda discreción.

f) El paciente tiene derecho de suponer que todos los comunicados y registros correspondientes a la atención que se le brindan recibirán el tratamiento de confidenciales.

g) El paciente tiene derecho a suponer que el hospital dará una respuesta razonable a su solicitud de servicios, en la medida de su capacidad. El hospital debe brindar evaluación, servicios o canalización, según lo requiera la urgencia de la situación.

h) El paciente podrá ser transferido a otras instalaciones sólo después de haber recibido información y explicaciones completas en cuanto a las razones que hacen necesaria tal transferencia y las opciones posibles, todo ello cuando la transferencia de la misma resulte médicamente permisible.

i) El paciente tiene derecho a obtener información correspondiente a cualquier relación existente entre su hospital y otras instituciones educativas o de atención de la salud. También tiene el derecho de obtener información en cuanto a la existencia de relaciones profesionales entre individuos, por su nombre, que lo traten.

j) El paciente tiene derecho a que se le informe si el hospital planea realizar experimentos en seres humanos que afecten su atención o su tratamiento. Asimismo el paciente tiene el derecho a rehusarse o colaborar en tales proyectos de investigación.

k) El paciente tiene derecho a suponer que habrá una continuidad razonable en la atención que se le brinda. También tiene derecho a esperar que el hospital disponga de un sistema por lo que su médico o un delegado de éste le mantengan informado de los requerimientos de atención continua de su propia salud después de ser dado de alta.

l) El paciente tiene derecho a examinar la factura correspondiente a la atención de su salud y a recibir una explicación de los costos incluidos en la misma, sin importar quién la pague.

m) El paciente tiene derecho a conocer las normas y los reglamentos hospitalarios que se aplican a su conducta como paciente.

Ninguna lista de derechos puede garantizar que el paciente reciba el tipo de tratamiento que tiene derecho a suponer que se le brindará. Un hospital tiene numerosas funciones, incluidas las de prevención y

tratamiento de enfermedades, educación de los profesionales de atención a la salud y de los pacientes, y realización de investigaciones clínicas. Todas estas tareas deben realizarse teniendo como preocupación principal al paciente y, ante todo, reconociendo su dignidad como ser humano.¹²

Se ha observado que no todos los pacientes tienen el conocimiento de sus derechos dentro del ámbito hospitalario, por lo que es necesario darles a conocer para que ellos los hagan valer, y todo el personal de salud los lleve a cabo para el beneficio del paciente y de esta forma se sienta satisfecho de la atención que se le brinda.

2.1.4. Práctica enfermera

Definición de práctica enfermera de la american nurses association

En 1955, la ANA publicó la siguiente definición oficial de la práctica enfermera:

La práctica de la Enfermería profesional significa la realización de la compensación de cualquier acto en la observación, los cuidados y el consejo del enfermo, lesionado o débil o en el mantenimiento de la salud o la prevención de la enfermedad de los demás, o en la supervisión y la formación de otro personal, o la administración de medicamentos y tratamientos prescritos por un médico o tratamientos,

¹² Id

que requiere un juicio y una habilidad especializados sustanciales y sobre la base del conocimiento y la aplicación de los principios de las ciencias biológicas, físicas y sociales. No hay que considerar que lo anterior incluye actos de diagnóstico y prescripción de medidas terapéuticas o correctivas.

En 1965, la ANA Commite on Education publicó un documento donde se posiciona y presentaba una definición más completa de la Enfermería como una profesión que proporciona servicios que contribuyen a la salud de las personas, y resalta la Enfermería como una profesión independiente:

La Enfermería es una consecuencia vital para la persona que recibe servicios; satisface las necesidades que no pueden serlo por la propia persona, la familia u otras personas de la comunidad.¹³

Los tres componentes esenciales de la Enfermería profesional son cuidar, curar y coordinar. El aspecto de cuidados es más que cuidar de; también es cuidar para y cuidar acerca de. Cuidar es tratar con seres humanos sometidos a estrés, con frecuencia durante largos periodos de tiempo. El componente de cuidados enfermeros proporciona comodidad y apoyo en los momentos de ansiedad, soledad y desamparo. Supone escuchar, evaluar e intervenir de forma adecuada.

¹³ Patricia, Potter, Op cit. p395

Promoción de la salud y la curación y el aspecto de cuidados de Enfermería profesional. Curar es ayudar a los clientes a comprender sus problemas de salud y ayudarles a afrontarlos. El aspecto de cuidados supone la administración de medicamentos y tratamientos, y el empleo del juicio enfermero clínico para determinar, sobre la base de los resultados de los clientes, si el plan de cuidados debe mantenerse o hay que cambiarlo. Hay que saber cuándo y cómo utilizar los recursos existentes y posibles para ayudar a los clientes a alcanzar la recuperación y la adaptación mediante la movilización de sus propios recursos.¹⁴

La práctica enfermera profesional comparte la responsabilidad en salud y el bienestar de todas las personas de la comunidad y participa en planes diseñados para prevenir la enfermedad y mantener la salud. También coordina y sincroniza a los servicios médicos, y de otros profesionales y técnicos que interactúan en los cuidados del cliente. Una enfermera profesional supervisa, enseña y dirige a todos los implicados en los cuidados enfermeros.

En 1980, el Congress for Nursing Practice definió la Enfermería como el diagnóstico y el tratamiento de las respuesta humanas a los problemas de salud reales o potenciales. Esta definición incluye las siguientes características de la Enfermería: fenómenos aplicación de la teoría, acción enfermera y evaluación de los efectos de la acción.

¹⁴ Id

La Canadian Nurses Association definieron la Enfermería como: Relación dinámica, de cuidado y ayuda en la que la enfermera ayuda al cliente para alcanzar y mantener una salud óptima. La enfermera satisface este propósito aplicando el conocimiento y las habilidades de la Enfermería y los campos relacionados, utilizando el proceso enfermero, cuya sustancia está determinada por un modelo conceptual de Enfermería.

2.1.5 Funciones de Enfermería.

El objetivo de la Enfermería abarca no sólo al individuo, con el conjunto de sus particulares necesidades físicas, psicológicas y sociales, sino también a la familia y la comunidad; por ello la satisfacción de estas necesidades múltiples requiere múltiples roles. Estos roles comprenden la prestación de cuidados, coordinación, defensa, colaboración, planteamiento de altas, investigación y administración.

En el rol asistencial, la enfermera presta cuidados físicos a los pacientes, y en los roles de coordinación y administración obtiene los recursos necesarios para asegurarle al paciente una atención adecuada, oportuna y eficiente. Como planeadora del alta, la enfermera comprueba la continuidad de una adecuada atención con posterioridad a la internación. Como educadora y consejera, las obligaciones de la enfermera oscilan desde la simple instrucción en

materia de higiene hasta la organización y la conducción de grupos de apoyo para el paciente y la familia.¹⁵

El rol de colaboradora, aporta el vínculo o puente vital entre los diversos grupos profesionales y el paciente.

No obstante el principal interés de la enfermera sigue siendo la promoción y el mantenimiento del máximo nivel de salud y, a su vez, la calidad de vida de cada individuo atendido.

Las enfermeras atienden a los pacientes internados durante las 24 horas, todos los días, sin excepciones. Ningún otro grupo profesional alcanza este grado de contacto entre prestador y paciente. La amplitud de la responsabilidad de la enfermera, combinada con su relación con otros profesionales de la salud, le impone un rol directivo y de liderazgo.¹⁶

El personal de Enfermería realiza diferentes funciones encaminadas a la prevención y mejoramiento de la salud del individuo, familia y/o comunidad, pero no siempre se reconoce todas las actividades que realiza Enfermería, ya que se considera que ella solo cuidará en estado grave al paciente, siendo que el objetivo de Enfermería es prevenir para que el individuo no llegue a un estado grave. Por otro

¹⁵ Patricia, Gauntlett y Judith Myers. Enfermería, Principios y Práctica. Ed. Médica Panorámica. Tomo I, Madrid, 1993. p. 69

¹⁶ Id

lado cabe mencionar que la enfermera actúa para la satisfacción de las necesidades básicas del paciente, así como también ayudarlo a recuperar su independencia.

2.1.5.1 Enfermera Clínica.

Se refiere a la atención humanizada, sistemática y de alta calidad para promover la salud, proteger de enfermedades y participar en la terapéutica requerida, a través de la aplicación de técnicas y procedimientos generales o específicos de Enfermería.¹⁷

La Enfermera Clínica atiende el rol de prestación de cuidados comprenden la satisfacción de las necesidades básicas de la vida cotidiana del paciente. Ayudar al paciente a satisfacer sus necesidades de descanso, sueño, alimento y bebida, y a mantener funciones corporales básicas como la higiene, la remoción de secreciones y el mantenimiento de la temperatura. Este rol es el consuelo y el apoyo en las situaciones críticas de la enfermedad y ante la muerte.

La enfermera atiende no solamente las necesidades de higiene y sostén vital, sino también las emocionales y psicológicas que surgen al perder la salud. Los aspectos de la atención directa al paciente se llevan a cabo de manera de mantener la independencia del paciente

¹⁷ Susana, Rosales. Fundamentos de Enfermería. Ed. Elsevier Science, 5ª edición, Madrid, 2002 p. 3

en la mayor medida posible, dentro de las limitaciones que plantea su enfermedad, siendo que los rasgos terapéuticos de la Enfermería están ligados con la compasión, la comprensión y el respeto por el paciente como persona merecedora de valoración y dignidad por su propio derecho.¹⁸

Con el texto anterior se puede decir que el personal de Enfermería en el ámbito clínico tiene mayor reconocimiento ante la sociedad, ya que está más en contacto con el paciente, teniendo más posibilidad de valorar sus necesidades insatisfechas de éste, y de esta forma saber cómo y cuándo actuar.

-Asistencia de Enfermería en la satisfacción de las
14 Necesidades según Virginia Henderson.

Henderson define a la Enfermería en términos funcionales como: “La única función de una enfermera es ayudar al individuo sano o enfermo, en la realización de aquellas actividades que contribuyan a la salud, su recuperación o una muerte tranquila que éste realizara sin ayuda si tuviese la fuerza, voluntad y el conocimiento necesario. Y hacer esto de tal forma que lo ayude a ser independiente lo antes posible”.¹⁹

¹⁸ Patricia, Gauntlett. Op cit. p.69

¹⁹ Bárbara Kozier y Erb Glenova. Conceptos y Temas en la práctica de Enfermería. Ed. Interamericana Mc Graw Hill, 2ª ed. México, 1995. p6.

En relación enfermera-paciente hay tres niveles de intervención: como sustituta, como ayuda auxiliar o como compañera.

Virginia Henderson define la función de la enfermera de una forma que se escucha simple: ayudar, pero ayudar implica muchas actividades dentro del proceso salud-enfermedad de un individuo desde que nace hasta que muere, es decir, en todas las etapas de la vida, lo cual indica el gran labor del personal de Enfermería en el mantenimiento de la salud y en la recuperación de está.

Virginia Henderson plantea 14 necesidades básicas del individuo basándose en la jerarquía de Maslow. Las 14 necesidades son: respirar con normalidad, comer y beber adecuadamente, eliminar los desechos del organismo, movimiento y mantenimiento de una buena postura, descansar y dormir, seleccionar vestimenta adecuada, mantener la higiene corporal, evitar los peligros del entorno, comunicarse con otros, expresar emociones, ejercer culto a Dios acorde a la religión, trabajar de forma que permita sentirse realizado, participar en todas las formas de recreación y ocio, estudiar, descubrir o satisfacer la curiosidad que conduce a un desarrollo normal de la salud.

a) Respirar con normalidad.

Se llama respiración al intervalo de oxígeno y dióxido de carbono que ocurre entre la atmósfera y las células del cuerpo. En este proceso participan dos sistemas principales: pulmonar y cardiovascular. Los

problemas en cualquiera de ellos o una cantidad insuficiente de oxígeno en la atmósfera pueden impedir que el paciente satisfaga la necesidad básica de oxígeno.

Cuando una persona tiene dificultades para satisfacer sus necesidades de oxígeno, la enfermera con el equipo de salud actúa para poder satisfacer esta necesidad; ya que es absolutamente esencial atender de inmediato las necesidades del paciente. La capacidad de la enfermera para saber lo que debe hacer en este caso y ayudar a que el paciente sienta que tiene cierto control de la situación son medidas de apoyo importantes en la atención de enfermos con dificultades para satisfacer sus necesidades de oxigenación.²⁰

Se considera que la respiración es la necesidad más fundamental del ser humano y que la enfermera juega un papel muy importante para la satisfacción de esta necesidad debe reconocer ciertos signos de alarma que indiquen una alteración ante esta necesidad actuando oportunamente.

b) Comer y Beber adecuadamente.

Una persona no puede vivir mucho tiempo sin recibir alguna forma de nutrición. El alimento es el combustible con que funciona el cuerpo humano. Es necesario para el crecimiento, la conservación de huesos

²⁰ Beverly, Dugas. Tratado de Enfermería Práctica. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. México, 2000. p.324-324

y otros tejidos, y para regular todos los procesos corporales. A fin de que una persona funcione en su nivel óptimo, debe consumir cantidades adecuadas de alimentos que contengan los nutrientes esenciales para la vida humana.

La nutrición es tan vital para todos los aspectos de la salud que las enfermeras deben estar bien capacitados para ayudar a desarrollar y conservar buenos hábitos de alimentación.²¹

Cada día se cuenta con más evidencias de que el consumo de alimento, o la falta de éste, actúan sobre la salud y el bienestar. Lo cual es una tarea importante de Enfermería el estar capacitada para observar a las personas acerca de lo que deben consumir para cumplir con los requerimientos normales de acuerdo a su edad, estado de salud, condiciones económicas y religiosas; ya que en la actualidad la innovación de nuevos productos está afectando la salud de toda persona que lo consume.

c) Eliminar los desechos del organismo.

Durante el proceso de la digestión, los alimentos y líquidos ingeridos se mezclan y procesan; los nutrientes se seleccionan y absorben para ser utilizados por tejidos del cuerpo y se eliminan los productos de desecho.

²¹ Ibíd. p. 207

La alteración de la función normal de la eliminación gastrointestinal y urinaria tiene repercusiones graves en el funcionamiento global del organismo.

Tanto en los trastornos de eliminación urinaria como intestinal, la intervención de Enfermería es una fuente posible de confusión para la enfermera y para el paciente. Ella puede ayudarle a que sienta confianza para aumentar esta función sin turbarse, al realizar con tranquilidad las medidas necesarias de Enfermería.²²

Esta necesidad es muy importante ya que la enfermera no solo ayuda a satisfacer la función biológica, si no también debe mantener la privacidad, respeto y cuidar la integridad, para brindar confianza ya que la satisfacción de ésta para muchos pacientes es causa de incomodidad y pena.

d) Movimiento y mantenimiento de una buena postura.

El movimiento es un componente tan esencial del ser humano, que la pérdida permanente de la capacidad para mover alguna parte del cuerpo es una de las tragedias que pueden ocurrirle a una persona. La pérdida de la movilidad disminuye el concepto que el individuo tiene de sí mismo.

²² Ibíd. p.275

Al establecer las prioridades de la acción de Enfermería en pacientes con movilidad limitada, la enfermera debe considerar dos grupos de problemas. En individuos cuya movilidad esté restringida, la mayor prioridad es procurar que los músculos que no se utilizan y cuyo movimiento no esté contraindicado por razones terapéuticas se ejerciten lo suficiente para evitar deterioro.

Cuando los pacientes no pueden moverse solos y necesitan ayuda de la enfermera, uno de los principales puntos en la lista de prioridades es ayudarlos en sus actividades diarias.²³

Al programar sus actividades la enfermera debe utilizar su juicio para asegurar que los pacientes con problemas para satisfacer sus necesidades fisiológicas básicas reciban la ayuda necesaria en el momento que la requieran.²⁴

Esta necesidad no se realiza totalmente ya que se ha observado que el personal de Enfermería procura más su salud, que actuar en la satisfacción de la necesidad del paciente, se considera que esto es debido a la mala técnica de mecánica corporal, esto se refleja en el deterioro de la piel y articulaciones del paciente.

²³ *Ibíd.* p. 442

²⁴ *Ibíd.* p. 453-454

e) Descansar y Dormir.

La comodidad se ha definido como el estado de tranquilidad o bienestar. Cuando una persona se halla cómoda, está tranquila consigo misma y con su ambiente. El descanso es sinónimo de reposo o relajación que implica la liberación de tensión emocional y molestias físicas. El sueño es un periodo de disminución de la viveza mental y la actividad física que forma parte del patrón diario rítmico de todos los seres vivos.

El paciente que ha ingresado recientemente a un hospital está sometido al estrés que le causa llegar a un ambiente extraño. Las personas enfermas temen con frecuencia al dolor, la muerte y la incapacidad, y les preocupa su capacidad para afrontar las agresiones futuras.

La negligencia del personal de Enfermería o las atenciones de una enfermera inatenta, inconsciente, también contribuyen a la incomodidad del paciente.

El enfermo busca de la enfermera comprensión y apoyo, a fin de lograr cierto grado de comodidad psicológica.²⁵

²⁵Ibíd. p377

Al elegir las intervenciones adecuadas, la enfermera puede evitar muchas de las situaciones que originan incomodidad, y gran parte pueden corregirse si ocurren.

La enfermera tiene a su disposición muchos recursos para aliviar la incomodidad de un paciente, pero solo si aborda en forma sistemática el problema le será posible seleccionar las medidas eficaces.²⁶

De acuerdo al texto anterior se puede mencionar que esta necesidad no se encuentra satisfecha ya que para el paciente, el solo hecho de acudir a un hospital presenta sentimientos encontrados como miedo, temor, preocupación, ira y agresión, al enfrentarse a su pronóstico médico y a lo desconocido.

f) Seleccionar vestimenta adecuada.

El vestido surge de la necesidad de protegernos de las inclemencias del tiempo.

Otra explicación, contemplada por algunos, es que el origen del vestido sea el pudor: nos vestimos para mantener oculto nuestro cuerpo.

El vestido es uno de los elementos esenciales en la comunicación no verbal y no solo en la de carácter erótico.²⁷

²⁶Ibíd. p. 378

Por lo anterior se puede mencionar que esta necesidad no es del todo respetada por Enfermería ya que muchas veces en la exploración física a los pacientes se invade su intimidad, ya que su integridad en muchas ocasiones está determinada por un vestir, por lo cual es necesario respetar las ideologías y costumbres, así también tener tacto y delicadeza en esta situación favoreciendo un cambio provechoso y no denigrante.

g) Mantener la Temperatura Corporal.

La temperatura corporal es el equilibrio entre el calor producido por el cuerpo y el que pierde. En otras palabras, es el calor del cuerpo medido en unidades de calor denominadas grados.

Por lo general, los mecanismos de regulación del calor corporal conservan un equilibrio preciso entre su producción y su pérdida. En esta forma se conserva la temperatura interna dentro de un margen muy estrecho, que no suele variar más de 1º en un día.

Sin embargo en ocasiones se altera el equilibrio y hay desviaciones respecto a los valores normales de la temperatura corporal.²⁸

Muchos enfermos tienen elevada la temperatura, de hecho, es uno de los signos cardinales de enfermedad y con frecuencia una de las

²⁷ Alonso, Fernández. Las Necesidades. En la Revista. El Catablepas. Vol. I. N°17, Madrid,2003.p3

²⁸ Beverly, Dugas. Op. cit. p.354-355

primeras indicaciones observables de alteración de las funciones corporales.

La enfermera debe estar pendiente de la presencia de signos y síntomas que indiquen fiebre o hipotermia, y medir la temperatura del enfermo si ella piensa que ha cambiado.

Es necesario valorar en relación con factores como temperatura normal ordinaria del individuo, hora del día, temperatura ambiente y procesos fisiológicos normales que puedan afectar la temperatura corporal.²⁹

Se ha observado que esta necesidad es muy importante y el personal de Enfermería realmente la valora ya que tiene presente que la alteración de este signo es causa de enfermedad.

h) Mantener la higiene corporal.

Higiene es la ciencia de la salud y conservación, se refiere a las prácticas que conducen a una buena salud. La buena higiene personal es importante para la salud general del individuo.

La piel sana, sin alteraciones, es la primera línea de defensa del cuerpo contra infecciones y lesiones de los tejidos subyacentes.

²⁹ *Ibíd.* p. 359

Las costumbres higiénicas varían mucho en los individuos, estas diferencias se explican por patrones culturales, educación familiar e idiosincrasias individuales.

La enfermera debe estar pendiente de signos como enrojecimiento, de la piel y manchas arácnas debajo de la misma.

Tal vez el problema más común que encuentra la enfermera en la atención a pacientes sea su incapacidad para mantener buena higiene personal.

La enfermera debe ponerse en el lugar del paciente y pensar en las cosas que necesita hacer para conservar la higiene en la forma que lo desea y que favorezca una buena salud.

Algunos pacientes quizás necesiten ayuda para adquirir buenos hábitos de higiene. A este respecto, la enfermera hace de modelo y de maestra.³⁰

De acuerdo al texto anterior se considera que es de gran importancia apoyar y promover las prácticas de higiene adecuadas hacia los pacientes y a las personas consideradas sanas. Aunque para aquellas personas que no puedan llevar su higiene personal; es necesario contactar a sus familias para enseñarles procedimientos que mejoren el nivel de sus hábitos higiénicos

³⁰ *Ibíd.*p.505-507

i) Evitar los peligros del entorno.

La responsabilidad de las enfermeras en cuanto a seguridad ambiental esta aumentando rápidamente. Antes solo se pensaba en proteger a los enfermos de los peligros del entorno inmediato. Sin embargo hoy en día, como profesionales de la salud informadas y preparadas se preocupan de los peligros para la salud presentes en las comunidades en que viven y trabajan. Están llevando a cabo acciones y haciéndose escuchar, tanto en forma individual como colectiva, a través de sus asociaciones profesionales, para hacer que el ambiente permita una vida más sana.³¹

La valoración de la enfermera sobre los problemas para proteger a los pacientes, incluye dos grupos de actividades: estudio de los factores que alteran la capacidad del enfermo para tomar las precauciones adecuadas a fin de protegerse y análisis de los posibles peligros del entorno que pudieran ser perjudiciales para los enfermos.³²

Se considera que para satisfacer esta necesidad, Enfermería juega un papel importante en promover las medidas preventivas que eviten un riesgo a la salud.

³¹ *Ibíd.* p. 481

³² *Ibíd.* p. 488f

- j) Comunicarse con otros, expresar emociones, necesidades, miedos u opiniones.

Un aspecto fundamental de la Enfermería es la relación que se establece entre la enfermera y el paciente. Es una relación de índole profesional, basada en la confianza y el respeto mutuo. Cuando una persona acude a una institución médica es por que necesita ayuda en relación con su salud y la enfermera y otros profesionales se encuentran ahí para proporcionarle lo que necesita. Para establecer una relación que le permita ayudar al paciente, la enfermera debe desarrollar técnicas y habilidades para la comunicación, ya que sin ella no le será posible formar relación alguna.

Comunicación es el proceso por el que una persona transmite sus pensamientos, sentimientos o ideas a otra. Es un medio que permite al individuo comprender a otro, aceptar y ser aceptado, transmitir y recibir información, dar y recibir instrucciones, enseñar y aprender.

La enfermera se comunica con el paciente, y el enfermo con ella. La comunicación siempre es un proceso de desvíos. La enfermera también se comunica durante el curso del día con familiares y amistades del paciente.³³

³³ *Ibíd.* p. 117

La comunicación es de suma importancia ya que solo de ésta forma la enfermera indaga en las preocupaciones del paciente y así puede actuar para suprimir éstas al mismo tiempo que puede resolver dudas.

k) Ejercer culto a Dios, acorde con la religión.

La salud de una persona depende de un equilibrio de factores físicos, psicológicos, sociológicos, culturales y espirituales. La espiritualidad se suele identificar como el factor importante que ayuda a lograr el equilibrio necesario para mantener la salud y el bienestar y afrontar la enfermedad.

La visión holística de la salud es el enfoque central y el alma de la práctica enfermera. Esta visión holística anima a las enfermeras a buscar continuamente factores y relaciones que afecten la salud y la enfermedad.

El cuidado espiritual adecuado puede suponer que la enfermera demuestre un interés que a su vez posibilita la facilitación y el recibimiento de ayuda, estableciendo de este modo relaciones significativas con el paciente.³⁴

³⁴ Patricia, Potter. Op.cit. p. 603.

l) Trabajar de forma que permita sentirse realizado.

Una persona tiene que sentir que vale la pena como ser humano, es decir, tener auto estimación y que se le considere de valor y dignidad para su familia y otros individuos.

La autorrealización se refiere a la necesidad que tiene la persona de obtener su potencial más elevado y lograr las ambiciones que tenga en la vida.³⁵

Es un impulso dentro del yo para realizar, satisfacer y mejorar las propias potencialidades humanas máximas.

Las enfermeras a través de su ejemplo pueden transmitir que otras personas hagan su mejor esfuerzo para alcanzar todo lo que se propongan. Hoy en día es un gusto que el personal de Enfermería busque satisfacer esta necesidad, preparándose profesionalmente ya que solo así podrá impulsar a los pacientes a que realicen lo mismo.

m) Participar en todas las formas de recreación y ocio.

La enfermera puede ayudar a los familiares y amigos del paciente a que atiendan las necesidades recreativas del mismo, ya que la recreación es de suma importancia para la distracción y relajación del

³⁵ Beverly, Dugas. Op. cit. p. 177.

individuo, la recreación y ocio han variado de acuerdo con las condiciones del medio ambiente y de las capacidades del individuo, lo cuál es importante que la enfermera identifique y actúe para el bienestar del paciente.³⁶

Se puede decir que es muy difícil que la enfermera se preocupe por que sus pacientes participen en actividades recreativas en el hospital principalmente porque hay bastante trabajo y sin embargo, se puede observar que las enfermeras especialistas, en pediatría si hacen estas actividades de recreación teniendo juguetes, cuentos, para los niños. Hay que tener en cuenta que tomarse un poco de tiempo para distraer a los pacientes les ayuda mucho para una pronta recuperación.

- n) Estudiar, descubrir o satisfacer la curiosidad que conduce a un desarrollo normal de la salud.

Una parte importante de la Enfermería es ayudar al paciente a aprender lo que necesita saber o aprender a hacer, para promover su bienestar de manera óptima.

2.1.5.2. Enfermera docente.

La función docente corresponde a la transmisión del conocimiento en la formación profesional de recursos humanos en Enfermería, en la

³⁶ Id.

educación para la salud, en la capacitación y en la educación continua, basada en necesidades, factores de riesgo e integración docencia-servicio.³⁷

La enfermera instruye al paciente y a la familia en aspectos de autocuidado que abarcan desde actividades de mantenimiento de la salud hasta la atención de estados agudos y crónicos. El rol de instrucción requiere un conocimiento del aprendizaje en las diversas edades. La enfermera también debe ser consciente de las influencias culturales cuando instruye a un paciente en aspectos asistenciales como el control de la dieta y el proceso del duelo. Esta instrucción no está dirigida sólo al paciente, sino que envuelve también a los miembros de la familia y a otras personas cercanas que deben prestar cuidados durante la fase de rehabilitación domiciliaria.³⁸

La importancia de promover la educación para la salud es para lograr un autocuidado desde el individuo, familia y comunidad, esta capacitación que brinda Enfermería va enfocada a la prevención abarcando las diferentes necesidades de cada individuo, tomando en cuenta las diferentes influencias culturales, religiosas, para que no afecte en la integridad de cada paciente, familia y éste las lleve a cabo satisfactoriamente.

³⁷ Susana Rosales. Op. cit. p.3

³⁸ Patricia Gauntlett y Judith Myers. Op. cit. p. 69

-Enseñanza al paciente.

La enseñanza y el aprendizaje son procesos recíprocos. El papel de la enfermera consiste en ayudar a quien aprende a que adquiera el conocimiento, las habilidades y las actitudes que necesita para aprender. La enseñanza facilita el proceso de aprender. No sólo se trata de proporcionar información, sino de dar a alguien la capacidad para hacer algo o cambiar sus opiniones y sentimientos. Es necesario que se lleven a cabo los cambios de la conducta en quien aprende, y la enfermera sólo pueda guiar y dirigir el proceso de aprendizaje de tal forma que sea más fácil y eficaz.

El paciente debe poder confiar en la enfermera como una persona que se preocupa primero y antes que nada por su bienestar, para que pueda aceptar su ayuda sinceramente. Tiene que estar seguro de que no traicionara su confianza, antes de que se sienta con libertad para comentarle problemas personales o expresar sus sentimientos, y que es competente en sus habilidades básicas de Enfermería antes que pueda confiar en ella para aspectos más complicados, como introducirle una aguja en la vena del brazo.

La autenticidad es otra característica de la relación de ayuda útil para crear una atmósfera de confianza. La espontaneidad de la respuesta y una actitud de la enfermera que no implique defensa o superioridad

("yo se más que usted") contribuyen a la autenticidad; también debe haber cierto grado de actitud abierta por ambas partes.³⁹

La asistencia de todo paciente debe incluir enseñanza. Por tanto es necesario incorporar en las etapas del proceso de Enfermería la enseñanza de los cuidados a medida que se proporcionan.⁴⁰

El papel que juega la enfermera dentro de la enseñanza suele ser difícil de manejar; ya que es una tarea complicada, puesto que cambiar estilos de vida resulta un gran esfuerzo por el personal de Enfermería; ya que solo se brinda la información, pero no se corrobora el aprendizaje.

-Enseñanza a la familia del paciente.

La enfermera cubre las necesidades del paciente desde el punto de vista holístico, incluyendo medidas para restaurar el bienestar emocional, espiritual y social. La enfermera ayuda al paciente y a la familia a establecer objetivos y cumplir los objetivos con un costo mínimo de tiempo y energía.

La colaboración entre la enfermera, el paciente y los cuidadores familiares es especialmente importante.

³⁹ Ibid. p. 793.

⁴⁰ Beverly, Dugas. Op. cit. p.69

Se ha mostrado que las relaciones de atención sanitaria enfermera-familia son la base para hacer un cambio positivo y que la curación se veía más favorecida cuando la enfermera se relacionaba con la familia como una oyente atenta, una extraña compasiva, una colaboradora no crítica y un espejo de los esfuerzos de la familia.⁴¹

El papel fundamental de la familia dentro de la recuperación del paciente es de suma importancia, debido a que la familia es el principal apoyo para la pronta recuperación del paciente, ya que en ella encuentra tranquilidad, confianza, consuelo, amor, cuidados, que son indispensables para lograr la independencia.

-Enseñanza enfermera- comunidad.

Muchas enfermeras establecen relaciones con grupos comunitarios al participar en organizaciones locales, siendo voluntarias para servicios comunitarios o siendo políticamente activas. Las enfermeras que trabajan para la comunidad deben ser capaces de establecer relaciones con su comunidad para ser agentes de cambio efectivos.

La comunicación en la comunidad se produce a través de canales como hojas informativas del barrio, paneles de boletines públicos, periódicos, radio, televisión y puntos de información electrónica.

⁴¹ Patricia, Potter. Op.cit. p.401

Las enfermeras pueden emplear formas de comunicación para compartir información y debatir temas importantes para la salud comunitaria.⁴²

Hoy en día el personal de Enfermería si se preocupa por estar en contacto con la comunidad y no sólo eso; sino que también, le enseña a conservar su salud a través de ponencias cuando ellos esperan ser atendidos en consulta externa, es de gran importancia ésta labor ya que así se pueden prevenir muchas enfermedades.

-Enseñanza enfermera-equipo profesional.

Las enfermeras necesitan amistad, apoyo guía y ánimo de los demás para enfrentarse a las muchas situaciones estresantes impuestas por el rol enfermero y deben extender la misma comunicación afectuosa empleada con los pacientes para crear relaciones positivas con colegas y colaboradores.

En el campo laboral el personal de Enfermería constantemente está intercambiando conocimientos, puntos de vista y experiencias, acerca de la profesión.⁴³

⁴² Ibíd.p.465

⁴³ Id

Se visualiza que si existe un intercambio de conocimientos entre el personal de Enfermería; pero así como existe ese intercambio también se observa que hay rivalidad, lo cual conduce a que se suprima éste intercambio y por lo tanto no haya un crecimiento tanto personal como profesional.

La práctica de Enfermería no es una profesión aislada, es un constante trabajo en equipo, tanto con sus colegas, como con Médicos, nutriólogos, laboratoristas, etc. Formando un equipo multidisciplinario teniendo como meta brindar una atención de calidad a los pacientes. Por lo tanto existen factores necesarios para ese trabajo en equipo; como es la comunicación, colaboración, enseñanza, apoyo y respeto, así como motivación; pero desafortunadamente en algún momento de ésta relación existe un mecanismo que afecta la comunicación ocasionando un desequilibrio, convirtiéndose en una debilidad. Ya que para poder compartir responsabilidades y conocimientos es importante mantener un entorno libre de distracciones., favoreciendo así principalmente al paciente, pues es el, quien recibirá los cuidados que deberán ser realizados bajo criterios teóricos y prácticos con el mínimo de error, preservando la salud e integridad del paciente y enalteciendo cada día a la profesión y beneficio del usuario.

-Enseñanza a los Estudiantes.

La formación de la enfermera influyen varios factores como son: estudiante, su ambiente familiar y nivel social, los profesores de diferentes áreas de conocimiento, la institución educativa, el ambiente escolar, las instituciones de salud y la comunidad atendida por los servicios de salud.

El cuerpo docente es uno de los factores más importantes en el prestigio de una escuela e institución. El éxito o fracaso de ésta depende directamente de la competencia de sus profesores.

Como requisito indispensable de los maestros de Enfermería, además de ser excelentes profesores, es que conozcan los problemas que enfrentan los estudiantes y orientarlos en sus necesidades educativas. El debe mostrar interés y entusiasmo por la enseñanza, amabilidad, comprensión, sentido del humor, humanidad, tolerancia, ternura, apariencia limpia, atractiva y un amplio repertorio lingüístico.

El profesor de Enfermería puede influir en la idea del estudiante, hacer que ame y respete a la profesión y que modifique en forma positiva sus intereses, hábitos y propósitos.

De poco sirve tener edificios modernos, magníficas instalaciones, abundante material didáctico, si no está presente “el espíritu” del

profesor para animar y dar sentido al proceso enseñanza aprendizaje.⁴⁴

Las instituciones de salud, con su extensión a la comunidad son otro ambiente de formación de los futuros profesionistas. Es muy importante que ambas instituciones (educativo y de salud) tomen los acuerdos pertinentes y fijen las bases en la relación con la práctica de los estudiantes y a los propios estudiantes expresando por escrito los requisitos requeridos para que realicen la práctica, en tiempo, espacio y nivel de aprendizaje, para lograr la congruencia entre la teoría y práctica y así seleccionar las experiencias significativas para cada estudiante. Es necesario que los estudiantes encuentren la aceptación y apoyo del personal que labora en las instituciones de salud.

El formar profesionales de la salud, en su caso Enfermería es una tarea que necesita de dedicación, paciencia y perseverancia con la finalidad de que los estudiantes al enfrentarse a la sociedad tengan las herramientas necesarias para desarrollarse en un ámbito laboral lleno de retos, pero sobre todo preservar la salud de la sociedad.

2.1.5.3 Enfermera administradora.

La función administrativa abarca acciones específicas basadas en teorías y metodología de la administración aplicada al servicio de

⁴⁴ María del Carmen. La Enfermería como Profesión. Ed. Uthea, Noriega Editores. México, 1999.p.27

Enfermería, para mejorar la atención del individuo, familia y comunidad.⁴⁵

La enfermera administradora debe saber cómo va a lograr las necesidades de atención globales que tiene el paciente, organizar la asignación de los pacientes, delegar adecuadamente el trabajo y evaluar la efectividad.

Cuando se administran las asignaciones para la atención del paciente, la enfermera administradora debe considerar tanto la eficiencia como la efectividad de los resultados y debe conocer el problema del presupuesto.

Las enfermeras administradoras deben saber valorar las virtudes y los defectos del personal y facilitar su desarrollo profesional. La adquisición de nuevas destrezas, así como el refinamiento de las básicas, puede hacer mucho para aumentar la eficiencia y efectividad del personal.⁴⁶

Como responsable por la atención del paciente durante las 24 horas, la enfermera actúa como la principal coordinadora de los demás servicios profesionales que se prestan a los enfermos. La enfermera dispone las pruebas diagnósticas necesarias, terapias, consejos y sesiones de instrucciones y tratamientos. Las actividades asistenciales de otros profesionales son integradas en un plan de Enfermería

⁴⁵ Susana, Rosales. Op.cit. p.3

⁴⁶ Patricia, Gauntlett. Op. cit. p.71

organizado por la cooperación y la participación del paciente y su familia, para hacer posible la prestación de asistencia básica y cuidados médicos.⁴⁷

Esta función dentro del campo de Enfermería trae consigo muchas responsabilidades, ya que se tiene que valorar y organizar varios aspectos desde el rol del personal que será asignado a cada área de trabajo, y de esta forma no dejar incompleto o descubierto algún servicio, además que también se tiene que coordinar con los diferentes servicios para prestar los cuidados a cada paciente.

-Liderazgo.

Una gestora de Enfermería dirige a una profesional subordinada mediante la explicación a ésta del plan encaminado a conseguir metas institucionales, así como mediante el reconocimiento de los esfuerzos de la profesional en la consecución de los objetivos obtenidos.

Un líder eficaz es un catalizador que debe facilitar interacciones eficaces entre el capital humano, el material y el tiempo.

El liderazgo es una relación social en la que una parte tiene una mayor habilidad para dirigir e influir en la conducta de otra.

⁴⁷ Patricia, Potter. Fundamentos de Enfermería. Ed. El Sevier Science, 5ª ed. Vol II. Barcelona, 2002. p 69.

El liderazgo es necesario para aunar la acción de los empleados sobre la base de los objetivos de la organización, orientar las actividades del grupo hacia los fines deseados y combinar y apoyar los esfuerzos de los diversos especialistas.⁴⁸

Realizando actividades, como dirección o diseño del plan, supervisión y control de las actividades y coordinación o sintetización del esfuerzo de los diferentes individuos, así como también roles como ejecutiva, supervisora etc.

Dentro de la profesión de Enfermería es necesario contar con un líder, puesto que es quién va a dirigir a un equipo cuyo propósito es proporcionar atención de Enfermería eficaz así como el crecimiento de la profesión.

- Resolución de problemas.

Uno de los instrumentos de liderazgo más eficaz de la gestora de Enfermería es su capacidad para resolver problemas. Un problema puede ser definido como una situación para la cual el individuo no tiene ninguna respuesta preparada en su repertorio de conductas, un estado psicológico de desequilibrio o una oportunidad escasamente definida de conseguir mejoras positivas en una situación.

⁴⁸ Dee Ann, Gillies. Cuestion de Enfermería: Una aproximación a los Sistemas. Ed. Masson-Salvat, Barcelona, 1994.p.373

Se dispone de diversos métodos para la resolución de problemas de enfermería. Entre los más frecuentes figuran los sistemas de ensayo y error, la experimentación científica, los resultados críticos de la situación de etapas múltiples y las soluciones creativas basadas en situaciones figuradas.

La gestora de Enfermería tiene la responsabilidad no sólo de identificar la naturaleza y alcance de los problemas a los que se enfrenta el grupo de trabajo que ella dirige, sino también de decidir los métodos que se han de utilizar en el tratamiento de cada problema y de dirigir a sus subordinadas en el empleo de dichos métodos.⁴⁹

Se puede observar que día a día en la profesión de Enfermería se tiene que realizar actividades para resolver de manera eficaz los problemas que se van presentando en cuanto a la atención del paciente y los conflictos del personal de salud a fin de que exista un ambiente que favorezca el desempeño de actividades propias de Enfermería.

-Toma de decisiones.

La toma de decisiones es la más importante de todas las tareas que constituyen la función gestora del liderazgo.

⁴⁹ *Ibíd.* p.425

El conjunto de información de Enfermería continúa expandiéndose como resultado de las investigaciones acerca de actuaciones de Enfermería y de las respuestas de los pacientes. La información importante para la gestión está disponible en informes computarizados, como resúmenes de presupuestos, informes de censo de pacientes, historias clínicas; informes de personal empleado; resúmenes de periodos de enfermedad, ausentismo y vacaciones del personal; análisis de dotación de personal, y temas similares. A medida que se va disponiendo de un conocimiento más amplio sobre la práctica de Enfermería, personal de Enfermería y actividades de gestión.⁵⁰

La toma de decisiones es un proceso reflexivo e intelectual conformado por unas secuencias que pueden ser analizadas, perfeccionadas e integradas, con objeto de conseguir una mayor precisión y exactitud en la solución de los problemas y en el inicio de acciones.

Las decisiones de la gestión de Enfermería deben ser las más adecuadas al momento, basadas en la realidad clínica, deben tener en cuenta los recursos personales y materiales, y ser comunicadas de manera que motiven y no que provoquen rechazo en las personas elegidas para llevar a cabo la acción prescrita.

⁵⁰ *Ibíd.* p.443

Cabe señalar que toda decisión que tiene el personal de Enfermería deberá ser para beneficio del paciente, siempre y cuando se base en su juicio crítico, que está formado por su práctica, experiencia y conocimiento.

- Gestión de calidad del cuidado.

Este concepto engloba la administración de todos los recursos, necesarios y disponibles, con el propósito de crear y desarrollar la estructura que brinde cuidados de Enfermería óptimos, eficaces, oportunos y humanos con niveles de calidad que siempre tiendan a la excelencia.

Es necesario que los responsables de la dirección de los servicios de Enfermería en las diversas instituciones de salud que otorgan cuidados de diferente nivel y clasificación, conozcan, analicen e incorporen los elementos conceptuales para la gestión del cuidado y desarrollen sus propios modelos de gestión, de acuerdo con las políticas, misión, visión, y entorno institucionales.⁵¹

⁵¹ María Carolina, Ortega. Manual de Evaluación de Servicios de Calidad en Enfermería. Estrategias para su aplicación, Ed. Médica Panamericana, México, 2006 p.15

- Documentación legal.

La documentación se define como cualquier cosa escrita o impresa que sirve de registro de una prueba para personas autorizadas. La documentación efectiva refleja la calidad del cuidado y proporciona evidencia de la responsabilidad de cada uno de los miembros del equipo de cuidados de salud.

Se emplean varios tipos de registros para transmitir información sobre los pacientes. Todos los registros contienen básicamente la siguiente información: identificación del paciente y datos demográficos, consentimiento informado para el tratamiento y los procedimientos, historia enfermera de ingreso, diagnóstico enfermero, plan de cuidados enfermeros o multidisciplinarios, registro del tratamiento y la evaluación de los cuidados enfermeros, historia médica, diagnóstico médico, ordenes médicas, notas de evolución médica y de otras disciplinas de cuidados, informaciones de exploraciones físicas, informes de estudios diagnósticos, resumen de procedimientos operativos, plan y resumen de alta.

Un registro es una fuente valiosa de datos que es utilizada por todos los miembros del equipo de cuidados de salud. Sus propósitos incluyen comunicación, facturación económica, educación, valoración, investigación, auditoria y documento legal.⁵²

⁵² Patricia, Potter. Op.cit. p.513

Comunicación. El registro es un medio por el cual los miembros del equipo de cuidados de salud transmiten las contribuciones a la atención del paciente, incluyendo los tratamientos individuales, los contenidos de los debates importantes, la educación del paciente y el uso de derivaciones para planificar el alta. El personal también comunica la respuesta del paciente a los tratamientos.

Facturación. El registro de cuidados al paciente es un documento que muestra hasta donde los motivos sanitarios deben reembolsar los servicios.

Educación. Las estudiantes enfermeras y de otras disciplinas sanitarias emplean el registro médico como una fuente educativa. El registro de un paciente contiene información diversa, incluyendo diagnósticos, signos y síntomas de enfermedad, tratamientos con éxito y con fracaso, hallazgos diagnósticos y conductas del paciente. Una forma efectiva de aprender la naturaleza de una enfermedad y la respuesta individual del paciente a ella es leer el registro de cuidados del paciente.

Con esta información los estudiantes aprenden los patrones que deben buscar en diversos trastornos de salud y se hacen más capaces de prever el tiempo de cuidados que necesitará un paciente.

Valoración. Una historia enfermera y la valoración inicial están completas cuando un paciente ingresa a una unidad de cuidados

enfermeros. Suele comprender datos biográficos (edad, estado civil), método de ingreso, motivo de ingreso, una breve historia medicoquirúrgica, alergias, medicación actual (prescrita y comprada sin receta), las percepciones del paciente sobre la enfermedad o la hospitalización, y una revisión de los factores de riesgo para la salud proporciona datos que los enfermeros utilizan para identificar y apoyar los diagnósticos enfermeros y planificar las intervenciones adecuadas para los cuidados.

Auditoría. Una revisión regular de la información en los registros del paciente proporciona una base para la evaluación de la calidad y la adecuación de los cuidados ofrecidos en una institución.

Documentación legal. La documentación exacta es una mejor defensa frente a las reclamaciones legales asociadas al cuidado enfermero.⁵³

Recepción del paciente. La enfermera es responsable de la comodidad y el bienestar del paciente a la llegada del mismo. Corresponde a la persona que trata inicialmente con el paciente la responsabilidad de hacer que éste sienta que recibirá atención personal y servicios de Enfermería de alta calidad.

Las prácticas de hospitalización llevadas a cabo por la enfermera se orientan principalmente al estado físico y psicológico del paciente.⁵⁴

⁵³ *Ibíd.* p. 513

⁵⁴ Lu Verne, Wolf. *Op.cit.*p.352

Aquí la enfermera juega un papel muy importante, ya que se observa que la mayoría de los pacientes que son ingresados llegan con miedo o temor, ya que ellos no conocen el lugar o no tienen la información acerca de su salud, por lo tanto la enfermera se encarga de tranquilizar al paciente, de proporcionar información acerca de lo que se le va a realizar y favorecer un entorno favorable.

-Informes. El hecho de informar consiste en brindar una descripción de algo que se vio, escuchó, hizo o consideró. Las enfermeras hospitalarias informan en el resumen de la atención recibida por los pacientes y el estado de estos al momento de cambio de turno o cuando han terminado de administrar tal atención.

Las enfermeras también informan a los médicos. Así, una enfermera podría informar de un cambio significativo en el estado del paciente.⁵⁵

Se considera que dentro de este punto la enfermera lleva a cabo su informe en la hoja de Enfermería, ya que en ella anota todas las actividades y cuidados relevantes que se le realizan al paciente; además que también se le comunica a sus compañeras de trabajo y del siguiente turno para que estén al cuidado del paciente.

-Alta del paciente. Se define a la planeación del alta como un proceso sistemático de preparación del paciente para su salida de la institución de atención de la salud y para la continuidad en la atención.⁵⁶

⁵⁵ Ibíd. p. 295

Tanto en el egreso por mejoría como en el voluntario, se requiere de un plan de alta que debe iniciarse desde la admisión del paciente a una institución de salud, con el fin de consolidar su auto confianza y su independencia mediante la estimulación, para continuar con las medidas terapéuticas necesarias y así lograr un óptimo estado de salud; controlar su padecimiento; adaptar su estilo de vida a la pérdida de salud, estructura anatómica o función; o lograr un final en su ciclo de vida con dignidad y calidad.⁵⁷

-Tipos de egreso.

- Egreso por mejoría.
- Egreso voluntario
- Egreso por fuga
- Egreso por defunción.

Egreso por mejoría. Es el alta del paciente de una institución de salud, cuando su recuperación es satisfactoria. La función del personal de Enfermería consiste en facilitar los trámites técnicos administrativos al paciente y familiares, para lo cual se requiere del expediente clínico, de la ropa del paciente y de la silla de ruedas o camilla si es necesario.

⁵⁶ Susana, Rosales. Op.cit. p. 460

⁵⁷ Lu Verne, Wolf. Op.cit.532

Egreso voluntario. El egreso voluntario puede deberse a motivos económicos, transferencia a otra institución, inconformidad de la atención prestada o inadaptación en el medio hospitalario.

El personal de Enfermería debe participar con el médico y la trabajadora social en la investigación de motivos que generan el alta, y de acuerdo a ellos ofrecer alternativas al paciente o familiares para continuar su atención en condiciones óptimas.

Egreso por fuga. Es la salida del paciente del hospital, sin autorización médica. La función del personal de Enfermería, consiste en proporcionar la información necesaria sobre los trámites a seguir en caso de fuga, requiriendo para ello, el expediente clínico completo.

Egreso por defunción. Es el egreso del paciente que ha fallecido. La función del personal de Enfermería consiste en proporcionar orientación a los familiares sobre los trámites administrativos que deberán seguirse en caso de defunción.⁵⁸

Generalmente el personal de Enfermería es quien se encarga de brindar los cuidados y recomendaciones al paciente cuando éste es dado de alta por el médico, por lo que es una responsabilidad que cubre Enfermería llevando a cabo una función administrativa y docente a la vez; ya que de ello depende la información que el paciente reciba

⁵⁸ Susana, Rosales. Op.cit. p. 461-462

para que lleve a cabo los cuidados pertinentes en su domicilio y el seguimiento y tratamiento de acuerdo a su padecimiento.

2.1.5.4 Enfermera investigadora.

La enfermera reconoce la necesidad de identificar, verificar e incrementar el cuerpo de conocimientos científicos sobre el que se basa la práctica. Si bien el rol de investigadora es considerado en principio como responsabilidad de las enfermeras universitarias, todas las enfermeras pueden participar en el proceso de investigación. Conviene que las enfermeras ayuden a identificar problemas pasibles de ser investigados y recaben información.

La investigación de Enfermería proporciona un fundamento teórico para la práctica, promueve su proceso y el bienestar de aquellos que reciben asistencia de la enfermera.⁵⁹

Se visualiza que no todo el personal de Enfermería le interesa la investigación, pero al personal interesado trata de hacerlo responsablemente y con un tema que le sea de su agrado e importancia; por lo que el objetivo primordial y de interés para ellos es de aumentar sus conocimientos y brindar un mejor cuidado a cada paciente, además del saber actuar ante algún evento grave dentro del ámbito hospitalario.

⁵⁹ Patricia, Gauntlett. Op.cit.p.71

- Enseñanza de los principios científicos.

Los programas de estudios de Enfermería incluyen en la actualidad la enseñanza de principios científicos y no la de los conocimientos empíricos.

Los conocimientos empíricos sólo sirven para solucionar problemas que guardan similitud muy estrecha. Por otra parte, los principios científicos brindan pautas adecuadas a la enfermera para participar en la solución de cualquier tipo de dificultades que surjan en los cuidados de la salud.⁶⁰

Se puede considerar que el crecimiento de la profesión de Enfermería ha sido gracias a las múltiples investigaciones que se han realizado con la finalidad de buscar beneficios a corto y a largo plazo; cuyo objetivo es buscar las medidas necesarias para el óptimo bienestar del individuo, así como también el reconocimiento de la profesión.

⁶⁰ Lu Verne, Wolf. Op. cit. p. 71

-Estudios de especialización y actualización de conocimientos.

La explosión de conocimientos ha hecho que la especialización sea cada vez más necesaria para las enfermeras. Ha aumentado el número de programas de estudio con los que se satisface tal necesidad, por lo general en los niveles de maestría o doctorado. Se aplica el calificativo especialistas clínicas a las enfermeras que realizan este tipo de estudios, y poseen conocimientos específicos en áreas como las de cuidados coronarios, atención pediátrica, rehabilitación, atención de adultos, Enfermería familiar y salud mental.

-Actualización. Es indispensable la educación continua una vez terminados los programas de estudio, ya que no hay datos indicativos de que vaya a reducirse la explosión de conocimientos. Este tipo de conocimientos actualizados se proporciona a las enfermeras, programas de educación hospitalarios, etc.⁶¹

De acuerdo a los avances científicos existe la necesidad de una constante actualización en beneficio de la superación personal; así como también para brindar una mejor atención de calidad

⁶¹ Id.

3. METODOLOGÍA.

3.1 VARIABLES E INDICADORES.

3.1.1 Independiente: ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES.

- Indicadores

- Toma de signos vitales.
- Tipo de alimentación que consumen los pacientes.
- Apoyo emocional a los pacientes
- Trato Humano a los pacientes
- Relación Enfermera-Paciente
- Cuidados de Enfermería
- Respeto a los pacientes
- Seguridad del paciente
- Satisfacción del paciente
- Habilidades y destrezas de Enfermería
- Información a los pacientes
- Promoción del cuidado a la Salud.
- Cuidados domiciliarios del paciente.
- Orientación a los pacientes sobre el arreglo personal.
- Orientación en la elaboración de trámites administrativos de los pacientes.
- Asistencia en la elaboración de trámites administrativos de los pacientes.

- Elaboración de encuestas para la satisfacción de los pacientes.
- Actualización del personal de Enfermería.
- Opinión de la atención de Enfermería.

3.1.2 Definición operacional de la variable.

La atención de Enfermería a los pacientes es un proceso en el cuál se proporcionan cuidados individualizados al paciente encaminados hacia el bienestar y el mantenimiento de su salud.

Por lo tanto este proceso se refiere a las actividades que el paciente debe realizar para adaptarse ante cualquier cambio del medio ambiente, siendo aquí la intervención de Enfermería, teniendo como herramientas su conocimiento científico que lo aplica durante el proceso salud enfermedad del paciente.

De tal forma que la enfermera desempeña diferentes funciones dentro del ámbito hospitalario como son: actividades clínicas, las cuales se refieren a los cuidados proporcionados al paciente para satisfacer sus necesidades biológicas, como son: respiración, alimentación, eliminación de excretas, abrigo, higiene corporal, descanso y sueño.

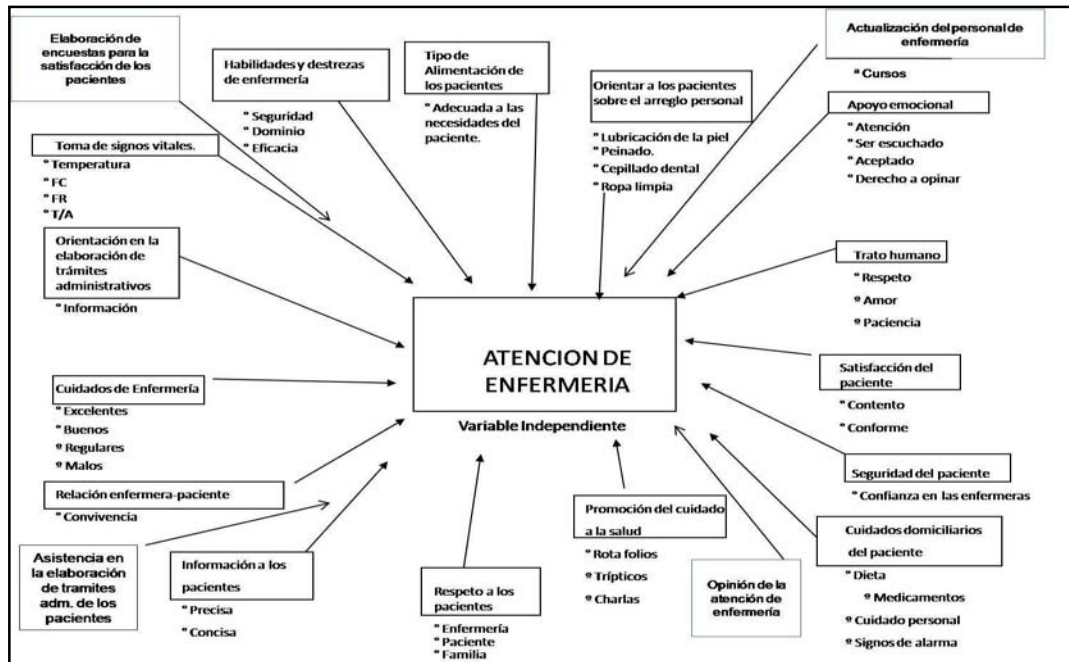
Otra función de la enfermera son las actividades docentes que van encaminadas a la enseñanza del cuidado de la salud, esto se refiere a proporcionar información basándose principalmente en la prevención y la promoción a la salud. Así como también a restablecerla.

También la Enfermera es la encargada de la realización de actividades administrativas donde lleva a cabo la documentación médico-legal correspondiente a cada paciente que va desde la recepción, asistencia y egreso del mismo.

Cabe mencionar que la Enfermera realiza actividades de investigación teniendo por objetivo el crecimiento de la práctica de Enfermería y superación personal, así como también la actualización de sus conocimientos teórico-prácticos, asistiendo a cursos, con la finalidad de brindar mejor cuidado de calidad y calidez.

Todas estas funciones forman parte de la atención al paciente por parte del personal de Enfermería.

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 pretende realizar es diagnóstica, descriptiva, analítica y transversal.

-Es diagnóstica por que se pretende realizar un diagnóstico situacional de la variable atención de Enfermería a los pacientes a fin de poder integrar un conocimiento claro de cuál es el comportamiento de esta variable en el Hospital General de Milpa Alta en México D.F.

-Es descriptiva por que se intenta describir el fenómeno que produce la variable atención de Enfermería al paciente en el personal de Enfermería.

-Es analítica por que la variable atención de Enfermería a los pacientes se va a descomponer en todos sus elementos a partir de la búsqueda de los indicadores.

-Es transversal porque esta investigación se hará en un periodo corto de tiempo de tres meses mayo, junio y julio 2008.

3.2.2 Diseño.

El diseño de investigación se hará teniendo los siguientes aspectos:

- Búsqueda de un problema de investigación que refleje la situación de Enfermería en los campos de trabajo.
- Asistencia a la biblioteca en varias ocasiones para identificar el marco teórico, conceptual y referencial de la variable atención de Enfermería a los pacientes.
- Elaboración de los objetivos en la investigación.
- Determinación del universo, población y muestra.
- Aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada.
- Captura, recuento y clasificación de los datos.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones finales.

3.2.4 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación.

Para el caso específico de ésta investigación se incluirán a 400 pacientes, de los cuáles 200 serán del área de hospitalización y 200 del área de la consulta externa del Hospital General de Milpa Alta.

Se excluirán a todos los pacientes que no tengan disposición para responder y se eliminarán aquellos que estando invitados en los criterios de inclusión no quieran participar.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN UTILIZADOS.

3.3.1 Fichas de trabajo.

Con las fichas de trabajo será posible recopilar toda la información relativa al marco teórico a fin de ordenarla y clasificarla.

3.3.2 Observación.

Mediante ésta técnica se podrán identificar las actitudes que tiene el personal de Enfermería al momento de aplicar la encuesta.

3.3.3 Entrevista.

A través de esta técnica se podrán recoger los testimonios orales de los pacientes encuestados.

3.3.4 Cuestionarios.

El cuestionario es el principal instrumento de recolección de los datos este cuestionario se hará con preguntas cerradas y estructuradas tipo Likert. Cada indicador de la variable será una pregunta del cuestionario dando un total de diecinueve preguntas y cinco de datos personales de esta forma el cuestionario tendrá un total de veinticuatro preguntas.

4. INSTRUMENTACIÓN ESTADÍSTICA.

4.1 UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA.

El universo representa el 100% del fenómeno de estudio. Para el Hospital General de Milpa Alta el universo representa a 5400 pacientes en un mes. Esta cifra incluye pacientes de hospitalización, consulta externa.

La población que son sujetos de interés para el estudio son 400, 200 pacientes hospitalizados y 200 pacientes de consulta externa.

La muestra son el 100% de la población es decir son las cuatrocientas personas

4.2 PROCESAMIENTO DE DATOS.

Los datos serán procesados mediante un sistema de tarjetas simples de concentración de matrices a fin de hacer el recuento y la captura de forma manual hasta obtener los cuadros y las gráficas.

CUADRO N° 1

DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL
GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008

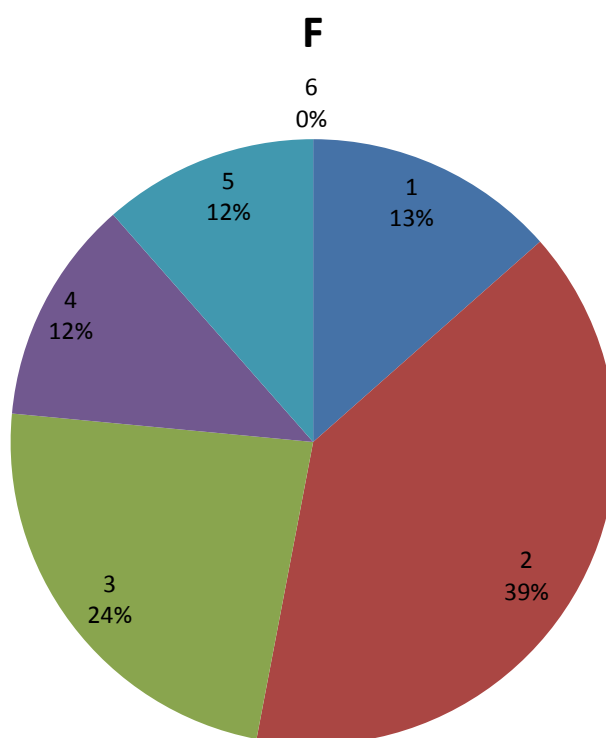
OPCIONES	F	%
1. Tengo menos de 20 años	54	13.50
2. Tengo entre 21 y 30 años	158	39.50
3. Tengo entre 31 y 40 años	94	23.50
4. Tengo entre 41 y 50 años	48	12.00
5. Tengo más de 50 años	46	11.50
6. Sin respuesta	00	00.00
TOTAL	400	100

FUENTE: Cuestionarios aplicados de la investigación: La Evaluación de la atención de Enfermería a los pacientes del Hospital General de Milpa Alta, en México D. F.: Un estudio basado en la opinión de los usuarios, aplicados del 1º al 14 de junio del 2008.

GRÁFICA N° 1

DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 39.50% de los usuarios tienen entre 21 y 30 años y el 11.50% tienen más de 50 años de edad.

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

CUADRO N° 2

DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL
GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008

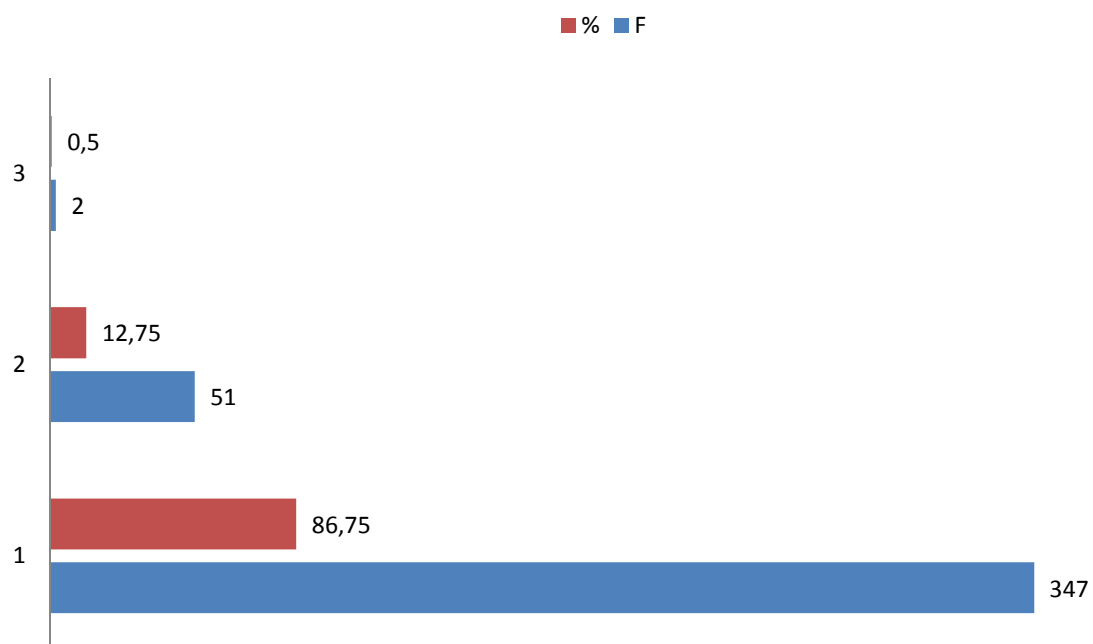
OPCIONES	F	%
1. Femenino	347	86.75
2. Masculino	51	12.75
3. Sin respuesta	2	0.50
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 2

DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 86.75% de los usuarios son del sexo femenino y el 12.75% son del sexo masculino.

FUENTE: Misma del cuadro N° 2.

CUADRO N° 3

DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS DEL
HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008

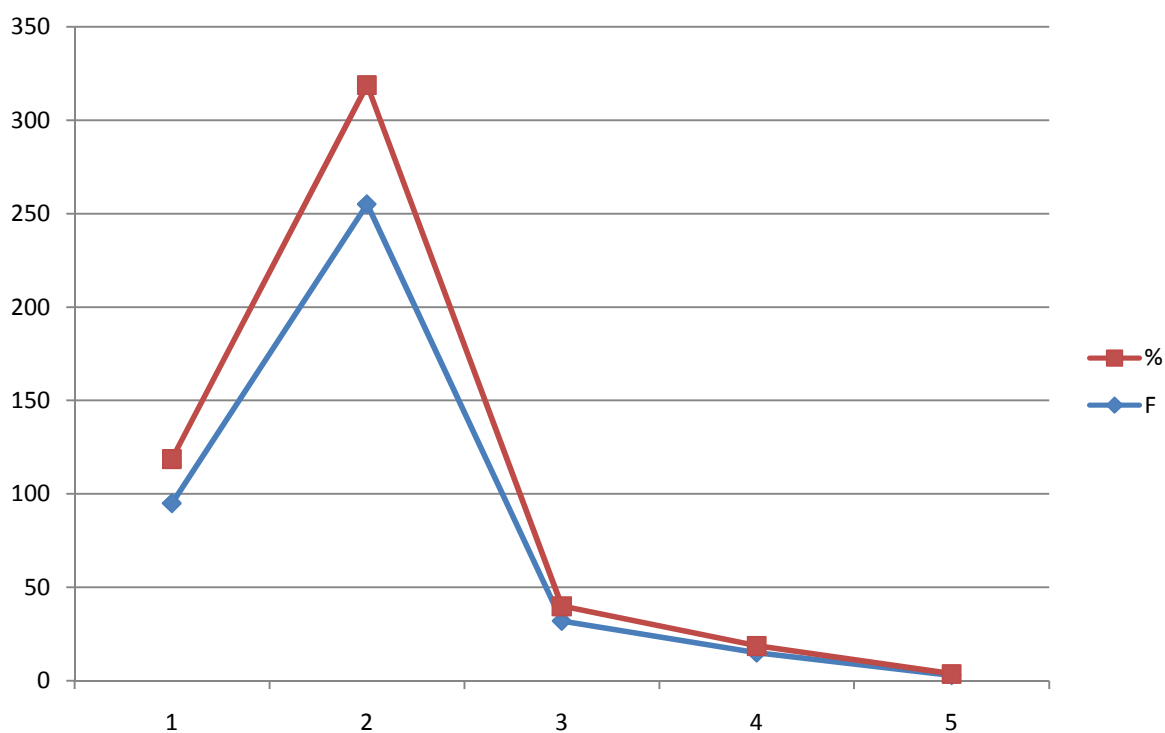
OPCIONES	F	%
1. Soy soltero (a)	95	23.75
2. Soy casado (a)/unión libre	255	63.75
3. Soy divorciado(a)/separado(a)	32	8.00
4. Soy viudo (a)	15	3.75
5.- Sin respuesta	3	0.75
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 3

DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 63.75% de los usuarios son casados o están en unión libre y el 3.75% son viudos.

FUENTE: Misma del cuadro N° 3.

CUADRO N° 4

DISTRIBUCIÓN DEL LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS
USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN
MÉXICO, D.F.

2008

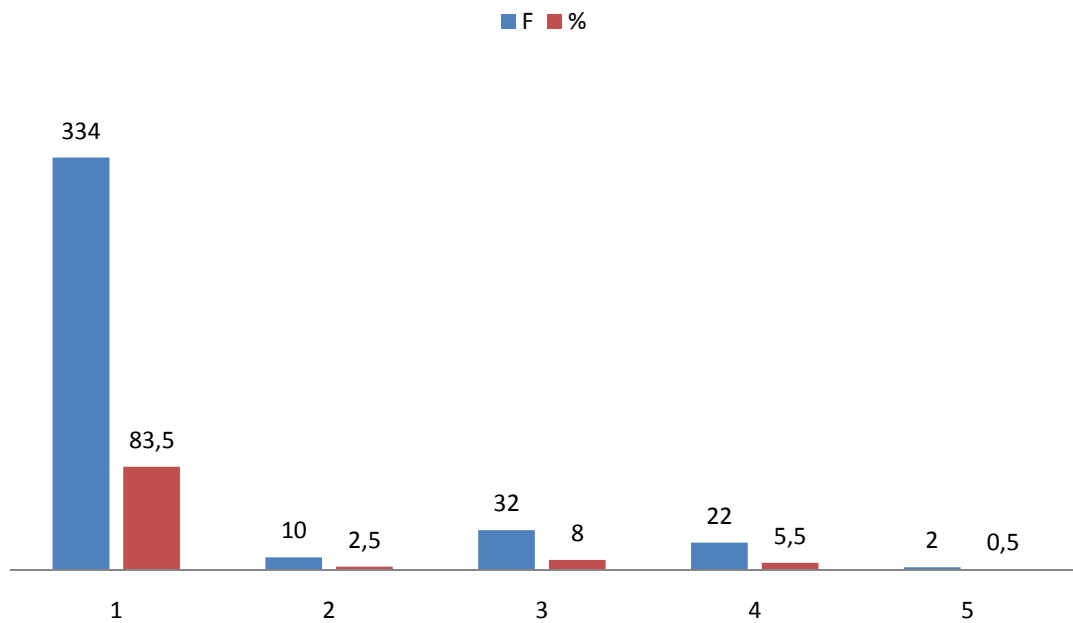
OPCIONES	F	%
1. Distrito Federal	334	83.50
2. Ciudades cercanas al Distrito Federal	10	2.50
3. Estado de México	32	8.00
4. Otros estados de la República Mexicana	22	5.50
5. Sin respuesta	2	0.50
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 4

DISTRIBUCIÓN DEL LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 83.50% de los usuarios son del Distrito Federal y el 2.50% son de ciudades cercanas al Distrito Federal.

FUENTE: Misma del cuadro N° 4.

CUADRO N° 5

DISTRIBUCIÓN DE LA RELIGIÓN DE LOS USUARIOS DEL
HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008

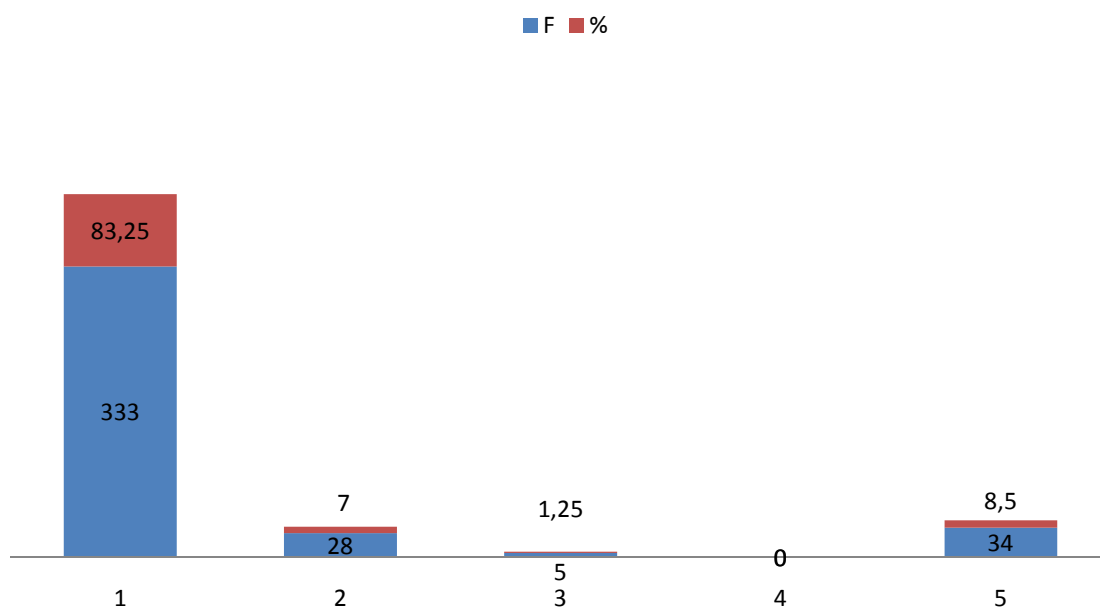
OPCIONES	F	%
1. Católica	333	83.25
2. Cristiana	28	7.00
3. Evangélica	5	1.25
4. Mormona	0	0.00
5. Sin respuesta	34	8.50
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 5

DISTRIBUCIÓN DE LA RELIGIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 83.35% de los usuarios profesa la religión católica y el 1.25% la religión evangélica.

FUENTE: Misma del cuadro N° 5.

CUADRO N° 6

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LES TOMAN LOS SIGNOS VITALES CADA QUE ASISTEN AL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008

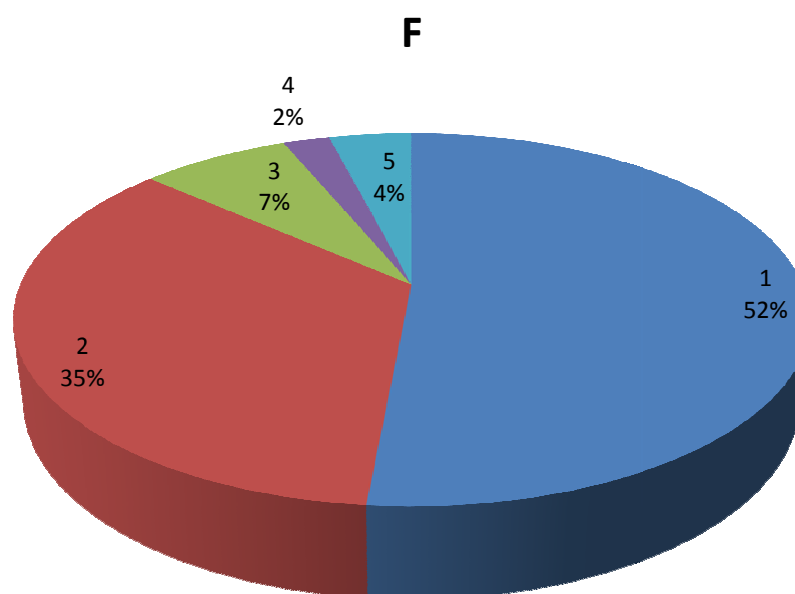
OPCIONES	F	%
1. Si, las enfermeras me toman los signos vitales con amabilidad y respeto, explicándome siempre el procedimiento cada que asisto al hospital .	206	51.50
2. Si, las enfermeras me toman los signos vitales cada que asisto al hospital.	140	35.00
3. A veces las enfermeras me toman los los signos vitales cada que asisto al hospital.	29	7.25
4. Las enfermeras nunca me toman los signos vitales cuando asisto al hospital.	9	2.25
5. Sin respuesta	16	4.00
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 6

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LES TOMAN LOS SIGNOS VITALES CADA QUE ASISTEN AL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 51.50% de los usuarios dicen que las enfermeras, les toman los signos vitales con amabilidad y respeto, explicándoles siempre el procedimiento cada que asisten al hospital y el 2.25% opinan que las enfermeras nunca les toman los signos vitales cuando asisten al hospital.

FUENTE: Misma del cuadro N° 6.

CUADRO N° 7

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ORIENTAN ACERCA DEL TIPO DE ALIMENTACIÓN QUE DEBEN CONSUMIR EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008

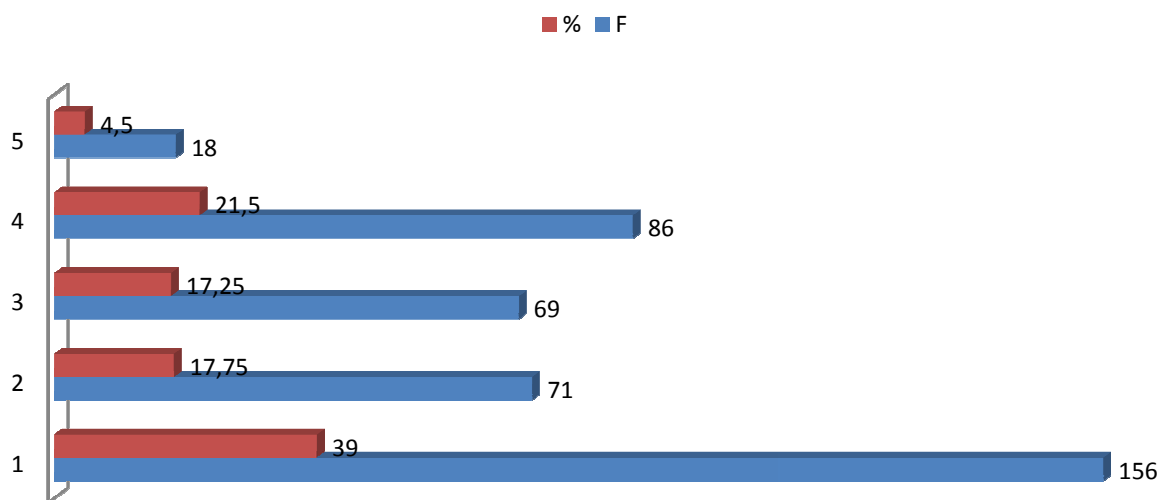
OPCIONES	F	%
1. Si, el personal de Enfermería me orienta acerca del tipo de alimentación que debo consumir de acuerdo a mi estado de salud, además me informa acerca de los alimentos que debo evitar su consumo, cada vez que asisto al hospital.	156	39.00
2. Si, el personal de Enfermería me orienta acerca del tipo de alimentación que debo consumir cada vez que asisto al hospital.	71	17.75
3. A veces el personal de Enfermería me orienta acerca del tipo de alimentación que debo consumir.	69	17.25
4. No, el personal de Enfermería nunca me orienta acerca del tipo de alimentación.	86	21.50
5. Sin respuesta	18	4.50
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 7

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ORIENTAN ACERCA DEL TIPO DE ALIMENTACIÓN QUE DEBEN CONSUMIR EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 39.00% de los usuarios dicen que las enfermeras los orientan acerca del tipo de alimentación que deben consumir de acuerdo a su estado de salud, además les informan acerca de los alimentos que deben evitar su consumo, cada vez que asisten al hospital y el 17.25% opinan que las enfermeras a veces los orientan acerca del tipo de alimentación que deben consumir.

FUENTE: Misma del cuadro N° 7.

CUADRO N° 8

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ORIENTAN SOBRE SU ARREGLO PERSONAL EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008

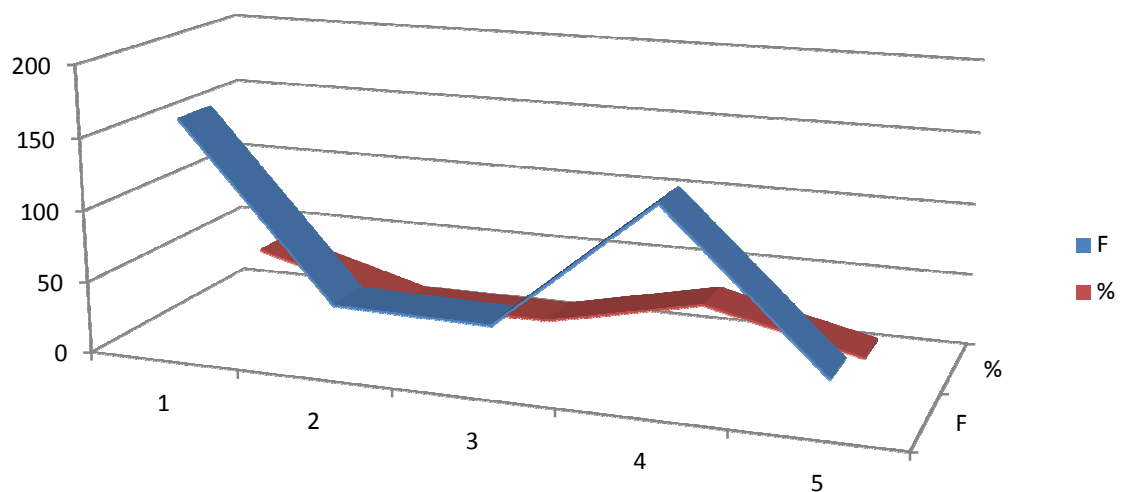
OPCIONES	F	%
1. Si, el personal de Enfermería me orienta sobre mi arreglo personal explicándome que debo bañarme diariamente, cepillarme los dientes tres veces al día, lavado de manos y cambio de ropa diariamente.	161	40.25
2. Si, el personal de Enfermería me orienta sobre mi arreglo personal.	41	10.25
3. A veces el personal de Enfermería me orienta sobre mi arreglo personal.	39	9.75
4. No, el personal de Enfermería nunca me orienta sobre mi arreglo personal.	131	32.75
5. Sin respuesta	28	7.00
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 8

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ORIENTAN SOBRE SU ARREGLO PERSONAL EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 40.25% de los usuarios dicen que las enfermeras los orientan sobre su arreglo personal explicándoles que deben bañarse diariamente, cepillarse los dientes tres veces al día, lavado de manos y cambio de ropa diariamente y el 9.75% opinan que las enfermeras a veces los orientan sobre su arreglo personal.

FUENTE: Misma del cuadro N° 8.

CUADRO N° 9

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS APOYAN EMOCIONALMENTE EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

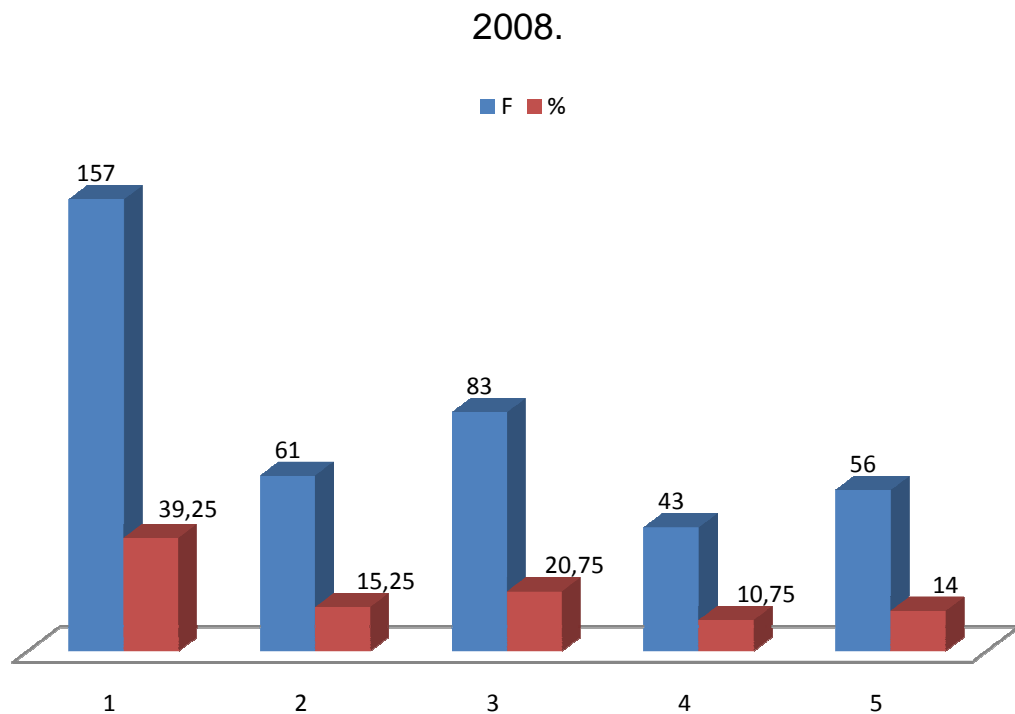
2008

OPCIONES	F	%
1.Si, la enfermera me apoya emocionalmente, siempre tiene una palabra de aliento para mi y esto me motiva a salir adelante.	157	39.25
2.Si, la enfermera me apoya emocionalmente cuando me ve triste o decaído.	61	15.25
3.En ocasiones la enfermera me apoya emocionalmente pues casi no tienen tiempo.	83	20.75
4. Las enfermeras nunca me apoyan emocionalmente al contrario me gritan y me desaniman.	43	10.75
5. Sin respuesta.	56	14.00
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 9

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS APOYAN EMOCIONALMENTE EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.



OBSERVACIONES: El 39.25% de los usuarios dicen que las enfermeras los apoyan emocionalmente, siempre tienen una palabra de aliento para ellos y esto los motiva a salir adelante y el 10.75% opinan que las enfermeras nunca los apoyan emocionalmente al contrario les gritan y los desaniman.

FUENTE: Misma del cuadro N° 9.

CUADRO N° 10

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS TRATAN DE MANERA HUMANÍSTICA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

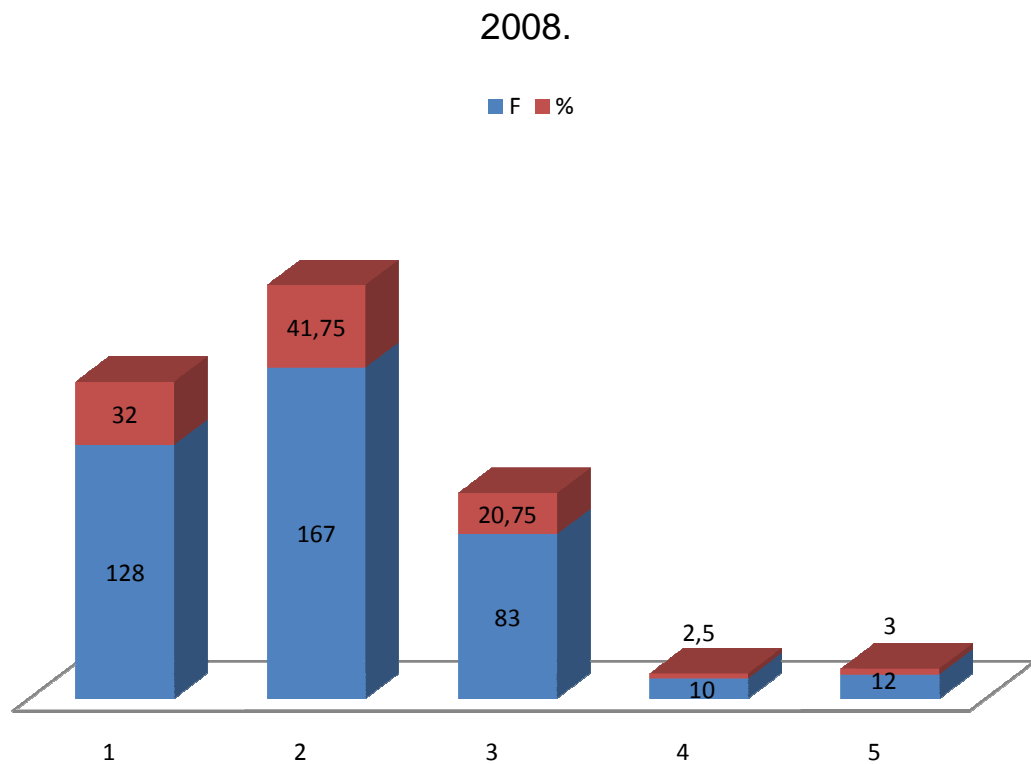
2008

OPCIONES	F	%
1. Si, el personal de Enfermería tiene un trato humanístico excelente, me hablan por mi nombre, me preguntan mis necesidades y realmente se preocupan por mí.	128	32.00
2. Si, el personal de Enfermería tiene un trato humanístico bueno, me tratan con respeto y esto hace que me sienta bien.	167	41.75
3. A veces el personal de Enfermería tiene un trato humanístico pues no siempre se dirige hacia mí con respeto.	83	20.75
4. El personal de Enfermería nunca tiene trato humano hacia mí, de hecho me tratan muy mal.	10	2.50
5. Sin respuesta.	12	3.00
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 10

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS TRATAN DE MANERA HUMANÍSTICA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.



OBSERVACIONES: El 41.75% de los usuarios dicen que las enfermeras tienen un trato humanístico bueno, los tratan con respeto y esto hace que se sientan bien y el 2.50% opinan que las enfermeras nunca tienen trato humano hacia ellos, de hecho los tratan muy mal.

FUENTE: Misma del cuadro N° 10.

CUADRO N° 11

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A CÓMO ES LA RELACIÓN ENFERMERA-PACIENTE EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008

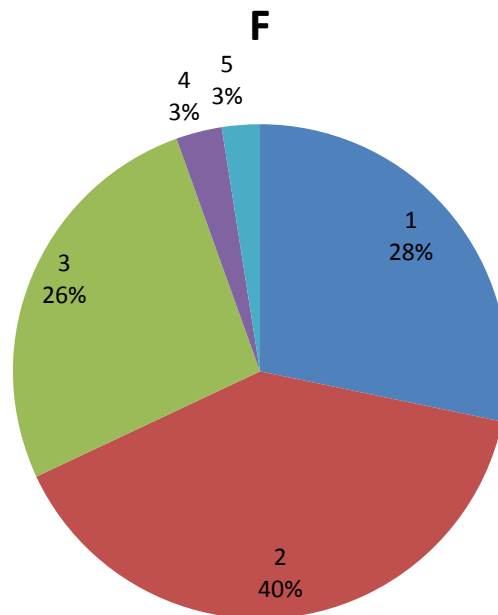
OPCIONES	F	%
1. La relación es excelente, existe comunicación y respeto en el trato hacia mí, de hecho siempre están al pendiente de lo que me sucede.	113	28.25
2. La relación es buena, hay respeto y buen trato hacia mi.	159	39.75
3. La relación es regular ya que hay distanciamiento entre el personal de Enfermería y yo.	106	26.50
4. La relación es pésima, casi no hay comunicación entre el personal de Enfermería y yo, ya que nunca me preguntan como estoy.	12	3.00
5. Sin respuesta.	10	2.50
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 11

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A CÓMO ES LA RELACIÓN ENFERMERA-PACIENTE EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 39.75% de los usuarios dicen que la relación es buena, hay respeto y buen trato hacía ellos y el 3.00% opinan que la relación es pésima, casi no hay comunicación entre las enfermeras y ellos y nunca les preguntan como están.

FUENTE: Misma del cuadro N° 11.

CUADRO N° 12

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO AL CUIDADO BRINDADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008

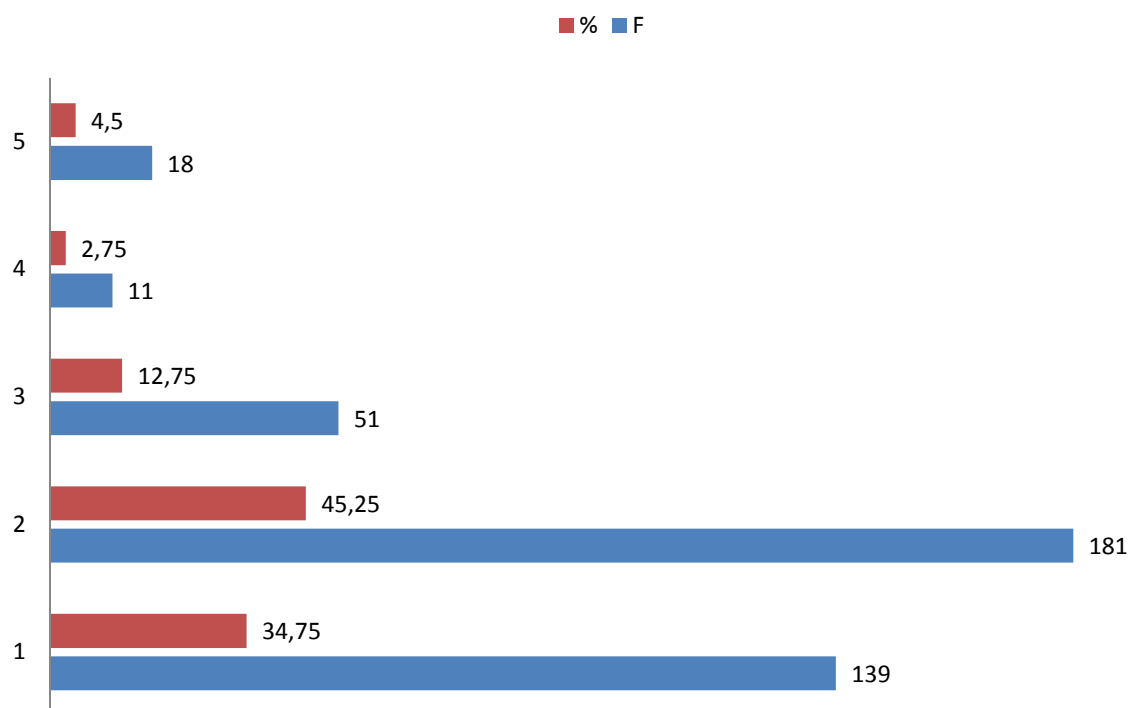
OPCIONES	F	%
1. El personal de Enfermería me cuida muy bien, ya que considero que cumple con todas sus actividades me da mis medicamentos , me explica los procedimientos que me va a realizar siempre amablemente.	139	34.75
2. El personal de Enfermería me cuida y cumple con sus actividades.	181	45.25
3. El personal de Enfermería a veces me cuida, pero otras veces no lo hacen.	51	12.75
4. El personal de Enfermería nunca me cuida ya que nunca les observo Interés por hacerlo.	11	2.75
5. Sin respuesta.	18	4.50
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 12

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO AL CUIDADO BRINDADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 45.25% de los usuarios dicen que el personal de Enfermería los cuidan y cumplen con sus actividades y el 2.75% opinan que el personal de Enfermería nunca los cuida y nunca se les observa interés por hacerlo.

FUENTE: Misma del cuadro N° 12.

CUADRO N° 13

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LES INFORMAN TODO LO RELACIONADO CON SU PADECIMIENTO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO D.F.

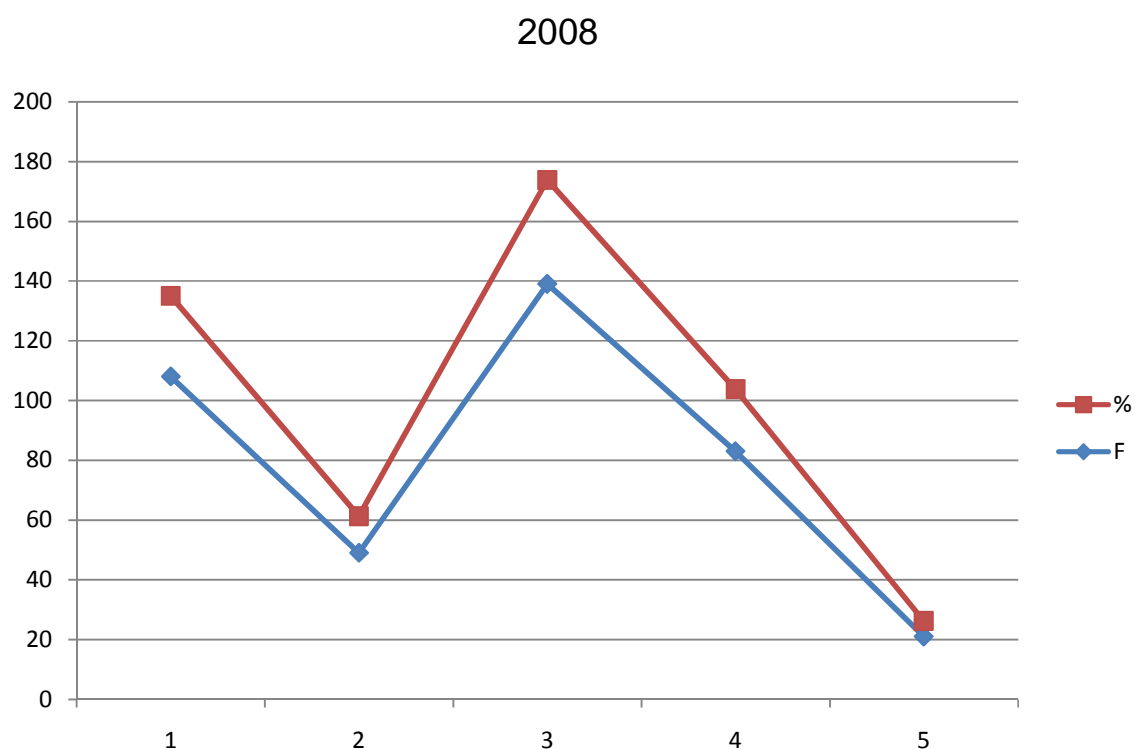
2008

OPCIONES	F	%
1. Si las enfermeras me informan acerca de mi padecimiento, me aclaran mis dudas, me da a conocer mis avances y retrocesos de mí estado de salud.	108	27.00
2. Si, la enfermera me informa acerca de mí padecimiento.	49	12.25
3. Si, la enfermera solo me informa acerca de mi padecimiento cuando se lo pregunto.	139	34.75
4. No, la enfermera nunca me informa acerca de mi padecimiento.	83	20.75
5. Sin respuesta	21	5.25
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 13

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LES INFORMAN TODO LO RELACIONADO CON SU PADECIMIENTO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO D.F.



OBSERVACIONES: El 34.75% de los usuarios dicen que las enfermeras sólo les informan acerca de su padecimiento cuando se lo preguntan, y el 12.25%, opinan que las enfermeras les informan acerca de su padecimiento.

FUENTE: Misma del cuadro N° 13.

CUADRO N° 14

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS RESPETAN EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO D.F.

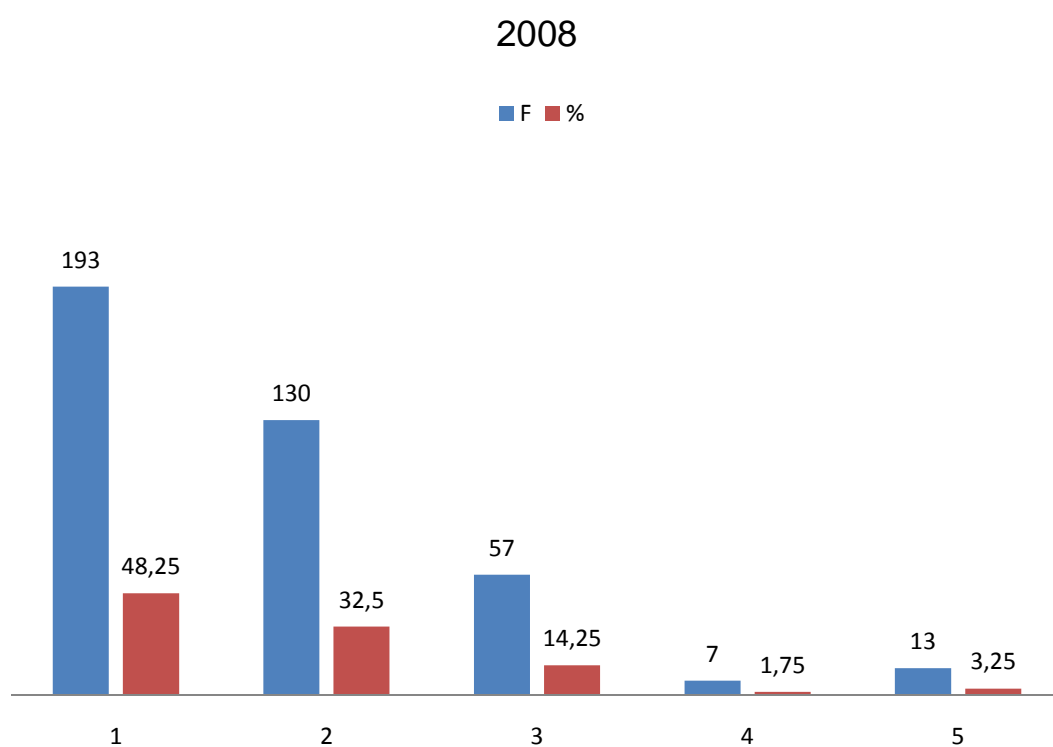
2008

OPCIONES	F	%
1. Si la enfermera se dirige con respeto hacia mi, me saluda amablemente, se presenta conmigo y esto me agrada.	193	48.25
2. Si, la enfermera casi siempre se dirige con respeto hacia mí.	130	32.50
3. A veces la enfermera me respeta pero otras veces no es así.	57	14.25
4. No, aquí la enfermera no me respeta de hecho me trata mal.	7	1.75
5. Sin respuesta	13	3.25
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 14

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS RESPETAN EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO D.F.



OBSERVACIONES: El 48.25% de los usuarios dicen que las enfermeras se dirigen con respeto hacia ellos, los saludan amablemente, se presentan con ellos y esto les agrada y el 1.75% opinan que las enfermeras nunca los respetan de hecho los tratan muy mal.

FUENTE: Misma del cuadro N° 14.

CUADRO N° 15

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI SE SIENTEN SEGUROS CON LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO D.F.

2008

OPCIONES	F	%
1. Si, las enfermeras me dan mucha seguridad en cuanto a los cuidados y procedimientos que me realizan, ya que se ven muy seguras de lo que hacen y me dan mucha confianza.	147	36.75
2. Si, las enfermeras me inspiran seguridad y confié en ellas.	121	30.25
3. Si, solo algunas enfermeras me inspiran y confianza, ya que algunas se ven inseguras ante los procedimientos que van a realizar.	112	28.00
4. No, las enfermeras no me inspiran seguridad ni confianza.	10	2.50
5. Sin respuesta	10	2.50
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 15

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI SE SIENTEN SEGUROS CON LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO D.F.



OBSERVACIONES: El 36.75% de los usuarios dicen que las enfermeras les dan mucha seguridad en cuanto a los cuidados y procedimientos que les realizan, ya que se ven muy seguras de lo que hacen y les dan mucha confianza y el 2.50%, opinan que las enfermeras no les inspiran seguridad ni confianza.

FUENTE: Misma del cuadro N° 15.

CUADRO N° 16

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI ESTÁN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA LES PROPORCIONA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO D.F.

2008

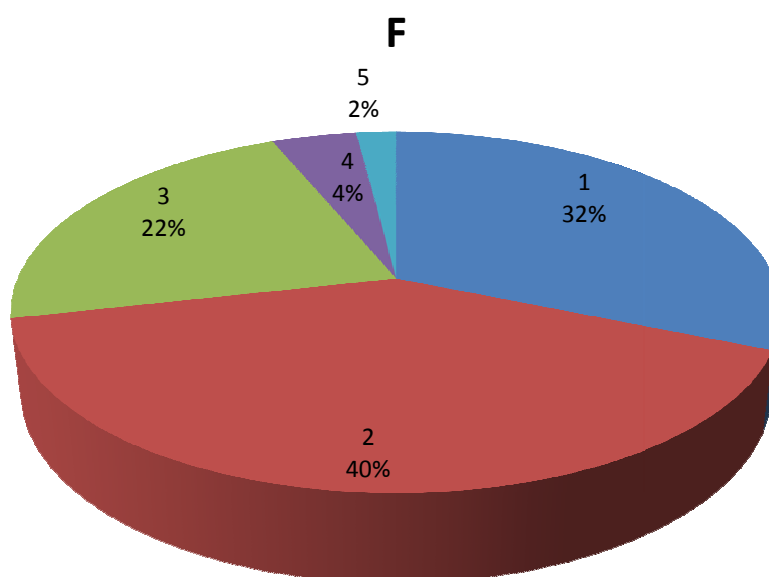
OPCIONES	F	%
1. Si, estoy muy satisfecho con la atención que Enfermería me proporciona, por ello me siento muy bien cada que asisto al hospital.	125	31.25
2. Si, estoy satisfecho con la atención proporcionada por Enfermería.	161	40.25
3. A veces estoy satisfecho pero otras veces estoy muy insatisfecho.	89	22.25
4. Estoy muy insatisfecho con la atención que me brinda Enfermería.	17	4.25
5. Sin respuesta	8	2.00
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 16

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI ESTÁN SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA LES PROPORCIONA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 40.25% de los usuarios dicen que están satisfechos con la atención proporcionada por Enfermería y el 4.25% opinan que están muy insatisfechos con la atención que les brinda Enfermería.

FUENTE: Misma del cuadro N° 16.

CUADRO N° 17

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS PROMUEVEN EN TODOS LOS PACIENTES EL CUIDADO A SU SALUD EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO D.F.

2008

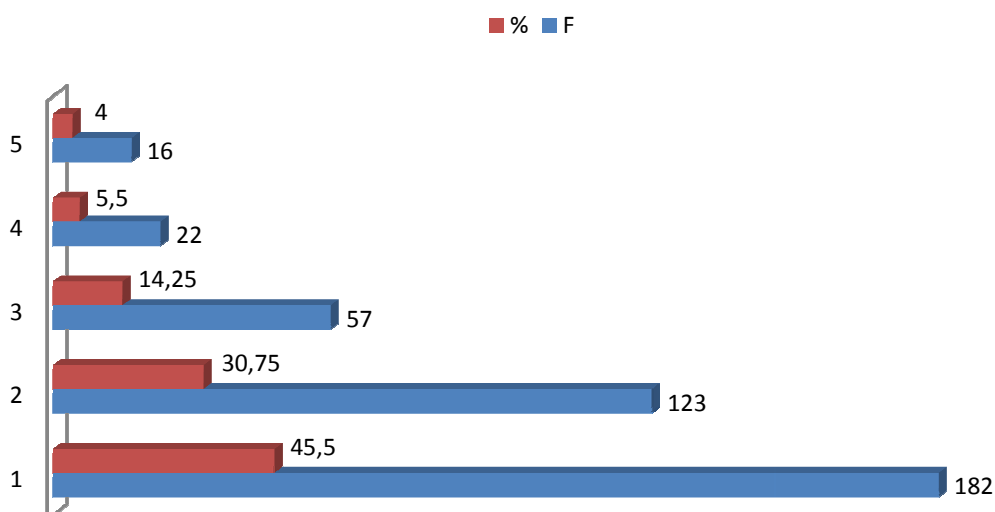
OPCIONES	F	%
1. Si, el personal de Enfermería realiza promoción a la salud, nos dan platicas acerca de las medidas higiénicas, alimentación vacunas, higiene bucal, lactancia materna, violencia de género, con ayuda de rotafolios y nos proporcionan folletos o trípticos.	182	45.50
2. Si, el personal de Enfermería realiza promoción a la salud.	123	30.75
3. A veces el personal de Enfermería realiza promoción a la salud pero siempre da el mismo tema.	57	14.25
4. No, el personal de Enfermería nunca realiza promoción a la salud.	22	5.50
5. Sin respuesta	16	4.00
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 17

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS PROMUEVEN EN TODOS LOS PACIENTES EL CUIDADO A SU SALUD EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 45.50% de los usuarios dicen que el personal de Enfermería realiza promoción a la salud, les dan pláticas acerca de las medidas higiénicas, alimentación, vacunas, higiene bucal, lactancia materna, violencia de género, con ayuda de rotafolios y les proporcionan folletos o trípticos y el 5.50% opinan que las enfermeras nunca realizan promoción a la salud.

FUENTE: Misma del cuadro N° 17.

CUADRO N° 18

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS SE ACTUALIZAN Y ESTUDIAN CUESTIONES RELACIONADAS CON SU PROFESIÓN EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO D.F.

2008

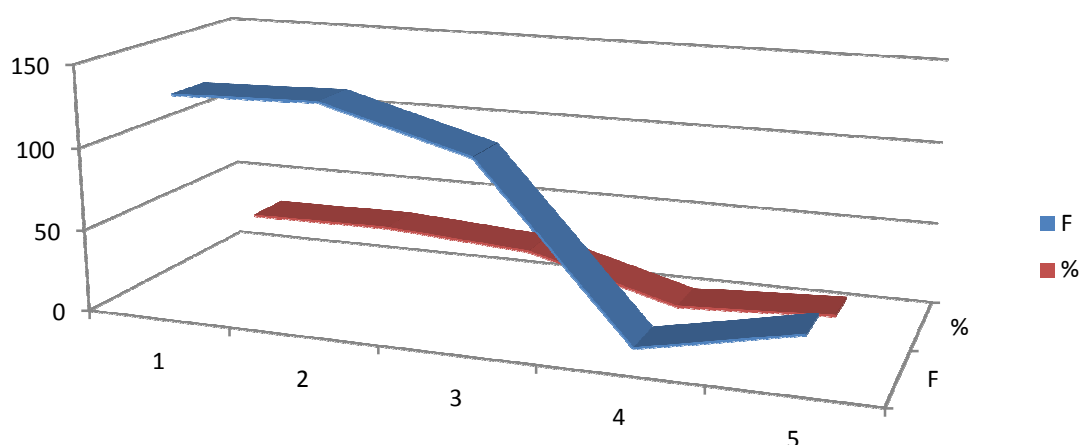
OPCIONES	F	%
1. Si, yo creo que las enfermeras se actualizan y estudian, por que he observado que acuden constantemente a cursos en el hospital, se encuentran leyendo libros de Enfermería, resuelven mis dudas con explicación entendible para mi y se muestran seguras de la información que me proporcionan.	130	32.50
2. Si, yo creo que las enfermeras se actualizan y estudian, por que he observado que se muestran con seguridad ante cualquier situación relacionada con su profesión.	132	33.00
3. Algunas enfermeras se actualizan y estudian, ya que se observa en sus conocimientos y capacidades pero otras demuestran su deficiencia de conocimientos.	107	26.75
4. No, yo creo que las enfermeras nunca se actualizan ni estudian, ya que se observa que les interesa leer otros temas no relacionados con Enfermería.	6	1.50
5. Sin respuesta	25	6.25
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 18

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS SE ACTUALIZAN Y ESTUDIAN CUESTIONES RELACIONADAS CON SU PROFESIÓN EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 33.00% de los usuarios dicen que las enfermeras se actualizan y estudian, por que han observado que se muestran con seguridad ante cualquier situación relacionada con su profesión y el 1.50%, opinan que las enfermeras nunca se actualizan ni estudian, ya que han observado que les interesa leer otros temas no relacionados con enfermería.

FUENTE: Misma del cuadro N° 18.

CUADRO N° 19

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS SON HÁBILES EN TODO LO QUE HACEN EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D. F.

2008.

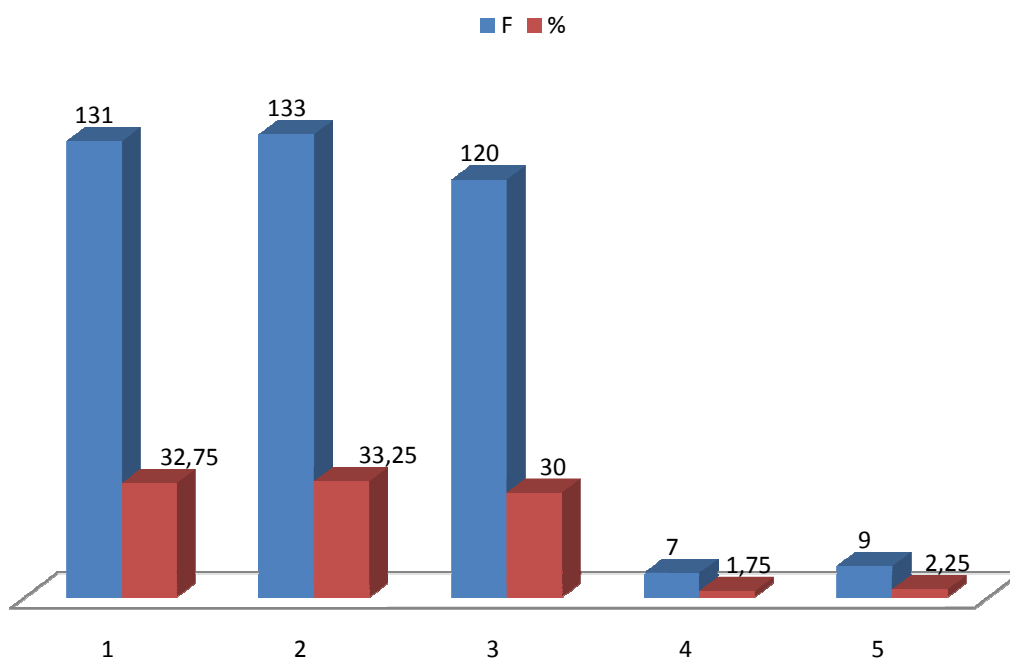
OPCIONES	F	%
1. Si, yo creo que las enfermeras son hábiles en todo lo que hacen ya que he observado que realizan todas sus actividades de una forma oportuna, rápida, eficaz y satisfactoria.	131	32.75
2. Si, yo creo que las enfermeras son hábiles en lo que hacen pues realizan sus actividades fácilmente.	133	33.25
3. A veces las enfermeras son hábiles pero otras veces no y piden ayuda a sus compañeros.	120	30.00
4. No, las enfermeras nunca son hábiles se muestran muy inseguras y no me inspiran confianza.	07	1.75
5. Sin respuesta	09	2.25
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 19

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS SON HÁBILES EN TODO LO QUE HACEN EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D. F.

2008.



OBSERVACIONES: El 33.25% de los usuarios dicen que las enfermeras son hábiles en lo que hacen pues realizan sus actividades fácilmente y el 1.75% opinan que las enfermeras nunca son hábiles, se muestran muy inseguras y no les inspiran confianza.

FUENTE: Misma del cuadro N° 19.

CUADRO N° 20

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ORIENTAN ACERCA DE LOS CUIDADOS QUE DEBEN LLEVAR A CABO EN SU DOMICILIO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D. F.

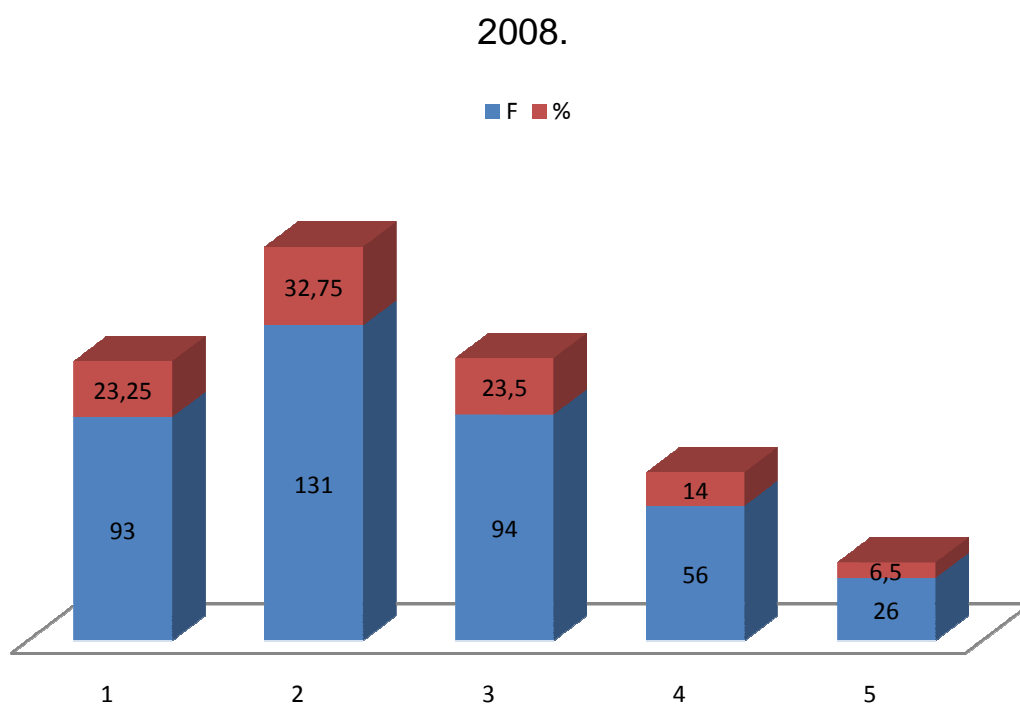
2008.

OPCIONES	F	%
1. Si, el personal de Enfermería me orienta acerca de los cuidados que debo llevar a cabo en mi domicilio, explicándome por escrito y verbalmente los cuidados a realizar.	93	23.25
2. Si, el personal de Enfermería me orienta sobre los cuidados que debo llevar en mi domicilio.	131	32.75
3. A veces el personal de Enfermería me orienta acerca de los cuidados que debo llevar en mi domicilio.	94	23.50
4. No, el personal de Enfermería nunca me orienta acerca de los cuidados que debo llevar en mi domicilio.	56	14.00
5. Sin respuesta	26	6.50
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 20

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ORIENTAN ACERCA DE LOS CUIDADOS QUE DEBEN LLEVAR A CABO EN SU DOMICILIO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D. F.



OBSERVACIONES: El 32.75% de los usuarios dicen que las enfermeras los orientan sobre los cuidados que deben llevar en su domicilio y el 14.00% opinan que las enfermeras nunca los orientan acerca de los cuidados que deben llevar en su domicilio.

FUENTE: Misma del cuadro N° 20.

CUADRO N° 21

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ORIENTAN ACERCA DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN LLEVAR A CABO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D. F.

2008.

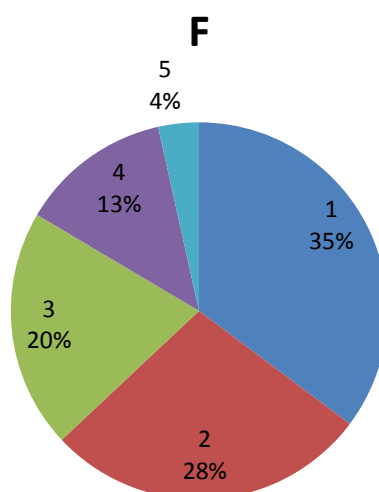
OPCIONES	F	%
1. Si, el personal de Enfermería me orienta y me explica detalladamente acerca de los trámites administrativos que debo realizar, así como también los documentos que debo llevar.	141	35.25
2. Si, el personal de Enfermería me orienta acerca de los trámites administrativos que debo realizar.	111	27.75
3. A veces el personal de Enfermería me orienta acerca de los trámites administrativos a realizar.	82	20.50
4. No, el personal de Enfermería nunca me orienta acerca de los trámites administrativos que debo realizar por lo tanto tengo que solicitar ayuda de otras personas.	52	13.00
5. Sin respuesta	14	3.50
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1

GRÁFICA N° 21

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ORIENTAN ACERCA DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN LLEVAR A CABO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D. F.

2008.



OBSERVACIONES: El 35.25% de los usuarios dicen que las enfermeras los orientan y les explican detalladamente acerca de los trámites administrativos que deben realizar, así como también los documentos que deben llevar y el 13.00% opinan que las enfermeras nunca los orientan acerca de los trámites administrativos que deben realizar por lo tanto tienen que solicitar ayuda de otras personas.

FUENTE: Misma del cuadro N° 21.

CUADRO N° 22

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ASISTEN EN LA ELABORACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D. F.

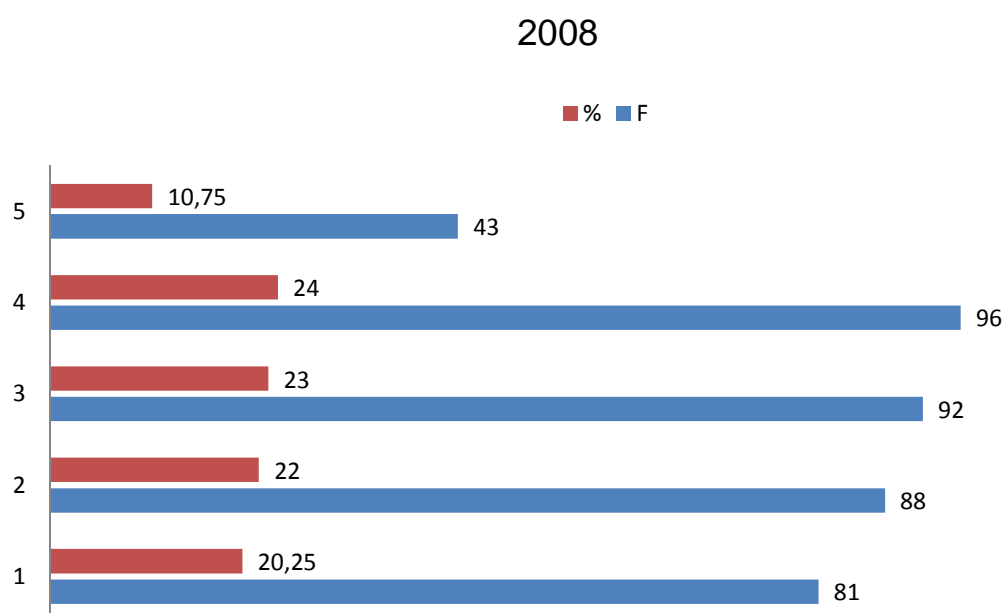
2008.

OPCIONES	F	%
1. Si, el personal de Enfermería me asiste en la elaboración de trámites administrativos, acompañándome al archivo y a los diferentes servicios que requiero, agilizándose el trámite.	81	20.25
2. Si, el personal de Enfermería me asiste en la elaboración de trámites administrativos,	88	22.00
3. A veces el personal de Enfermería me asiste en la elaboración de trámites administrativos.	92	23.00
4. No, el personal de Enfermería nunca me Asiste en la realización de trámites administrativos.	96	24.00
5. Sin respuesta	43	10.75
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 22

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LOS ASISTEN EN LA ELABORACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D. F.



OBSERVACIONES: El 24.00% de los usuarios dicen que el personal de Enfermería nunca los asiste en la realización de trámites administrativos y el 20.25% opinan que el personal de Enfermería los asiste en la elaboración de trámites administrativos, acompañándolos a archivo y a los diferentes servicios que requieren, agilizándose el trámite.

FUENTE: Misma del cuadro N° 22.

CUADRO N° 23

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LES HAN REALIZADO ENCUESTAS ACERCA DE LA ATENCIÓN QUE LES BRINDAN EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D. F.

2008.

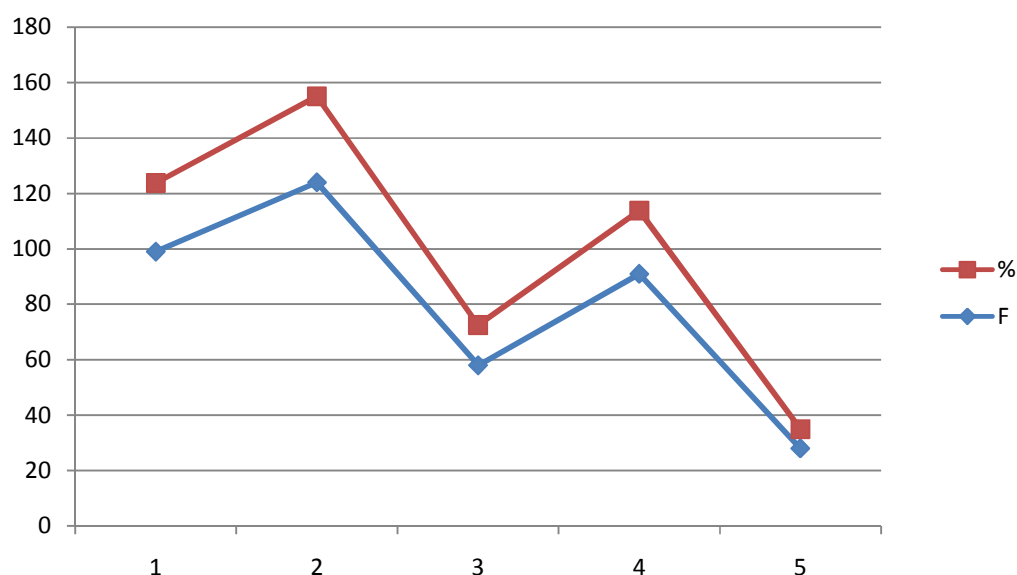
OPCIONES	F	%
1. Si, el personal de Enfermería me ha realizado encuestas, e incluso he observado que continuamente las realizan, enfocándose primordialmente en la atención que nos brinda cada vez que asisto al hospital.	99	24.75
2. Si, el personal de Enfermería me ha realizado encuestas.	124	31.00
3. A veces el personal de Enfermería hace encuestas pero no a todos los usuarios.	58	14.50
4. No, el personal de Enfermería nunca me ha realizado encuestas ni mucho menos he observado que las realicen.	91	22.75
5. Sin respuesta	28	7.00
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 23

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A SI LAS ENFERMERAS LES HAN REALIZADO ENCUESTAS ACERCA DE LA ATENCIÓN QUE LES BRINDAN EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D. F.

2008.



OBSERVACIONES: El 31.00% de los usuarios dicen que las enfermeras les han realizado encuestas y el 14.50% opinan que las enfermeras hacen encuestas pero no a todos los usuarios.

FUENTE: Misma del cuadro N° 23.

CUADRO N° 24.

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A LAS PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008.

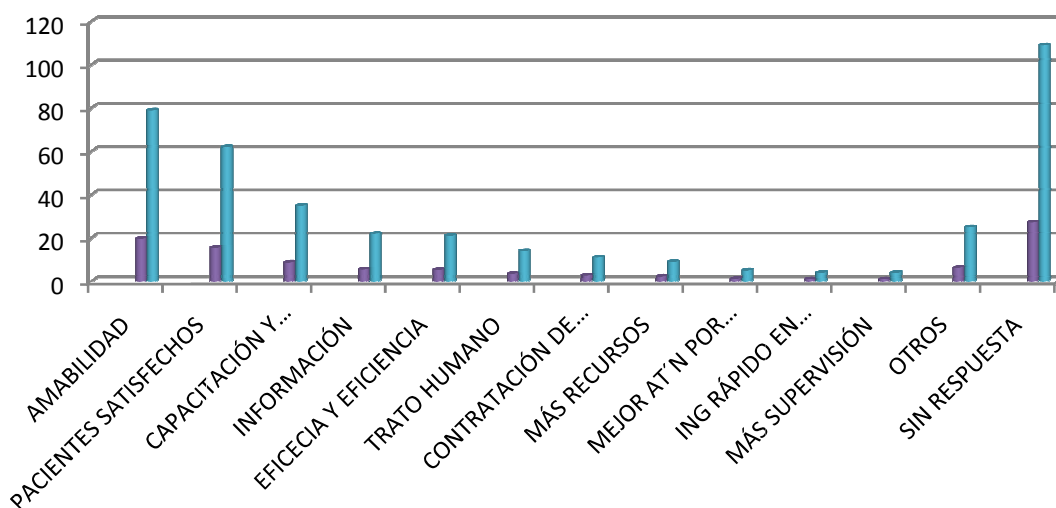
OPCIONES	F	%
1. Más amabilidad del personal de Enfermería	79	19.75
2. Pacientes satisfechos con la atención de Enfermería	62	15.50
3. Capacitación y actualización del personal .	35	8.75
4. Más información	22	5.50
5. Más eficacia y eficiencia del personal	21	5.25
6. Trato más humano	14	3.50
7. Contratación de más personal	11	2.75
8. Más recursos materiales y aumento de sueldos.	09	2.25
9. Mejoramiento en la atención que brindan médicos trabajo social, archivo, personal de admisión.	05	1.25
10. Ingreso rápido en los consultorios de urgencias	04	1.00
11. Más supervisión al personal de Enfermería	04	1.00
12. Otros (humildad, cambio de actitud, promoción y prevención de la salud, calidad y calidez, limpieza en el hospital, evaluación a todo el personal de salud y mejor atención en el Servicio de Tococirugía	25	6.25
13. Sin respuesta	109	27.25
TOTAL	400	100

FUENTE: Misma del cuadro N° 1.

GRÁFICA N° 24.

DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENTORNO A LAS PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA, EN MÉXICO, D.F.

2008.



OBSERVACIONES: El 19.75% de los usuarios proponen que haya más amabilidad por parte del personal de Enfermería y el 1.00% sugieren que haya un ingreso rápido en los consultorios de urgencias, así como también más supervisión al personal de Enfermería.

FUENTE: Misma del cuadro N° 24.

4.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el cuadro N° 1 en donde se visualiza la edad de los pacientes, se observa que el 13.50% de los usuarios dicen que tienen menos de 20 años, el 39.50% opinan que tienen entre 21 y 30 años, el 23.50% tienen entre 31 y 40 años, el 12.00% tienen entre 41 y 50 años y el 11.50% tienen más de 50 años de edad. Esto significa que el 76.50% de los usuarios están afirmando que tienen menos de 40 años de edad, lo cual es un indicador de que los usuarios atendidos por el personal de Enfermería se encuentran en edad productiva.

En el cuadro N° 2 en donde se muestra el sexo de los pacientes, se observa que el 86.75% de los usuarios son del sexo femenino y el 12.75% son del sexo masculino. Esto significa que el 86.75% de los usuarios que reciben atención por parte del personal de Enfermería son mujeres.

En el cuadro N° 3 en donde se muestra el estado civil de los pacientes se observa que el 23.75% de los usuarios dicen que son solteros, el 63.75% son casados o están en unión libre, el 8.00% son divorciados o están separados, el 3.75% son viudos. Esto significa que el 87.50% de los usuarios están afirmando que su estado civil es solteros, casados o en unión libre, lo cual es un indicador de que la población a la que atiende el personal de Enfermería es a familias con dinámica múltiple y diversa.

En el cuadro N° 4 en donde se visualiza el lugar de procedencia de los pacientes, se observa que el 83.50% de los usuarios dicen que son del Distrito Federal, el 2.50% opinan que son de ciudades cercanas al Distrito Federal, el 8.00% comentan que son del Estado de México y el 5.50% son de otros estados de la República. Esto significa que el 86.00% de los usuarios están afirmando que son del Distrito Federal y de ciudades cercanas a éste, lo cual es un indicador de que la población que atiende el personal de Enfermería no es solamente del Distrito Federal.

En el cuadro N° 5 en donde se muestra la religión que profesan los pacientes, se observa que el 83.25% de los usuarios dicen ser católicos, el 7.00% son cristianos, el 1.25% son evangélicos. Esto significa que el 90.25% de los usuarios están afirmando que son católicos y cristianos, lo cual es un indicador de que el personal de Enfermería brinda atención sin distinción de credo.

En el cuadro N° 6 en donde se visualizan los signos vitales que se toman a los pacientes, se observa que el 51.50% de los usuarios dicen que las enfermeras les toman los signos vitales con amabilidad y respeto explicándoles siempre el procedimiento cada que asisten al hospital, el 35.00% opinan que las enfermeras les toman los signos vitales cada que asisten al hospital, el 7.25% comentan que a veces las enfermeras les toman los signos vitales cada que asisten al hospital y el 2.25% creen que los enfermeros nunca les toman los signos vitales cuando asisten al hospital. Esto significa que el 86.50%

de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería si les toman los signos vitales con amabilidad y respeto, lo cual es un indicador de que los usuarios si visualizan que el personal de Enfermería está pendiente de sus constantes vitales a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 7 en donde se visualiza la orientación de las enfermeras a los pacientes acerca del tipo de alimentación que deben consumir, se observa que el 39.00% de los usuarios dicen que las enfermeras los orientan acerca del tipo de alimentación que deben consumir de acuerdo a su estado de salud, además se les informa acerca de los alimentos que deben evitar su consumo cada vez que asisten al hospital, el 17.75% opinan que el personal de Enfermería los orienta acerca del tipo de alimentación que deben consumir cada vez que asisten al hospital, el 17.25% comentan que a veces el personal de Enfermería les orienta acerca del tipo de alimentación que debe consumir, y el 21.50% creen que el personal de Enfermería nunca les orienta acerca del tipo de alimentación. Esto significa que el 56.75% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería si les orienta acerca del tipo de alimentación que deben consumir de acuerdo a su estado de salud, lo cuál es un indicador de que los usuarios si visualizan que el personal de Enfermería está pendiente de sus necesidades alimenticias a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 8 en donde se observa la orientación de las enfermeras a los pacientes acerca del arreglo personal, se observa

que el 40.25% de los usuarios dicen que el personal de Enfermería los orienta sobre su arreglo personal explicándoles que deben bañarse diariamente, cepillarse los dientes tres veces al día, lavarse las manos y cambiarse de ropa diariamente, el 10.25% opinan que el personal de Enfermería los orienta sobre su arreglo personal, el 9.75% comentan que el personal de Enfermería a veces los orienta sobre su arreglo personal y el 32.75% creen que el personal de Enfermería nunca los orienta sobre su arreglo personal.

Esto significa que el 50.50% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería si les orienta acerca de su arreglo personal, lo cuál es un indicador de que los usuarios si visualizan que el personal de Enfermería está pendiente de sus necesidades de higiene a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 9 se representa el apoyo emocional de las enfermeras a los pacientes, se observa que el 39.25% de los usuarios dicen que las enfermeras los apoyan emocionalmente, que siempre tienen una palabra de aliento para ellos y esto los motiva a salir adelante, el 15.25% opinan que las enfermeras los apoyan emocionalmente cuando los ven tristes o decaídos, el 20.75% comentan que en ocasiones las enfermeras los apoyan emocionalmente pues casi no tienen tiempo y el 10.75% creen que las enfermeras nunca los apoyan emocionalmente al contrario les gritan y los desaniman. Esto significa que el 54.50% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería los apoya emocionalmente, lo cuál es un indicador de que

los usuarios si conciben que el personal de Enfermería está pendiente de su estado emocional a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 10 en donde se presenta el trato humanístico de las enfermeras hacia los pacientes, se observa que el 32.00% de los usuarios dicen que el personal de Enfermería tiene un trato humanístico excelente, les hablan por su nombre, les preguntan sus necesidades y realmente se preocupan por ellos, el 41.75% opinan que el personal de Enfermería tienen un trato humanístico bueno, los tratan con respeto y esto los hace sentir bien, el 20.75% comentan que el personal de Enfermería a veces tiene un trato humanístico pues no siempre se dirigen a ellos con respeto y el 2.50% creen que el personal de Enfermería nunca tienen un trato humano hacia ellos, de hecho los tratan muy mal. Esto significa que el 73.75% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería tienen un trato humanístico bueno, lo cuál es un indicador de que los usuarios si admiten que el personal de Enfermería se preocupa y está pendiente de sus necesidades a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 11 en donde se presenta la opinión de los usuarios entorno a cómo es la relación enfermera-paciente, se observa que el 28.25% de los usuarios dicen que la relación con el personal de Enfermería es excelente, existe comunicación y respeto hacia ellos, de hecho siempre están al pendiente de lo que les sucede, el 39.75% opinan que la relación es buena, hay respeto y buen trato hacia ellos, el 26.50% comentan que la relación es regular ya que hay

distanciamiento entre el personal de Enfermería y ellos y el 3.00% creen que la relación es pésima, casi no hay comunicación entre el personal de Enfermería y ellos, ya que nunca les preguntan como están. Esto significa que el 68.00% de los usuarios están afirmando que la relación enfermera-paciente es buena, lo cual es un indicador de que los usuarios si reconocen que el personal de Enfermería se preocupa por llevar una buena relación entre los pacientes a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 12 en donde se observa el cuidado brindado por el personal de Enfermería a los pacientes, se observa que el 34.75% dice que el personal de Enfermería los cuida muy bien, ya que consideran que cumplen con todas sus actividades, les explican los procedimientos que les van a realizar siempre amablemente, el 45.25% opinan que el personal de Enfermería los cuida y cumplen con sus actividades, el 12.75% comentan que el personal de Enfermería a veces los cuida pero otras veces no lo hacen y el 2.75% creen que el personal de Enfermería nunca los cuida ya que nunca les observan interés por hacerlo. Esto significa que el 80.00% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería los cuida y cumplen con todas sus actividades, lo cual es un indicador de que los usuarios si visualizan que el personal de Enfermería cumple cabalmente con sus actividades a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 13 en donde se visualiza la información de las enfermeras a los pacientes con todo lo relacionado a su padecimiento,

se observa que el 27.00% de los usuarios dicen que las enfermeras les informan acerca de su padecimiento, les aclaran sus dudas, les dan a conocer sus avances y retrocesos de su estado de salud, el 12.25%, opinan que las enfermeras les informan acerca de su padecimiento, el 34.75% comentan que las enfermeras solo les informan acerca de su padecimiento cuando se lo preguntan y el 20.75% creen que las enfermeras nunca les informan acerca de su padecimiento. Esto significa que el 55.50% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería no les informa acerca de su padecimiento, lo cual es un indicador de que los usuarios visualizan que el personal de Enfermería no está al pendiente en resolver y aclarar dudas en cuanto a su padecimiento; lo cual no garantiza una buena atención.

En el cuadro N° 14 en donde se visualiza la opinión de los usuarios entorno a si las enfermeras los respetan, se observa que el 48.25% de los usuarios dicen que las enfermeras siempre se dirigen con respeto hacia ellos, saludándolos amablemente, presentándose y eso les agrada, el 32.50% opinan que las enfermeras casi siempre se dirige con respeto hacia ellos, el 14.25% comentan que a veces las enfermeras lo respetan pero otras veces no y el 1.75% cree que en el hospital las enfermeras no los respetan y que de hecho los tratan muy mal. Esto significa que el 80.75% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería siempre se dirige con respeto hacia ellos, lo cual es un indicador de que los usuarios si observan que el personal

de Enfermería mantienen una actitud positiva a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 15 en donde se plantea la seguridad de los pacientes con respecto a la atención que brindan las enfermeras se observa que el 36.75% de los usuarios dicen que las enfermeras les dan mucha seguridad en cuanto a los cuidados y procedimientos que les realizan, ya que se ven muy seguras de lo que hacen y les dan mucha confianza, el 30.25% opinan que las enfermeras les inspiran seguridad y confianza, el 28.00% comentan que sólo algunas enfermeras les inspiran seguridad y confianza, ya que algunas se ven inseguras ante los procedimientos que van a realizar y el 2.50% creen que las enfermeras no les inspiran seguridad y confianza. Esto significa que el 67.00 % de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería les dan mucha seguridad en cuanto a los cuidados y procedimientos que les realizan, lo cual es un indicador de que los usuarios si reconocen que el personal de Enfermería está pendiente de proporcionar seguridad a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 16 en donde se visualiza la satisfacción de los usuarios con la atención que Enfermería les proporciona, se observa que el 31.25% de los usuarios dicen que están muy satisfechos con la atención que Enfermería les proporciona, por ello se sienten muy bien cada que asisten al hospital, el 40.25% opinan estar satisfechos con la atención proporcionada por Enfermería, el 22.25% comentan que a veces están satisfechos, pero otras veces están muy insatisfechos y el

4.25% creen estar insatisfechos con la atención que les brinda Enfermería. Esto significa que el 71.50% de los usuarios están afirmando estar satisfechos con la atención que Enfermería les proporciona, lo cual es un indicador de que los usuarios si visualizan que el personal de Enfermería realiza sus actividades oportunamente a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 17 en donde se visualiza la promoción del cuidado a la salud de los pacientes, se observa que el 45.50% de los usuarios dicen que el personal de Enfermería realiza promoción a la salud, les dan platicas acerca de las medidas higiénicas, alimentación, vacunas, higiene bucal, lactancia materna, violencia de genero; con ayuda de rotafolios y les proporcionan folletos o trípticos, el 30.75% opinan que el personal de Enfermería si realiza promoción a la salud, el 14.25% comentan que a veces el personal de Enfermería realiza promoción a la salud pero siempre imparten el mismo tema y el 5.50% creen que el personal de Enfermería nunca realiza promoción a la salud. Esto significa que el 76.25% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería realiza promoción a la salud, lo cual es un indicador de que los usuarios si reflexionan que el personal de Enfermería se preocupa por que sus pacientes conozcan las medidas necesarias para conservar o restaurar su salud a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 18 donde se visualiza la opinión de los usuarios entorno a si las enfermeras se actualizan y estudian cuestiones

relacionadas con su profesión, se observa que el 32.50% de los usuarios dicen que las enfermeras si se actualizan y estudian ya que han observado que acuden constantemente a cursos, leen libros de Enfermería, actuando con eficiencia y eficacia, resolviendo sus dudas con explicaciones entendibles y se muestran seguras con la información que les proporcionan, el 33.00% opinan que las enfermeras se actualizan y estudian por que han observado que se muestran con seguridad ante cualquier situación relacionada con su profesión, el 26.75% comenta que algunas enfermeras se actualizan y estudian ya que se observa en sus conocimientos y capacidades y el 1.50% creen que las enfermeras nunca se actualizan ni estudian ya que han observado que les interesa leer otros temas no relacionados con Enfermería. Esto significa que el 65.50% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería si se actualiza y estudia cuestiones relacionadas con su profesión, lo cual es un indicador de que los usuarios si se percatan que el personal de Enfermería se preocupa por adquirir nuevos conocimientos para beneficio propio, como de los pacientes.

En el cuadro N° 19 en donde se observa la habilidad de las enfermeras en todo lo que hacen a los pacientes se observa que el 32.75% de los usuarios dicen que las enfermeras son hábiles en todo lo que hacen ya que han observado que realizan todas sus actividades de una forma oportuna, rápida, eficaz y satisfactoria, el 33.25% opinan que las enfermeras son hábiles en lo que hacen pues realizan sus actividades fácilmente, el 30.00% comentan que a veces las

enfermeras son hábiles pero otras veces no y piden ayuda a sus compañeros y el 1.75% creen que las enfermeras nunca son hábiles, se muestran inseguras y no les inspiran confianza. Esto significa que el 66.00% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería es hábil en todas sus actividades que realizan, lo cual es un indicador de que los usuarios si perciben que el personal de Enfermería es ágil en las actividades que realiza a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 20 en donde se visualiza la orientación de las enfermeras a los pacientes acerca de los cuidados que deben llevar a cabo en su domicilio, se observa que el 23.25% de los usuarios dicen que el personal de Enfermería los orienta acerca de los cuidados que deben llevar a cabo en su domicilio, explicándoles por escrito y verbalmente los cuidados a realizar, el 32.75% opinan que el personal de Enfermería les orientan sobre los cuidados que deben llevar en su domicilio, el 23.50% comentan que el personal de Enfermería a veces les orienta acerca de los cuidados que deben llevar en su domicilio y el 14.00% consideran que el personal de Enfermería nunca les orienta acerca de los cuidados que deben llevar en su domicilio. Esto significa que el 56.00% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería les orienta acerca de los cuidados que deben llevar en su domicilio, lo cual es un indicador de que los usuarios si conciben que el personal de Enfermería se interesa porque todos los cuidados brindados durante la estancia hospitalaria no se pierdan por falta de información a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 21 en donde se representa la orientación de las enfermeras a los pacientes acerca de los trámites administrativos que deben llevar a cabo en el hospital, se observa que el 35.25% de los usuarios dicen que el personal de Enfermería les orienta y les explica detalladamente acerca de los trámites administrativos que deben realizar, así como también los documentos que deben llevar, el 27.75% opinan que el personal de Enfermería les orienta acerca de los trámites administrativos a realizar, el 20.50% comentan que el personal de Enfermería a veces los orientan acerca de los trámites administrativos a realizar y el 13.00% creen que el personal de Enfermería nunca los orienta acerca de los trámites administrativos que tienen que realizar, por lo tanto tienen que solicitar ayuda de otras personas. Esto significa que el 63.00% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería les orienta acerca de los trámites administrativos que deben llevar a cabo en el hospital, lo cual es un indicador de que los usuarios si perciben que el personal de Enfermería está pendiente de las actividades administrativas que debe realizar el usuario a fin de agilizar y garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 22 donde se presenta la opinión de los usuarios entorno a si las enfermeras les asisten en la elaboración de trámites administrativos del hospital, se observa que el 20.25% de los usuarios dicen que el personal de Enfermería los asiste en la elaboración de trámites administrativos, acompañándolos al archivo y a los diferentes servicios que requieren, agilizando el trámite, el 22.00% opina que el personal de Enfermería lo asiste en la elaboración de trámites

administrativos, el 23.00% comentan que a veces el personal de Enfermería los asiste en la elaboración de trámites administrativos y el 24.00% creen que el personal de Enfermería nunca los asiste en la realización de trámites administrativos. Esto significa que el 47.00% de los usuarios están afirmando que no los asisten en la elaboración de trámites administrativos, lo cual es un indicador de que los usuarios si visualizan que el personal de Enfermería no se preocupa en ayudar a los pacientes en la realización de trámites administrativos, lo cual no garantiza una buena atención.

En el cuadro N° 23 en donde se visualiza la realización de encuestas a los usuarios por parte de las enfermeras acerca de la atención que les brindan se observa que el 24.75% de los usuarios dicen que el personal de Enfermería les ha realizado encuestas, e incluso han observado que continuamente las realizan, enfocándose primordialmente en la atención que les brindan cada vez que asisten al hospital, el 31.00% opinan que el personal de Enfermería les han realizado encuestas, el 14.50% comentan que a veces el personal de Enfermería hace encuestas pero no a todos los usuarios, el 22.75% creen que las enfermeras nunca realizan encuestas ni mucho menos han observado que las realicen. Esto significa que el 55.75% de los usuarios están afirmando que el personal de Enfermería les ha realizado encuestas, lo cual es indicador de que los usuarios si perciben que el personal de Enfermería se interesa por realizar investigación a fin de garantizar una buena atención.

En el cuadro N° 24 en donde se visualizan las propuestas para mejorar la atención de Enfermería en el Hospital General de Milpa Alta, se observa que el 19.75% de los usuarios piden un trato más amable por parte del personal de Enfermería, el 15.50% de los pacientes están satisfechos con la atención que el personal de Enfermería les proporciona, por lo tanto no proponen nada, el 8.75% de los pacientes proponen que el personal de Enfermería se capacite y se actualice más, el 5.50% comentan que haya más información, el 5.25% sugieren más eficacia y eficiencia por parte del personal de Enfermería, el 3.50% proponen que haya un trato más humano, el 2.75% dicen que haya contratación de más personal de Enfermería para disminuir las cargas de trabajo y se brinde una mejor atención, el 2.25% comentan que haya más recursos materiales así como el aumento de sueldos para motivar al personal de Enfermería a brindar una mejor atención, el 1.25% proponen que se mejore la atención que brindan médicos, trabajo social, archivo y personal de admisión, el 1.00% comentan que haya un ingreso rápido en los consultorios de urgencias y sugieren más supervisión al personal de Enfermería y el 6.25% proponen humildad, cambio de actitud, prevención y promoción de la salud, tolerancia, más ética, mejoramiento del aspecto personal, puntualidad, personal joven, calidad y calidez, limpieza en el hospital, evaluación a todo el personal de salud y una mejor atención en el servicio de Tococirugía en el turno nocturno y así como sábados y domingos. Esto significa que el 57.25% de los usuarios están afirmando que se necesita pulir ciertos aspectos del personal de Enfermería a fin de garantizar una buena atención.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- CONCLUSIONES

Se lograron los objetivos planteados en esta investigación, se puede decir que se analizó la atención de Enfermería a los pacientes del Hospital General de Milpa Alta, en México, D. F., pudiendo identificar las fortalezas y debilidades de la atención brindada, para proponer medidas tendientes a mejorar la atención de Enfermería.

Después de realizar 400 encuestas se puede determinar los datos generales que el 76.50% de los usuarios encuestados son menores de 40 años, lo cual se puede decir que tienen un criterio para evaluar la atención de Enfermería, siendo que el 86.75% de los pacientes son del sexo femenino y el 12.75% son del sexo masculino, siendo el sexo femenino el que más participó en la realización de las encuestas, en donde el 87.50% su estado civil es soltero, casado o en unión libre, el 86.00% reside en el Distrito Federal y ciudades cercanas a éste y el 90.25% profesan la religión católica y cristiana.

En cuanto a la atención de Enfermería se pudo ver que el 86.50% de los pacientes les toman los signos vitales con amabilidad y respeto explicando siempre el procedimiento cada que asisten al hospital, el 80.75% opinan que las enfermeras siempre se dirigen con respeto hacia ellos, los saludan amablemente, se presentan y esto les agrada, el 80.00% comentan que el personal de Enfermería los cuidan muy bien ya que consideran que cumplen con todas sus actividades, les

explican los procedimientos que les van a realizar siempre amablemente.

En otros datos de los usuarios el 76.25% afirman que el personal de Enfermería realiza promoción a la salud, les dan pláticas de las medidas higiénicas, alimentación, vacunas, higiene bucal, lactancia materna, violencia de género, con ayuda de rotafolios y les proporcionan folletos y trípticos, el 73.75% consideran que el personal de Enfermería tiene un trato humanístico bueno, les hablan por su nombre, les preguntan sus necesidades y realmente se preocupan por ellos, el 71.50% mencionan estar satisfechos con la atención que Enfermería les proporciona, por ello se sienten muy bien cada que asisten al Hospital. El 68.00% comentan que la relación enfermera-paciente es buena, existe comunicación y respeto hacia ellos, de hecho siempre están al pendiente de lo que les sucede, el 67.00% afirman sentirse seguros en cuanto a los cuidados y procedimientos que realiza el personal de Enfermería ya que se ven muy seguras y les dan mucha confianza, el 66.00% creen que el personal de Enfermería son hábiles en todo lo que hacen ya que han observado que realizan todas sus actividades de una forma oportuna, rápida, eficaz y satisfactoria, el 65.50% dicen que las enfermeras se actualizan y estudian por que han observado que se muestran seguras ante cualquier situación relacionada con su profesión, el 63.00% opinan que el personal de Enfermería les orienta y les explica detalladamente acerca de los trámites administrativos que deben realizar, así como también los documentos que deben llevar.

De igual forma los usuarios en un 56.75% mencionan que el personal de Enfermería los orienta acerca del tipo de alimentación que deben evitar su consumo cada vez que asisten al Hospital, el 56.00% consideran que el personal de Enfermería los orienta acerca de los cuidados que deben llevar a cabo en su domicilio, explicándoles por escrito y verbalmente los cuidados a realizar, el 55.75% comentan que el personal de Enfermería les ha realizado encuestas, el 54.50% afirman que las Enfermeras los apoyan emocionalmente, siempre tienen una palabra de aliento para ellos y esto los motiva a seguir adelante, el 50.50% dicen que el personal de Enfermería los orienta sobre su arreglo personal explicándoles que deben bañarse diariamente, cepillarse los dientes tres veces al día, lavarse las manos y cambiarse la ropa diariamente. Finalmente el 55.50% mencionan que las enfermeras sólo les informan acerca de su padecimiento cuando se lo preguntan y el 47.00% opinan que el personal de Enfermería nunca los asisten en la realización de trámites administrativos,

Así, de los 18 indicadores evaluados mediante las encuestas, 11 resultaron ser de buenos a excelentes; cabe mencionar que la evaluación es positiva en cuanto a la atención de Enfermería en la toma de signos vitales, cuidado brindado por el personal de Enfermería, respeto del personal de Enfermería hacia los pacientes del cual se considera que son fortalezas que tiene el personal de Enfermería del Hospital General de Milpa Alta en México, DF.; de tal forma que quedaron 5 indicadores a los cuales se les debe mostrar

interés en la atención de Enfermería siendo estos la orientación acerca del tipo de alimentación que deben consumir, arreglo personal, cuidados que deben llevar en su domicilio, apoyo emocional y la realización de encuestas de la atención que les brinda Enfermería, ya que del 100% de los pacientes encuestados el 38.75% opinan que el personal de Enfermería nunca les orienta acerca del tipo de alimentación que deben consumir, el 42.50% dicen que el personal de Enfermería nunca los orienta sobre su arreglo personal, el 37.50% comentan que a veces el personal de Enfermería les orienta acerca de los cuidados que deben llevar en su domicilio, el 31.50% consideran que en ocasiones las enfermeras los apoyan emocionalmente pues casi no tienen tiempo y el 37.25% afirman que nunca les han realizado encuestas ni mucho menos han observado que las realicen, por lo tanto se puede decir que son debilidades en cuanto a la atención que brinda el personal de Enfermería, sin embargo pueden ser rescatables

El problema básico de la atención de Enfermería recae en la débil información que les brinda el personal de Enfermería a sus pacientes sobre su padecimiento y la asistencia en la elaboración de trámites administrativos. Esta problemática de la atención arroja datos preocupantes que disminuyen la calidad de la atención que brinda el personal de Enfermería. Es por ello que se mencionan las siguientes recomendaciones.

RECOMENDACIONES

- Motivar al personal de Enfermería a que siga valorando las constantes vitales de los usuarios, a fin de detectar posibles alteraciones que afecten su estado de salud, a todos los usuarios que se les brinda la atención en los diferentes servicios del Hospital General de Milpa Alta.
- Continuar el respeto brindado a los usuarios por el personal de Enfermería para proporcionar un ambiente cálido, amable y agradable con la finalidad de disminuir la tensión emocional que implica el acudir al hospital.
- Mantener la visión que tienen los usuarios acerca de los cuidados brindados por el personal de Enfermería, cumpliendo con todas sus actividades cabalmente y explicando los procedimientos que les van a realizar.
- Concientizar al personal de Enfermería la importancia de realizar promoción a la salud, acerca de las medidas preventivas en las diferentes etapas de la vida a fin de evitar daños a la salud.
- Llevar a cabo las medidas necesarias en cuanto a la Atención brindada por el personal de Enfermería hacia los pacientes con la finalidad de satisfacerlos.

- Promover cursos de relaciones humanas al personal de Enfermería, con la finalidad que se brinde un trato más humano que conlleve a un ambiente de confort y calidez.
- Contar con suficiente personal de Enfermería en cada uno de los servicios del Hospital General de Milpa Alta para brindar una mejor Atención de calidad y calidez.
- Dar a conocer las necesidades reales del personal de Enfermería que se requiere para equilibrar cargas de trabajo, con el fin de ajustar las plantillas del personal en diferentes turnos de éste.
- Distribuir al personal de Enfermería en los diferentes servicios, de acuerdo a las necesidades requeridas de cada paciente, para favorecer un ambiente libre de riesgos.
- Presentar ante las autoridades correspondientes del Hospital, las necesidades en cuanto al área física ya que han observado demanda de pacientes, lo cual rebasan el porcentaje de ocupación, pidiendo que agilicen la ampliación de este Hospital.
- Plantear la necesidad del abastecimiento del material de consumo diariamente y en los diferentes turnos, de acuerdo a las necesidades del servicio con el fin de garantizar una atención oportuna y adecuados procedimientos de Enfermería.

- Concientizar al personal correspondiente para abastecer los diferentes servicios a una hora oportuna y con suficiente ropa clínica para cubrir el stock de ropa al 100% y garanticen un confort de bienestar de los pacientes.
- Fortalecer los lazos de comunicación entre el personal de Enfermería y los pacientes para brindar confianza y seguridad en cuanto a los cuidados proporcionados a fin de establecer una estancia más amena.
- Favorecer la actualización del personal de Enfermería, en las diferentes áreas de atención para garantizar la adquisición de nuevos conocimientos para brindar una atención de calidad y calidez.
- Verificar que el equipo existente este en buenas condiciones, ya que de esta manera se evita que el personal de Enfermería se retrase en los procedimientos que se proporciona al paciente.
- Mantener el material y equipo de primera instancia completo y en adecuado funcionamiento, en el lugar correspondiente para la atención oportuna evitando incidentes que pongan en riesgo la vida del paciente.

- Mantener informado al paciente y familiar de los trámites administrativos necesarios, para solicitar atención a un servicio de salud, reduciendo con esto los tiempos de espera.
- Dar a conocer a la población usuaria, los servicios existentes del Hospital, como son: Odontología, Psicología, Dietología, Planificación Familiar a fin de proporcionar un cuidado integral a todos los usuarios y que participen en las actividades que se llevan a cabo.
- Realizar continuamente encuestas que valoren la atención y calidad que brinda el personal de Enfermería a los usuarios de este Hospital con la finalidad de corregir los posibles errores y con ello, retroalimentar los procesos de mejora continua y garantizar la atención.
- Concientizar al personal de Enfermería a que se actualicen y estudien continuamente para mejorar los procedimientos y técnicas que proporcionan un cuidado óptimo.
- Fortalecer la información que proporciona el personal de Enfermería a los usuarios, acerca de los cuidados que deben llevar a cabo en su domicilio, a fin de tener una pronta recuperación y evitar complicaciones que pongan en riesgo su salud

- Proporcionar información precisa y concisa a los usuarios y familiares acerca de su padecimiento para evitar interpretaciones equivocadas sobre su estado de salud.
- Dar a conocer al personal de Enfermería las técnicas de comunicación terapéutica para que informen, orienten y apoyen a los usuarios y familiares que estén pasando por un proceso de duelo.
- Asistir a los usuarios a la realización de trámites administrativos a fin de evitar confusiones y contratiempos en la atención a recibir.
- Capacitar al personal de Enfermería sobre los procedimientos de mayor complejidad para que de ésta forma no se le reduzca el campo de conocimientos y habilidades a la profesión.
- Fomentar al personal de Enfermería a que orienten a los usuarios acerca de su arreglo personal con la finalidad de llevar a cabo las medidas higiénicas que optimicen su estado de salud.
- Concientizar al personal de Enfermería a que a través de su ejemplo transmitan la importancia del arreglo personal hacia los usuarios a fin de brindar seguridad, confianza y presencia.

- Concientizar al personal de Enfermería a que colabore con el equipo multidisciplinario a fin de cumplir con las expectativas de mejoría del usuario para integrarlo lo antes posible a sus actividades cotidianas.
- Identificar los aciertos y logros del personal de Enfermería a fin de motivar a que cumpla cabalmente con sus responsabilidades.
- Proponer a las autoridades correspondientes la colocación de nuevos señalamientos visibles y entendibles para facilitar el acceso a los usuarios a los diferentes servicios que proporciona el hospital.
- Dar a conocer al equipo multidisciplinario la inconformidad que tienen los usuarios acerca de las demoras de tiempo en los servicios de consulta médica, modulo de Enfermería, archivo y trabajo social, a fin de mejorar la atención proporcionada en el hospital.
- Realizar de manera correcta, eficiente y eficaz, las actividades que realiza el personal de Enfermería para que los pacientes lleguen a una pronta recuperación.
- Concientizar al personal de Enfermería a que lleve a cabo un trato más amable hacia los pacientes con el fin de mantener un respeto mutuo y de ésta forma proporcionar un ambiente agradable.

- Proponer a las autoridades correspondientes la contratación de personal de Enfermería capacitado, para disminuir las cargas de trabajo y de esta forma proporcionar un mejor cuidado.
- Otorgar a los usuarios atención de Enfermería oportuna, en el momento en que el paciente lo requiera para lograr resultados positivos en la mejoría de su salud.
- Motivar con reconocimiento y estímulos de forma verbal y por escrito el desempeño laboral y la actitud positiva de las enfermeras para fortalecer el trabajo en equipo en todos los turnos.
- Informar al personal correspondiente acerca de la inconformidad de los usuarios y del personal que labora acerca de la fauna nociva que se encuentra en el hospital, la cual provoca la propagación de agentes patógenos.
- Proponer al personal médico que labora en los consultorios de urgencias que realice una valoración oportuna de los usuarios, dando prioridad a los pacientes que realmente necesitan la atención.
- Concientizar al personal de salud en respetar las diferentes áreas de trabajo, portando el uniforme completo y correspondiente a cada área.

- Sugerir al personal correspondiente al abastecimiento de medicamentos acorde a la demanda de los pacientes, a fin de tener un seguimiento en su tratamiento.
- Concientizar al personal médico y de Enfermería a respetar a las pacientes durante el trabajo de parto, enseñándoles técnicas para disminuir la tensión que provoca éste.
- Fomentar en el personal de salud el llevar a cabo sus principios bioéticos, a fin de evitar daños que afecten al paciente y que desacredite la profesión.
- Impulsar al personal de Enfermería a desarrollar sus capacidades, e identificando sus debilidades a fin de fortalecerlas y de esta forma brindar un cuidado de excelencia.
- Realizar sesiones de Enfermería para compartir experiencias y nuevos conocimientos sobre el Proceso Atención Enfermería y otros temas relacionados a la profesión.
- Impartir promoción a la salud con temas variables que sean básicos para la prevención y de interés de los usuarios de una forma amena y comprensible para ellos.

- Concientizar en el personal de Enfermería la importancia del trabajo en equipo a fin de incrementar los beneficios positivos en el paciente.
- Fomentar el respeto mutuo entre compañeros a fin de mejorar las relaciones de trabajo creando un ambiente de cordialidad.
- Fortalecer la supervisión en el personal de Enfermería de los diferentes turnos a fin de detectar los malos elementos que desacrediten la profesión.
- Impulsar al personal de Enfermería a que realice investigación para la superación propia y de la profesión.
- Sugerir a las autoridades que realicen supervisión continua a todo el personal que labora en este hospital, sin previo aviso, con la finalidad de detectar anomalías y deficiencias en cuanto a estructura, proceso y atención.

6. ANEXOS Y APÉNDICES

APÉNDICE N° 1: CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN

LA EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS
PACIENTES DEL HOSPITAL GENERAL DE MILPA ALTA: UN
ESTUDIO BASADO EN LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS.

No. DE CUESTIONARIO _____

Elaborado por:

Elizabeth León Romero
Marlene Méndez Aboytes
Angela Peralta Roldán
Nallely Ramírez Bonilla

Con la Asesoría de la:
Dra. Carmen L. Balseiro Almario

Fecha de elaboración: 13 de Mayo de 2008

Fecha de la prueba piloto:

Fecha de la aplicación a muestra total:

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO. Recabar los datos de las fuentes fidedignas a fin de conformar y recabar la información necesaria para apoyar el problema y los objetivos de la investigación.

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 los 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. Tengo menos de 20 años.
- 2. Tengo entre 21 y 30 años.
- 3. Tengo entre 31 y 40 años.
- 4. Tengo entre 41 y 50 años.
- 5. Tengo más de 50 años.
- 6. Sin respuesta.

2. ¿CUÁL ES SU SEXO?

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

3. ¿CUÁL ES SU ESTADO CIVIL?

- 1. Soy soltero (a).
- 2. Soy casado (a)/ unión libre.
- 3. Soy divorciado (a)/separado(a)
- 4. Soy viudo (a)
- 5. Sin respuesta.

4. ¿CUÁL ES SU LUGAR DE PROCEDENCIA?

- 1. Distrito Federal.
- 2. Ciudades cercanas al Distrito Federal.
- 3. Estado de México
- 4. Otros estados de la República Mexicana.
- 5. Sin respuesta.

5. ¿QUÉ RELIGIÓN PROFESA?

- 1. Católica.
- 2. Cristiana
- 3. Evangélica
- 4. Mormona
- 5. Sin respuesta.

6. ¿LE TOMAN LAS ENFERMERAS LOS SIGNOS VITALES CADA QUE ASISTE AL HOSPITAL?

- 1. Si, las enfermeras me toman los signos vitales con amabilidad y respeto, explicándome siempre el procedimiento cada que asisto al hospital.
- 2. Si, las enfermeras me toman los signos vitales cada que asisto al hospital.
- 3. A veces las enfermeras me toman los signos vitales cada que asisto al hospital.
- 4. Las enfermeras nunca me toman los signos vitales cuando asisto al hospital.
- 5. Sin respuesta.

7. ¿EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LE ORIENTA ACERCA DEL TIPO DE ALIMENTACIÓN QUE DEBE CONSUMIR?

- 1. Si, el personal de Enfermería me orienta acerca del tipo de alimentación que debo consumir de acuerdo a mi estado de salud, además me informa acerca de los alimentos que debo evitar su consumo, cada vez que asisto al hospital.
- 2. Si, el personal de Enfermería me orienta acerca del tipo de alimentación que debo consumir cada vez que asisto al hospital.
- 3. A veces el personal de enfermería me orienta acerca del tipo de alimentación que debo consumir.
- 4. No el personal de Enfermería nunca me orienta acerca del tipo de alimentación.
- 5. Sin respuesta.

8. ¿EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LE ORIENTA SOBRE SU ARREGLO PERSONAL?

- 1. Si, el personal de Enfermería me orienta sobre mi arreglo personal explicándome que debo bañarme diariamente, cepillarme los dientes tres veces al día, lavado de manos y cambio de ropa diariamente.
- 2. Si, el personal de Enfermería me orienta sobre mi arreglo

- personal.
- _____ 3. A veces el personal de enfermería me orienta sobre mi arreglo personal.
- _____ 4. No, el personal de Enfermería nunca me orienta sobre mi arreglo personal.
- _____ 5. Sin respuesta

9. ¿LA ENFERMERA LO APOYA EMOCIONALMENTE?

- _____ 1. Si, la enfermera me apoya emocionalmente, siempre tiene una palabra de aliento para mi y esto me motiva a salir adelante.
- _____ 2. Si, la enfermera me apoya emocionalmente cuando me ve triste o decaído.
- _____ 3. En ocasiones la enfermera me apoya emocionalmente pues casi no tienen tiempo.
- _____ 4. Las enfermeras nunca me apoyan emocionalmente al contrario me gritan y me desaniman.
- _____ 5. Sin respuesta.

10. ¿CREE USTED QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LO TRATA DE MANERA HUMANÍSTICA?

- _____ 1. Si, el personal de Enfermería tiene un trato humanístico excelente, me hablan por mi nombre me preguntan mis necesidades y realmente se preocupan por mí.
- _____ 2. Si, el personal de Enfermería tiene un trato humanístico bueno, me tratan con respeto y esto hace que me sienta bien.
- _____ 3. A veces el personal de Enfermería tiene un trato humanístico pues no siempre se dirige hacia mí con respeto.
- _____ 4. El personal de Enfermería nunca tiene trato humano hacia mí, de hecho me tratan muy mal.
- _____ 5. Sin respuesta.

11. ¿CÓMO CREE USTED QUE ES LA RELACIÓN ENFERMERA-PACIENTE?

- _____ 1. La relación es excelente, existe comunicación y respeto en el trato hacia mí, de hecho siempre están al pendiente de lo que me sucede.
- _____ 2. La relación es buena, hay respeto y buen trato hacia mí.
- _____ 3. La relación es regular ya que hay distanciamiento entre el personal de Enfermería y yo.
- _____ 4. La relación es pésima, casi no hay comunicación entre el personal de Enfermería y yo, ya que nunca me preguntan como estoy.
- _____ 5. Sin respuesta.

12. ¿CÓMO LO CUIDA A USTED EL PERSONAL DE ENFERMERÍA?

- _____ 1. El personal de Enfermería, me cuida muy bien, ya que considero que cumple con todas sus actividades me da mis medicamentos, me explica los procedimientos que me va a realizar siempre amablemente..
- _____ 2. El personal de Enfermería me cuida y cumple con sus actividades.
- _____ 3. El personal de Enfermería a veces me cuida, pero otras veces no lo hacen.
- _____ 4. El personal de Enfermería nunca me cuida ya que nunca les observo interés por hacerlo.
- _____ 5. Sin respuesta.

13. ¿LE INFORMA A USTED LA ENFERMERA TODO LO RELACIONADO CON SU PADECIMIENTO?

- _____ 1. Si, la enfermera me informa acerca de mi padecimiento, me aclara mis dudas, me da a conocer mis avances y retrocesos de mi estado de salud.
- _____ 2. Si, la enfermera me informa acerca de mi padecimiento.
- _____ 3. Si, la enfermera solo me informa acerca de mi padecimiento cuando se lo pregunto.
- _____ 4. No, la enfermera nunca me informa acerca de mi

_____ padecimiento.
_____ 5. Sin respuesta.

14. ¿SIENTE USTED QUE LAS ENFERMERAS LO RESPETAN?

- _____ 1. Si, la enfermera siempre se dirige con respeto hacia mí, me saluda amablemente, se presenta conmigo y esto me agrada.
- _____ 2. Si, la enfermera casi siempre se dirige con respeto hacia mí.
- _____ 3. A veces la enfermera me respeta pero otras veces no es así.
- _____ 4. No, aquí la enfermera no me respeta de hecho me tratan muy mal.
- _____ 5. Sin respuesta.

15. ¿SE SIENTE USTED SEGURO CON LA ATENCIÓN QUE LE BRINDAN LAS ENFERMERAS?

- _____ 1. Si, las enfermeras me dan mucha seguridad en cuanto a los cuidados y procedimientos que me realizan, ya que se ven muy seguras de lo que hacen y me dan mucha confianza.
- _____ 2. Si, las enfermeras me inspiran seguridad y confié en ellas.
- _____ 3. Si, solo algunas enfermeras me inspiran seguridad y confianza, ya que algunas se ven inseguras ante los procedimientos que van a realizar.
- _____ 4. No, las enfermeras no me inspiran seguridad ni confianza.
- _____ 5. Sin respuesta.

16. ¿ESTÁ USTED SATISFECHO CON LA ATENCIÓN QUE ENFERMERÍA LE PROPORCIONA?

- _____ 1. Si, estoy satisfecho con la atención que Enfermería me proporciona, por ello me siento muy bien cada que asisto al hospital.
- _____ 2. Si, estoy satisfecho con la atención proporcionada por Enfermería.

- _____ 3. A veces estoy satisfecho pero otras veces estoy muy insatisfecho.
- _____ 4. Estoy muy insatisfecho con la atención que me brinda Enfermería.
- _____ 5. Sin respuesta.

17. ¿CREE USTED QUE LAS ENFERMERAS PROMUEVEN EN TODOS LOS PACIENTES EL CUIDADO A SU SALUD?

- _____ 1. Si, el personal de Enfermería realiza promoción a la salud, nos dan pláticas acerca de las medidas higiénicas, alimentación, vacunas, higiene bucal. lactancia materna, violencia de genero, con ayuda de rotafolios y nos proporcionan folletos o trípticos.
- _____ 2. Si, el personal de Enfermería realiza promoción a la salud.
- _____ 3. A veces el personal de Enfermería realiza promoción a la salud pero siempre da el mismo tema.
- _____ 4. No, el personal de Enfermería nunca realiza promoción a la salud.
- _____ 5. Sin respuesta.

18. ¿CREE USTED QUE LAS ENFERMERAS SE ACTUALIZAN Y ESTUDIAN CUESTIONES RELACIONADAS CON SU PROFESION?

- _____ 1. Si, yo creo que las enfermeras se actualizan y estudian, porque he observado que acuden constantemente a cursos, realizan cursos en el hospital, se encuentran leyendo libros de enfermería, además actúan con eficacia y eficiencia, resuelven mis dudas con explicación entendible para mí y se muestran seguras de la información que me proporcionan.
- _____ 2. Si, yo creo que las enfermeras se actualizan y estudian, por que he observado que se muestran con seguridad ante cualquier situación relacionada con su profesión
- _____ 3. Algunas enfermeras se actualizan y estudian, ya que se observa en sus conocimientos y capacidades pero otras demuestran su deficiencia de conocimientos.

- _____ 4. No, yo creo que las enfermeras nunca se actualizan ni estudian, ya que se observa que les interesa leer otros temas no relacionados con Enfermería.
- _____ 5. Sin respuesta.

19. ¿CREE USTED QUE LAS ENFERMERAS SON HÁBILES EN TODO LO QUE HACEN?

- _____ 1. Si, yo creo que las enfermeras son hábiles en todo lo que hacen ya que he observado que realizan todas sus actividades de una forma oportuna, rápida, eficaz y satisfactoria.
- _____ 2. Si, yo creo que las enfermeras son hábiles en lo que hacen pues realizan sus actividades fácilmente.
- _____ 3. A veces las enfermeras son hábiles pero otras veces no y piden ayuda a sus compañeros.
- _____ 4. No, las enfermeras nunca son hábiles se muestran muy inseguras y no me inspiran confianza.
- _____ 5. Sin respuesta.

20. ¿EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LE ORIENTA A USTED ACERCA DE LOS CUIDADOS QUE DEBE LLEVAR EN SU DOMICILIO?

- _____ 1. Si, el personal de Enfermería me orienta acerca de los cuidados que debo llevar a cabo en mi domicilio, explicándome por escrito y verbalmente los cuidados a realizar.
- _____ 2. Si, el personal de Enfermería me orienta sobre los cuidados que debo llevar en mi domicilio.
- _____ 3. A veces el personal de Enfermería me orienta acerca de los cuidados que debo llevar en mi domicilio.
- _____ 4. No, el personal de Enfermería nunca me orienta acerca de los cuidados que debo llevar en mi domicilio.
- _____ 5. Sin respuesta.

21. ¿EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LE ORIENTA A USTED ACERCA DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS QUE DEBE LLEVAR A CABO EN EL HOSPITAL?

- 1. Si, el personal de Enfermería me orienta y me explica detalladamente acerca de los trámites administrativos que debo realizar, así como también los documentos que debo llevar.
- 2. Si, el personal de Enfermería me orienta acerca de los trámites administrativos que debo realizar.
- 3. A veces el personal de Enfermería me orienta acerca de los trámites administrativos a realizar.
- 4. No, el personal de Enfermería nunca me orienta acerca de los trámites administrativos que debo realizar por lo tanto tengo que solicitar ayuda de otras personas.
- 5. Sin respuesta.

22. ¿EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LO ASISTE A USTED EN LA ELABORACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS?

- 1. Si, el personal de Enfermería me asiste en la elaboración de trámites administrativos, acompañándome al archivo y a los diferentes servicios que requiero, agilizándose el trámite.
- 2. Si, el personal de Enfermería me asiste en la elaboración de trámites administrativos.
- 3. A veces el personal de Enfermería me asiste en la elaboración de trámites administrativos.
- 4. No, el personal de Enfermería nunca realiza trámites administrativos.
- 5. Sin respuesta.

23. ¿EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LE HA REALIZADO ENCUESTAS ACERCA DE LA ATENCIÓN QUE LE BRINDA?

- 1. Si, el personal de Enfermería me ha realizado encuestas, e incluso he observado que continuamente las realizan, enfocándose primordialmente en la atención que nos

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

ACTUALIZACIÓN: Es un proceso de retroalimentación adquiriendo nuevos conocimientos permitiendo así un estado de bienestar y seguridad ya que por medio de ello se cuenta con bases para enfrentar situaciones que exijan de mayor complejidad que en este caso te lo proporciona la actualización.

ADMINISTRACIÓN: La administración es un proceso en el cual se crea, diseña y con ello se mantiene un ambiente en el que las personas, laboran o trabajan en grupos, alcanzando así con eficiencia y metas seleccionadas.

ALIMENTACIÓN: Es un proceso el cual consiste en la obtención, preparación e ingestión de los alimentos; ya que esto es de vital importancia para el adecuado funcionamiento del organismo; y de esta manera cubrir los nutrimentos necesarios como son: energías, carbohidratos, proteínas, minerales, etc., esto con el fin de seguir subsistiendo.

APOYO EMOCIONAL: Serie de actos, manifestadas por gestos, palabras, contacto de manos, abrazos etc., que expresan solidaridad ante situaciones, el apoyo puede ser individual o social.

APOYO FAMILIAR: Es uno de los principales cimientos para poder sentirse satisfechos cada uno de los integrantes que conforman esa

familia; además que esto permite, seguirse superando en la vida, proponiéndose metas y superar cualquier enfrentamiento o problema.

ARREGLO PERSONAL: Son los hábitos realizados para mantener una imagen adecuada tanto personal como social. Realizando más de una actividad para favorecer la apariencia tanto física como mental.

ASERTIVIDAD: Es la capacidad que posee una persona para poder expresar sus sentimientos, ideas, opiniones, de manera libre, clara y sencilla, también es el poder desarrollar el éxito en la vida y que esto es una cualidad que debemos tener todos los seres humanos; ya que el ser asertivo garantiza la plena convivencia con los demás.

ATENCIÓN: Es la obtención de información y la capacidad para poder concentrarse en un objeto determinado ya que esta puede ser involuntaria, voluntaria y /o habitual; además que es una cualidad con la cual seleccionamos los aspectos o estímulos más relevantes para percibirlos mejor.

AUTONOMÍA: Es la capacidad que tiene una persona para poder decidir sus propios criterios independientemente y sin influencia de presiones externas o internas.

BAÑO: Es una acción que permite mantener la higiene del cuerpo para evitar olores excesivos, promoviendo una sensación de bienestar, mejorando el aspecto personal, tomando en cuenta las necesidades, el estado y costumbres.

CUIDADOS: Son aquellas actividades que se brindan para la atención a las necesidades humanas del paciente, ayudándolo a mantener o a restaurar la independencia, cuando existe de manera inminente un compromiso severo de sus funciones vitales.

DOCENCIA: Es un arte que permite por medio de la enseñanza transmitir conocimientos no solo teóricos sino también vivenciales aplicables al entorno en el que se desarrollan los seres humanos formándolos con criterio y elementos que les permitan enfrentarse a diferentes etapas y situaciones de la vida.

EDUCACION FAMILIAR: Es una actividad que realiza algún integrante de una familia o algún profesional para ayudar a lograr el desarrollo intelectual y moral de la persona; y así poder superarse y saber comportarse ante una sociedad.

EMPATÍA: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otro sin perder de vista su propia realidad; esto con la finalidad de poder guiar al otro a que pueda experimentar sus sentimientos de una forma completa e inmediata.

ENFERMERÍA: Es la ciencia y el arte del cuidado o comprensión integral para conservar y mantener la salud de una persona familia y/o comunidad. Dar continuidad de la vida a personas sanas o enfermas por medio de los cuidados.

ENSEÑANZA: Es un sistema o método al cual es transmitido de una persona a otra mostrando o exponiendo una cosa para que sea vista y apreciada con la finalidad de enriquecer su conocimiento y sabiduría.

ESPIRITUALIDAD: Es el ejercicio natural que todo ser con conciencia hace del vigor, una fortaleza que alienta manifestándolo en forma de ánimo, valor aliento, esfuerzo, vivacidad e ingenio; y motivándolo para que el individuo la identifique y la encasille dentro de su propia conciencia.

FAMILIA: Es la unidad básica de la sociedad, compuesta por dos o más individuos que se reúnen para compartir creencias y valores comunes; y que también se caracteriza por la unión mutua, el cuidado el compromiso a largo plazo y la responsabilidad de procurar un crecimiento individual y la unidad familiar.

FRECUENCIA CARDÍACA: Es un signo que nos indica vida en un ser humano, ya que es el número de latidos del corazón en un minuto. Por otro lado es un signo muy importante que la enfermera valora para detectar a tiempo alteraciones que puedan sucederle a alguno de sus pacientes y actuar anticipadamente, para prevenir complicaciones.

FRECUENCIA RESPIRATORIA: Es un signo que nos indica la vida en un ser humano, es el número de respiraciones en un minuto. El personal de enfermería valora este signo para así detectar alguna alteración y actuar oportunamente para prevenir complicaciones.

HABILIDADES: Son aquellas aptitudes o destrezas que tiene el ser humano para poder alcanzar los objetivos o metas que se plantea en la vida, así mismo es lo que un individuo es capaz de realizar para su propio beneficio, es decir, ser competente o apto para realizar o resolver una determinada cosa.

INDEPENDENCIA: Es la capacidad del individuo para valerse por sí mismo y tomar sus propias decisiones, así mismo, es la libertad que tiene para realizar las actividades por sí sólo, es un grado de autonomía, es decir, que rige sus propios intereses.

INVESTIGACIÓN: Es un procedimiento reflexivo, sistemático y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos o fenómenos de un determinado ámbito de la realidad.

LIDERAZGO: Es la capacidad para dirigir, supervisar y coordinar un equipo, delegando cuidados y responsabilidades, facilitando, apoyando la salud y el bienestar de los individuos siendo estos pacientes o compañeros de trabajo, donde cuyas vidas estén afectadas por la mala salud, sufrimiento o enfermedad y para lograr su recuperación se debe combinar los recursos humanos y materiales.

NECESIDADES: Es la carencia de la que un individuo percibirá como útil, servible o que le ayuda para un fin determinado, por otro lado se puede decir que una necesidad es la falta de algo que se requiere satisfacer como respirar, comer, eliminar, beber, vestir, etcétera.

NEGLIGENCIA: Es el acto de omitir conscientemente alguna necesidad de un individuo que no puede satisfacer o que no puede llevar a cabo, es dejar de cumplir con el deber, es la falta de aplicación a algo, es un descuido por parte de un individuo hacia otra persona.

PARTICIPACIÓN ENFERMERA-PACIENTE-FAMILIA: Es la relación que existe entre individuos que van encaminados hacia una misma finalidad que es la recuperación de la salud. Es la interacción que se ejerce recíprocamente entre varias personas, la cual, se realiza comunicándose, conviviendo, compartiendo, enseñando, etcétera.

PREOCUPACIÓN: Es la inquietud que se tiene por algo o por alguien, es la angustia que suscita ante algún acontecimiento o problema, que no se sabe en que terminará, es ver por los demás, estar pendiente de alguien o algo.

PREVENCIÓN A LA SALUD: Disposición que se toma para evitar algún suceso, preparándose con anticipación con el fin de promocionar el bienestar del ser humano y así evitar situaciones indeseables, brindando información acerca de los peligros hacia

nuestra salud e identificando aquellos factores que permitan promover la salud.

PROCESO ATENCIÓN ENFERMERÍA: Es un sistema de pasos que permite brindar cuidados sistemáticos integrales de calidad y cantidad a cada paciente tomando en cuenta no solo lo biológico sino también lo espiritual y lo social creando un ambiente holístico para cada paciente satisfaciendo así sus necesidades manteniendo un equilibrio de bienestar.

PROMOCIÓN A LA SALUD: Actividad que se realiza con el propósito de lograr un nivel mayor de salud y bienestar. Es actualizar el potencial de salud de los individuos, familias, grupos y comunidades. La enfermera puede actuar de defensora, asesora, profesora o coordinadora de servicios. Es el proceso de capacitar a la gente para que aumente el control sobre su salud y la mejore.

REHABILITACIÓN: Conjunto de procedimientos dirigidos a ayudar a una persona a alcanzar el más completo potencial físico, psicológico, social, laboral y educacional compatible con su deficiencia ya sea fisiológica sus limitaciones medioambientales, intentando restablecer su salud.

RELAJACIÓN: Es la pérdida de tensión física o psíquica, para conseguir un estado de descanso, aflojando los músculos del cuerpo, esto se lleva a cabo con ejercicios adecuados, para distraernos o

esparcir el ánimo, encontrándonos en un ambiente cómodo y tranquilo para alcanzar el bienestar.

RESPETO: Es el valor moral que rige al hombre para el reconocimiento, aprecio y valorización de las cualidades o virtudes de los demás y sus derechos, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas, nos ayuda para lograr un compromiso con el propósito de mantener una sana convivencia, relaciones más sólidas y así alcanzar una calidad de vida elevada.

SALUD: Es el equilibrio biológico, social, psicológico y espiritual de un apersona. Es la adaptación que tiene un individuo hacia los cambios del entorno. Es el bienestar que incluye la aptitud física, estabilidad mental(o emocional) y tranquilidad social, es el nivel más elevado de función que puede alcanzar un individuo.

SATISFACCIÓN: Es un sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha cubierto una necesidad o se ha colmado un deseo.

SENTIMIENTOS: Son emociones o impulsos de la sensibilidad hacia lo considerado o imaginado como bueno o malo. Son la respuesta física y espiritual de la forma en que se siente y reacciona el ser humano ante los eventos de la vida diaria. Es un estado de ánimo, una forma de comunicación no verbal.

SIGNOS VITALES: Son las constantes de vida de un individuo, indican el funcionamiento fisiológico básico, específicamente en las áreas funcionales del estado de la temperatura, circulatorio y respiratorio. Es un síntoma objetivo un indicio o señal para diagnosticar alguna alteración de estas y así actuar oportunamente evitando complicaciones.

SOCIALIZACIÓN: Es un proceso de influencia entre una persona y sus semejantes, un proceso que resulta de aceptar las pautas de comportamiento social y de adoptarse a ellas. Este desarrollo se observa no solo en las distintas etapas entre la infancia y la vejez, sino también en personas que cambian de una cultura a otra, o de un status social a otro, o de una ocupación a otra. Proceso mediante el cual se inculca la cultura a los miembros de la sociedad, a través de él, la cultura se va transmitiendo de generación, los individuos aprenden conocimientos específicos, desarrollan sus potencialidades y habilidades necesarias para la participación adecuada en la vida social y se adaptan a las formas de su comportamiento organizado característico de su sociedad.

TEMOR: Es la respuesta emocional ante una situación que se desconoce o sabe que no se tiene el control, es un comportamiento desagradable que produce respuestas fisiológicas o psicológicas. Es el miedo que hace evitar lo que se considera peligro, perjudicial, arriesgado, es la sospecha de un daño futuro, es la reacción ante un peligro conocido e identificable.

TEMPERATURA: Es un signo de valor importante que es evaluado por la enfermera para verificar el equilibrio que hay entre el calor o el frío en un individuo. Es uno de los principales mecanismos de homeostasia por el que se conserva el clima interno del cuerpo en un nivel óptimo para su funcionamiento.

TENSION ARTERIAL: Es la fuerza que ejerce la sangre en las arterias del cuerpo, es un signo valorado por la enfermera para evaluar el funcionamiento del sistema circulatorio y así actuar oportunamente en caso de alguna alteración.

TOLERANCIA: Es saber respetar a las demás personas en su entorno, es decir. En su forma de pensar, de ver las cosas, de sentir y es también discernir en forma cordial en lo que uno está de acuerdo. Es el respeto con igualdad sin distinciones de ningún tipo. Es aceptarse unos a otros. La indudable actitud de soportar los actos ajenos respetando y considerando las creencias y opiniones de los demás.

TRATO HUMANO: Es asistir y cuidar a las personas humanamente, desde cuerpo, espíritu y mente. Ser tolerante con los demás, sin enjuiciamientos ni prejuicios, ser cuidadosos y sensibles, asegurando que los derechos, creencias y deseos de las demás personas no se vean afectados.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

BALSEIRO, Lasty. Investigación en Enfermería, Ed. Prado. México, 1991. 216 pp.

BENABENT, María Amparo y Esperanza Ferrer Ferrandis, Fundamentos de Enfermería, Ed. Difusión Avances de Enfermería. Madrid ,2001. 465 pp.

BUNGE, Mario, La investigación Científica, Ed. Ariel. Madrid, 1980. 955 pp.

DU GAS, Beverly, Tratado de Enfermería Practica, Ed. Interamericana.4ª ed. México, 1988. 793 pp.

GAUNTLETT, Patricia y Judith Myers, Enfermería Principios y Práctica, Ed. Medica Panamericana Tomo No. 1. Madrid, 1993. 445 pp.

GILLIES, Dee Ann, Gestión de Enfermería. Una aproximación a los sistemas, Ed. Masson- Salvat. Barcelona, 1994. 611 pp.

HERNÁNDEZ, Samieri. Et al., Metodología de la Investigación, Ed. Mac Graw Hill. 3ª ed. México, 2003. 705 pp.

KOZIER, Bárbara. Fundamentos de Enfermería, Ed. Mc Graw Hill Interamericana. México, 1999. 848 pp.

LEDESMA, Pérez María del Carmen, Introducción a la Enfermería, Ed. Limusa. México, 2000. 181 pp.

LÓPEZ, Izuel Chita, Cuidados Enfermeros, Ed. Masson. Barcelona, 2005. 321 pp.

LUCKMAN, Juan, Cuidados de Enfermería, Ed. Mc Graw Hill Interamericana, Vol. II., México, 2000. 2004 pp.

MONTESANO, D. Jesús, Manual del Protocolo de Investigación, Ed. Distribuidora Intersistemas. México ,2006. 110 pp.

NAMAKFOOROOSH, Mohammand, Metodología de la Investigación. Ed. Limusa Noriega editores. 3ª ed. México, 2000. 523 pp.

ORTEGA Arturo y Gleria Vall de Pérez, Técnicas Básicas de Enfermería, Ed. Itamar. Madrid, 614 pp.

ORTEGA, Vargas María Carolina, Manual de Evaluación del Servicio de Calidad en Enfermería. Estrategias para su Aplicación, Ed. Médica Panamericana. México, 2006. 193 pp.

PADUA, Jorge, Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales. Ed. Fondo de cultura económica. México, 1996. 360 pp.

POPER, Kart, La Lógica de la Investigación Científica, Ed. Tecnos. Madrid, 1980. 452 pp.

POTTER, Patricia, Fundamentos de Enfermería, Ed. Elsevier Science. Vol. II, 5ª ed. Barcelona, 2002. 1748 pp.

RODRÍGUEZ, Bertha. Proceso Enfermero. Aplicación Actual. Ed. Ediciones Cuéllar. México, 2002. 277 pp.

RODRÍGUEZ, S. Mariano y Ruzavin, Metodología del Conocimiento Científico, Ed. Presencia latinoamericano. México, 1980. 437 pp.

ROSALES, Barrera Susana, Fundamentos de Enfermería, Ed. Manual Moderno. 3ª ed. México, 2004. 636 pp.

SHOLTIS, Brunner L. Manual de la Enfermera, Ed. Interamericana Mc Graw Hill. 4ª ed. México, 1991. 288 pp.

SMITH, Doris, Enfermería Practica, Ed. Interamericana Mc Graw Hill. Vol. I., 5ª ed. México, 1995. 872 pp.

SOY, Andrade María Teresa, Enfermería en la Consulta Externa Hospitalaria, Ed. Díaz de santos S.A. Madrid ,1991. 408 pp.

TAMAYO, y T, Mario, El Proceso de la Investigación Científica, Ed. Limusa Noriega editores. 3ª ed. México, 2000. 231 pp.

WOLFF, Lewis Lu Verne, Fundamentos de Enfermería, Ed. Harla. 4ª ed. México, 1992. 1108 pp.