

11217



ISSSTE
SUBDIRECCIÓN GENERAL MÉDICA
SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y ATENCIÓN HOSPITALARIA

**JEFATURA DE SERVICIOS DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE ENFERMERÍA DEL ISSSTE, A.C.
INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

Trato Humanizado del personal de Enfermería, en el Cuidado
de los Pacientes Hospitalizados en el Área de Cirugía de Alta
Especialidad 6º Piso del Hospital Regional 1º de Octubre,
ISSSTE.

**PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA.**

PRESENTA

MARÍA VIDAL FERNÁNDEZ VIDES

ASESOR: E.A.S.E CARMEN MORENO SORIA



ISSSTE

MÉXICO, D.F. 2005

m 346610



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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).

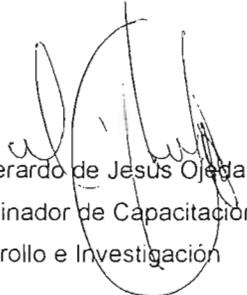
El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición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

SUBDIRECCIÓN GENERAL MÉDICA
DELEGACIÓN REGIONAL ZONA NORTE
HOSPITAL REGIONAL 1º DE OCTUBRE
COORDINACIÓN DE ENFERMERÍA

PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN REALIZADO EN EL HOSPITAL REGIONAL 1º DE
OCTUBRE

Período de Febrero a Octubre de 2004

Elaborado por Pasante de Lic. En Enfermería y Obstetricia
Fernández Vides María Vidal



Dr. Gerardo de Jesús Ojeda Valdez
Coordinador de Capacitación,
Desarrollo e Investigación



E.A.S.E.Q. Guadalupe Guerrero Quintanilla
Coordinadora de Enfermería



Lic. Enf. María Dolores Flores García
Coord. De Enseñanza en Enfermería



E.A.S.E.P. Carmen Moreno Soria
Coord. De Enseñanza en Enfermería

Noviembre 2004.

SUBDIRECCIÓN GENERAL MÉDICA
DELEGACIÓN REGIONAL ZONA NORTE
HOSPITAL REGIONAL 1° DE OCTUBRE
COORDINACIÓN DE ENFERMERÍA

DELEGACIÓN REGIONAL ZONA NORTE
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
HOSPITAL REGIONAL 1° DE OCTUBRE

Coordinación de Enfermería

Coordinación de Enseñanza e Investigación en Enfermería

Escuela de Enfermería I S S S T E

PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

Trato Humanizado del Personal de Enfermería, en el Cuidado de los Pacientes Hospitalizados en el Área de Cirugía de Alta Especialidad 6° Piso del Hospital Regional 1° de Octubre, ISSSTE.

Elaborado por Pasante de Lic. En Enfermería y Obstetricia

María Vidal Fernández

ASESOR: E.A.S.E. Carmen Moreno Soria

México, DF de 2004

LIBERACIÓN DE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: Trato Humanizado del Personal de Enfermería, en el Cuidado de los Pacientes Hospitalizados en el Área de Cirugía de Alta Especialidad 6º Piso del Hospital Regional 1º de Octubre, ISSSTE, Febrero a Octubre de 2004

ALUMNO: Fernández Vides María Vidal

ASESOR: E.A.S.E. Carmen Moreno Soria

ÍNDICE

1. Problema
2. Hipótesis
3. Antecedentes
4. Objetivos
 - 4.1 Objetivo General
 - 4.2 Objetivo Específicos
5. Justificación
6. Metodología
 - 6.1 Diseño de Investigación
 - 6.2 Variables
 - 6.3 Población de estudios
 - 6.4 Tamaño de la Muestra
 - 6.5 Criterio de Selección
 - 6.6 Plan de Análisis
7. Consideraciones Éticas
8. Bibliografía
9. Anexos
10. Datos Estadísticos
11. Resumen del análisis de Datos
12. conclusiones.
13. sugerencias.

INTRODUCCIÓN

Definiciones: "La Enfermería es el diagnóstico y tratamiento de las manifestaciones humanas ante los problemas reales o potenciales de salud"

"Es una Disciplina profesional que tiene como ámbito de responsabilidad brindar cuidados integrales de salud a la persona, familia o comunidad".

EL Humanismo se define como la actitud centrada en el interés por lo humano no sólo de un modo genérico (pueblo, sociedad, humanidad) sino por la persona concreta con nombre y apellidos, y en el desarrollo y bienestar de lo que el hombre es en lo biológico, psicológico, social, cultural y espiritual.

El humanismo en el personal de Enfermería se concentra en la actitud por el interés por lo humano, involucrando al género, la persona en la que se involucran las entidades biológicas, psicológicas, sociales, culturales y espirituales.

El rol de la enfermera es la parte fundamental y esencial en la atención médica del paciente, implica el sentido de responsabilidad y ética para el cuidado de la salud individual, familiar y colectiva, dirigiendo sus acciones a investigar y analizar las causas reales que provocan las enfermedades. El desempeño del papel de Enfermería en este sentido se dirige a proporcionar ayuda como un acto humano y no como una acción laboral automatizada, la contribución que se preste contribuirá al total bienestar físico, psicológico y social, contribución que debe hacerse con una gran sensibilidad y eficiencia técnica en la prestación de un servicio para el cuidado integral del paciente.

El trato humanitario que brinda el personal de Enfermería en calidez, empatía, amabilidad en la atención al usuario hospitalizado, es basado en la Ética profesional, la enfermera humanista rompe con la relación sujeto-objeto, gracias a la experiencia, conciencia y profesionalismo, forma un binomio y acaba con la unilateralidad, se confronta con el hombre como ser singular; siendo que la existencia humana podría describirse como hombre-mundo.

Una presencia genuina y llena de convicción produce un cambio, en la forma de actuar ante una situación, la reflexión es parte importante.

Cuando la enfermera deja a un lado la reflexión, conciencia y la ética profesional deja de ser humanista.

Influyen muchos factores que producen estrés, miedo, ansiedad, interrogantes y expectativas en la Enfermería, entre esos factores se encuentran los personales, motivo por el cual las situaciones se hacen todavía más complejas y la calidad en el trato humanitario no se aplica.

La enfermera ha de actuar conforme al Código de Ética para Enfermeras y Enfermeros de México, que elaboró el Colegio Mexicano de Licenciados en Enfermería, siempre con base a los valores de respeto a la vida, dignidad y derechos del ser humano para así enaltecer la profesión por la calidad del trabajo desarrollado en cualquier área específica que se requiera.

La naturaleza de la enfermera requiere que se preocupe por el paciente y sus familiares, colegas dentro del campo de la salud y de la medicina, instituciones o jefes y la sociedad como un todo. Todos estos papeles y relaciones constan de componentes tanto éticos como legales por lo que pueden originar conflictos, una profesionista competente se ocupa de todos ellos reconociendo que en un determinado momento algunos de esos papeles y personas pueden ser prioritarias.

El presente trabajo se realizará a través de la observación y una encuesta que determinará cuantitativa la actitud de la Enfermera con la afirmación o negación, después se analizarán los datos realizando un vaciado y preponderándolo. También se darán las conclusiones del trabajo así como sus recomendaciones para continuar motivando al personal de Enfermería.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los dos últimos siglos hasta la actualidad, el rol de la enfermera es la parte fundamental y esencial en la atención médica del paciente, implica el sentido de responsabilidad y ética para el cuidado de la salud individual, familiar y colectiva, dirigiendo sus acciones a investigar y analizar las causas reales que provocan las enfermedades. El humanismo en el personal de Enfermería se concentra en la actitud por el interés por lo humano, involucrando al género, la persona en la que se involucran las entidades biológicas, psicológicas, sociales, culturales y espirituales. El desempeño del papel de Enfermería en este sentido se dirige a proporcionar ayuda como un acto humano y no como una acción laboral automatizada, la contribución que se preste contribuirá al total bienestar físico, psicológico y social, contribución que debe hacerse con una gran sensibilidad y eficiencia técnica en la prestación de un servicio para el cuidado integral del paciente. Por todo esto se hace necesario que la enfermera conozca las potencialidades y debilidades de sí misma y de los demás, esa cualidad de reconocer su capacidad humana implica su disposición de dar, de conducirse y de actuar, así como de renunciar a todo aquello que pueda hacer y hacerle daño. Ante esta consideración, nos planteamos la siguiente pregunta de investigación:

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.

¿El trato Humanizado del personal de Enfermería en el cuidado de los pacientes de edad adulta, está vinculado al compromiso profesional en el área de Cirugía de Alta Especialidad 6º Piso del Hospital Regional 1º de Octubre ISSSTE.?

2. HIPÓTESIS

El Trato Humanizado y la Calidad en la Atención de Enfermería hacia los pacientes hospitalizados en el área de Cirugía de alta especialidad médica 6° Piso, del Hospital Regional 1° de Octubre, ISSSTE, mejoraría en forma considerable si la carga de trabajo disminuyera.

3. ANTECEDENTES

Si tenemos en cuenta que la primera teoría de Enfermería se remonta a la segunda mitad del siglo XIX, hemos de decir que Enfermería es una ciencia joven. A partir de Florence Nightingale (1820-1910) se debe el cambio de dirección de la enfermería y por ende, su concepción moderna. Ella pensaba que esta disciplina tenía que responder a una "vocación", pero que ésta debería basarse en algo más que en la intuición y la dedicación; nacen todos los modelos de cuidados y de filosofías para entender la Enfermería. Desde sus orígenes era considerada como ocupación basada en la experiencia práctica y el conocimiento común, no contemplando el conocimiento científico de la profesión; la atención de las enfermeras de esta época se centraba en la adquisición de conocimientos técnicos que habían sido delegados.

La Enfermería es, hoy, una disciplina compleja del área de salud, con un gran impacto social que, constantemente, aumenta sus funciones para satisfacer las necesidades que impone el cuidado de la salud en un mundo en cambio. Como tal ciencia cuenta con principios propios, pero por su carácter de profesión vinculante debe nutrirse de los conocimientos alcanzados por las ciencias médicas, a su vez sustentadas por avances en Biología, Sociología y Psicología. De esta forma, la enfermera, se caracteriza por poseer una sólida formación teórico y práctica que le permite un desempeño altamente cualificado en sus funciones asistencial, docente, gestora e investigadora.

La enfermera, hoy, se integra activamente y coordina las tareas del equipo de salud, desde su cualificación técnica, su capacidad reflexiva, así como una forma de relación personalizada, sustentada por la reflexión, la metodología y un humanismo integral. Por su formación en la ética, en el servicio a los demás, en la solidaridad y el sentido de justicia, será capaz de propiciar aquellos cambios que la sociedad requiera en el campo de la salud.

La Enfermería desempeña roles estratégicos en el proceso de crecimiento y desarrollo del individuo, al ayudar a que éste se enfrente a los problemas que tengan con su

salud. Es un elemento esencial en planificación de la comunidad al dar servicios de salud al público. Las enfermeras tienen que manejar la conducta de los individuos y los grupos en situaciones potencialmente de estrés, que tienen que ver con su salud, las enfermedades y las crisis ayudan a que la gente se enfrente a cambios en sus actividades diarias.

Como resultado de su educación formal, la enfermera se encuentra identificada con los más altos valores morales y sociales de la humanidad y comprometida con aquellos que en particular propician una convivencia de dignidad, justicia e igualdad.

La Enfermería como profesión requiere de un trabajo especializado, mediante la aplicación de conocimientos específicos, debe ser práctica, académica, debe incluir procedimientos uniformes basados en principios generales, debe tener bases éticas, organización interna y autonomía, de igual forma debe ser social bajo los principios establecidos por una autoridad reconocida.

FINALIDAD DE LA ENFERMERÍA

La Enfermería tiene como finalidad el cuidado de la salud individual, familiar y colectiva, por lo que enfocará sus acciones a investigar y analizar las causas reales que provocan enfermedades, sobre todo en las clases trabajadoras y las menos protegidas, que forman la mayoría de los habitantes; lograr la participación de la comunidad en la detección de sus necesidades y problemas en la selección de alternativas para solucionarlas; asimismo, ayudar al grupo familiar a reconocer su responsabilidad, como unidad social, de contribuir al bienestar de su propia familia y de los demás; refrendar su papel en la atención del usuario, respetarlo como ser humano, biológico, pensante y capaz de sentir y participar a través de sus funciones específicas, en la dinámica que facilite el progreso individual, familiar y comunitario.

Considerada la salud como un proceso de crecimiento y desarrollo humano tranquilo y sin conflictos, la enfermera tiene que prepararse para promoverla, para que los

individuos la conserven y mantengan en niveles óptimos y para participar en la restauración de la misma mediante los cuidados específicos al enfermo, al lesionado y al moribundo.

Hoy en día, la Enfermería es muy distinta a como se practicaba hace 50 años, y no hace falta recurrir a la imaginación para entender cómo evolucionará la profesión de enfermera en siglo XXI. Para comprender la Enfermería actual y prepararse al mismo tiempo para el futuro, se debe conocer no solo su pasado si no también su práctica contemporánea y los factores sociológicos que la afectan.

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE ENFERMERÍA

De acuerdo a las finalidades de la Enfermería ya mencionadas anteriormente, vale la pena describir el concepto de Enfermería, que se refiere a su ejercicio, basado en la identificación y el tratamiento de las respuestas humanas a los problemas reales o potenciales de salud y comprende la práctica y la supervisión de las funciones y servicios que, directa o indirectamente, y en colaboración con un cliente o con otros profesionales de la salud que no son los enfermeros, tienen como objetivo la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el alivio del sufrimiento, la recuperación de la salud y el desarrollo óptimo de ésta, e incluye todos los aspectos implicados en el proceso de Enfermería.

LA ENFERMERÍA EN LAS CIVILIZACIONES ANTIGUAS

Para entender este concepto es necesario describir la evolución de esta profesión en las civilizaciones antiguas, en donde se señala que existía poca información sobre las personas encargadas de cuidar a los enfermos. No obstante, se hacen referencias en donde las creencias sobre las causas de las enfermedades estaban cargadas de

supersticiones y de magia y, por eso, el tratamiento consistía a menudo en curas mágicas. Sin embargo, según estas sociedades fueron evolucionando, surgieron ideas prácticas sobre ciertas causas ajenas a la magia en las enfermedades que se observaban.

En la antigua Grecia y en Roma, el cuidado de los enfermos y los heridos estaba muy avanzado tanto en la mitología como en la realidad. El Dios Griego Asclepio era el curandero principal; su mujer, Epione, era quien tranquilizaba a los enfermos, Higiea, que era hija de Asclepio, era la diosa de la salud y algunos la reverenciaban como la personificación de una enfermera.

EL DESARROLLO DE LA ENFERMERÍA MODERNA

Siglos después, se presenta la renovación intelectual de los siglos XVIII y XIX que dio lugar a una revolución científica. Con el descubrimiento y la exploración de nuevos continentes, surgieron cambios económicos radicales, después de los cuales las naciones se volvieron más independientes gracias al comercio. La Revolución industrial desplazó a los trabajadores desde la artesanía de la granja hacia el trabajo industrial. Estos cambios se convirtieron en motivos de estrés para la salud. Aparecieron nuevas enfermedades transmitidas en las bodegas de los barcos por los roedores a los marineros que iban de polizones, las cuales atravesaron las fronteras nacionales y saltaron de un continente a otro.

El hacinamiento en las labores de las fábricas, el gran número de las horas de trabajo y las condiciones laborales poco saludables dieron lugar a una transmisión rápida de las enfermedades contagiosas como el cólera y la peste. La falta de cuidados prenatales, de una nutrición suficiente, y el atraso de las técnicas utilizadas en los partos originaron una elevada tasa de mortalidad materna e infantil. Muchos niños huérfanos fallecieron en las casas de los trabajadores debido a negligencias o crueldades.

LA ÉTICA, LA MORAL Y EL HUMANISMO

Filosóficamente, la palabra ética proviene del griego *ethos*, mientras que la palabra moral tiene su origen en el vocablo latino *moralis*. La misión de la Enfermería es la de cuidar a la persona enferma con respeto y la dignidad que merece todo ser humano. Las enfermeras trabajan con personas y éstas son el punto focal de la atención de Enfermería.

Tradicionalmente, las enfermeras han dado valor a los méritos y la dignidad de los demás. La profesión de enfermera requiere integridad de los miembros que la componen; es decir, un miembro que actúa según lo que considera correcto sin tener en cuenta su sacrificio personal. Las enfermeras tienen que respetar el juicio profesional de otros cuando contribuyan a desarrollar las normas que rigen la Enfermería.

Los códigos éticos cambian a medida que las necesidades y valores de la sociedad se van transformando. La Enfermería ha elaborado sus propios códigos éticos y en la mayoría de los casos ha establecido, por medio de un organismo de control, el comportamiento profesional de sus miembros. (Ver Anexo 3).

La moral debe guiar la conducta humana en los comportamientos cotidianos de acuerdo a los principios y valores de un grupo determinado. Apela a las propias convicciones del individuo y se relaciona directamente con el que hacer humano haciendo referencia al bien y al mal. Marca las directrices que dentro del grupo son aceptadas como buenas, por consiguiente, se puede decir que la moral es la regla de las costumbres dirigidas o encaminadas hacia el bien de las personas.

A la persona humana se le reconoce por su actuación consciente expresada en los múltiples actos de su vida, todos condicionados por los valores que en ética se derivan del principio del respeto igual y recíproco a la dignidad humana. Considerando que la dignidad es el carácter de lo que tiene de valor la persona en sí y por sí; es el valor

peculiar que todo hombre tiene como persona en tanto que es racional, perfectible, inviolable, único, autónomo y sensible por lo cual merece todo respeto.

La dignidad, por ser un valor inviolable que tiene esencialmente todos y cada uno de los seres humanos, independientemente de sus atributos accidentales, no tiene precio, no es comparable en ningún sentido con las cosas materiales que tienen un precio y que nunca equivaldrán al valor que la propia naturaleza concedió al hombre como ser de razón, insustituible e irreplicable, capaz de expresarse en actos de afecto, simpatía y amistad. (Ver Anexo 2)

HUMANISMO

El humanismo en términos generales, se define como la actitud centrada en el interés por lo humano no sólo de un modo genérico (pueblo, sociedad, humanidad) sino por la persona concreta con nombre y apellidos, y en el desarrollo y bienestar de lo que el hombre es en lo biológico, psicológico, social, cultural y espiritual.

En este mismo sentido que se da en el humanismo, el hombre para realizarse como persona requiere de un comportamiento ético para practicar el respeto a la integridad que significa la vida y la dignidad de sus semejantes.

ENFERMERÍA HUMANÍSTICA

La Enfermería es una experiencia que se vive entre seres humanos. Cada circunstancia de la Enfermería evoca e incluye recíprocamente en la expresión y manifestaciones de la capacidad de estos seres humanos, para la existencia y su condición para ella. En la enfermera, esto implica una responsabilidad por su propia condición o capacidad de ser.

El término "Enfermería Humanística" se eligió cuidadosamente para designar una empresa teórica que se propone reafirmar e iluminar esta responsabilidad como

inherente y fundamental a toda la Enfermería artístico-científica. La Enfermería humanística es más que una relación unilateral sujeto-objeto, técnicamente competente y caritativa, guiada por una enfermera en beneficio de otro.

SINGULARIDAD-CALIDAD DE SER OTRO

La experiencia existencial permite el conocimiento humano del ser y de la calidad de ser otro. Necesita que se reconozca a cada hombre como existencia singular en su situación, luchando y rivalizando con sus compañeros para sobrevivir y llegar a ser, para confirmar su existencia y entender su significado. La Enfermería humanística, la conciencia existencial requiere de la autenticidad con uno mismo.

La clase de "mediación" que se viva con otros depende tanto del grado de conciencia como del significado que se le atribuye a esta conciencia. Esta conciencia, refleja o en ocasiones compartida con otro ser responsable para confrontar la realidad, ofrece la oportunidad de ampliar nuestra intención básica y llegar a ser más en concordancia con el potencial de humanidad.

SER MÁS-UNA ALTERNATIVA

¿cómo puede una enfermera conocer sus propias respuestas humanas, el aliento y la profundidad de las posibilidades producidas por el otro? ¿Cómo puede ella ser, investigar, sentir, devenir en concordancia con los llamados y respuestas de su mundo de vivencias de la Enfermería? Es un proceso elegido y deliberado de toda la vida. El proceso en sí es generativo. Una vivencia le abre la puerta a la siguiente. En la teoría de la práctica de la Enfermería humanística este tipo de vivencia se considera auténtica, genuina o "dejar lo que es".

El hombre es un lugar por conocer. Por la educación y la experiencia viva, uno supone una fuerza inicial innata en el ser humano que lo mueve a llegar a conocer su visión del mundo y la de otros. La Enfermería humanística trata de esta visión del mundo, la consideración responsable por parte de las enfermeras de distintos puntos de vista, como realidades que están más allá de los juicios normales de negativo-positivo, bien y mal.

FUNDAMENTOS DE LA ENFERMERÍA HUMANÍSTICA

La Enfermería es una respuesta a los males de la condición humana. Se da en determinadas situaciones: un ser humano necesita cierto tipo de ayuda y otro la proporciona. El significado de la Enfermería como acto humano está en el acto mismo.

La noción de la humanidad se ha asociado con la Enfermería por implicar ésta un ser humano ayudando a otro. Con justa razón se critica la práctica de la Enfermería cuando no es humana y se da por hecho o se alaba cuando lo es. La expectativa de humanidad están inherente al concepto de Enfermería que algunas enfermeras se sorprenden cuando los pacientes la reconocen. Si un paciente les agradece su bondad, paciencia o preocupación, estas enfermeras contestan en su turbación, " es parte de mi trabajo".

Practicar el humanismo es partir de conocerse a sí mismo. Es la idea de sí mismo reflejada en otra persona. Cada hombre será más hombre si se reconoce en la dignidad de los demás.

Ser humanista es ser capaz de reconocer y respetar la dignidad del hombre, de comprender la vida y entender al ser ajeno... es la mejor forma de ser humano y de aspirar a la forma más elevada de vida humana. Quien pueda contribuir a que el hombre obtenga bienestar en todos estos aspectos que lo constituyen se realizará a sí mismo y se hará más humano.

Al hablar de Enfermería se asocia la relación tan íntima que ésta profesión tiene con los

valores humanísticos, éticos y morales. La enfermera, consciente o inconscientemente los utiliza al proporcionar los cuidados por lo cual no se concibe a la Enfermería sin esta interrelación.

La enfermera, a través del cuidado, pone en marcha todo aquello que mueve la energía del ser humano, su potencial, su deseo de vivir. El cuidado es una actitud que trasciende las dimensiones de la realidad humana. Tiene un significado de auténtico humanismo ya que conlleva la sensibilidad que es incomparablemente mayor que la eficiencia técnica, porque la primera está en relación con el orden de los fines y la última con la de los medios. (Ver Anexo 1)

Los pacientes tienen derecho a recibir un cuidado integral de calidad y para eso se requiere de enfermeras profesionales con una estimación y respeto de sí mismas y de los demás, que amen la vida en cualquiera de sus formas y que manifiesten sus valores a través de la paciencia y la inteligencia, con capacidad de observación, reflexión y optimismo para que puedan conducir su práctica con un alto sentido ético y de satisfacción propia.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL:

- ◆ Evaluar al personal de Enfermería en la atención que brinda, si el trato es humanitario en los pacientes del Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6º Piso, Hospital Regional 1º de Octubre, ISSSTE.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ◆ Reconocer la obligación que se tiene como profesionales de la salud y contribuir al bien de los pacientes.
- ◆ Conocer las causas que disminuyen la atención humanitaria del personal de Enfermería en el cuidado del Paciente.

5. JUSTIFICACIÓN

Los motivos que llevan al desarrollo de la presente investigación se derivan de la inquietud de conocer cuál es la calidad y qué tan importante es la atención humanista que el personal de Enfermería brinda a cada paciente hospitalizado.

Siendo necesario darnos cuenta de la gran importancia que tiene para las enfermeras, adquirir conocimientos claros y precisos acerca del trato humanitario que se le otorga al paciente en el servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° Piso, del Hospital Regional 1° de Octubre.

Según la OMS, la calidad de la asistencia sanitaria es: "Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico y así lograr el mejor resultado, con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

Es de gran importancia valorar el trato humanitario del personal de Enfermería, para darle un impulso y así elevar la atención de calidad a los usuarios hospitalizados.

Ya que los pacientes hospitalizados, se encuentran en una etapa difícil de aceptar por lo que se muestran deprimidos, tristes, temerosos, con angustia, soledad, ansiedad, impaciencia, inseguridad entre otros y necesitan una buena atención y trato humanitario de parte del personal de Enfermería.

Ante esto es necesario el contar con conocimientos actualizados de apoyo para una vida más plena, como para promover la salud y dar un cuidado de calidad y calidez a los pacientes; de esta forma mejorará la calidad personal y prolongar la de los pacientes

6. METODOLOGÍA

6.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- ❖ Tipo de Estudio: Estudio Observacional, Transversal, Descriptivo.

- ❖ Lugar y Tiempo: El presente estudio se llevará a cabo en el Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6º Piso del Hospital Regional 1º de Octubre, ISSSTE, febrero a Octubre, de 2004.

- ❖ Fuentes de Información: La fuente de información se obtendrá de las respuestas emitidas por los pacientes del área de Cirugía de Alta Especialidad 6º Piso, del Hospital Regional 1º de Octubre que contesten en el cuestionario con respecto a los aspectos del Trato Humanizado en la atención médica que brinda el personal de Enfermería en este servicio.

6.2 VARIABLES

Variable Dependiente: Trato Humanizado del personal de Enfermería.

Variable Independiente: Cuidado de los pacientes hospitalizados.

Variables Intervinientes: Edad actual.

Sexo.

Servicios de Cirugía de Alta Especialidad 6º Piso.

DEFINICIÓN DE VARIABLES

DEPENDIENTE	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN
Trato Humanizado del personal de Enfermería	Es una visión trascendental, íntegra del ser humano para desenvolverse en la sociedad y ser capaz de ser responsable del auto cuidado de sí mismo y del otro en el campo de la salud.	Responsabilidad en la Atención del personal de Enfermería, para satisfacer plenamente las necesidades del usuario del servicio de Cirugía de Alta Especialidad del Hospital R. 1° de Octubre.	Cualitativa
Cuidado de los pacientes Hospitalizados	Son aquellos procedimientos que restablecen o conservan en las mejores condiciones de funcionamiento a la persona, ayuda para realizar las más elementales actividades de su vida diaria.	El personal de Enfermería brinda cuidados mediante sus conocimientos científicos y técnicos adquiridos en su formación profesional para lograr los objetivos en el Hospital R. 1° de Octubre.	Cualitativa
Edad actual	Número de años cumplidos de un individuo.	Número de años cumplidos de los pacientes hospitalizados en los Servicios de Ortopedia, Neurocirugía y Cardiología, al momento del estudio.	Cuantitativa
Sexo	Diferencia física y constitutivas del hombre y de la mujer	Pacientes del Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° Piso de Hombres y Mujeres.	Cualitativa
Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° Piso.	Es el área de las especialidades específicas de Ortopedia Neurocirugía y cardiología	Prestar servicios de acuerdo a la especialidad del servicio.	Cualitativa

6.3 POBLACIÓN DE ESTUDIO

Pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía de Alta Especialidad 6º Piso del Hospital Regional 1º de Octubre, ISSSTE.

6.4 TAMAÑO DE LA MUESTRA

No se realizará tamaño de muestra, se realizará un muestreo no probabilístico, no aleatorio, considerado un total de 41 pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de alta especialidad 6º piso del Hospital Regional 1º de Octubre, ISSSTE.

6.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Todos los pacientes adultos, sin distinción de sexo, hospitalizados en un lapso no mayor a diez días, atendidos por el personal de Enfermería del Servicio de Cirugía de alta especialidad del Hospital 1º de Octubre.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Pacientes menores de 18 años de edad, que sean atendidos por el personal de Enfermería del Servicio de Cirugía de alta especialidad 6º piso, del Hospital Regional 1º de Octubre.
- Pacientes que se encuentren hospitalizados en el Servicio de Cirugía de alta especialidad 6º piso en un lapso mayor a diez días.

- Todo aquél paciente del servicio de Cirugía de alta especialidad 6º piso que se rehusó a contestar el cuestionario.

CRITERIOS DE ELIMINACIÓN

- ✧ Pacientes que sean atendidos por el personal de Enfermería pero que no correspondan a este servicio de Cirugía de alta especialidad 6º piso del Hospital Regional 1º de Octubre.
- ✧ Pacientes adultos del Servicio de Cirugía de alta especialidad 6º piso del Hospital Regional 1º de Octubre, ISSSTE, que por algún procedimiento médico o evento patológico no logren contestar la encuesta.
- ✧ Todo paciente que presente un cuestionario con datos incompletos.

6.6 PLAN DE ANÁLISIS

Se llevará a cabo un análisis simple con métodos estadísticos no paramétricos para hacer una descripción detallada de la población de estudio.

Análisis descriptivo.

Se realizará un análisis descriptivo y cuantificable de toda la información obtenida, asentándose los resultados para cada una de las secciones del cuestionario.

7. CONSIDERACIONES ÉTICAS

El presente trabajo de investigación es un estudio de tipo Observacional, se basará en la respuesta u opinión voluntaria emitida por los pacientes que se encuentren Hospitalizados en el Servicio de Cirugía de alta especialidad 6º piso de esta Institución, de esta forma no se intervendrá en la integridad física, psicológica y social de los pacientes, respetando y conservando su anonimato y confidencialidad para la realización de esta investigación.

8. BIBLIOGRAFÍA

INTERNET

- 1 www.codamedver.gob.mx/codigoenf.htm#decalogo
- 2 . Smoyak S.A. Hacia la comprensión de las situaciones de Enfermería: un paradigma de transacción. En: Arcas P, compiladora. Textos de Enfermería. Selección de artículos. Sevilla: Junta de Andalucía. Consejería de Salud; 1992. p.p. 39-50.
- 3 www.um.es/eglobal/2/02e05.html

TEXTOS

- 4 JOSÉ PHINE G. PATERSON, ENFERMERÍA HUMANÍSTICA, Edit. Luminosa, México 1990. PP19-67.
- 5 B. KOZIER, G. ERB, K. BLAIS, J. M. WILKINSON, Fundamentos de Enfermería, MCGRAW-HILL INTERAMERICANA Quinta Edición Vol.1. p.p. 3-14 y 218.
- 6 LUVERNE WOLF LEVWIS. FUNDAMENTOS DE ENFERMERÍA, Segunda Edición. P.p. 3-14.

9. ANEXOS

ANEXO 1

AUTONOMÍA

Las enfermeras necesitan hacerse más asertivas a la hora de promover la atención de enfermería y desarrollar su capacidad para asumir funciones independientes.

Una profesión es autónoma si se regula por sí misma y establece normas para sus miembros. Brindar autonomía es uno de los objetivos de una asociación profesional. Si la Enfermería debe tener prestigio profesional tiene que funcionar con autonomía elaborando su política y regulando su actividad. Para ser autónomo, un grupo profesional tiene que garantizar la autoridad legal que defina el ámbito de sus prácticas, que describa sus funciones y papeles particulares y que establezca sus objetivos y responsabilidades al distribuir sus servicios.

La autonomía se obtiene y mantiene más fácilmente desde un puesto de autoridad. Por eso, muchas enfermeras tratan de conseguir puestos administrativos en lugar de ampliar su competencia clínica para asegurarse así su autonomía en el puesto de trabajo.

ANEXO 2

SOCIALIZACIÓN

La socialización es el proceso por el que una persona aprende las costumbres de un grupo o una sociedad con el fin de convertirse en un miembro activo dentro de ese grupo o sociedad. Aunque la estudiante puede aportar algún conocimiento de Enfermería a través de sus experiencias pasadas, la socialización de la Enfermería comienza cuando la estudiante toma la decisión de convertirse en enfermera, y decide seguir esa carrera profesional. La socialización es un proceso de aprendizaje recíproco que se produce al relacionarse mutuamente con otras personas. Este aprendizaje puede ser consciente o inconsciente, formal o informal. La estudiante de Enfermería se socializa en su profesión al establecer contactos con la facultad de Enfermería, con las prácticas, con las demás estudiantes y con las escenas y descripciones que muestran los medios de comunicación sobre la Enfermería. Gracias a estos contactos, la enfermera aprende los conocimientos necesarios para el ejercicio de un profesional eficaz.

ANEXO 3

CÓDIGO ÉTICO DEL PROFESIONAL.

1. La enfermera proporciona servicios con respecto a la dignidad humana y la singularidad del cliente, sin restricciones, consideraciones de índole social o de nivel económico, atributos personales o naturaleza de los problemas de salud.
2. La enfermera salvaguarda el derecho del cliente a la intimidad, protegiendo sensatamente toda la información de naturaleza confidencial.
3. La enfermera actúa para proteger al cliente y al público cuando el cuidado de salud y la seguridad se ven afectados por la práctica incompetente, no ética o ilegal de cualquier persona.
4. La enfermera asume la responsabilidad y el compromiso de sus juicios y acciones de Enfermería individuales.
5. La enfermera mantiene su competencia profesional.
6. La enfermera ejerce su juicio informado y emplea su competencia individual y su cualificación como criterios para realizar consultas, aceptar responsabilidades y delegar responsabilidades de Enfermería en los demás.
7. La enfermera participa en actividades que contribuyen al avance continuo del corpus de conocimiento profesional.
8. La enfermera participa en los esfuerzos profesionales para implementar y mejorar los estándares de Enfermería.
9. La enfermera participa en los esfuerzos profesionales para establecer y mantener las condiciones de empleo que favorezcan los cuidados de Enfermería de alta calidad.

10. La enfermera participa en los esfuerzos profesionales para proteger al público de la desinformación y la representación errónea y para mantener la integridad de la Enfermería.
11. La enfermera colabora con los miembros de otras especialidades sanitarias y con otros ciudadanos en el favorecimiento de los esfuerzos comunitarios y nacionales para cubrir las necesidades sanitarias del público en general.

ISSSTE
 SUBDIRECCIÓN GENERAL MÉDICA
 COORDINACIÓN DE ENFERMERÍA
 COORDINACIÓN DE ENSEÑANZA EN ENFERMERÍA
 HOSPITAL REGIONAL 1° DE OCTUBRE
 ESCUELA DE ENFERMERÍA DEL ISSSTE

OBJETIVO:

Evaluar el trato humanitario que reciben los pacientes del personal de enfermería del Área de Cirugía de Alta Especialidad 6° Piso Hospital Regional 1° de Octubre, a fin de conscientizar a éste de la necesidad de la Atención Integral. Para obtener los resultados de la Investigación, que en cumplimiento parcial para obtener el Título como Licenciada en Enfermería.

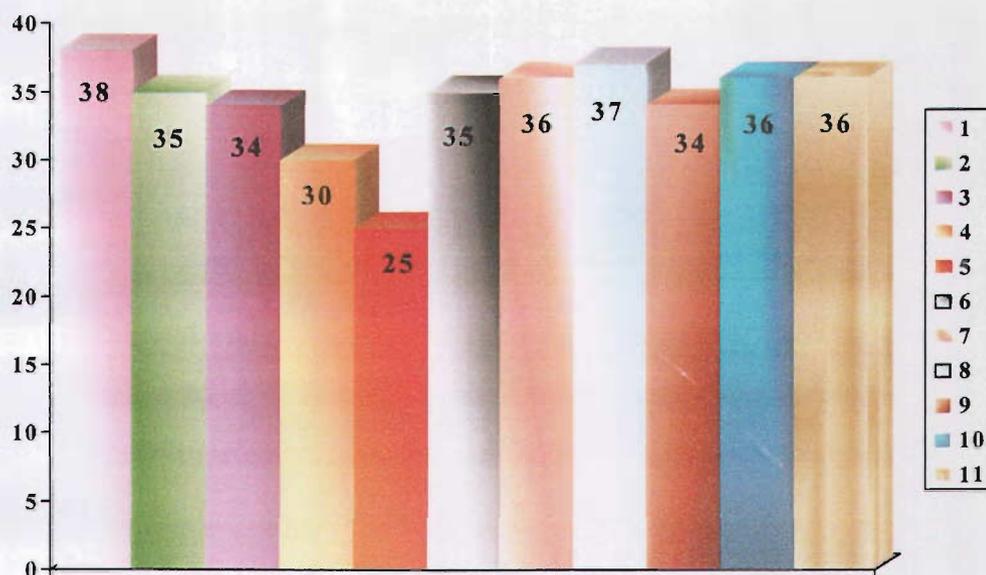
INSTRUCCIONES: Las preguntas de este cuestionario son confidenciales. Lea las preguntas y marque con una "x" donde usted crea conveniente.

CUESTIONARIO		SI	NO
1	¿Las enfermeras lo saludaron en forma amable?		
2	¿Las enfermeras se presentaron con usted en cada turno?		
3	¿Las enfermeras se dirigieron a usted por su nombre?		
4	¿Cuando solicitó el servicio, las enfermeras acudieron en forma rápida y amable?		
5	¿Las enfermeras le informaron cuál era su habitación y los servicios con que esta cuenta?		
6	¿Las enfermeras se esforzaron porque su estancia fuera agradable?		
7	¿En los procedimientos y actividades realizadas por las enfermeras, cuidaron su intimidad?		
8	¿La atención y trato proporcionado por las enfermeras fue respetuoso?		
9	¿La atención que recibió de las enfermeras fue continua aún en los cambios de turno?		
10	¿Las enfermeras le proporcionaron atención para satisfacer sus necesidades de eliminación, baño y alimentación?		
11	¿Se siente satisfecho con la atención proporcionada por las enfermeras?		

ELABORÓ: _____ FECHA: _____

DATOS ESTADÍSTICOS

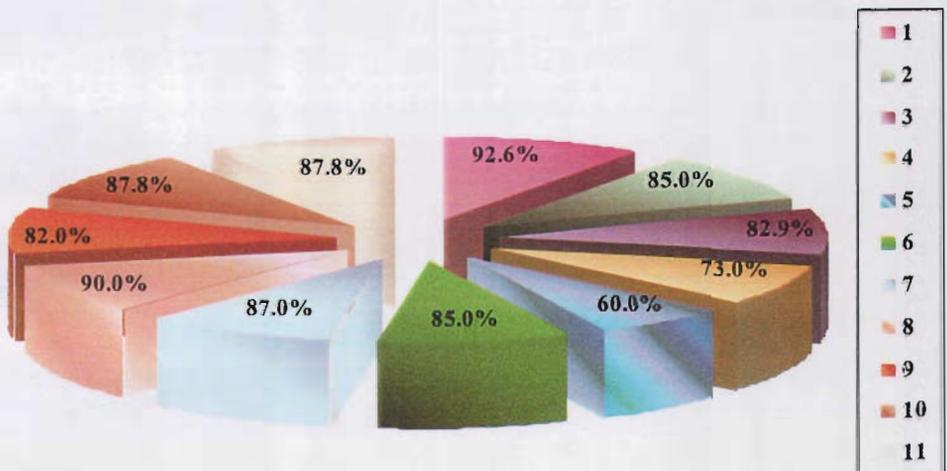
Resultados del Trato Humanizado que reciben 41 Pacientes del Personal de Enfermería del Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° piso del Hospital Regional 1° de Octubre.
Octubre de 2004.



FUENTE: Datos obtenidos de 41 encuestas aplicadas a los Pacientes que reciben Trato Humanizado del Personal de Enfermería del Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° piso del Hospital Regional 1° de octubre.
Octubre de 2004.

DATOS ESTADÍSTICOS

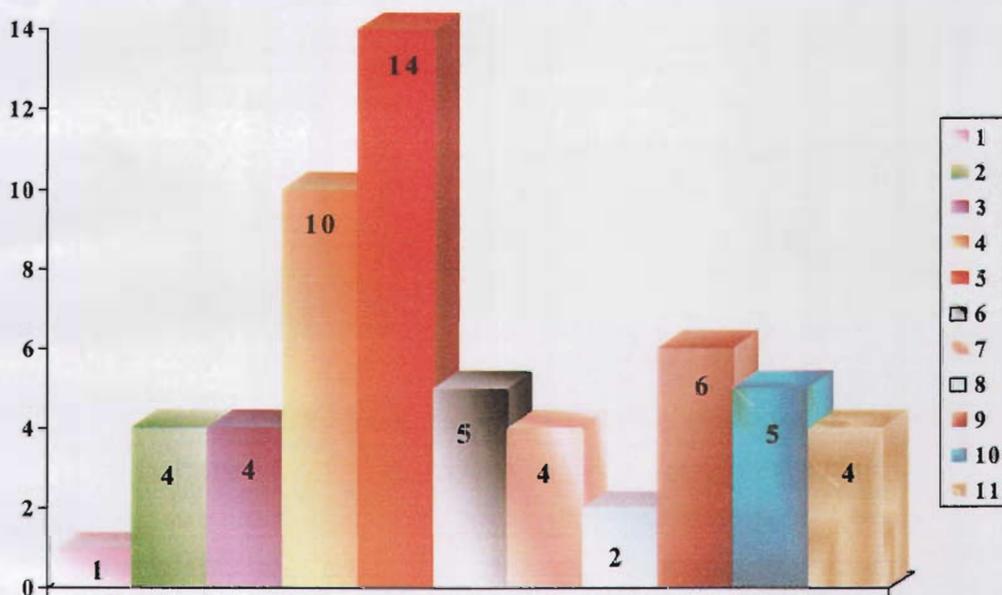
Porcentaje de los Resultados del Trato Humanizado que reciben 41 pacientes del Personal de Enfermería del Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° piso del Hospital Regional 1° de Octubre.
Octubre de 2004.



FUENTE: Porcentaje de datos obtenidos de 41 encuestas aplicadas a los Pacientes que reciben Trato Humanizado del Personal de Enfermería del Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° piso del Hospital Regional 1° de Octubre.
Octubre de 2004.

DATOS ESTADÍSTICOS

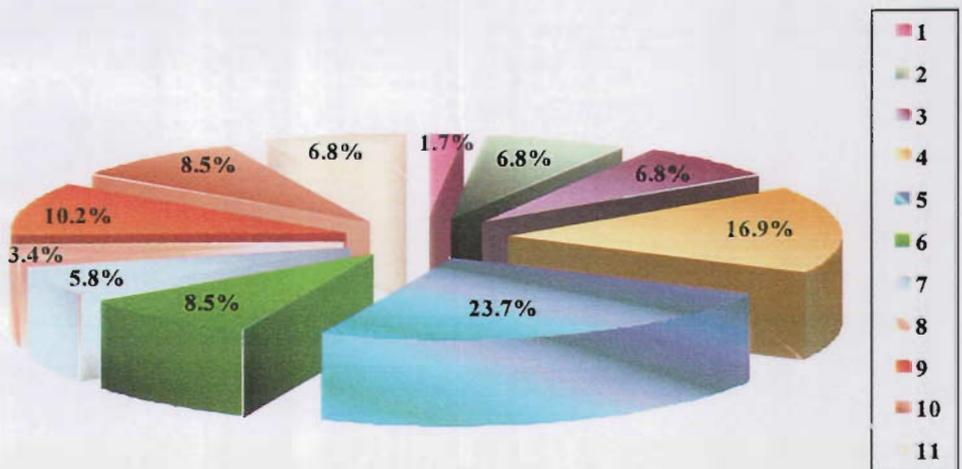
Resultados del trato Humanizado que no reciben 41 pacientes del Personal de Enfermería del Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° piso del Hospital Regional 1° de Octubre.
Octubre de 2004.



FUENTE: Datos obtenidos de 41 encuestas aplicadas a los Pacientes que no reciben Trato Humanizado del Personal de Enfermería del Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° piso del Hospital Regional 1° de Octubre.
Octubre de 2004.

DATOS ESTADÍSTICOS

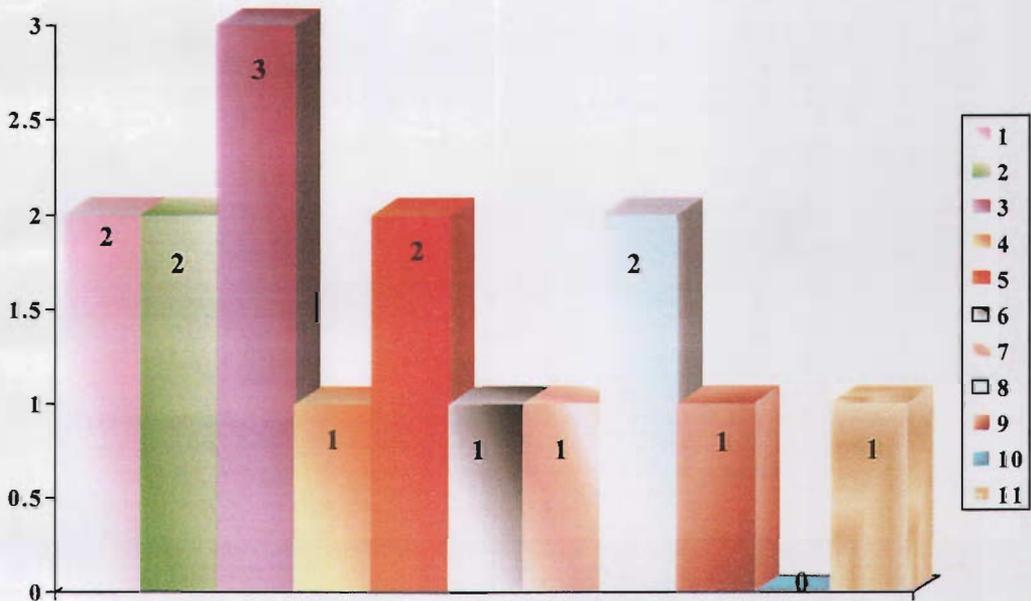
Porcentaje de resultados del Trato Humanizado que no reciben 41 Pacientes del Personal de Enfermería del Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° piso del Hospital Regional 1° de Octubre.
Octubre de 2004.



FUENTE: Porcentaje de datos obtenidos de 41 encuestas aplicadas a los Pacientes que no reciben Trato Humanizado del Personal de Enfermería en el Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° piso del Hospital Regional 1° de Octubre.
Octubre de 2004.

DATOS ESTADÍSTICOS

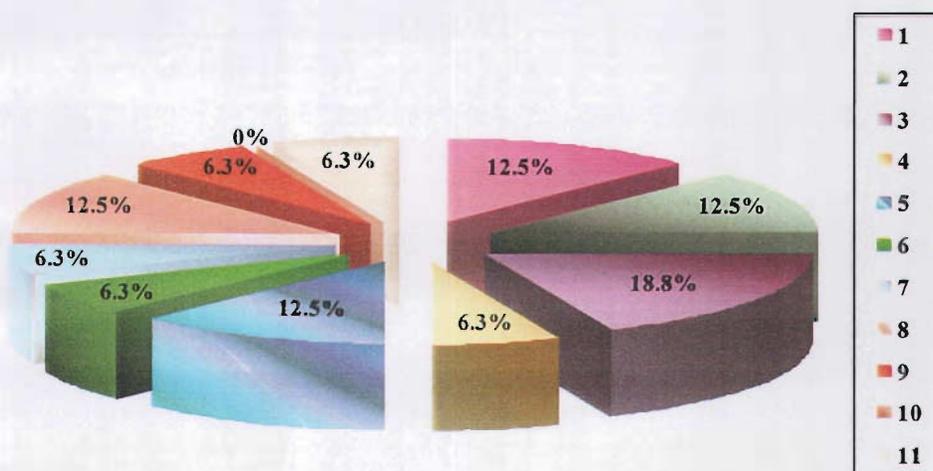
Resultados de las preguntas del Trato Humanizado que no contestaron 41 Pacientes del Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° piso del Hospital Regional 1° de Octubre.
Octubre de 2004.



FUENTE: Datos obtenidos de 41 encuestas aplicadas a los Pacientes que no contestaron, en el Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° piso del Hospital Regional 1° de Octubre.
Octubre de 2004.

DATOS ESTADÍSTICOS

Porcentaje del resultado de las preguntas del Trato Humanizado que no contestaron 41 Pacientes del Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° piso del Hospital Regional 1° de Octubre
Octubre de 2004.



FUENTE: Porcentaje de datos obtenidos de 41 encuestas aplicadas a los Pacientes que no contestaron, en el Servicio de Cirugía de Alta Especialidad 6° piso del Hospital Regional 1° de octubre.
Octubre de 2004.

RESUMEN DEL ANÁLISIS DE DATOS

1. ¿Las enfermeras lo saludaron en forma amable?

De 41 Encuestas Aplicadas, 38 pacientes contestaron en positivo que equivalen al 92.6%

2. ¿Las enfermeras se presentaron con usted en cada turno?

De 41 Encuestas Aplicadas, 35 pacientes contestaron en positivo que equivale al 85 %.

3. ¿Las enfermeras se dirigieron a usted por su nombre?

De 41 Encuestas Aplicadas, 34 pacientes contestaron en positivo que equivalen al 82.9%.

4. ¿Cuando solicitó el servicio, las enfermeras acudieron en forma rápida y amable?

De 41 Encuestas Aplicadas, 30 pacientes contestaron en positivo que equivalen al 73 %.

5. ¿Las enfermeras le informaron cuál era su habitación y los servicios con que esta cuenta?

De 41 Encuestas Aplicadas, 25 pacientes contestaron en positivo que equivalen al 60 %.

6. ¿Las enfermeras se esforzaron porque su estancia fuera agradable?

De 41 Encuestas Aplicadas, 35 pacientes contestaron en positivo que equivalen al 85 %.

7. ¿En los procedimientos y actividades realizadas por las enfermeras, cuidaron su intimidad?

De 41 Encuestas Aplicadas, 36 pacientes contestaron en positivo que equivalen al 87 %.

8. ¿La atención y trato proporcionado por las enfermeras fue respetuoso?

De 41 Encuestas Aplicadas, 37 pacientes contestaron en positivo que equivalen al 90 %.

9. ¿La atención que recibió de las enfermeras fue continua aún en los cambios de turno?

De 41 Encuestas Aplicadas, 34 pacientes contestaron en positivo que equivale al 82 %.

10. ¿Las enfermeras le proporcionaron atención para satisfacer sus necesidades de eliminación, baño y alimentación?

De 41 Encuestas Aplicadas, 36 pacientes contestaron en positivo que equivale al 87.8 %.

11. ¿Se siente satisfecho con la atención proporcionada por las enfermeras?

De 41 Encuestas Aplicadas, 36 pacientes contestaron en positivo que equivale al 87.8

CONCLUSIONES

En conclusión los resultados obtenidos del Trato Humano del Personal de Enfermería hacia los pacientes hospitalizados, de las encuestas que se aplicaron a 41 pacientes en el área de Cirugía de Alta Especialidad, Hospital Regional 1° de Octubre.

Los pacientes manifestaron haber recibido un trato humano positivo del personal de Enfermería en los tres turnos, a pesar de los enlaces, de la sobrecarga de trabajo de las enfermeras del área de Cirugía de Alta Especialidad 6° Piso del Hospital regional 1° de Octubre.

El paciente siempre requiere de un trato humano del personal de enfermería que favorezcan su pronta recuperación ya que éste cuando se siente atendido como persona y capta de parte de enfermería un interés genuino por su salud favorece positivamente su respuesta y colaboración.

El personal de enfermería muchas veces por su carga de trabajo manifiesta no tener trato humano para con los pacientes y compañeros.

El buen ambiente y relaciones interpersonales laborales, favorecen el trato humano al paciente.

SUGERENCIAS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE TRABAJO QUE FAVOREZCA LA ATENCIÓN HUMANA DE LA ENF. AL PACIENTE

- Continuar con los programas de calidad para el personal de Enfermería.
- Establecer un Plan de mejora continua que favorezca la atención individualizada de los Pacientes.
- Establecer programas de comunicación de Enfermera - Paciente.
- Elaborar programas de educación de la Salud para los Pacientes, según su patología.
- Una correcta distribución de vacaciones y descansos.
- Una equitativa distribución de trabajo.