

UNIVERSIDAD INSURGENTES PLANTEL LEÓN
INCORPORACIÓN 8989-UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO



LICENCIATURA EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

**PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS SOBRE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL
HOSPITAL GENERAL DE ZONA CON MEDICINA FAMILIAR No 21.**

**TESIS
PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA**

**PRESENTA
NAIBI MONTSERRAT HUERTA VALADEZ**

**ASESOR
M.E LUIS ALEJANDRO VIEYRA RAMÍREZ**

León Guanajuato, Enero 2024.



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.

INDICE

Resumen:	4
I.Introducción:	5
II.Definición del problema:	6
III.Hipótesis:	7
IV.Justificación:	8
V.Objetivos:	9
5.1 General:	9
5.2 Específicos:	9
5.3 Productos previstos:	9
5.4 Beneficios esperados:	9
VI.Material y Métodos:	10
6.1 Tipo de estudio:	10
6.2 Material de investigación:	10
6.3 Definición de la población:	10
6.4 Muestra:	10
6.5 Criterios de inclusión:	10
6.6 Criterios de exclusión:	10
6.7 Criterios de eliminación:	11
6.8 Definición de variables:	11
6.9 Selección de fuente:	15
6.10 Prueba piloto:	15

6.11 Definición del plan de procesamiento y presentación de la información:	15
6.12 Programa del trabajo:	18
VII. Recursos:	19
7.1 Recursos:	19
7.2 Facilidades locales:	20
7.3 Difusión:	20
7.4 Declaración de ética y bioseguridad:	20
VIII. Marco teórico:	21
8.1 Capítulo 1 Antecedentes Históricos:	21
8.2 Capítulo 2 Teoría Explicativa:	23
IX. Resultados:	28
X. Discusión / Conclusión:	41
XI. Bibliografías:	43
XII. Anexos:	46

Resumen

“Percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad de atención del personal de enfermería en Hospital General de Zona con Medicina Familiar No 21”

Antecedentes: La atención del personal de enfermería debe ser personalizada, humanizada, continua y eficiente de acuerdo a los estándares de una práctica profesional competente y responsable.

Objetivo: Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del personal de enfermería en Hospital General de Zona con Medicina Familiar No 21.

Material y métodos: Se trata de un estudio observacional y transversal, en 384 pacientes hospitalizados de sexo indistinto del Hospital General de Zona con Medicina Familiar No 21 León Sur, durante el periodo octubre 2020 – julio 2021. Se aplicó un cuestionario de percepción del paciente de la atención de enfermería. Se obtuvo la frecuencia y porcentajes, media y desviación estándar.

Recursos o infraestructura: Se contó con los recursos humanos, físicos y materiales y serán financiados por la investigadora.

Experiencia del grupo: el grupo cuenta con la experiencia suficiente para realizar el protocolo de investigación con una meta para desarrollarse en diez meses octubre 2020 a julio 2021.

I. Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud, “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” por lo cual se entiende entonces, que la salud no se resume únicamente a lo relacionado con la ausencia de enfermedad, sino más bien al conjunto de variables que pueden de una u otra forma afectar al ser humano en el transcurso de su vida, es un compromiso y una responsabilidad en la prestación de los cuidados propios de esta ciencia. Sin embargo, como las necesidades de salud de la población han cambiado, el ámbito de la práctica enfermera, la teoría y las habilidades también deben cambiar. Las enfermeras deben asumir nuevas y complejas funciones. Lo que realmente se necesita en este mundo cambiante es garantizar un desarrollo profesional estructurado y continuo para todo el personal de enfermería que se centre en los cuidados de enfermería humanizados. La atención humanizada es necesaria no solo para los pacientes y sus seres queridos, sino también en el sentido contrario, para las enfermeras. Por un lado, las enfermeras de hoy deben estar altamente capacitadas en términos de educación adecuada y pensamiento crítico, con un corazón humano solidario. Los hallazgos han revelado que existen seis nobles cualidades del cuidador: amor, compromiso, empatía y simpatía, compasión, confianza y competencia, y confidencialidad y privacidad. Estas son cualidades que las enfermeras pueden usar para comunicarse en su práctica diaria con el objetivo de brindar atención humanizada y la satisfacción en la atención del usuario es uno de los componentes y/o variables.

II. Definición del problema

La calidad de atención por parte del personal de enfermería está ligada a sus actitudes y en menor medida a sus aptitudes, los pacientes y familiares basan sus percepciones sobre el personal en la manera en la que lo atienden, en el tipo de acciones que el personal presenta y no tanto en sí la atención médica es la adecuada. Las 14 necesidades de Virginia

Henderson nos muestran cómo tratar al paciente en una forma totalmente holística tomando en cuenta los sentimientos y emociones de los pacientes y por consiguiente de los familiares, esto no solo para ofrecer una atención de calidad, completa y compleja, sino por generar que la recuperación del paciente sea más rápida, eficiente y en todos los ámbitos donde la persona tenga deficiencias que puedan ser tratadas, esto nos lleva a pensar que es de suma importancia el cómo nos presentamos como personal, las reacciones que intrínsecamente la población tiene al momento de la atención ofrecida por el personal de enfermería.

Por lo que surge la incógnita de conocer de qué forma somos vistos como personal de enfermería y esto como influye directamente en nuestra calidad de trabajo y la recuperación del paciente, por lo tanto, surge la pregunta:

¿Cuál es la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la comunicación de la relación interpersonal enfermera – paciente?

III. Hipótesis

La percepción de los pacientes sobre la comunicación de la relación interpersonal enfermera - paciente es diferente.

IV. Justificación

La calidad de atención al paciente por parte del personal de enfermería es fuertemente criticada por la población general, lo que genera una deficiencia entre la comunicación de paciente-enfermera, enfermera-familia, esto provocado por la resistencia que la población continuamente tiene hacia el personal de salud, pero aún con mayor puntualidad hacia el personal de enfermería. Enfermería es el foco de malas referencias dado que la calidad de atención que presentan hacia los pacientes y familiares es deficiente o desinteresada, sobre todo en los hospitales públicos donde la demanda de trabajo para estos profesionales de salud es maximizada, por lo tanto, genera que no se tomen el tiempo necesario para una buena atención de calidad que mejore las relaciones mencionadas con anterioridad.

La percepción del paciente hacia el personal de salud es un tema de relevancia al ser un indicador al momento del egreso del paciente, si la atención es de calidad y satisfactoria para los pacientes su egreso puede llegar a ser sin complicaciones y con una probabilidad de reducir el tiempo de estancia. Mientras que la atención de poca calidad se encuentra ligada a un aumento en el tiempo de estancia y la aparición de complicaciones.

Por lo tanto, es imprescindible conocer las fallas del personal de enfermería en cuanto a la calidad de atención y conjuntar un plan de trabajo para mejorar las deficiencias presentadas y con esto elevar la calidad de atención así disminuyendo la resistencia de la población general.

V. Objetivos

5.1 General:

Determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la comunicación de la relación interpersonal enfermera – paciente.

5.2 Específicos

- Analizar la percepción de los pacientes hospitalizados de sexo indistinto sobre la calidad de atención por parte del personal de enfermería.
- Identificar la calidad de atención de parte el personal de enfermería al paciente hospitalizado en los diferentes servicios del turno matutino en el Hospital General de Zona con Medicina Familiar No 21.
- Medición de la percepción del paciente hospitalizado a través del CECOP.

5.3 Productos previstos:

- Elaboración de tesina.
- Presentación en modalidad de titulación.
- Eventual publicación.

5.4 Beneficios esperados:

- Formalizar un modelo de humanización de los cuidados con una perspectiva global para fortalecer las intervenciones de enfermería de forma coherente y mejorar los resultados.

VI. Material y Métodos

6.1 Tipo de estudio:

Cualitativo, descriptivo, transversal.

6.2 Material de investigación:

Humano.

6.3 Definición de la población:

Pacientes hospitalizados

6.4 Muestra:

384 pacientes hospitalizados.

6.5 Criterios de inclusión:

- Pacientes de ambos sexos hospitalizados.
- Paciente hospitalizado mayor de 20 años atendidos en un servicio de medicina.
- Estancia hospitalaria mínima de 72 horas (3 días).
- Tener un Glasgow coma score de 15 puntos para responder preguntas.

6.6 Criterios de exclusión:

- Pacientes analfabetos.
- Pacientes con efectos de sedación.
- Pacientes que se encuentren con ventilación mecánica.
- Pacientes con cuidado paliativo.
- Pacientes que no deseen participar en la investigación.

6.7 Criterios de eliminación

- Encuestas mal contestadas o con menos de 10 rubros contestados.

6.8 Definición de variables:

Nombre	Definición	Tipo	Escala	Indicador	Índice	Reactivo	Fuente
Sexo	Estado orgánico y funcional que distingue a los masculinos y femeninas	Cualitativa	Nominal	Sexo reportado por el usuario	Hombre Mujer	¿Cuál es su sexo?	CEPOC
Edad	Permite hacer mención al tiempo que ha trascurrido desde el nacimiento de un ser vivo	Cualitativa	Razón	Años cumplidos	20-29 30-39 40-49 50-59 60-70	¿Cuál es su edad?	CEPOC
Escolaridad	Periodo de asistencia a un centro escolar	Cuantitativa	Ordinal	Grado de estudio máximo alcanzado por el estudiante	Primaria Secundaria Bachillerato Licenciatura	¿Cuál es tu escolaridad?	CEPOC
Sonrisa	Expresión de demostrar alegría	Cualitativo	Dicotómica	Alegría con la que llega el enfermero	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Le sonríen	CEPOC
Comer	Masticar y deglutir un alimento sólido.	Cualitativo	Dicotómica	Ingesta de alimentos	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Se molestan cuando usted no quiere comer	CEPOC
Bañarse	Acción y efecto de someter el cuerpo o parte de él al influjo intenso o	Cualitativo	Dicotómica	Higiene	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces	Se molestan si usted no quiere bañarse	CEPOC

	prolongado de un agente físico				Pocas veces Casi nunca o nunca		
Mojar la cama	Acción y efecto de someter el cuerpo o parte de él al influjo intenso o prolongado de un agente físico	Cualitativo	Dicotómica	Higiene	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Se molestan cuando usted moja la cama accidentalmente	CEPOC
Saludo	Acción y efecto de saludar	Cualitativo	Dicotómica	Llega educadamente	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Se acercan a usted para saludarlo	CEPOC
Palabras amables	Expresiones efectuadas hacia otra persona	Cualitativo	Dicotómica	Trato digno	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Usan palabras amables para hablar con usted	CEPOC
Nombre	Termino o conjuntos que designan o identifican seres humanos	Cualitativo	Dicotómica	Trato digno	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Lo llaman por su nombre	CEPOC
Palabras técnicas	Son todas aquellas que se utilizan en alguna área del conocimiento científico	Cualitativo	Dicotómica	Forma de expresarse	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Usan palabras "técnicas" que usted no conoce	CEPOC

Palabras de ánimo	Termino que puede ser aprovechado como sinónimo de alergia o esfuerzo	Cualitativo	Dicotómica	Palabras de aliento.	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Usan palabras de ánimo para motivarlo	CEPOC
Presentan por su nombre	Termino o conjuntos que designan o identifican seres humanos	Cualitativo	Dicotómica	Identificación	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Se presentan por su nombre	CEPOC
Pide algo	Forma de pedir ayuda	Cualitativo	Dicotómica	Apoyo	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Cuando usted le pide algo que necesita, tardan en traerlo	CEPOC
Bromas	Acción que se lleva a cabo con el objetivo de engañar	Cualitativo	Dicotómica	Hacer sonreír	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Bromean con usted para darle confianza	CEPOC
Explicación de los cuidados	El cuidado es el arte y la ciencia de proporcionar el poder de atención y apoyo al individuo	Cualitativo	Dicotómica	Explicación explícita de las actividades	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Le dan explicaciones de los cuidados que le realizan:	CEPOC
Tranquilidad	Estado de ánimo que el ser humano consigue estando internamente sereno en un marco apacible.	Cualitativo	Dicotómica	Trato digno	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Le transmiten tranquilidad	CEPOC

Tomarle su T/A	Fuera de la sangre que empuja contra las paredes de las arterias	Cualitativo	Dicotómica	Comunicación	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Le platican cuando se acercan a tomarle su presión	CEPOC
Pensamientos	Es aquello que se trae a la realidad por medio de las actividades	Cualitativo	Dicotómica	Respeto	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Respetan su forma de pensar	CEPOC
Medicamentos	Sustancia o preparado que tiene propiedades curativas o preventivas.	Cualitativo	Dicotómica	Comunicación	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Le platican cuando le dan sus medicamentos	CEPOC
Trabajo	Acción y efecto en realizar actividades	Cualitativo	Dicotómica	comunicación	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Lo escuchan aun que tengan mucho trabajo	CEPOC
Queja de algo	Sensación desagradable	Cualitativo	Dicotómica	comunicación	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Se molestan con usted cuando se queja de algo	CEPOC
Apapachan	Acción de expresar sentimientos	Cualitativo	Dicotómica	Sentimientos	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Lo "apapachan" para animarlo	CEPOC
Explicaciones	Proceso cognitivo que manifiesta el	Cualitativo	Dicotómica	Comunicación	Siempre Casi siempre	Le explican las razones	CEPOC

	que, el cómo, el por qué y el para que dé un suceso				Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	de los cuidados que le dan	
Estado de animo	Estado den el que se encuentra un individuo	Cualitativo	Dicotómica	Comunicación	Siempre Casi siempre Muchas veces Algunas veces Pocas veces Casi nunca o nunca	Le preguntan cómo se siente	CEPOC

6.9 Selección de fuentes

- Internet.
- Libros.
- Artículos.

6.10 Prueba piloto:

En serie.

6.11 Definición del plan de procesamiento y presentación de la información:

La información obtenida se realizará en una base de datos del programa. Para el análisis de datos se utilizará estadística descriptiva, frecuencia y porcentajes, media y desviación estándar. La puntuación total del instrumento en conjunto con la edad, escolaridad y días estancia hospitalaria. En el análisis de asociación, se utilizó la categoría de percepción y variables demográficas (sexo, estado civil, edad). Se aplicará el instrumento CECOP (comportamiento de enfermeras sobre su forma de comunicación, observado por pacientes) que es un instrumento estructurado en el cual se les pedirá a los pacientes hospitalizados permiso para realizar una encuesta, explicándoles cuál es el fin de la misma.

Se pedirá que contesten todos los rubros de la manera más objetiva posible y que las encuestas son totalmente anónimas y con el fin de mejorar el trabajo del personal de enfermería.

La validez del CECOP ofrece una alternativa de evaluación de la relación interpersonal enfermera-paciente, eje articulador de los cuidados de enfermería, ya que permite identificar aspectos de la relación que pueden ser modificados o potenciados a través de la reflexión y práctica de habilidades afines.

Este instrumento fue creado por: Cristina Müggenburg, Rebeca Robles, Alejandra Valencia, María del Carmen Hernández Guillén, Sandra Olvera, Angélica Riveros Rosas. El instrumento se integra con 23 reactivos que enuncian conductas observables sobre comprensión empática y respeto, los cuales se contestan en una escala de cinco opciones de respuesta tipo Likert, que van desde *siempre* hasta *nunca*. Los comportamientos observados por los pacientes con el personal de enfermería durante la interacción incluyeron algunos reactivos sencillos sobre una sola conducta no verbal, como *sonreír*. Distintos reactivos se refirieron a comportamientos relativamente complejos, compuestos de conductas variables y no verbales, como me *apapacha*.¹³

El CECOP será aplicada través de entrevista directa por una enfermera capacitada para este fin. El tiempo empleado para contestar la encuesta será de 20 minutos aproximadamente; en todo momento se respetará la dinámica institucional.

Se iniciará a las 8 am la aplicación de la entrevista a los pacientes que cumplan los requisitos de inclusión.

Cada Reactivo tiene una distinta ponderación con las siguientes calificaciones:

- a. Siempre/Casi siempre = 1
- b. Muchas veces = 0.75
- c. Algunas veces = 0.50

- d. Pocas veces = 0.25
- e. Casi Nunca = 0

A excepción de las preguntas que se plantean en negativo (2,3,4,9,12,20) la ponderación será la siguiente:

- a. Siempre/Casi siempre = 0
- b. Muchas veces = 0.25
- c. Algunas veces = 0.50
- d. Pocas veces = 0.75
- e. Casi Nunca = 1

En base al puntaje obtenido de los 23 reactivos se da la siguiente calificación del CECOP:

- 1. Buena 17.26 - 23 (17-23)
- 2. Regular 11.5 - 17.25 (11-16)
- 3. Mala < 11.4 (<10)

6.12 Programa del trabajo:

Calendario

Actividad	Meses					
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Recopilación de Bibliografía			X			
Elaboración del protocolo				X		
Adquisición de equipo				X		
Diseño de Instrumentos				X		
Prueba piloto					X	
Recolección de datos					X	
Codificación y captura de datos					X	
Proceso de datos					X	
Análisis						X
Publicación						X

VII. Recursos

7.1 Recursos

	Tipo	Precio por hora o por unidad	Cantidad	\$ Total	Sub total
Humanos					
	Estudiante	\$30,00	200	\$6.000,00	
				\$0,00	
				\$0,00	
				\$0,00	
Subtotal					\$6.000,00
Materiales					
	Equipo de Cómputo HP 1000	\$7.000,00	1	\$7.000,00	
	Impresora EPSON tx120	\$1.200,00	1	\$1.200,00	
	cartuchos	\$100,00	4	\$400,00	
	Software	\$1.230,00	1	\$1.230,00	
	Encuestas	\$5,00	200	\$1.000,00	
	Plumas	\$3,50	10	\$35,00	
				\$0,00	
				\$0,00	
				\$0,00	
				\$0,00	
Subtotal				\$0,00	
De información					\$10.865,00
	Acceso a internet (mensual)	\$170,00	4	\$680,00	
	Transporte (Gasolina)	\$150,00	6	\$900,00	
				\$0,00	
Subtotal					\$1.580,00

7.2 Facilidades locales:

- Autorización por parte del Hospital General de Zona con Medicina Familiar No 21.
- Contacto directo con pacientes hospitalizados Hospital General de Zona con Medicina Familiar No 21.

7.3 Difusión:

Abierta

7.4 Declaración de ética y bioseguridad

Este estudio tiene un riesgo I de acuerdo al establecido Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 17 de la Ley General de Salud en materia de salud y se garantiza la confidencialidad absoluta de la de la de los participantes.

Por su naturaleza (encuestas) no representa un riesgo para la unidad de observación por lo que solo se necesita la previa autorización del consentimiento informado por escrito. La investigación se apega a la Ley General de Salud en su Título Segundo, Capítulo Primero, Artículos: 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 23; Capítulo Cuarto, Artículos: 43, 44, 50. Se protegerá la privacidad del sujeto de investigación al no ser revelado el nombre o cualquier otro dato de identificación, al no ser relevantes en el desarrollo de la investigación ni en los resultados. La asignación de los individuos fue imparcial y por mera disponibilidad. El estudio está catalogado como “investigación de riesgo mínimo” al ser una encuesta, sin la necesidad de realizar algún procedimiento que pudiera afectar la integridad física, mental o emocional del paciente.

No se manejarán químicos, formas de energía o material biológico que pudiera representar algún riesgo para los sujetos de investigación, los investigadores y/o sus familias y el entorno, por lo que no conlleva ningún riesgo de bioseguridad.

VIII. Marco teórico

8.1 Capítulo 1 Antecedentes Históricos

La enfermería como profesión busca consolidar el conocimiento y ubica al individuo con su entorno en el centro de su actividad, enfocándose en los conceptos de cuidado y salud.¹ Por lo tanto, la enfermería al brindar asistencia al paciente es proveedora de cuidado, y como característica de este se contempla la calidad en el servicio que se otorga.

La Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization (JCAHO) exige a las instituciones que coordine actividades de garantía de calidad en un programa institucional integrado.² En México a partir de enero del 2001 se desplegó en el país la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud con el propósito de elevar la calidad en este ámbito.³ Diversas Instituciones de Salud evalúan la calidad de cuidado a través de indicadores de resultados, entre dichos proyectos destaca el Hospital American British Cowdray Medical Center (Hospital ABC), el del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez 2 y el del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM).⁴

Siguiendo la misma directriz, la Organización Panamericana de la Salud menciona que el desarrollo de Programas de Garantía de calidad es una necesidad en términos de eficiencia y una obligación en términos éticos y morales.²

Lo que nos lleva a un importante concepto al momento de brindar atención sanitaria de calidad, la percepción puede ser definida como un proceso simple.

La psicología moderna la denomina como el conjunto de procesos y actividades relacionados con el estímulo que alcanza los sentidos, del cual se obtiene la información de lo que nos rodea, acciones propias y de los demás, y de nuestra conciencia.⁵

Este concepto cobra importancia para el personal de enfermería que es la base de las reacciones que tendrá el paciente y el familiar ante la recuperación de la enfermedad. Como consecuencia a través de la historia la enfermera se ha preocupado por adquirir conocimientos que fundamenten las acciones de enfermería, para brindar a los pacientes una mejor calidad de atención.

Señala Vouri que a mediados de 1800 fue Florencia Nightingale la primera persona en salud que se preocupó de registrar cada procedimiento y técnica ejecutada a los pacientes incorporando herramientas estadísticas que permitieron obtener resultados increíbles en los valores de la mortalidad institucional.

El primer indicio médico para mejorar la calidad de la atención aparece en 1846 cuando se instituye la Asociación Médica Americana siendo precisamente este uno de sus objetivos. En 1965 el Doctor Avedis Donabedian inicia trabajos sobre la calidad de la atención, definiéndola como el tipo de cuidado que se espera, maximizando el bienestar del paciente; menciona que los servicios de salud se estudian en tres niveles: Estructura, Proceso y Resultado, y que, a su vez, estos se relacionan con tres dimensiones: Técnica, Interpersonal y Confort. Entre 1985 y 1986 destaca la implantación de los primeros círculos de calidad.⁶

Donabedian describe que los servicios de salud, hay que estudiarlos en tres niveles: Estructura, Proceso y Resultado; y que a su vez se relacionan con tres dimensiones: Técnica, Interpersonal y Confort.⁷

8.2 Capítulo 2 Teoría Explicativa

La Organización Mundial de la Salud define calidad como «el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima; se deberá tener en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico para lograr un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente».¹

También nos dice que la calidad consiste en la ejecución de acuerdo a estándares de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión, y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición.

La calidad de la atención en los servicios de salud, es responsabilidad de los diferentes grupos que trabajan en un hospital, sin embargo el papel de la enfermera es de particular importancia, ya que es quien brinda atención directa y está en contacto por más tiempo con el paciente, por lo que una atención interpersonal de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los pacientes ya que, como menciona Donabedian y cols., son extraordinariamente sensibles al trato que reciben y con frecuencia utilizan básicamente ese elemento al juzgar la calidad de la atención como un todo, incluyendo los méritos técnicos.⁸ A nivel de enfermería existe preocupación por la percepción del cuidado de enfermería en las diferentes áreas de atención hospitalaria, quizá porque el mecanismo del propio sistema de salud hace más difícil el reto de concentrarse en la persona a quien se cuida.⁷ El programa de garantías de calidad en Enfermería, puede considerarse como un sistema de 3 componentes: estructura, proceso y resultados, que tienen como meta lograr un cuidado de buena calidad. La estructura se encuentra en la intervención de enfermería en el hospital y su organización, el proceso se refiere a proporcionar la atención y los resultados, al bienestar del paciente a

las consecuencias finales de la atención y a la evaluación profesional mediante ciertos juicios establecidos.

Con fines metodológicos los investigadores Silva-Fhon y cols., presentan en su investigación que la percepción del paciente hospitalizado puede ser evaluada mediante 3 componentes: a) Técnico, conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta, los avances científicos y la capacidad de los profesionales; b) Interpersonal, entre el profesional y el paciente con respeto a sus derechos, información completa con amabilidad y ética; c) Confort, condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, conjunto de aspectos y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto.⁵

Esto basado en esos componentes, la atención de enfermería debe ser personalizada, humanizada, continua y eficiente de acuerdo a estándares de una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr una percepción positiva en el paciente.⁵

Evaluar la percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería es imprescindible para el planeamiento, organización, coordinación/dirección y evaluación/control de las actividades desarrolladas por el personal de enfermería.⁵ Para la mejora de la calidad de atención de enfermería basamos el trabajo de las mismas en el postulado de Virginia Henderson quien tiene como objetivo conservar o recuperar la independencia del cliente en la satisfacción de sus catorce necesidades, esto provoco una mejor atención de calidad donde se incluyen todas las esferas del paciente y por lo tanto se satisface cada parte del mismo.

A su vez se han descrito cuatro conceptos en relación con su paradigma: *Salud*: La salud es básica para el funcionamiento del ser humano, Se considera salud la habilidad del paciente para realizar sin ayuda las 14 necesidades básicas.

Persona: La persona es una unidad corporal y mental que está constituida por componentes biológicos, psicológicos, sociales y espirituales.

Entorno: El entorno incluye la relación del individuo con la familia.

Enfermera: Personas que ayuda al individuo, sano o enfermo, a realizar aquellas actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación.

Las catorce necesidades son:

1. N. de respirar.
2. N. de beber y comer.
3. N. de eliminar.
4. N. de moverse y mantener una buena postura.
5. N. de dormir y descansar.
6. N. de vestirse y desvestirse.
7. N. de mantener la temperatura corporal dentro de los límites normales.
8. N. de estar limpio, aseado y proteger sus tegumentos.
9. N. de evitar los peligros.
10. N. de comunicarse.
11. N. según sus creencias y sus valores.
12. N. de ocuparse para realizarse.
13. N. de recrearse.
14. N. de aprender.

Basados en estas catorce necesidades, crearon un nuevo paradigma con relación a la satisfacción en la atención de salud hospitalaria, lo que significa efectuar un análisis perceptivo del consumidor, que subyace sobre la base de

reconocer que la actividad mental emerge de la interacción de los procesos social y biológico. Consecuentemente sabemos que la percepción del paciente sobre la atención de enfermería es un proceso mental que permite al paciente hacerse una idea significativa y clara en el interior de sí misma, para tener conciencia de lo que rodea en la relación enfermera – paciente.

Por lo tanto, investigar la percepción de los pacientes hospitalizados es un proceso complejo ya que depende de las características específicas de este (su cultura, expectativas, factores personales) así como de experiencias previas y de la propia enfermedad.⁵

En la actualidad, la atención de enfermería se centra en el paciente por medio de un cuidado individualizado; de esta forma, deja de ser objeto y pasa a ser un sujeto activo del mismo centrándose en el usuario y en las expectativas reales del mismo. Concluyendo de esta forma en que la satisfacción del paciente es considerada como un indicador fundamental de la calidad para la mejora del cuidado.

Se puede decir que las actividades de enfermería pueden ser comprendidas como un sistema de producción del cuidado, la concepción de ese producto abarca interacción entre seres humanos, procesos dinámicos, no lineales y emergentes, además de la capacidad de autoorganizarse y adaptarse ante las necesidades del paciente/familiar, del equipo y de la institución, caracterizándose como un sistema adaptativo complejo.⁹

La comunicación es ante todo un proceso fundamental en toda relación social; es el mecanismo que regula, hace posible la interacción entre las personas, se han encontrado estudios en donde la comunicación en el hospital es deficiente, siendo el personal de enfermería la receptora de la confianza, dudas y preguntas sobre la información que el paciente recibe sobre su proceso¹⁰, si bien el estado emocional del paciente es distinto al momento de su internamiento y cuando la enfermera intercambia experiencias con los pacientes, se propicia un ambiente de confianza y estabiliza su estado emocional, en un ambiente tranquilo, cooperará con el tratamiento

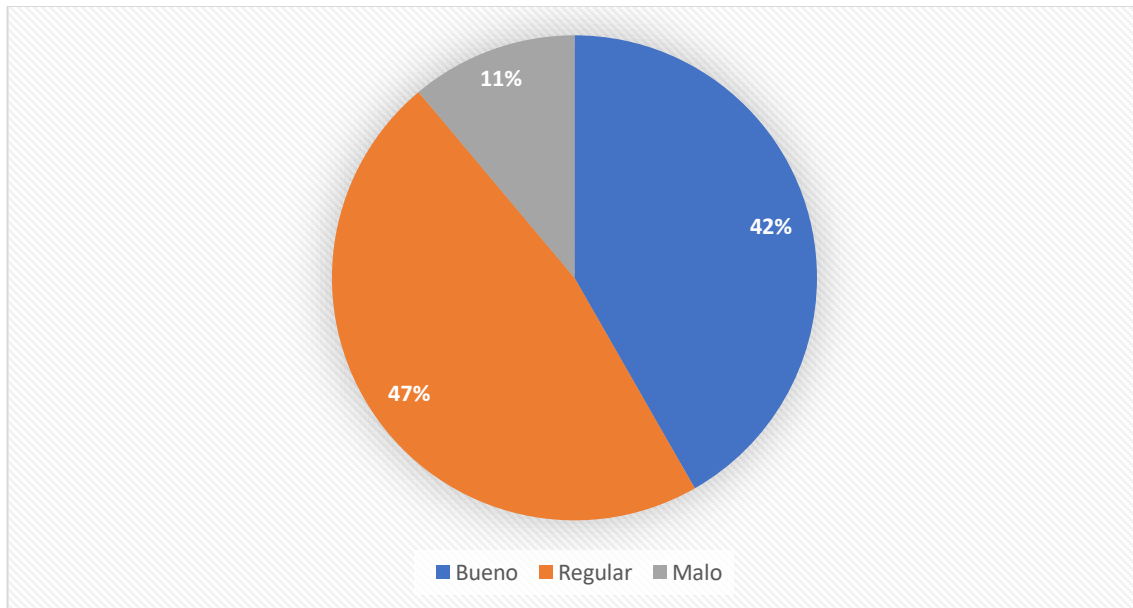
farmacológico y su estadía en el hospital será agradable contrario a lo que percibía antes de establecer una comunicación con la enfermera. Cada paciente tiene una forma diferente de interpretar los mensajes; sin embargo, se debe establecer una relación de ayuda para que el mensaje sea entendido en su totalidad.¹⁰ Siendo la comunicación una necesidad del paciente y de la familia, al mismo tiempo permite al paciente conocer su estado de salud y estar actualizado respecto a su enfermedad. Existen diversas formas de comunicarse: expresión verbal, no verbal, visual, gestos y expresiones, así como postura y posición. A pesar de que la comunicación verbal es la que más se utiliza, la no verbal es el reflejo de lo que realmente queremos comunicar y se evidencia de distintas maneras: la forma en cómo comunicamos y si en verdad se muestra un interés en lo que se dice.¹⁰

El presente trabajo se centra en la relación interpersonal enfermera-paciente, el cual requiere de una amplia revisión de la literatura a partir de ésta y de las inquietudes personales de la investigadora, compartida con profesionales de la disciplina de enfermería, por la importancia que tiene esta relación en la práctica del cuidado, en la que no sólo preocupa la prevención y el tratamiento, sino la calidad con la que se imparte esta atención en cuanto a la relación interpersonal.

Este reporte se aboca a una descripción breve de los resultados relacionados con la validación del instrumento CECOP (Comportamiento de enfermeras sobre su forma de comunicación, observado por los pacientes), lo coloca como alternativa para evaluar la interacción enfermera-paciente, indicador considerado en la evaluación de calidad de los servicios de salud¹³ en pacientes hospitalizados del Hospital General de Zona con Medicina Familiar No 21 del Instituto Mexicano del Seguro Social, para conocer su percepción acerca del comportamiento de las enfermeras respecto a su forma de comunicación.

IX. Resultados

Gráfica 1. La apreciación de pacientes hospitalizados sobre la calidad de atención de enfermería.

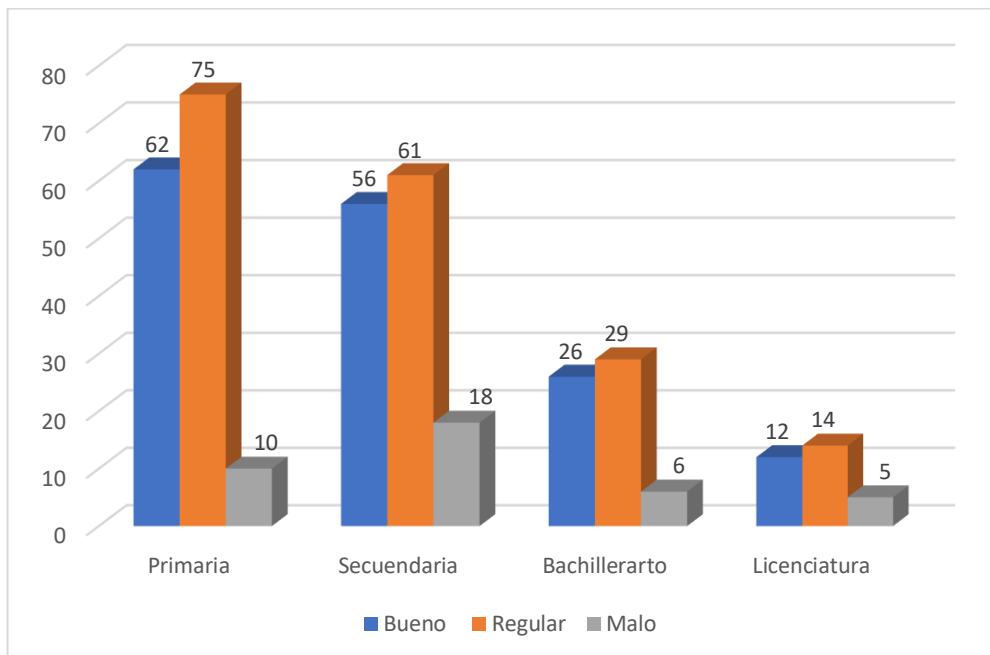


Fuente: directa _____

Contiene información sobre el porcentaje del nivel de calidad de atención de enfermería a derechohabientes encuestados F=374.

Las variables que intervienen son la calidad de atención buena, regular y malo mediada en porcentaje. En términos globales la gráfica muestra que un predominio calidad de atención regular 47 %.

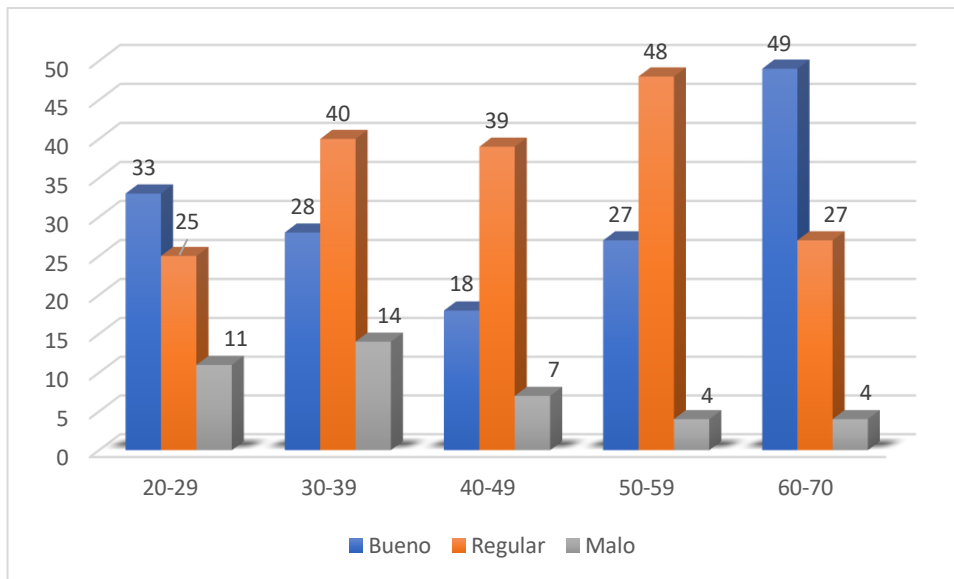
Gráfica 2. Relación de nivel de escolaridad con la percepción de la atención de enfermería.



Fuente: directa _____

La población graficada está clasificada por la cantidad de derechohabientes encuestados respecto a cada rubro perteneciente. Podría decirse que las variables presentes son los niveles de escolaridad (primaria, secundaria, bachillerato y licenciatura), y la apreciación de la calidad de atención (buena, regular, mala) de cada persona encuestada. Al hacer una revisión global de esta gráfica la población encuestada con estudios de primaria se deduce que 62 personas creen que es buena, 75 personas que es regular y 10 personas que es mala. Con escolaridad de secundaria 56 personas creen que es buena, 61 personas que es regular y 18 personas que es mala. Con bachillerato con una notable reducción de cantidad de personas se obtiene que 26 consideran que es buena, 29 que es regular, y 6 personas que es mala. Licenciatura con 12 personas que perciben atención buena, 14 personas regular y 5 personas mala.

Grafica 3. Cantidad de personas encuestadas con relación a la edad.



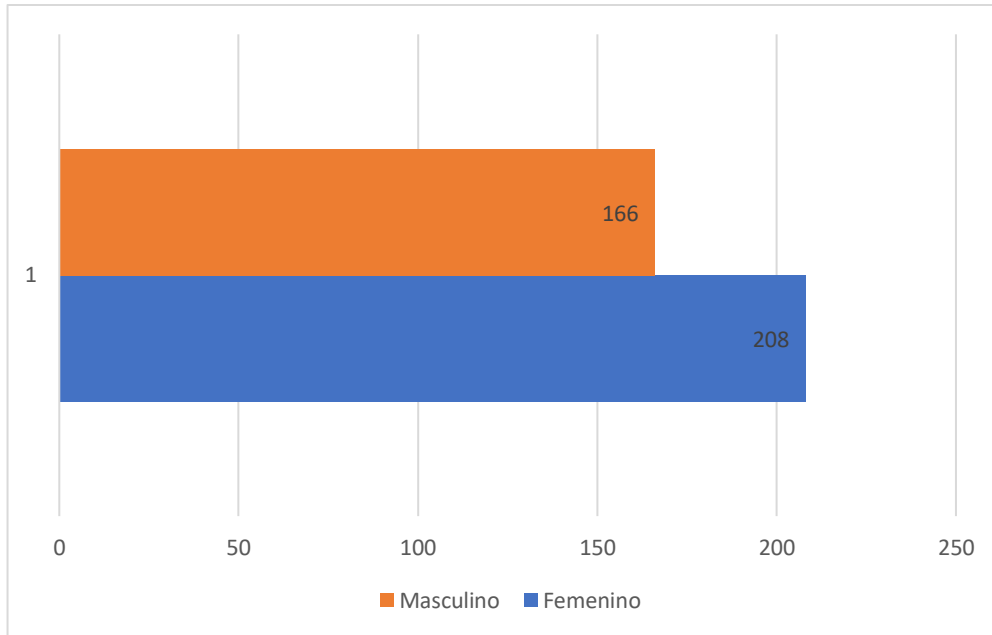
Fuente: directa _____

Pudiera decirse que las variables presentes son el rango de edad (20-29, 30-39,40-49, 50-59,60-70) y la apreciación de la calidad de atención (buena, regular, mala) de cada persona encuestada.

Al hacer una revisión global de esta grafica la población encuestada en el grupo de edad de 20-29 años, 33 personas piensan que la atención de enfermería es buena, 25 personas creen que es regular y 11 que es mala. 30-39 años 28 personas consideran que es buena, 40 personas regular y 14 personas mala.

En edad de 40 -49 18 personas creen que es buena,39 personas que es regular y 7 que es mala. De 50-59 años 27 personas opina que es buena, 48 personas que es regular y 4 que es mala. De 60-70 años 49 personas creen que es buena, 27 personas que es regular y 4 personas que es mala.

Gráfica4. Cantidad de personas encuestadas en relación al sexo.

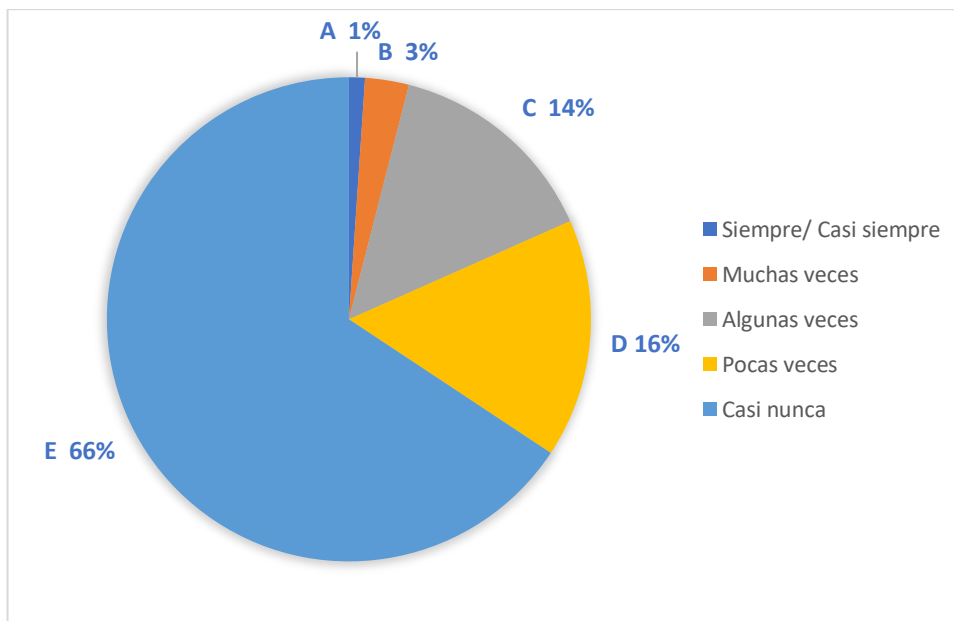


Fuente: directa _____

Contiene información sobre la cantidad de hombres y mujeres encuestados; es una gráfica de barras horizontal en donde las variables representadas son masculino y femenino, se aprecia una mayoría de derechohabientes encuestados femeninos con 208 personas y 166 masculinos.

A continuación, se muestran las de gráficas sobre las preguntas sobresalientes de la encuesta aplicada.

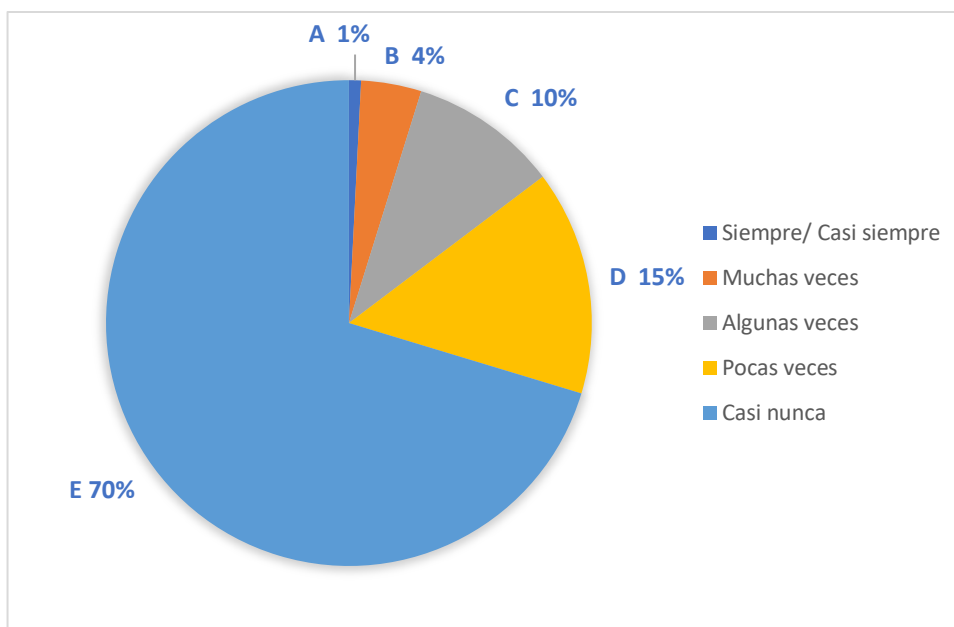
Gráfica 5. Se molesta si usted no quiere bañarse.



Fuente: directa _____

La pregunta #2 del cuestionario. Las variables representadas son siempre/ casi siempre (azul cielo), muchas veces (naranja), algunas veces (gris), pocas veces (amarillo) y casi nunca (azul rey). En términos generales muestra que la respuesta con mayor incidencia es que la enfermera casi nunca se molesta si el paciente no se quiere bañar con un 66%.

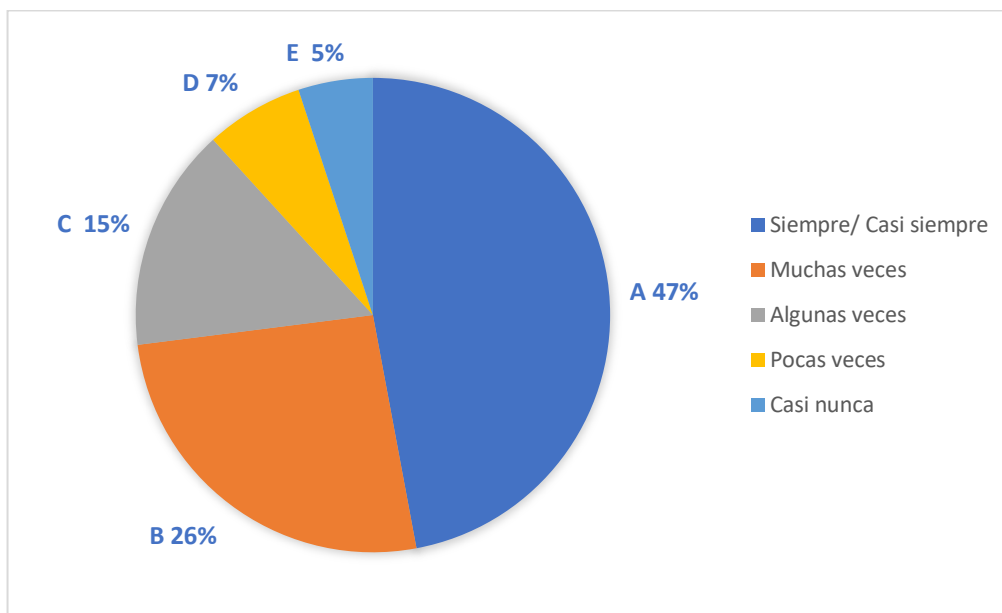
Gráfica 6. Se molesta cuando usted moja la cama accidentalmente.



Fuente: directa _____

La pregunta #4 del cuestionario. Las variables representadas son siempre/casi siempre (azul cielo), muchas veces (naranja), algunas veces (gris), pocas veces (amarillo) y casi nunca (azul rey). En términos generales muestra que la respuesta con mayor incidencia es que la enfermera casi nunca se molesta si el paciente moja la cama accidentalmente con un 70%.

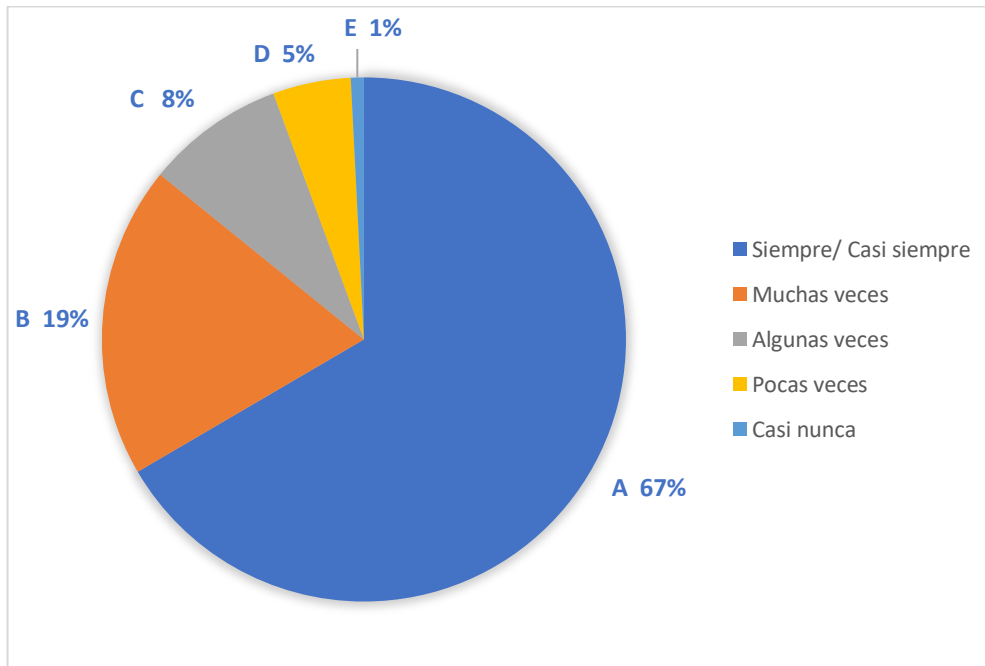
Gráfica 7. Usan palabras amables para hablar con usted.



Fuente: directa _____

La pregunta #6 del cuestionario. Las variables representadas son siempre/ casi siempre (azul cielo), muchas veces (naranja), algunas veces (gris), pocas veces (amarillo) y casi nunca (azul rey). En términos generales muestra que la respuesta con mayor incidencia es que la enfermera siempre/ casi siempre usa palabras amables para referirse al paciente con un 47%.

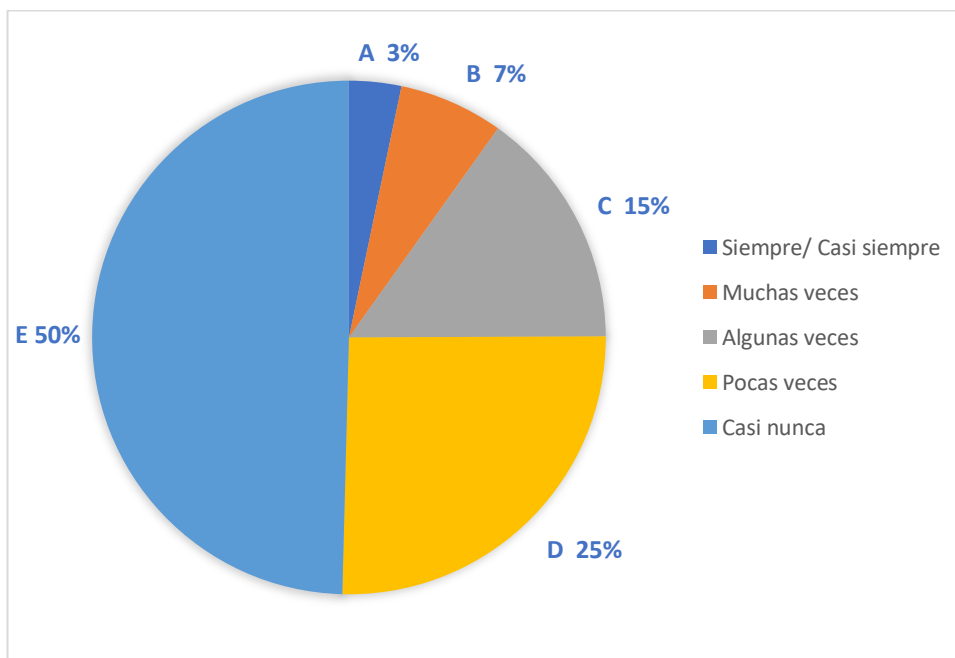
Gráfica 8. Lo llaman por su nombre.



Fuente: directa _____

La pregunta #8 del cuestionario. Las variables representadas son siempre/ casi siempre (azul cielo), muchas veces (naranja), algunas veces (gris), pocas veces (amarillo) y casi nunca (azul rey). En términos generales muestra que la respuesta con mayor incidencia es que la enfermera siempre/ casi siempre lo llama por su nombre con un 67%.

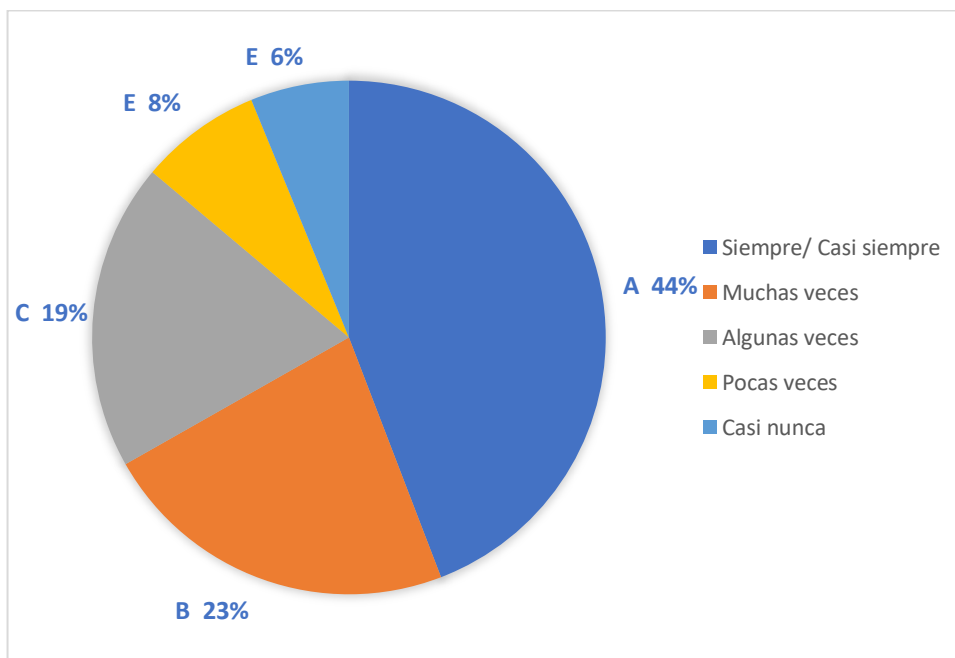
Gráfica 9. Usan palabras "técnicas" que usted no conoce.



Fuente: directa _____

La pregunta #9 del cuestionario. Las variables representadas son siempre/ casi siempre (azul cielo), muchas veces (naranja), algunas veces (gris), pocas veces (amarillo) y casi nunca (azul rey). En términos generales muestra que la respuesta con mayor incidencia es que la enfermera casi nunca usa palabras técnicas con un 50%.

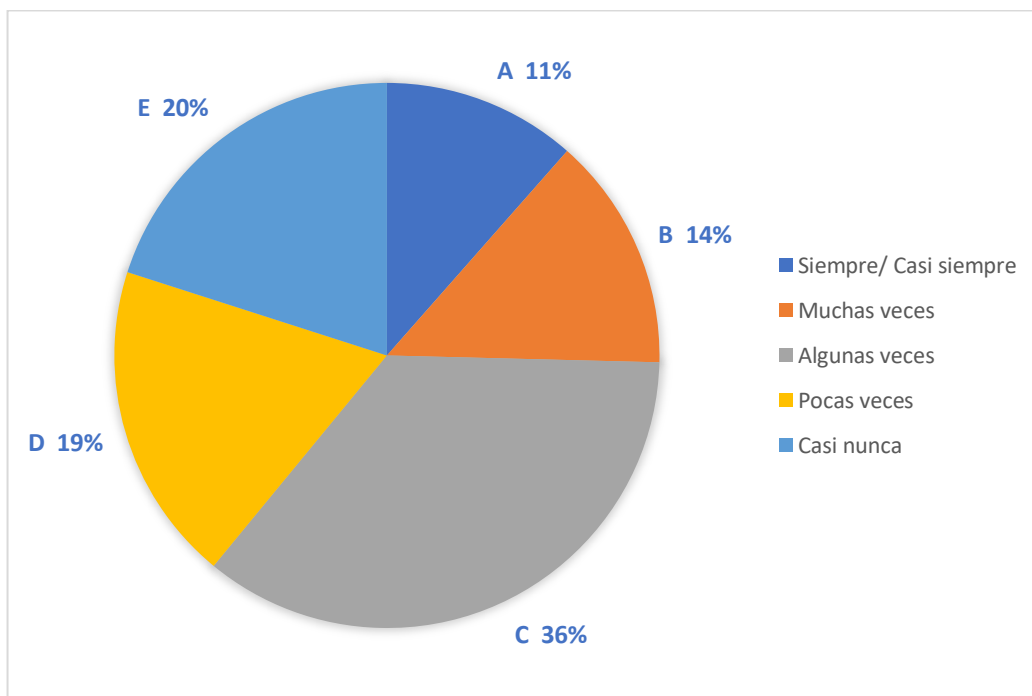
Gráfica 10. Se presentan por su nombre.



Fuente: directa _____

La pregunta #11 del cuestionario. Las variables representadas son siempre/ casi siempre (azul cielo), muchas veces (naranja), algunas veces (gris), pocas veces (amarillo) y casi nunca (azul rey). En términos generales muestra que la respuesta con mayor incidencia es que la enfermera siempre/ casi siempre se presenta por su nombre con un 44%.

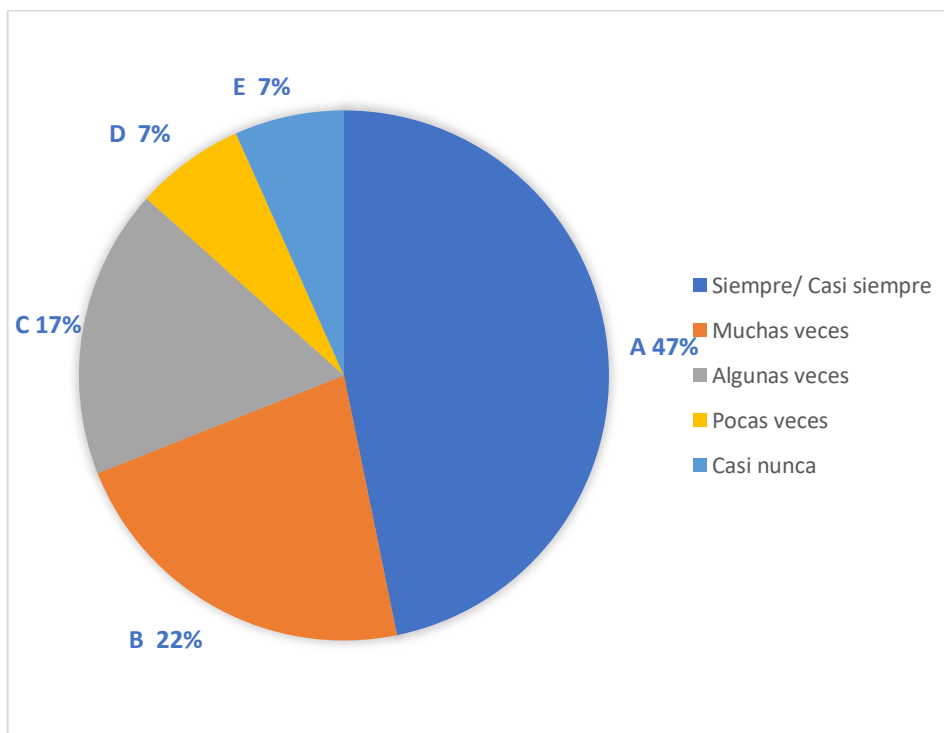
Gráfica 11. Cuando usted le pide algo que necesita, tardan en traerlo.



Fuente: directa _____

La pregunta #12 del cuestionario. Las variables representadas son siempre/ casi siempre (azul cielo), muchas veces (naranja), algunas veces (gris), pocas veces (amarillo) y casi nunca (azul rey). En términos generales muestra que la respuesta con mayor incidencia es que la enfermera algunas veces tarda en llevar las cosas que necesita con un 36%.

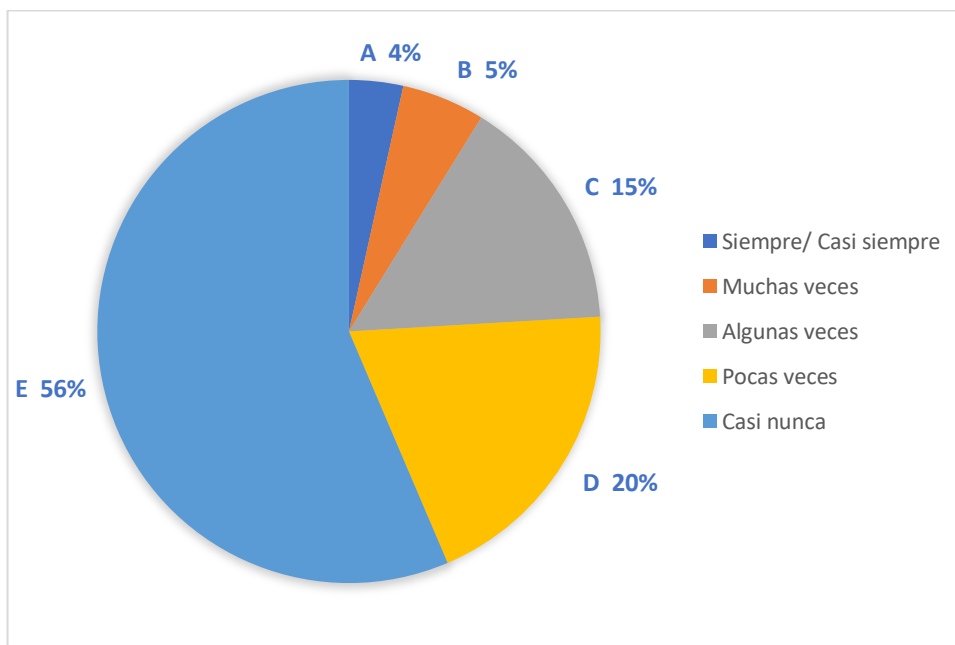
Gráfica 12. Le dan explicaciones de los cuidados que le realizan.



Fuente: directa _____

La pregunta #14 del cuestionario. Las variables representadas son siempre/ casi siempre (azul cielo), muchas veces (naranja), algunas veces (gris), pocas veces (amarillo) y casi nunca (azul rey). En términos generales muestra que la respuesta con mayor incidencia es que la enfermera siempre/casi siempre le explica los cuidados que realiza con un 47%.

Gráfica 13. Se molestan con usted cuando se queja de algo.



Fuente: directa _____

La pregunta #20 del cuestionario. Las variables representadas son siempre/ casi siempre (azul cielo), muchas veces (naranja), algunas veces (gris), pocas veces (amarillo) y casi nunca (azul rey). En términos generales muestra que la respuesta con mayor incidencia es que la enfermera casi nunca se molesta si el paciente se queja de algo.

X. Discusión / Conclusión

La presente investigación se ha dedicado al estudio del nivel de percepción sobre la calidad de atención de enfermería en el Hospitalizados en el Hospital General de Zona con Medicina Familiar # 21 se ha utilizado una encuesta diseñada para evaluar las actitudes y aptitudes del personal de enfermería, el estudio de investigación se han identificado datos que interfieren en el resultado acerca de la percepción que tiene un paciente, como la edad y el nivel de escolaridad. Como consecuencia de lo expuesto en la investigación hemos de refutar la hipótesis inicial obteniendo los resultados no tan desfavorables a lo que se creía en un inicio, de esta forma los derechohabientes hospitalizados en el Hospital General de Zona con Medicina Familiar No 21 perciben que la relación interpersonal enfermera - paciente es “regular” tomado en cuenta a todo el personal de enfermería que labora en el instituto.

Lo hallazgos obtenidos en el presente estudio con la lectura e interpretación de graficas nos arrojan que la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la comunicación de la relación interpersonal enfermera-paciente que en términos globales la población identifica una calidad de atención “regular” no obstante percibimos ciertas interrelaciones entre la edad y escolaridad con la evaluación de nivel de calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital General de Zona con Medicina Familiar No 21.

En relación al nivel de educación de la población encuesta en los resultados obtenido se encuentra que entre menos grado de escolaridad (Primaria) mayor es la percepción positiva de la atención que probablemente se deba a la poca información que el paciente tiene acerca de la calidad de atención que deben recibir; se encuentra una similitud entre los resultados obtenidos con punto de comparación de rango de edad y la percepción de nivel de calidad de atención en donde las personas encuestadas de 60 - 70 años expresaron que la atención de enfermería es buena, mientras que la población menos que 59

años presenta una discrepancia en la apreciación de la atención de enfermería que puede originarse por las limitaciones que los pacientes mayores de 60 años ya tienen

Se tomaron las preguntas más relevantes de la encuesta aplicada y se obtuvo la respuesta más marcada por las personas encuestadas en donde se identificó que la mayoría opina que la enfermera no se molesta cuando el paciente moja la cama accidentalmente, que casi siempre usa palabras amables, siempre llaman por su nombre al paciente, casi nunca utilizan palabras técnicas, que casi siempre la enfermera se presenta por su nombre, algunas veces tardan mucho en traer lo que necesita el paciente, siempre dan explicaciones de los cuidados que realizan y casi nunca se molestan cuando el paciente se quejan de algo.

XI. Bibliografías

- 1 Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público [Internet]. Elsevier.es. [citado el 16 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-pdf-S1665706315000020>
- 2 Calidad Del cuidado [Internet]. prezi.com. [citado el 16 de enero de 2024]. Disponible en: <https://prezi.com/cx1-xg-qrrh/calidad-del-cuidado/>
- 3 Barajas ER. La Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud: una estrategia de gran escala [Internet]. Gob.mx. [citado el 16 de enero de 2024]. Disponible en: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01C.pdf
- 4 Arana Gómez B, Gutiérrez VS, Salvador Martínez C, Gutiérrez López A, Ortega YH. Escola Anna Nery Revista de Enfermagem [Internet]. Redalyc.org. [citado el 16 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1277/127715321011.pdf>
- 5 Silva-Fhon J, Ramón-Cordova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodrigues R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enferm Univ [Internet]. 2015;12(2):80–7. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v12n2/1665-7063-eu-12-02-00080.pdf>
- 6 del Seguro Social R de E del IM. Open Journal Systems [Internet]. Gob.mx. [citado el 16 de enero de 2024]. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/110/360

- 7 Villa-Velásquez J, Araya A-X, Reynaldos-Grandón K, Rivera-Rojas F, Valencia-Contrera M, Magíster En Enfermería E. EVALUACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD DE DONABEDIAN EN BASE A LOS CRITERIOS DE CHINN Y KRAMER [Internet]. Bvsalud.org. [citado el 16 de enero de 2024]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf#:~:text=El%20modelo%20de%20la%20calidad,calidad%2C%20sino%20m%C3%A1s%20bien%20es>
- 8 Enf L. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE LIMA 2017. TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES AUTORES [Internet]. [citado el 16 de enero de 2024]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 9 Cucolo DF, Perroca MG. Instrument to assess the nursing care product: development and content validation. Rev Lat Am Enfermagem [Internet]. 2015;23(4):642–50. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/SwczMGT5SFmymtx9Bsch5Td/?format=pdf&lang=es>
- 1 Alba-Leonel A, Fajardo-Ortiz G, Tixtha López E, Papaqui-Hernández J, Cirujano M, Neurológica E. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México [Internet]. Medigraphic.com. 2012 [citado el 17 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123d.pdf>.

11. Uva.es. [citado el 17 de enero de 2024]. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/17711/TFG-H439.pdf;jsessionid=9155A6AB1AD4AFD296C0CF26A51395F3?sequence=1>

12. Batke P. Google books: Google book search and its critics. Lulu.com; 2010

13. Org.mx. [citado el 25 de enero de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252015000400273#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20enfermera%20paciente%20es%20el%20eje%20articulador%20de%20los,por%20parte%20de%20los%20pacientes.

XII. Anexos

“PERCEPCION DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE ENFERMERIA- PACIENTE EN EL HGZ/CMF No 21”

CEDULA DE IDENTIFICACION

Fecha: _____ **Folio:** _____
Nombre: _____ **Edad:** _____
Sexo: _____ **Escolaridad:** _____
Estado civil: _____

Instrucciones: Deberá contestar cada pregunta con solo una respuesta.
Por favor circule o tache el inciso. No marque más de una respuesta.

Los Enfermero (a) s

1. *Le sonríen:*

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

2. *Se molestan cuando usted no quiere comer:*

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.

- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

3. *Se molestan si usted no quiere bañarse:*

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

4. *Se molestan cuando usted moja la cama accidentalmente:*

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

5. *Se acercan a usted para saludarlo:*

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.

e) Casi Nunca.

6. *Usan palabras amables para hablar con usted:*

a) Siempre/Casi siempre.

b) Muchas veces.

c) Algunas Veces.

d) Pocas veces.

e) Casi Nunca.

7. *Buscan tiempo para hablar con usted:*

a) Siempre/Casi siempre.

b) Muchas veces.

c) Algunas Veces.

d) Pocas veces.

e) Casi Nunca.

8. *Lo llaman por su nombre:*

a) Siempre/Casi siempre.

b) Muchas veces.

c) Algunas Veces.

d) Pocas veces.

e) Casi Nunca.

9. *Usan palabras “técnicas” que usted no conoce:*

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

10. *Usan palabras de ánimo para motivarlo:*

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

11. *Se presentan por su nombre:*

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

12.. *Cuando usted le pide algo que necesita, tardan en traerlo:*

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

13. *Bromean con usted para darle confianza:*

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

14. *Le dan explicaciones de los cuidados que le realizan:*

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

15. *Le transmiten tranquilidad:*

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

16. Le platican cuando se acercan a tomarle su presión:

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

17. Respetan su forma de pensar:

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

18. Le platican cuando le dan sus medicamentos:

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.

- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

19. Lo escuchan aun que tengan mucho trabajo:

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

20. Se molestan con usted cuando se queja de algo:

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.
- e) Casi Nunca.

21. Lo "apapachan" para animarlo:

- a) Siempre/Casi siempre.
- b) Muchas veces.
- c) Algunas Veces.
- d) Pocas veces.

e) Casi Nunca.

22. Le explican las razones de los cuidados que le dan:

a) Siempre/Casi siempre.

b) Muchas veces.

c) Algunas Veces.

d) Pocas veces.

e) Casi Nunca.

23. Le preguntan cómo se siente:

a) Siempre/Casi siempre.

b) Muchas veces.

c) Algunas Veces.

d) Pocas veces.

e) Casi Nunca.



GOBIERNO DE
MÉXICO



HOSPITAL GENERAL DE ZONA CON MEDICINA
FAMILIAR No. 21
DEPARTAMENTO DE EDUCACION E
INVESTIGACION EN SALUD
DELEGACION GUANAJUATO



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ORGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA ESTATAL
EN GUANAJUATO
HOSPITAL GENERAL DE ZONA CON MEDICINA FAMILIAR NO. 21
LEON SUR**

A 31 de julio del 2021

A quien corresponda

Por medio de la presente me dirijo a usted para manifestar el **NO TENER INCONVENIENTE** para que la información obtenida durante el desarrollo de la investigación titulada **"Percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el hospital general de zona con medicina familiar No. 21"** realizado en el HGZ/MF No. 21 durante el periodo de Agosto 2020 – Julio 2021 por las PSSP **Huerta Valadez Naibi Montserrat** y **PSSP Trejo Arenas María Abigail** sea utilizado con fines educativos.

Mauricio Sánchez Barajas
Doctor en Ciencias Médicas
Encargado del programa ATHODO

LE Agustín Avalos Espinoza
Subjefe de enfermería



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN
Y POLITICAS DE SALUD
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

Carta de consentimiento informado
(adultos)

Carta de consentimiento informado para participación en protocolos de investigación

Nombre del estudio:	Percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital General de Zona con Medicina Familiar No 21
Patrocinador externo (si aplica) *:	
Lugar y fecha:	León, Guanajuato; Enero 2021
Número de registro institucional:	
Justificación y objetivo del estudio:	Pretendemos percibir de la atención del personal de enfermería ante el paciente hospitalizado permitiendo identificar aspectos de la relación que pueden ser modificados o potenciados a través de la reflexión y práctica de habilidades afines.
Procedimientos:	Se invitará a pacientes hospitalizados de sexo indistinto mayores de 18 años y con más de tres días de internamiento en el hospital, que cumplan los criterios de inclusión a participar en el llenado de un cuestionario sobre la percepción de atención del personal de enfermería, el cual cuenta con 23 reactivos, divididos en 5 rubros con respuestas de circular o tachar-
Posibles riesgos y molestias:	No existirán riesgos derivados de su participación en el proyecto. Las molestias emocionales que pueden desencadenarse con aplicación del cuestionario son sensación de opresión torácica, hiperhidrosis palmar, miedo, desesperación inconformidad, irritabilidad.
Posibles beneficios que recibirá al participar en el estudio:	Se proporcionará una capacitación para mejorar la calidad de atención – comunicación enfermería-paciente
Información sobre resultados y alternativas de tratamiento:	Recibirá información sobre el resultado obtenido y se le aclara cualquier duda con respecto a la atención del personal de enfermería
Participación o retiro:	Su participación es voluntaria y conserva el derecho de retirarse del proyecto en el momento que lo considere conveniente
Privacidad y confidencialidad:	Los datos otorgados durante la investigación serán confidenciales y no se identificarán públicamente ya que el manejo de la información será manejado en forma anónima. No se dará a conocer su identidad, la cual siempre será protegida
Declaración de consentimiento:	

Después de haber leído y habiéndome explicado todas mis dudas acerca de este estudio:

Yo entiendo y acepto mi participación en este protocolo

Disponibilidad de tratamiento médico en derechohabientes: (Si aplica)

La validación y resultados obtenidos abren una expectativa en cuanto a la evaluación y retroalimentación de la interacción enfermera-paciente.

Tiempo aproximado de llenado del cuestionario: 20 -30 minutos

En caso de dudas o aclaraciones relacionadas con el estudio podrá dirigirse a:

Investigador Responsable:

Dr. Mauricio Sánchez Barajas, matrícula 10087826, responsable del Programa ATHODO, Servicio de Medicina Interna 4to Piso, Hospital General de Zona con Medicina Familiar No 21, Coral 101 Col San Rafael CP. 37380, León, Gto., Instituto Mexicano del Seguro Social. Teléfono: 477 129 1165

Colaboradores:

P.S.S.P Naibi Montserrat Huerta Valadez, Matrícula: 97117582, Hospital General de Zona con Medicina Familiar No 21, Coral 101 Col San Rafael CP. 37380, León, Gto, Instituto Mexicano del Seguro Social. Teléfono: 4721882369

LE Agustín Avalos Espinoza

Subjefe de departamento de enseñanza, Hospital General de Zona con Medicina Familiar No. 21 León Sur, Teléfono particular: 477 133 77 62, e-mail: agustin.avalos@imss.gob.mx

En caso de dudas o aclaraciones sobre sus derechos como participante podrá dirigirse a: Comisión de Ética en Investigación de la CNIC del IMSS: Avenida Cuauhtémoc 330 40 piso Bloque "B" de la Unidad de Congresos, Col. Doctores, México, D.F., CP 06720. Teléfono (55) 56 27 69 00, extensión 21230, Correo electrónico: comiteeticainv.imss@gmail.com

Nombre y firma del sujeto

Nombre y firma de quien obtiene el consentimiento

Testigo 1

Testigo 2

Nombre, dirección, relación y firma

Nombre, dirección, relación y firma

Este formato constituye una guía que deberá completarse de acuerdo con las características propias de cada protocolo de investigación, sin omitir información relevante del estudio.