



Facultad de Medicina “Hipólito Unanue” / Escuela Profesional de Enfermería

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE UROLOGÍA DEL
“HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE”-2018

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTORA:

García Ludeña, Andrea Yesica

ASESORA:

Dra. Jáuregui Romero, Hilda

JURADO:

Mg. Astocondor fuertes, Ana María.

Mg. Aquino Aquino, Ronald Hamilton

Mg. Marcos Santos, Hilda Lita

Lic. Zelada Loyola, Ledda Clementina

Lima – Perú

2018

Dedicatoria:

A dios y a mis padres quienes supieron guiarme por el buen camino y darme fuerzas para seguir adelante, por ser ese pilar más importante en mi vida, en mi educación y por su incondicional apoyo para construir mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a cada uno de los profesores que nos formaron en esta carrera universitaria, expresándole mi más profundo y sincero agradecimiento por brindar sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación para lograr con éxito a desarrollarme profesionalmente en esta carrera, agradecer a la Dra. Hilda Jáuregui Romero, asesora de mi tesis, por la orientación y revisión de la misma.

Asimismo un agradecimiento muy especial a mi familia el pilar fundamental que es mi fortaleza, amigos por su comprensión y ánimos recibidos, muchas gracias.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2018. Metodología: se realizó un estudio descriptivo y cuantitativo de corte transversal, en el cual se encuestaron a 30 pacientes que se obtuvo a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia utilizando un cuestionario de 27 preguntas estas preguntas están elaboradas con la teoría de Avedis Donabedian que se dividen en tres componentes de los cuales las preguntas del cuestionario están basadas en el componente científico – técnico; componente interpersonal y el componente del entorno. Los datos fueron tabulados y graficados en Microsoft Excel. Resultados: en la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología fueron: el 90% de los pacientes manifestaron recibir atención regular que brinda la enfermera, el 10.0% tienen una percepción de la calidad buena y el 0% considera que la atención que brinda el profesional de enfermería no es mala. Se pudo observar que en el componente científico – técnico el 86.6% considera que la calidad de atención que brinda la enfermera se da de forma regular, el 13.3% considera que es buena y solo el 0% considera que la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería no es mala. Componente interpersonal el 63.3% de los pacientes considera de forma regular la atención de calidad de acuerdo al aspecto interpersonal y el 36.6% los considera buena y el 0% considera que sea mala. Del mismo modo en el componente del entorno el 56.60% la atención de la calidad de acuerdo al aspecto del entorno considera que se da de forma regular, el 33.30% considera que es buena y solo el 10% considera que es mala. Conclusión: se pudo determinar que la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en general y en el

componente científico – técnico, interpersonal y del entorno la percepción que tiene el pacientes es considerada una atención regular. Lo que nos muestra es en enfocar a un mejoramiento de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería para mejorar la percepción del paciente y brindar un cuidado de calidad.

Palabras Claves: Percepción de la calidad de atención, enfermería, hospitalizados.

ABSTRAC

The objective of the present investigation was to determine the perception of the hospitalized patient about the quality of care provided by the nurse in the Urology Department of the Hipolito Unanue National Hospital 2018. Methodology: a descriptive and quantitative cross-sectional study was carried out, in which 30 patients were surveyed that was obtained through a non-probabilistic sampling for convenience using a questionnaire of 27 questions. These questions are elaborated with the theory of Avedis Donabedian that are divided into three components of which the questions of the questionnaires are based on the scientific-technical component; interpersonal component and the environment component. The data was tabulated and plotted in Microsoft Excel. Results: in the perception of the hospitalized patient about the quality of care provided by the nurse in the urology service were: 90% of the patients reported receiving regular attention provided by the nurse, 10.0% have a perception of good quality and 0% consider that the care provided by the nursing professional is not bad. It was observed that in the scientific-technical component, 86.6% consider that the quality of care provided by the nurse is regular, 13.3% consider it to be good and only 0% consider that the quality of care provided by the nurse. Nursing professional is not bad. Interpersonal component 63.3% of patients regularly consider quality care according to the interpersonal aspect and 36.6% consider it good and 0% consider it to be bad. Give the same way in the component of the environment 56.60% attention to quality according to the aspect of the environment considers that it occurs regularly, 33.30% considers it good and only 10% considers it is bad. Conclusion: it was possible to determine that the perception of the hospitalized patient about the quality of care provided by the nurse in general and the scientific-technical, interpersonal and environmental component of the perception that patients have is considered a regular attention.

What it shows us is to focus on an improvement in the quality of care provided by the nursing professional to improve patient perception and provide quality care.

Key words: Perception of the quality of care, nursing, hospitalize

INDICE

Resumen.....	iv
Abstrac.....	vi
I. Introducción.....	13
1.1 Descripción y formulación del problema.....	14
1.2 Antecedentes.....	17
1.3 Objetivos.....	20
1.4 Justificación.....	21
1.5 Hipótesis.....	21
II. Marco teórico.....	23
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	23
III. Método.....	33
3.1 Tipo de investigación.....	33
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	33
3.3 Variables.....	33
3.4 Población y muestra	33
3.5 Instrumentos.....	35
3.6 Procedimientos.....	35
3.7 Análisis de datos.....	35

IV. Resultados.....	36
V. Discusión de resultados.....	42
VI. Conclusiones.....	44
VII. Recomendaciones	45
VIII. Referencias.....	46
IX. Anexos.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del “hospital nacional Hipólito unanue”-2018...35

Tabla 2. Identificar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente científico-tecnico en el servicio de urología del “hospital nacional Hipólito unanue”-2018.....36

Tabla 3. Identificar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente interpersonal en el servicio de urología del “hospital nacional Hipólito unanue”-2018.....38

Tabla 4. Identificar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente del entorno en el servicio de urología del “hospital nacional Hipólito Unanue” 2018.....39

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Información sobre la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología.	36
Figura 2. Información sobre el componente científico - técnico.	37
Figura 3. Información sobre el componente interpersonal.	39
Figura 4. Información sobre el componente del entorno.	40

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario.....	49
Anexo 2. Consentimiento informado	53
Anexo 3. Matriz de consistencia.....	55
Anexo 4. Operacionalizacion de variables.....	58
Anexo 5. Validez del instrumento.....	62
Anexo 6. Confiabilidad del instrumento.....	63

I. Introducción

1.1 Descripción y formulación del problema:

La calidad como tal significa que todo usuario que acude a un servicio de salud reciba un buen trato y tengan una relación de empatía con el personal de salud y para ello el personal de salud tiene que tener conocimientos claros y precisos de lo que padece el paciente para hacer una intervención adecuada.

Calidad es 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. (Silva et al, 2015, p. 80-87)

Enfermería como profesión mueve y dinamiza la atención en todas las instituciones de salud la enfermera es la que organiza el mantenimiento y ordenamiento para que pueda brindarse los materiales y la atención de calidad organiza incluso al personal y recursos humanos para que estén ubicados en el lugar donde más se les necesita de tal manera que puedan estar en condiciones de prestar atención al paciente y de brindar una atención de calidad. La enfermera es la base fundamental en la dinámica y ejecución de cuidados que brinda un hospital y se integra al equipo de salud fortaleciendo el trabajo en equipo lo que va traer consigo la satisfacción del paciente.

La Organización Mundial de la Salud afirma que enfermería es una pieza clave para realizar un verdadero cambio en la cobertura y calidad de los servicios de salud. La atención a la salud es considerada a nivel mundial

como uno de los servicios con mayor demanda social, los que ofrece enfermería corresponden a uno de los de mayor cobertura en todos los niveles de atención. (Puebla et al, 2009, p. 97-102)

Durante la hospitalización del paciente ocurre un proceso en la cual el paciente observa que los recursos humanos de enfermería se mueven para brindarle una atención individual y personalizada para otorgar servicios de calidad y obtener la mejor expectativa del paciente estas actividades van a enfocadas a un mejoramiento continuo en los servicios otorgados.

La percepción del usuario de los servicios de enfermería, podría ser considerada como una actividad guiada por ciertas expectativas que pueden ser modificadas por la información que se obtiene, como consecuencia de esa actividad que refleja en gran medida el grado de satisfacción que el paciente puede tener de la atención recibida; la percepción por otro lado, depende de la calidad de los servicios otorgados.

(Puebla et al, 2009, p. 97-102)

Las instituciones se esmeran por un mejoramiento de la calidad encaminado alcanzar la mejor atención del paciente tratan de mejorar la calidad en la atención de salud, en la que el profesional de enfermería trata de llevar un mejoramiento continuo mediante nuevas actualizaciones, conocimientos y procedimientos dirigidos a lograr una satisfacción del paciente y familia y lograr la pronta recuperación del paciente y reintegrar lo más pronto posible a la sociedad.

A nivel mundial, las instituciones de salud conscientes de los desafíos que impone el advenimiento de un mundo globalizado, cada día se esmeran en

reconocer la calidad como un proceso de mejoramiento continuo, que promete buenos resultados. Este esmero radica en el hecho de que la calidad puede verse desde dos perspectivas: objetiva y subjetiva. La primera, basada en los aspectos técnicos y estructurales de la organización; la segunda, fundamentada en la capacidad que tiene el consumidor para juzgar los servicios recibidos y develar satisfacción o insatisfacción. Esta última, bajo el supuesto de que la calidad es vista en función de quien la recibe; por tanto, varía dependiendo de su punto de vista. (Lenis y Manrique, 2015, p.415-425)

Se promueven estrategia y acciones para mejorar la atención de salud, es así que se busca que los profesionales de enfermería den un gran aporte en los cuidados dirigidos con principios bioéticos hacia los pacientes, tanto entes profesionales tratan de mejorar la aplicación de atención adecuada contando con todo lo necesario e implementado nuevos métodos y metodologías capaces de dar un nuevo aporte a la contribución de la mejoría en el sistema sanitario.

Es así que el Ministerio de Salud y los entes acreditados de profesionales en enfermería buscan una mejora en la atención de calidad, esto se puede evidenciar mediante la implementación de proyectos y estrategias establecidos, donde se impulsan y promueven ideas y acciones. La calidad de atención está considerada para su implementación y garantía dentro de los lineamientos del MINSA y el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) con un fundamento que direcciona a los profesionales de salud al momento de brindar atención al paciente que acude para ser atendido en algún

establecimiento de salud, calidad que consiste en la aplicación de principios bioéticos como la justicia, la equidad, así como la preparación técnica adecuada y contar con los recursos necesarios. (Romero, 2008, p.4).

Entrevistando a algunos 20 pacientes acerca de la Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Ellos respondieron a las siguientes preguntas: ¿usted qué opina sobre la calidad de atención brindada por la enfermera? ¿Cómo se siente usted con la atención recibida en el servicio por parte del profesional de enfermería durante su hospitalización? ¿Cree usted que la enfermera brinda la atención adecuada?

“(…) bueno yo siento que las enfermeras unas tienen un buen trato y otras tienen poca paciencia.

“(…) si siento que durante los días que voy internado me he sentido cómodo.

“(…) yo siento que la atención en este servicio debería mejorar por que no todas acuden cuando tenemos alguna necesidad y pocas muestran interés por solucionar algún problema y no todas te dan la oportunidad de comunicar tal vez sea por la cantidad de pacientes.

Formulación del problema:

Frente a lo mencionado anteriormente se plantea el siguiente problema.

¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2018?

1.2 Antecedentes:

Lenis y Manrique (2015); Objetivo: determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia. Materiales y métodos: estudio descriptivo, transversal, cuantitativo. La muestra utilizada fue de 147 pacientes, se utilizó el cuestionario de calidad de cuidado de enfermería, los datos fueron organizados en Excel y spss .resultados: la satisfacción del paciente está por encima del 70% conclusión: los pacientes tienen una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería no requiere mejoría con una puntuación 93,22 % para la dimensión del cuidado y el 78,12% en la dimensión de satisfacción , lo cual indica que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes es buena.

Borre y Vega (2014). El objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad de percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en una institución de servicios públicos en Colombia, Método: fue un estudio descriptivo de corte transversal, se utilizó un cuestionario en la cual la muestra fueron 158 pacientes .resultados son el 44% de hombres y el 56% de mujeres con una media de 48.5 años opinaron que la calidad de atención percibida fue peor y mucho peor de los que los pacientes esperaban solo el 4% opino que era como ellos se los esperaban el 17% le pareció mejor la calidad de atención que brinda la enfermera entre el 48.7% y el 48.1% se sintieron satisfechos el 3% poco o nada. El 78% manifestó que hay una buena calidad de atención los cual el 97% recomendará que la hospitalización fue buena.

Silva, Ramón y Vergaray (2015). El objetivo del presente estudio fue determinar la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en el servicio de medicina de un hospital público. Método de estudio que se realizó fue cuantitativo, descriptivo

y de corte transversal. La muestra estuvo conformado por 50 pacientes en el servicio de medicina utilizo un cuestionario .los resultados fueron que entre los 40 y 49 años de edad en el sexo femenino y con menos de 5 días de estancia hospitalaria manifestaron medianamente favorable la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en los componentes técnico e interpersonal los resultados fueron medianamente favorable y en el componente del entorno fue desfavorable, lo cual se puede decir que más los sexos femeninos refieren que perciben una mejor calidad de atención.Se concluye que los resultados arrojados tienen que ser enfocados a mejorar la calidad de atención y brindar un cuidado íntegro y de calidad.

Moreno e Interrial, (2015).**Objetivo:** Conocer la opinión de los pacientes acerca de los aspectos de la atención que reciben durante la hospitalización, que son importantes para lograr su bienestar. **Metodología:** Estudio cualitativo exploratorio. Los participantes fueron 30 informantes claves que estuvieron hospitalizados en cirugía general y fueron entrevistados en sus domicilios, posterior a su egreso, mediante una guía de entrevista semi-estructurada. **Resultados:** La atención técnica e interpersonal es esenciales para lograr el bienestar durante la hospitalización. Además es relevante la infraestructura, servicios otorgados por otros departamentos y cumplimiento de expectativas de los pacientes. **Conclusión:** Los pacientes hospitalizados perciben bienestar cuando reciben buen trato y son atendidos por personal competente. Es relevante la consideración de los otros aspectos que modulan la percepción del bienestar y dependen directamente del entorno hospitalario.

Barahona, (2016).Conocer la percepción del paciente sobre el cuidado enfermero humanizado, se aplicó estudio de tipo descriptivo con abordaje cualitativo, el instrumento a utilizarse fue la encuesta de comportamiento del cuidado humanizado de patricia Larso, con

una escala de Likert ,la muestra estuvo conformada por 119 paciente de los servicios de cirugía y medicina interna, los resultados fueron el 71.9% percibieron apoyo físico, el 59.3% percibieron liderazgo ,trabajo en equipo y buscar la excelencia en el cuidado,el 53% percibieron apoyo emocional, el 7.9% indica que las enfermeras trabajan con empatía; solo el 33.6% tienen las características de disponibilidad de atención. Se evidencian una percepción medianamente favorable sobre la percepción del trato humanizado enfermero en los paientes.los resultados permitieron realizar un plan de mejora en el cuidado enfermero humanizado en el hospital Otavalo.

Palabras clave: percepción del paciente, cuidado humanizado enfermero, plan de mejoramiento.

Alfaro y Beraun, (2015).El presente estudio tuvo por objetivo determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en los servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima, agosto de 2015. El diseño de estudio fue descriptivo, no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 93 pacientes que cumplieron estrictamente los criterios de inclusión en los servicios de Medicina Interna del Hospital Dos de Mayo. Para la recolección de datos se utilizó un instrumento tipo escala ya validado sobre Percepción de Cuidado Humanizado de Enfermería (EPCHE). Los datos fueron procesados en el programa de SPSS versión 21 y Excel. Los resultados en cuanto al Cuidado Humanizado global se percibió siempre un 55% (n=51), casi siempre un 7% (n=7), algunas veces un 20% (n=18) y nunca un 18% (n=17). En las características sociodemográficas, el promedio de edad fue de 49.85 años; el 54.8% (n=51) era de sexo femenino, en el estado civil predominó con 33.3% (n=43) solteros(as) y en grado de instrucción, la mayoría de los pacientes

tenían secundaria con 50.5% (n= 47) y solo eran profesionales el 7.5% (n=7). En conclusión, los pacientes siempre percibieron un cuidado humano por parte de enfermería.

Palabras clave: Cuidado, cuidado humanizado, percepción.

1.3 Objetivos

Objetivo General:

Determinar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2018.

Objetivo Específico:

Identificar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente científico – técnico en el Servicio de urología del hospital Nacional Hipólito Unanue-2018.

Identificar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente interpersonal en el Servicio de urología del hospital Nacional Hipólito Unanue-2018.

Identificar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente del entorno en el Servicio de urología del hospital Nacional Hipólito Unanue-2018.

1.4 Justificación

Justificación Teórica:

El presente proyecto tiene suficiente marco teórico que nos permitirá hacer la investigación y dar nuevos conocimientos científicos. Enfermería como profesional de salud tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción del paciente. Considerando que las relaciones interpersonales con el paciente deben ser oportunas, continuas, dinámicas y libres de riesgo; así todo lo que el paciente perciba lo expresara y permitirá de esta manera medir la calidad de atención que brinda la enfermera.

Justificación Metodológica

El presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal porque da rápidos resultados en corto tiempo que va permitir introducir los correctivos necesarios al proyecto de investigación.

Justificación Práctica

En el presente estudio según los resultados que se encuentren lo que se intenta es hacer una propuesta o proponer talleres de sensibilización para que la enfermera actualice y aplique sus conocimientos en la atención del paciente lo cual permitirá mejorar la calidad de un sistema de salud que implique el compromiso profesional de enfermería en cuanto a la atención que brinda de manera que el personal profesional de enfermería responsables del servicio de urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, obtengan la información

necesaria para que obtén por estrategias que permitan mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes.

II. Marco teórico

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

Según el autor Donabedian uno de los máximas representantes que impuso sus conocimientos en el campo de la calidad de atención propuso introducir sus conocimientos en la calidad de atención sanitaria para contribuir en la mejora de la atención aportando conocimientos para atribuir un servicio bueno al paciente ya que esto reflejaba una ganancia más en cuanto a la atención ya que el teórico proponía otorgar los mejores cuidados a fin de generar el completo bienestar y valorar este proceso en todo para mejorar la calidad de atención.

El Doctor Avedis Donabedian (1990), una de las máximas autoridades en este campo, define la calidad de la atención como el tipo de atención que se espera, que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez que se ha tomado en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas, que se relacionan con todas las partes del proceso de atención. 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. (Capurro, 2010).

SEGÚN DONABEDIAN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SANITARIOS TIENE TRES DIMENSIONES FUNDAMENTALES:

De acuerdo con el componente técnico en el proceso de la atención de salud se ha ido perfeccionando a tal forma que se busca adecuar una mejor prestación de salud con personal capacitado con buen equipamiento y con conocimientos actualizados garantizando

la accesibilidad y seguridad del paciente y la mejora de la atención por parte del profesional de enfermería.

Componente técnico: hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Eficiencia, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad. (Romero, 2008, p.14)

Se busca mejorar la atención del paciente mediante una buena comunicación que involucre un respeto mutuo y se busca mejorar la relación de enfermera- paciente de tal forma que el grado de interacción que exista se profesional sea determinante para mejorar el proceso de servicio en la atención hospitalaria.

Componente interpersonal: se refiere a las relaciones que se muestra información de carácter logístico y sanitario. Es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinantemente en la satisfacción del paciente. (Romero, 2008, p.14)

De acuerdo con el componente del entorno el conjunto de factores que involucran a una mejor satisfacción del paciente durante el proceso de hospitalización son los servicios adecuados y la garantía del lugar donde se encuentra el paciente estas condiciones son

aquellas que mejoran la instancia y la comodidad todos estos factores van permitir mejorar la atención.

Componente del entorno (confort): está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes). (Romero, 2008, p.14)

ENFERMERÍA

Enfermería como profesión busca mejorar las condiciones óptimas del paciente proporciona aquellos cuidados dirigidos a mejorar las condiciones de salud del paciente mediante una asistencia en todo sus niveles mediante actos que buscan promover la participación de la persona en mejora de su salud.

Es una disciplina profesional y una ciencia, que tiene como núcleo central estudiar el cuidado de las experiencias de salud de los seres humanos, entendiendo el cuidado como “aquellos actos de asistencia, de soporte o facilitadores que van dirigidos a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana. (Borre, 2013, p.17).

El profesional de enfermería está centrada en el mejoramiento de la salud de la persona, familia y comunidad mediante programas preventivos-promocionales de esta forma busca garantizar la atención integral a la persona trata de liderar en los distintos campos con

conocimientos y busca la participación mediante estrategias para mejorar la calidad de atención sanitaria.

Según Organización Panamericana de la Salud y La Organización Mundial de la Salud en su intervención en el último Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería en Noviembre del 2004 refirió que “Enfermería es una profesión centrada en la concepción holística de la persona, que ostenta una práctica integral, preventivo-promocional y recuperativa; que trabaja con seres humanos, familias, grupos, comunidades y sociedad en conjunto, se constituye en un grupo estratégico para liderar e impulsar importantes transformaciones que se requieren en salud, tales como la humanización de la atención, los cambios de paradigmas teniendo como eje la promoción de la Salud, la participación de los usuarios en la gestión, la creación de nuevos espacios y modalidades para la atención, entre otros”.(Romero,2008, p.12).

De acuerdo con las autoras en modelo y teoría de enfermería el profesional su principal función son mejorar los cuidados mediante la aplicación de conocimientos y la educar al paciente de tal manera que estos contribuyan a mejorar la recuperación y mediante acciones relacionadas con la satisfacción en cuidados donde contribuyan la recuperación del paciente.

Para Florence Nigthingale es proceso que incorpora alma, mente e imaginación creativa, el espíritu sensible y comprensión inteligente que constituye el fundamento real de los cuidados de enfermería”; Virginia Henderson (1960) “la enfermería como el conjunto de actividades que

contribuyen a recuperar la independencia del ser humano lo más rápidamente posible”. Sor Callista Roy define la enfermería como “un sistema de Conocimientos teóricos que prescriben un proceso de análisis y acción relacionados con los cuidados del individuo real o potencialmente enfermo” (Romero, 2008, p.16).

CUIDADO DE ENFERMERÍA

De acuerdo con los autores enfatizan el cuidado por parte del profesional de enfermería comprende desde una atención priorizada en los programas de preventivo promocional e intervienen en la pronta recuperación y rehabilitación del paciente de tal manera que se busca alcanzar un mejor nivel de servicio y un mejor acceso a los establecimientos de salud y se busca aplicar los componentes de salud de tal manera que estén orientadas alcanzar una óptima y satisfactoria atención por parte del profesional de enfermería.

El cuidado de enfermería ha sido definido por muchos teorizadores y filósofos, pero se podría decir que la primera gran teórica, ejemplo y mito de la enfermería es Florence Nigthingale, quien delineó los primeros conceptos de la profesión y reveló caminos de la investigación científica enfatizando la observación sistemática como instrumento para la implementación del cuidado. (Chávez, Romero y Zúñiga, 2013, p.14).

A sí mismo el cuidado de enfermería es definido por el Colegio de Enfermeros del Perú como «el conjunto de funciones que desarrolla la enfermera en la atención y cuidado al usuario, fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico-científico orientadas

a comprender a la persona usuaria en el entorno en el que se desenvuelve, y se interviene en la prevención, curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud enfermedad. (Silva et al, 2015, p 80-87).

Cuidar es dedicarse a un fin, a la protección, a la mejoría y la preservación de la dignidad del otro. Entonces, se puede decir que el cuidado de enfermería es un proceso de interacción sujeto–sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales. . (Chávez, Romero y Zúñiga, 2013, p.14).

LAS COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SON:

1. Ejercer el rol según los principios éticos y deontológicos.
2. Utilizar el proceso de cuidados al lado de cada persona cuidada.
3. Evaluar la satisfacción de las necesidades de la salud de la persona, familia o comunidad.
4. Acompañar a la persona cuidada en sus reacciones psicológicas, físicas y sociales, y observar los problemas de la situación.
5. Identificar con la persona atendida las soluciones que le convienen en cuanto a sus problemas de salud.
6. Crear un clima propicio, de confianza, para el desarrollo y el bienestar de la persona.

7. Ayudar a la persona atendida a mantener o mejorar su salud.
8. Aplicar los cuidados de prevención y de promoción de la salud según las necesidades y a partir los recursos que disponga.
9. Desvelar e incentivar el interés para el aprendizaje de conocimientos, habilidades y actitudes que pueden mejorar o contribuir a la salud.
10. Enseñar a la persona atendida aquello que desea aprender.
11. Prodigar cuidados de confort y de mantenimiento de la vida a la persona atendida.
12. Saber seleccionar los diferentes recursos y organizarlos para realizar una actividad, un proyecto o resolver un problema.
13. Asegurar una vigilancia adecuada de las necesidades fundamentales a partir de una visión global de la persona. (Alfaro y Beraun, 2015, p.14).

LA CALIDAD:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente. (Silva et al, 2015, p 80-87).

LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Se busca mejorar la calidad atención desde la perspectiva del paciente brindando una atención oportuna que cumpla con los principios de bioética (beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia) se busca dar una atención que proporcione el mejor bienestar del paciente aplicando conocimientos nuevos para mejorar de la calidad de atención de tal forma que mejore la perspectiva del paciente en cuanto a la atención o interacción que se tiene entre el personal de enfermería y el paciente a tal punto que la atención se en una forma holística con proyección a generar nuevos cambios para la mejora de las expectativas del paciente e incrementar la satisfacción.

La calidad de atención consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. (Dr. Avenís Donabedian 1980). (Romero, 2008, p.24)

El modelo de atención a la salud reconoce la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud.

LA CALIDEZ

El profesional de enfermería gracias a sus conocimientos tiene la capacidad de proveer una atención con garantía, una buena atención del paciente que se manifiesta a través

de tratos respetuosos y brindando comodidad y confort enfocados a que la instancia hospitalaria sea del agrado y satisfacción tanto para el paciente y familia.

Hace referencia a la atención interpersonal y corresponde a la interacción entre el proveedor y el paciente. Desde esta perspectiva, el personal de enfermería es el proveedor más importante de la calidad de la atención que se proporciona debido a la relación directa y continua con el paciente, que impacta directamente en el bienestar. Una buena atención interpersonal de enfermería se ofrece cuando las enfermeras brindan atención a sus pacientes con una interacción agradable, amigable, respetuosa, con trato amable, concentradas en las necesidades de los pacientes, interesadas en sus problemas y en su bienestar, a través de un trato cortés durante el proceso de enfermedad. (Moreno & Interrial, 2015)

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE:

La atención brindada al paciente, el trato y servicios otorgados son indicadores del grado de satisfacción que ha recibido el paciente por parte del profesional de enfermería son muy importantes ya que permite que el paciente de conocer cuáles fueron sus perspectiva para mejorar la atención y como fue el trato recibido durante la hospitalización mediante este proceso se conocerá si el profesional de enfermería brinda los cuidados que involucren una interacción con respeto aplicando conocimientos siendo comprensible escuchando siempre al paciente para confortarlo durante el proceso de hospitalización a fin de generar una mejora.

La percepción es definida como un proceso mental del ser humano que le permite organizar de forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todo aquello que obtiene del exterior, para poder tener conciencia de lo que lo rodea. La percepción de los servicios de salud por parte de los usuarios se evidencia en la importancia de los siguientes factores: tiempo de espera, costo o modalidades de pago, trato recibido por el personal de salud, limpieza del área, nivel de comunicación entre personal de salud y el usuario, accesibilidad a los servicios de salud, comprensión de los problemas personales, confiabilidad de las instituciones, competencia técnica y seguimiento por parte de los doctores entre otros. (Chávez, Romero y Zúñiga, 2013, p.17).

La valoración de la percepción tiene como propósito mejorar el bienestar de cada paciente, disminuyendo costos y riesgos; prestando un servicio eficiente, mediante una atención oportuna, accesible y continua, además de ser humanizada, para brindar seguridad a cada paciente. A partir de la valoración de la percepción del paciente, es posible obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.(Espinoza,2011)

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Bueno la satisfacción del paciente es la manifestación de como fue el trato recibido durante la hospitalización basado en un proceso continuo de evaluación que permite expresar

al paciente como fue la atención y si fue favorable o no la atención recibida si se siente satisfecho o no con los cuidados otorgados.

La satisfacción del paciente no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros. (Chávez, Romero y Zúñiga, 2013, p.17).

III Método:

3.1 Tipo de investigación: el presente estudio es cuantitativo, tipo de estudio descriptivo de corte transversal.

3.2 Ámbito temporal y espacial: El estudio se llevar a cabo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue ubicado en cesar vallejo 1390, distrito el agustino 15007.

3.3 Variable

Percepción de la calidad de atención.

3.4 Población / Muestra:

Población: serán los pacientes hospitalizados en el Servicio de Urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue

Muestra: se obtuvo a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia quedando conformado solo una muestra de 30 pacientes.

Tipo de muestreo: No probabilístico

Criterios de inclusión:

Pacientes hospitalizados en el servicio de urología.

Pacientes que se encuentren despiertos lucidos y orientado con Glasgow 15.

Pacientes que quieren participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

Pacientes que tengan alguna alteración o discapacidad mental.

Pacientes que no quieren participar en el estudio.

3.5 Instrumento

La técnica utilizada para la recolección de datos en el proyecto de investigación que se utilizó un cuestionario; el cual consta de 27 ítems con 2 alternativas de respuesta: Si, No. las dimensiones utilizadas son de la teoría de Avedis Donabedian de los cuales los Consta de los siguientes ítems:

Componente científico – técnico: P6, P7, P8, P9, P10

Componente interpersonal:

P1,P2,P3,P4,P5,P13,P14,P15,P16,P17,P18,P19,P20,P21,P23,P26

Componente del entorno: P11, P12, P22, P24, P25, P27.

3.6 Procedimientos**Proceso de recolección de datos:**

- Se solicitara al director del hospital nacional Hipólito Unanue, la aprobación del proyecto.
- Se coordinara con la jefa de enfermeras la realización del presente estudio
- Se coordinara con la supervisora o jefa del servicio de urología la ejecución del proyecto.

- Se coordinara con los pacientes hospitalizados del servicio de urología la importancia del estudio para obtener el consentimiento informado

Proceso de datos obtenidos:

- Se utilizara el programa estadístico en salud SPSS.

3.7 Análisis de datos:

Se diseñaran tablas que estén en relación con los objetivos del estudio, se vaciaran los datos se hará el respectivo análisis e interpretación de los datos obteniéndose los resultados del estudio.

I.V Resultados

Tabla 01

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE UROLOGÍA DEL “HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE”-2018

PERCEPCIÓN DE	N	%
LA CALIDAD		
REGULAR	27	90%
BUENO	3	10.00%
MALO	0	0%
TOTAL	30	100

Fuente: Hospital Nacional Hipólito Unanue -2018

Figura 01

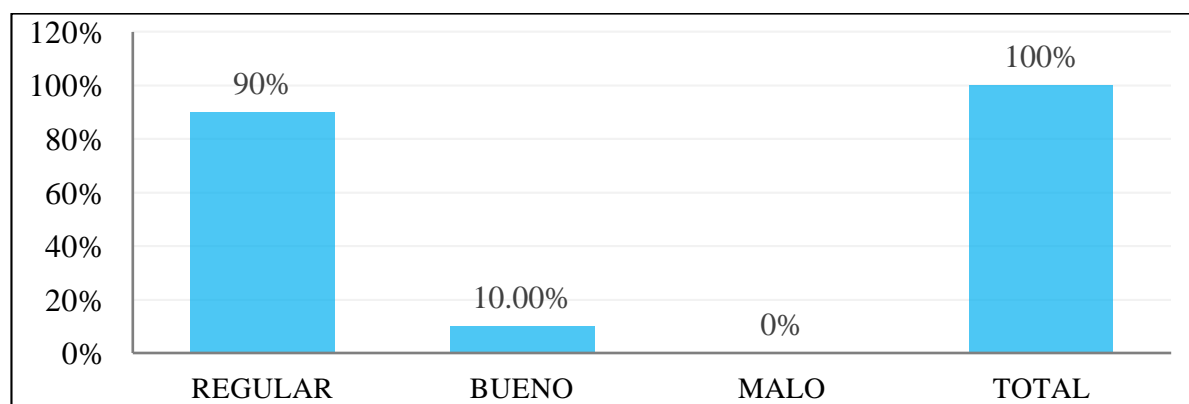


Figure 1. Información sobre la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología.

Análisis e Interpretación: En el gráfico se muestra que el 90% de la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2018 perciben un trato de atención regular, El 10.00% tienen una percepción de la calidad buena y el 0% de acuerdo a su percepción considera que la calidad de atención que brinda la enfermera no es mala.

Tabla 02

IDENTIFICAR LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL COMPONENTE CIENTIFICO-TECNICO EN EL SERVICIO DE UROLOGÍA DEL “HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE”-2018

COMPONENTE	N	%
CIENTIFICO-TECNICO		
REGULAR	26	86.6%
BUENO	4	13.3%
MALO	0	0%
TOTAL	30	100

Fuente: Hospital Nacional Hipólito Unanue -2018

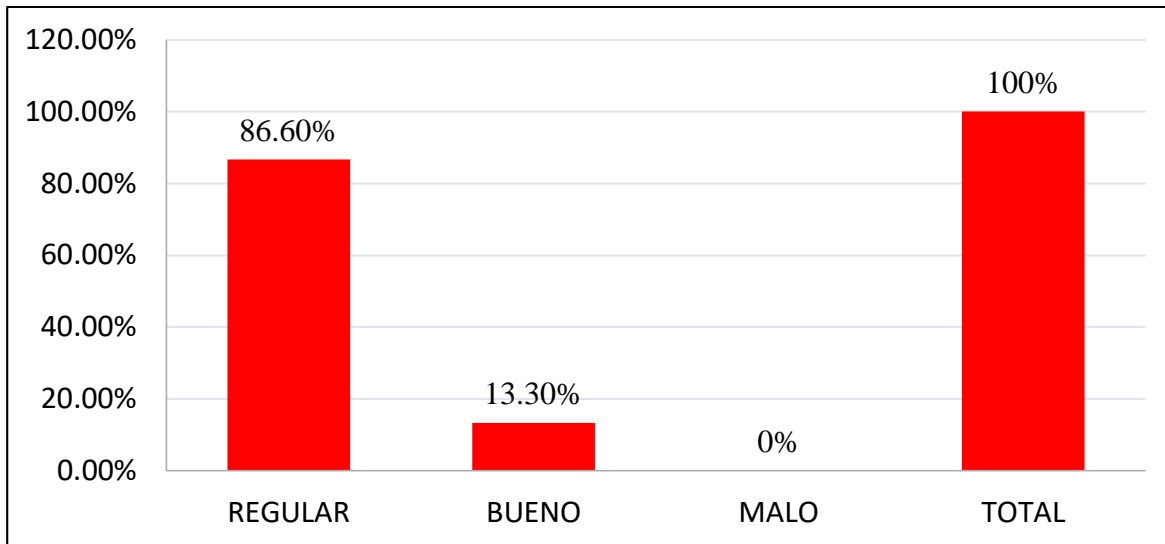
Figura 02

Figure 2. Información sobre el componente científico - técnico.

Análisis e Interpretación: En el gráfico se muestra que el 86.6% de la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2018. En el componente científico -técnico perciben un trato de atención regular, El 13.30% tienen una percepción de la calidad buena y el 0% de acuerdo a su percepción considera que no es malo.

Tabla 03

IDENTIFICAR LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL EN EL SERVICIO DE UROLOGÍA DEL “HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE”-2018

COMPONENTE	N	%
INTERPERSONAL		
REGULAR	19	63.3%
BUENO	11	36.6%
MALO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Hospital Nacional Hipólito Unanue -2018

Figura 03

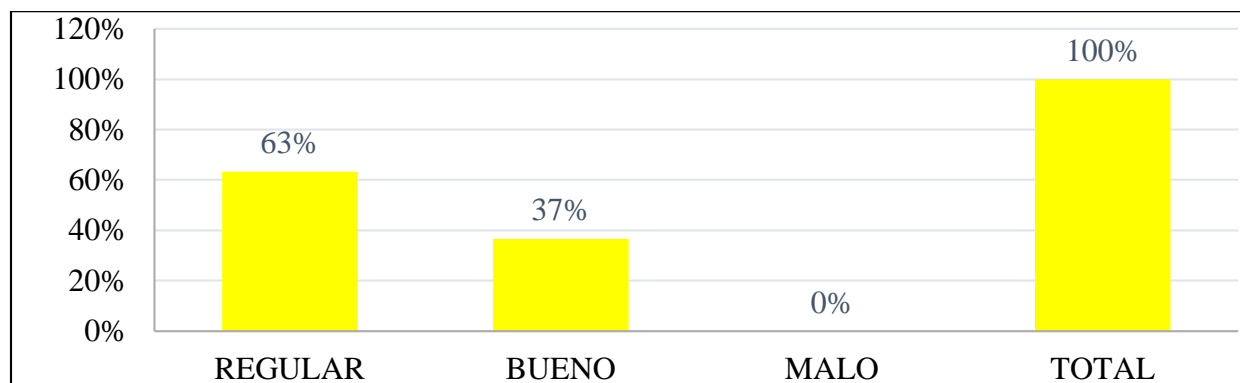


Figure 3. Información sobre el componente interpersonal.

Análisis e interpretación: el presente gráfico nos muestra que el 63.3% de los pacientes tienen una percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente

interpersonal en el servicio de urología del hospital nacional Hipólito Unanue 2018 considera regular la atención por parte del profesional de enfermería, el 36.6% tiene una percepción buena y 0% considera que no es mala.

Tabla 04

IDENTIFICAR LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL COMPONENTE DEL ENTORNO EN EL SERVICIO DE UROLOGÍA DEL “HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE”-2018

COMPONENTE	DEL N	%
ENTORNO		
REGULAR	17	56.6%
BUENO	10	33.3%
MALO	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Hospital Nacional Hipólito Unanue -2018

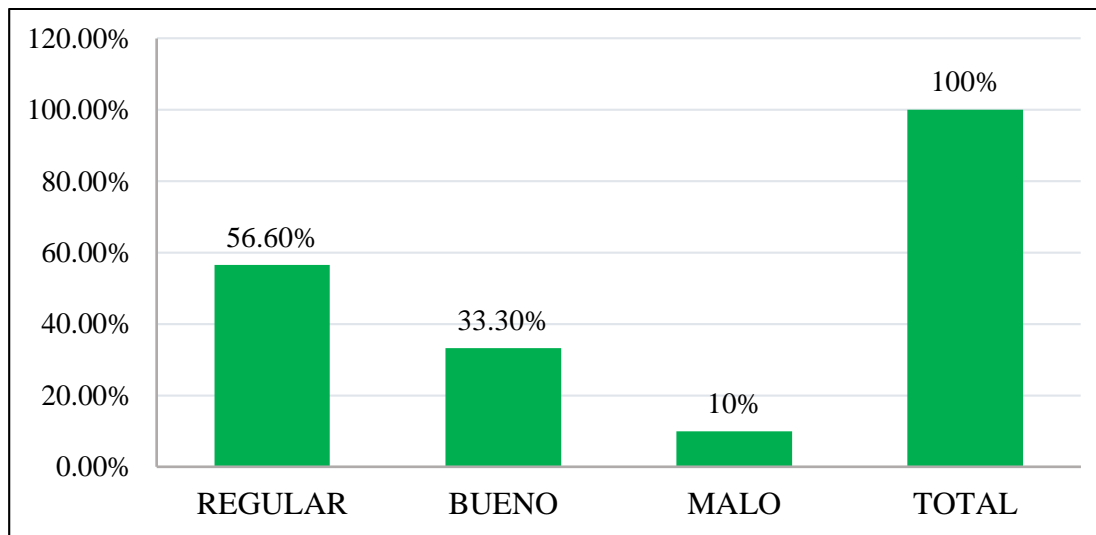
Figura 04

Figure 4. Información sobre el componente del entorno.

Análisis e Interpretación: en el presente grafico se aprecia que el 56.60% de los pacientes tienen una percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera respecto al componente del entorno de forma regular y el 33.30% tiene percepción de la calidad de atención buena de acuerdo al aspecto del componente del entorno y solo el 10% considera que es mala.

V. Discusión de resultados

La percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2018. Según la encuesta realizado con las dimensiones de la teoría de Avedis Donabedian en la calidad de atención se manifestó que el 90% de los pacientes tienen una percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera de forma regular, el 10% considera que la calidad de atención que brinda la enfermera es buena y el 0% considera que la atención que brinda la enfermera sea mala. Los hallazgos en esta investigación revelaron que la atención brindada por el profesional de enfermería hacia los pacientes fue de forma regular. Así mismo comparamos estudios realizados en la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia la satisfacción y las experiencias de los pacientes están encima del 70% lo que nos indica que hay resultado positivos la puntuación de 93,22 en la experiencia del cuidado y el 78,12 que indican una puntuación positiva de la calidad de cuidado (Lenis y Manrique,2015) .También comparamos estos resultados con los obtenidos en Bogotá, Colombia donde el 78% de los pacientes evidencio altos niveles de calidad de atención por el profesional de enfermería, 17% no fue como esperaba y 4% considero que no fue de su agrado en cuanto a lo que esperaba respecto a la calidad de atención que se le brindo. (Borre, 2014). En los estudios de la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital Público se determinó que la atención fue medianamente favorable, respetó al componente técnico e interpersonal fue categorizado como medianamente favorable en el componente del entorno fue desfavorable; (Silva, Ramos y Vergaray , 2015). Estudios realizados en Monterrey, México, los resultados dieron a conocer que la atención técnica e interpersonal

es el objetivo principal para lograr un bienestar durante el proceso de hospitalización es más el componente del entorno tiene que ser más relevante para mejorar el cumplimiento de expectativa de los pacientes. (Montero, Interrial, 2015). así mismo estudios realizados en Baja California, México, dieron como resultado el 60.87% de los encuestados manifestaron recibir atención regular por el personal de enfermería, 51.90% considero no ser trato dignamente y solo el 46.41% visualiza al enfermero poco profesional. Lo que muestra es mejorar la calidad de atención hacia los pacientes. También comparamos con estudios realizados en el hospital Nacional Dos de Mayo, donde los resultados fueron: siempre un 55% casi siempre un 7% algunas veces un 20% nunca un 18%. (Alfaro y Beraun, 2015), Como observamos los estudios son discordantes en con los resultados obtenidos en mi investigación.

VI. Conclusiones

1. En cuanto los resultados obtenidos en la presente investigación de la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Urología del Hospital Nacional Hipólito Unanue; se observó que los pacientes en su mayoría percibieron la calidad de atención de forma regular esto indica que todavía falta aplicar nuevas estrategias en mejora de la calidad de atención ya que se busca que el paciente tenga una percepción buena de la atención brindada por el profesional de enfermería.

2. El componente científico – técnico se obtuvo que el 86.6% de los pacientes tiene una opinión acerca de la percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera relacionado a este componente de forma regular.

3. en el análisis, la dimensión interpersonal, se observa que la percepción del paciente con respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera es considerada de forma regular.

4. finalmente en la dimensión del entorno, se obtuvo también que la calidad de atención se da de forma regular sin embargo un porcentaje pequeño dentro de este componente considera que aún falta mejoras.

VII. Recomendaciones

1. Teniendo en cuenta los hallazgos encontrados en la presente investigación el departamento de gestión del hospital nacional Hipólito Unanue debe realizar estudios periódicamente sobre la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera para dar conocer algunas deficiencias y mejorar la calidad de atención de salud.

2. En el componente científico – técnico es muy importante que el profesional de enfermería reciba capacitaciones constantes y aplicar nuevos conocimientos es importante que los profesionales de enfermería tomen conciencia y busquen brindar una atención de calidad de forma holística y velando siempre por el bienestar del paciente, teniendo la disposición de informar en todo momento los procedimientos a realizarse mostrando interés en todo momento por la salud y seguridad.

3. Es necesario dentro de este componente interpersonal que los profesionales de enfermería muestren un grado de interacción y se fortalezca la relación interpersonal, enfermería también debe reforzar el trato personalizado a los pacientes, la identificación del personal mediante solapines con sus respectivos nombre y/o foto, individualizar el cuidado a fin de mejorar la atención de salud y brindar un cuidado humanizado.

4. Es necesario identificar factores que no contribuyan a la comodidad del paciente que aborde aspectos negativos que no le permitan al paciente sentirse a gusto con las condiciones que se le brinda de esta forma podemos identificar aquellos factores y mejorar la calidad de atención.

VIII. Referencia

Alfaro., A.E. & Beraun., R. M.Y. (2015). *Percepción de los Pacientes sobre el Cuidado Humanizado que Brinda la Enfermera en los servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo*, tesis para optar título de licencia de enfermería.escuela profesional de enfermería.universidad privada arzobispo Loayza. Cercado de lima.

Barahona A. (2016). *Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado enfermero en los servicios de Cirugía y Medicina Interna del Hospital San Luis de Otavalo*, Tesis para optar título de licenciada en enfermería, Universidad Técnica del norte. Ecuador.

Borre., O.M. (2013). *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Tesis para optar al título de magister en enfermería.Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar. Colombia.

Borre., O.Y & Vega., V.Y. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*. Artículo de investigación. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Colombia.vol (20) N°3

Espinoza., C.E. (2010). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de cirugía en el hospital de emergencias Grau*. Artículo de investigación. Licenciada en Enfermería. Universidad de San Martín de Porres. Lima Vol. 7(2).

Humet., C.Sunosal., R. (2001).*Calidad Asistencial*. Revista de órgano de la sociedad española de calidad asistencial.Vol (16)

Lenis., V.E & Manrique., A.G. (2015). *Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados*. Artículo de investigación. Universidad de La Sabana. Vol. (15) N°3 Pp. 415-425.Colombia.

Moreno., M.E; Chávez., D; Romero., R. (2013). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes en el hospital universitario del caribe, Cartagena*. Trabajo de grado para optar el Título de Enfermero. Facultad de enfermería. Universidad de Cartagena.

Moreno., M.G; Interrial., G.G. (2012). *Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización*. Artículo de investigación.Facultad de Enfermería. Universidad Autónoma de Nuevo .vol. (21) N°4

Puebla., V.D & Ramírez., G.A. (2009). *Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería*. Artículo de investigación. Escuela de Enfermería. Instituto Mexicano del Seguro Social Tijuana. México. Vol. (17) N° 2; Pp.97-102; México.

Romero., L. (2008).*Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Escuela profesional de enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.Lima-Peru.

Silva., Frenos., Vergaray, S. (2015) *Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público*. Artículo de investigación. Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia. Universidad Nacional Autónoma de México. Vol. (12) N° 2.Pp 80-87.

Sunosal., R.; *La calidad de atención* .Revista. Directora de la fundación Avedis Donabedian. Recuperado el 15 de julio del 2017 de

http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

<https://core.ac.uk/download/pdf/54232044.pdf>

IX.ANEXOS

ANEXO 1

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE UROLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE 2017

I.PRESENTACION:

Buenos días; soy estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Federico Villarreal; quien le saluda cordialmente y solicita su colaboración en responder breves preguntas de este cuestionario, tenga la seguridad que la información obtenida será de absoluta confidencialidad este presente estudio tiene por objetivo conocer la calidad de atención que brinda la enfermera a los pacientes. Agradezco de ante mano su participación.

II.DATOS PERSONALES

INTRUCCIONES: marque con una (X) en las casillas correspondientes y complete los espacios en blanco según indique.

1. Edad

2. Sexo :

A. Femenino ()

B. Masculino()

3. Grado de instrucción:

A. Primaria ()

B. Secundaria ()

C. Técnico ()

D. Profesional ()

4. Estado civil

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

Divorciado ()

5. Lugar donde reside

INSTRUCCIONES:

A continuación se formulara una serie de preguntas marque usted con una (X) la respuesta que mejor exprese su opinión. En caso no entienda pregunte o consulte con la investigadora.

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	La enfermera(os) lo saluda antes ingresar al ambiente hospitalario.		
2	Se identifica al momento de ingresar al servicio hospitalario o cuando realizar un procedimiento.		
3	Cuando Ud. Ingreso al servicio la enfermera le brindo una breve orientación acerca del servicio hospitalario.		

4	La enfermera(os) lo llama a usted por su nombre		
5	Le explica con anterioridad la realización del procedimiento antes de efectuarse.		
6	A su criterio ¿el profesional de enfermería que lo atiende tiene habilidad para realizar los procedimientos?		
7	El profesional de enfermería da instrucciones sobre su cuidado		
8	El profesional de enfermería le informo sobre las posibles complicaciones que se pueden presentarse antes de la administración de un medicamento.		
9	El profesional de enfermería cumple con el horario en su tratamiento.		
10	Las enfermeras(os) muestran preocupación por que se le brinde los alimentos adecuados.		
11	El personal de enfermería se preocupa por respetar y cuidar su privacidad		
12	Cuando usted está descansando la enfermera interrumpe su descanso para darle sus medicamento en reiteradas veces		
13	Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos.		
14	Se muestra respetuosa		
15	Es fácil entender a la enfermera(o) cuando conversa con usted.		
16	Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.		
17	Brinda interés para resolver y solucionar sus problemas.		
18	Cuando usted tiene alguna necesidad y llama a la enfermera acude de manera inmediata		

19	Cuando usted presenta algún dolor y necesita de la atención de la enfermera ella le brinda la atención inmediata		
20	Responde a sus preguntas, dudas e inquietudes que usted pueda presentar.		
21	le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y su tratamiento		
22	¿Cree que su familia ha sido debidamente atendida por el Personal de Enfermería?		
23	El ambiente donde se encuentra cree que es el adecuado para usted.		
24	El personal de enfermería trata de disminuir el ruido y favorecer a su descanso		
25	El respeto por parte del personal de enfermería en sus costumbres y cultura es la adecuada.		
26	Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.		
27	Durante su estancia hospitalaria se siente que está recibiendo la atención adecuada por parte del personal de enfermería.		

Gracias

ANEXO 2**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Institución: Universidad Nacional Federico Villarreal.

Investigador: García Ludeña, Andrea Yesica

Título: Percepción del Paciente Hospitalizado sobre la Calidad de Atención que Brinda la Enfermera en el Servicio de Urología del “Hospital Nacional Hipólito Unanue”-2018

Estimado Sr(a).el presente estudio pretende conocer la Percepción del Paciente Hospitalizado sobre la Calidad de Atención que Brinda la Enfermera. Con el beneficio de mejorar la calidad de atención a su vez Contribuyendo el mejoramiento de atención de salud, sus respuestas obtenidas en la presente investigación serán de absoluta confidencialidad. Se le asegura que la información obtenida no será utilizada con otro fina ajeno al propósito de la investigación. Agradecer de antemano su participación.

CONSENTIMIENTO:

Yo.....declaró haber recibido la información correspondiente sobre el objetivo de la presente investigación y que las respuestas obtenidas serán de absoluta confidencialidad , por lo tanto doy mi consentimiento voluntariamente para participar del presente estudio.

.....

Firma del investigador

.....

Firma del participante

ANEXO 3: PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE UROLOGIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE 2018

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Percepción de la calidad de atención.	Componente técnico	<ul style="list-style-type: none"> Habilidad profesional. Capacidad para llevar a cabo un procedimiento. Profesionalismo en el su labor. 	<p>A su criterio ¿el profesional de enfermería que lo atiende tiene habilidad para realizar los procedimientos? El profesional de enfermería da instrucciones sobre su cuidado. El profesional de enfermería le informo sobre las posibles complicaciones que se pueden presentarse antes de la administración de un medicamento. El profesional de enfermería cumple con el horario en su tratamiento. Las enfermeras(os) muestran preocupación por que se le brinde los alimentos adecuados.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Saludo cordial e identificación del personal de salud. 	<p>La enfermera(os) lo saluda antes ingresar al ambiente hospitalario. Se identifica al momento de ingresar al servicio hospitalario o cuando realizar un procedimiento. La enfermera(os) lo llama a usted por su nombre</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Orienta al paciente sobre procedimientos antes de realizarse. 	<p>Cuando Ud. Ingreso al servicio la enfermera le brindo una breve orientación acerca del servicio hospitalario. Le explica con anterioridad la realización del procedimiento antes de efectuarse.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Brindan atención frente a las 	<p>Cuando usted tiene alguna necesidad y llama a la enfermera acude de manera inmediata</p>

	Componente interpersonal	necesidades del paciente.	
		<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de atención oportuna 	Cuando usted presenta algún dolor y necesita de la atención de la enfermera ella le brinda la atención inmediata
		<ul style="list-style-type: none"> • Aclara mensajes mediante uso de preguntas y retroalimentación. 	Las enfermeras(os) preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.
		<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de la relación enfermero Paciente 	Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento. Se muestra respetuosa
		<ul style="list-style-type: none"> • Uso de lenguaje sencillo 	Es fácil entender a la enfermera(o) cuando conversa con usted.
		<ul style="list-style-type: none"> • Brinda relación de seguridad y confianza 	Brinda interés para resolver y solucionar sus problemas
		<ul style="list-style-type: none"> • Participa en la información y educación continua a los pacientes 	Responde a sus preguntas, dudas e inquietudes que usted pueda presentar
		<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos.

		<ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa 	le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y su tratamiento
		<ul style="list-style-type: none"> • Re secciona al paciente en condiciones de adecuado trato. 	El ambiente donde se encuentra cree que es el adecuado para usted.
	Componente del entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Le muestran el ambiente confortable donde permanecerá el paciente. 	El personal de enfermería trata de disminuir el ruido y favorecer a su descanso Cuando usted está descansando la enfermera interrumpe su descanso para darle sus medicamento en reiteradas veces
		<ul style="list-style-type: none"> • Se respetó de la privacidad y costumbres de los pacientes 	El respeto por parte del personal de enfermería en sus costumbres y cultura es la adecuada. El personal de enfermería se preocupa por respetar y cuidar su privacidad
		<ul style="list-style-type: none"> • Brinda un trato cordial con la familia del paciente. 	¿Cree que su familia ha sido debidamente atendida por el Personal de Enfermería?
		<ul style="list-style-type: none"> • atención adecuada por parte del personal 	Durante su estancia hospitalaria se siente que está recibiendo la atención adecuada por parte del personal de enfermería.

ANEXO 4

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
Percepción de la calidad de atención.	La percepción es definida como un proceso mental del ser humano que le permite organizar de forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todo aquello que obtiene del exterior, para poder tener conciencia de lo que lo rodea.	Es la respuesta manifestada por el paciente en torno a la percepción de los componentes; científico –técnico, interpersonal y del entorno que tiene de la calidad de atención que brinda la enfermera.	Componente científico - técnico	Habilidad profesional. Capacidad para llevar a cabo un procedimiento. Profesionalismo en su labor.	Ordinal

	<p>La calidad de atención es “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente.</p>		<p>Componente interpersonal</p>	<p>Saludo cordial e identificación del personal de salud.</p> <p>Orienta al paciente sobre procedimientos antes de realizarse.</p> <p>Brindan atención frente a las necesidades del paciente.</p> <p>Prestación de atención oportuna</p> <p>Aclara mensajes mediante uso de preguntas y retroalimentación.</p> <p>Fortalecimiento de la relación enfermero Paciente</p> <p>Uso de lenguaje sencillo</p> <p>Brinda relación de seguridad y confianza</p>	<p>Ordinal</p>
--	---	--	--	---	----------------

			<p>Componente del entorno</p>	<p>Participa en la información y educación continua a los pacientes</p> <p>Empatía</p> <p>Escucha activa</p> <p>Resección al paciente en condiciones de adecuado trato.</p> <p>Le muestran el ambiente confortable donde Permanecerá el paciente.</p> <p>respetó de la privacidad y costumbres de los pacientes</p> <p>Brinda un trato cordial con la familia del paciente.</p> <p>atención adecuada por parte del personal</p>	Ordinal
--	--	--	--------------------------------------	---	---------

--	--	--	--	--	--

ANEXO 5

PRUEBA DE VALIDEZ

CRITERIO	EXP 1	EXP 2	EXP 3	EXP 4	EXP 5	$V=S/[n(C-1)]$
1	2	2	1	1	2	8
2	2	2	2	1	2	9
3	2	1	1	2	2	8
4	1	2	1	2	1	7
5	1	2	2	2	2	9
6	1	2	2	2	2	9
7	2	2	2	2	2	10
8	2	1	1	2	1	7
9	1	2	2	1	2	8

$$P = \frac{P \text{ VALOR } 3.75}{N^{\circ} \text{ DE ITEM } 9} = 0.04166$$

Debido a que el valor es menor a 0.05, se puede afirmar que es un instrumento VÁLIDO.

ANEXO 6**COEFICIENTE DE KUDER–RICHARDSON****PROCEDIMIENTO**

Para encontrar el grado de consistencia interna que posee el instrumento para identificar la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de urología del “Hospital Nacional Hipólito Unanue” 2018 se hizo uso el coeficiente de Kuder–Richardson (KR-20), dirigida exclusivamente para instrumentos de respuestas dicotómicas. (SI, NO).

$$KR_{21} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{M(n-M)}{nS_t^2} \right]$$

Dónde:

n: número total de ítems (27)

M: media aritmética de las puntuaciones obtenidas por los individuos

S_t^2 : Varianza de las puntuaciones totales.

En este caso el $KR_{21} = 0.84$, valor que es considerado alto, por lo tanto, el instrumento es considerado ACEPTABLE y CONFIABLE para su aplicación.