



RIDUNAJ
Repositorio Institucional
Digital UNAJ



Universidad Nacional
ARTURO JAURETCHE

Tesinas de Grado

María Victoria Serrano

Percepción de los pacientes sobre el cuidado brindado por el personal de enfermería en el servicio de guardia del hospital Dr. Arturo Oñativia en la localidad de Rafael Calzada provincia de Buenos Aires

2023

Instituto de Ciencias de la Salud

Carrera: Licenciatura en Enfermería



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons.

Atribución – No comercial – Compartir igual 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Documento descargado de RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Arturo Jauretche

Cita recomendada:

Serrano, M. V. (2023). *Percepción de los pacientes sobre el cuidado brindado por el personal de enfermería en el servicio de guardia del hospital Dr. Arturo Oñativia en la localidad de Rafael Calzada provincia de Buenos Aires* [Tesis de grado, Universidad Nacional Arturo Jauretche]. <https://rid.unaj.edu.ar/handle/123456789/2965>



INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA SALUD

LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

TALLER DE INVESTIGACION EN ENFERMERIA

"PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE GUARDIA DEL HOSPITAL DR ARTURO OÑATIVIA EN LA LOCALIDAD DE RAFAEL CALZADA PROVINCIA DE BUENOS AIRES"

ALUMNOS/AS: María Victoria Serrano

DOCENTE: Magister Patricia Roussel

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
INTRODUCCION Y FORMULACION DEL PROBLEMA.....	4
JUSTIFICACIÓN.....	5
MARCO TEORICO	6
Concepto de percepción.....	6
Concepto de cuidado	7
Evolución en el arte del cuidado.....	7
Atención.....	9
Calidad.....	9
Atención de calidad.....	10
Dimensiones de la calidad de atención de enfermería	10
Cuidado humanizado.....	11
OBJETIVOS.....	12
OBJETIVO GENERAL.....	12
OBJETIVO ESPECIFICO	12
METODOLOGÍA	13
Universo de estudio.....	13
Población	13
Muestra.....	13
Unidad de análisis.....	13
Criterios de inclusión.....	13
Criterios de exclusión	14
Fuente de datos	14
TABULACIÓN	15
Variable 1 – Edad.....	16
Variable 2 – Genero	17
Variable 3 – Nivel educativo	18
Variable 4 – Motivo de consulta a guardia	19
Variable 5 – Cercanía del hospital al domicilio.....	20
Variable 6 – Cantidad de ingresos a guardia	21
Variable 7 – Experiencia en la guardia.....	22
Variable 8 – Atención Inmediata (acorde a los tiempos de espera establecidos).....	23
Variable 9 – Obtención de Información clara y sencilla sobre el motivo de consulta	24
Variable 10 – Adecuada atención de los profesionales	25
Variable 11 – Empatía y trato humano recibido por el personal de enfermería.....	26
Variable 12 – Áreas de mejora	27
Variable 13 – Necesidad insatisfecha resuelta.....	31
CONCLUSION FINAL.....	32
BILIOGRAFIA	33

ANEXOS:.....	35
DIAGRAMA DE GANTT	35
ENCUESTA UTILIZADA	36
.....	37

INTRODUCCION Y FORMULACION DEL PROBLEMA

Cuando la aparición de la enfermedad sobrepasa las capacidades del individuo para enfrentarse a las necesidades, tanto en el ámbito familiar como en el ámbito hospitalario, es la enfermera la encargada de brindar servicios o destinar acciones para lograr ayudarlo a recuperar su bienestar, asistirlo y darle la información necesaria para que, en uso de su autonomía y responsabilidad, tome las decisiones respecto al autocuidado requerido.

Pero cuando esto falla y las acciones de enfermería no son suficientes, teniendo en cuenta los diferentes factores que impiden una correcta atención de calidad, se incumple el objetivo de “brindar atención de manera integral” y lleva a que el paciente o usuario tome como falta de interés o negligencia el cuidado brindado por parte del personal de enfermería.

Conocer que es lo que sucede puertas adentro del Hospital nos servirá para comprender cual es la situación actual del personal de Enfermería, ya que no debemos olvidar que es uno de los recursos humanos más importantes a nivel institucional y con grandes potencialidades para lograr generar cambios relacionados a la cercanía que se logra con la comunicación enfermero-paciente.

De esta manera es que surge el siguiente interrogante:

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre el cuidado brindado por el personal de enfermería en el servicio de Guardia perteneciente al Hospital público Dr. Arturo Oñativia del partido de Rafael Calzada en la Provincia de Buenos Aires en el periodo de Abril a Diciembre del año 2023?

JUSTIFICACIÓN

Es de vital importancia que el cuidado brindado por parte de los profesionales de salud se encuentre en constante estudio. Ya que, en la mayoría de las instituciones de salud, tanto públicas como privadas, tienen que poner especial cuidado en la “calidad” de atención que brindan.

Es por eso que se lleva a cabo una investigación seleccionando como universo de estudio a los pacientes/ usuarios del Hospital Dr Arturo Oñativia ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, Provincia de Buenos Aires. A esta muestra de estudio seleccionada se le realizó una encuesta de formato mixto cuya finalidad fue conocer la percepción sobre el cuidado brindado por enfermería.

Dicho estudio nos va a permitir conocer puntos débiles en donde la calidad de atención pueda mejorarse y posteriormente se puede trabajar en esas áreas con la oportunidad de aplicar estrategias de mejora.

Como se mencionó anteriormente la calidad del cuidado de enfermería tiene que evaluarse constantemente, ya que el proceso de atención hospitalaria está orientado hacia la búsqueda de alcanzar los mejores resultados que conlleven a la satisfacción del usuario, tanto interno como externo.

El conocimiento y evaluación de estos resultados obtenidos, nos servirá como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad en nuestra tarea de atención y asistencialismo integral. Como así también identificar posibles factores que se encuentren funcionando de manera inoportuna y limiten la adecuada atención hospitalaria

Palabras claves

- Percepción
- Atención
- Calidad
- Enfermería

MARCO TEORICO

La Enfermería es una disciplina, profesión y ciencia que fue cambiando a lo largo de los años. En nuestro país Argentina se encuentra bajo la Ley 24.004¹ la cual exige que quienes la practiquen tengan el conocimiento disciplinar para brindar cuidados con excelencia, pero que al mismo tiempo este cuidado tenga coherencia con el contexto, los elementos y herramientas de los que hace uso y la competencia de quien lo presta, con el fin de poder garantizar cada una de las actuaciones en los diferentes escenarios.

A continuación, se presentan conceptos teóricos sobre los antecedentes y abordajes que existen alrededor del tema de la percepción, cuidado, atención, atención de calidad, derechos del paciente; como sustento que fundamente y permita dar discusión alrededor de la calidad de la atención de Enfermería percibida por los pacientes en el servicio de Guardia del Hospital Dr Oñativia.

Concepto de percepción

El concepto de percepción proviene del vocablo latín perceptio, Este refiere que la percepción es la Acción y efecto de percibir, por otro lado, dice que es la sensación interior que resulta de una impresión material producida por los sentidos corporales. (Real Academia Española, RAE)

Una de las principales disciplinas que ha estudiado la percepción fue la Psicología, la cual ha definido a la percepción como “el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la posterior elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos” (Melgarejo,1994, Pag 47-53)

La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino que, por el contrario, están de por medio una serie de procesos en constante interacción, en donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares a cada grupo social.

En el proceso de la percepción están involucrados mecanismos vivenciales que implican tanto al ámbito consciente como al inconsciente de la psique humana.

Podemos decir que la percepción es biocultural porque, por un lado, depende de los estímulos físicos y sensaciones involucradas y, por otro lado, de la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones.

Las experiencias sensoriales se interpretan y adquieren significados moldeadas por pautas culturales e ideológicas específicas aprendidas desde la infancia. La selección y la organización de las sensaciones están orientadas a satisfacer las necesidades tanto individuales como colectivas de los seres humanos, mediante la búsqueda de estímulos útiles y de la exclusión de estímulos indeseables en función de la supervivencia y la convivencia social.

¹ Honorable congreso de la Nación Argentina (1991, 26 de septiembre) Ley Nº 24.004 Ejercicio de la Enfermería, Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso.
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24004-403/texto>

La percepción depende de la ordenación, clasificación y elaboración de sistemas de categorías con los que se comparan los estímulos que el sujeto recibe, pues conforman los referentes perceptuales a través de los cuales se identifican las nuevas experiencias sensoriales transformándolas en eventos reconocibles y comprensibles dentro de la concepción colectiva de la realidad.

Es decir que, mediante referentes aprendidos, se conforman evidencias a partir de las cuales las sensaciones adquieren significado al ser interpretadas e identificadas como las características de las cosas, de acuerdo con las sensaciones de objetos o eventos conocidos con anterioridad.

La manera de clasificar lo percibido es moldeada por circunstancias sociales, la cultura de pertenencia, el grupo en el que se está inserto en la sociedad, la clase social a la que se pertenece, influyen sobre las formas como es concebida la realidad, las cuales son aprendidas y reproducidas por los sujetos sociales. (Melgarejo, 1994, Pag 47-53)

Concepto de cuidado

La palabra "cuidado" viene del latín cogitatus, que significa reflexión, pensamiento, interés reflexivo que uno pone en algo (Real Academia Española, RAE)

Por lo tanto, podemos decir que el cuidado, parte del interés de alguien por otro, pero no solo de manera afectiva, sino reflexiva y racional.

La actividad de cuidar es toda acción humana que contribuye a la ayuda y solicitud ante la necesidad del otro.

Etimológicamente el concepto de cuidado proviene del término "cuidare/curare". La palabra cuidado tiene diversos significados en nuestra lengua. El más inmediato y popular funciona como un aviso ante un peligro inminente; pero llevándolo a ámbitos de la salud el cuidado profesional es una labor brindada por Enfermería, la cual no debería ser entendida simplemente como la acción o el arte de proporcionar los instrumentos que sirvan para mejorar o aliviar la enfermedad, sino que, en una visión más amplia, debería entenderse como la acción de proporcionar el mayor bienestar, ya sea físico, psíquico o psicosocial a la persona, teniendo en cuenta todas las esferas que integran al individuo.

Evolución en el arte del cuidado

En el año 1952 se publicó el primer Modelo Conceptual de Enfermería en la obra de Hildegard Peplau "La teoría de Peplau" se refiere a la relación entre una persona con necesidad de ayuda y una enfermera formada adecuadamente para reconocer sus necesidades e intervenir terapéuticamente (Peplau, 1990; Kérouac y cols, 1996).

Este modelo teórico humanista orienta a la enfermera a reconocer en cada persona su componente biológico, psicológico, cultural, social y espiritual y dirige el cuidado a sus dimensiones, físico, social y mental.

En su teoría, Peplau describe cuatro fases de relación enfermera-paciente, proceso que, aunque implique ejecución de técnicas, procedimientos y utilización de dispositivos, no puede considerarse sólo técnico, sino interpersonal. Estas fases son: orientación, identificación, explotación y resolución. Es necesario recalcar que las diferentes fases no son estáticas, son continuas, no se presentan y superan en estricto orden, más bien, se superponen unas con otras y pueden concurrir de manera simultánea.

A su vez en 1955, surge la teoría Definición de Enfermería, de Virginia Henderson adoptada en 1961 por el Consejo Internacional de Enfermería. Para Virginia Henderson el cuidado está dirigido a suplir los déficits de autonomía del sujeto y así poder actuar de modo independiente en la

satisfacción de las necesidades fundamentales que deben ir encaminadas a aportar el mejor estado de salud posible al individuo con el fin de dotarle de libertad²

Así como Hildegar Peplau y Virginia Henderson existieron varias teorizadoras, cuya finalidad fue proporcionar conocimientos para definir las funciones de enfermería, implementando modelos conceptuales que sirven para explicar el fenómeno del cuidado, autocuidado, promoción de la salud, relaciones interpersonales, etc. A continuación, mencionaremos dos teorizadoras mas que son fundamentales para comprender como se dio el cambio de paradigma conceptual en lo largo de la historia y hasta la actualidad.

Dorothea Elizabeth Orem concibe el cuidado como la contribución constante del adulto a su propia existencia, su salud y su bienestar continuo. Es por ello que habla de “autocuidado como la práctica de actividades que los individuos realizan en favor de sí mismos para conservar la vida, la salud y el bienestar” Para Dorothea Orem, cuidado es la forma en que el ser humano puede aspirar a ser independiente y sólo a través de la autonomía puede conseguirlo.³

En 1961, Ida Orlando en su teoría del Proceso Atención de Enfermería, describe y pone énfasis en la importancia crítica de la participación del paciente en el proceso, en su modelo el objetivo principal es encontrar un principio organizativo de la enfermería profesional, es decir, una función diferente, y la conceptualiza diciendo que esta se basa en la averiguación y la atención de necesidades de ayuda inmediata del paciente. Queda conformada de la siguiente manera: conducta del paciente, reacción del enfermero y las acciones de enfermería que se establecen para el beneficio del paciente.

La interacción de estos elementos es lo que constituye la esencia del Proceso Atención de Enfermería, que busca proporcionar una asistencia directa al individuo entre sus primeros supuestos, sea cual sea la situación en que se encuentre, con el fin de evitar, aliviar, disminuir o curar, la sensación de importancia que las personas son incapaces de satisfacer.

En la actualidad, las enfermeras buscan definir el cuidado; como acciones dirigidas a lograr la recuperación de la salud del paciente, sin olvidar el origen o residencia y la cultura en el que se desarrolla. (Cuidado integral)

El acto de cuidar incluye las tareas más técnicas, es decir, las que garantizan las necesidades más básicas de las personas y por otro lado la realización de otras actividades no registrables o no cuantificables como lo son los llamados cuidados invisibles la atención a la preocupación del paciente, la educación sanitaria, la motivación, la escucha activa, etc.

El cuidado de enfermería es el conjunto de acciones sistematizadas, organizadas, medibles, documentables y evaluables, basadas en modelos y teorías de enfermería y/o en la evidencia científica, realizadas con el fin de garantizar que una persona, con problemas reales o potenciales de salud, reciba una atención de enfermería segura, eficiente y eficaz, cuya finalidad sea lograr su máximo bienestar; y el amparo y protección de sus valores y derechos, amenazados por su estado de carencia o enfermedad.

Los cuidados de enfermería se pueden considerar como una actividad autónoma e interdependiente mediante la cual se identifican las necesidades del paciente y las de la familia más cercana al enfermo, o las de su cuidador principal; se determinan los requerimientos, y se proveen los medios para satisfacerlos de forma terapéutica, de acuerdo con las posibilidades del paciente, de la familia y de la enfermería.

² Analía, D. G. (s. f.). Análisis del sistema de limitación de acción en los requerimientos de autocuidado: una aproximación a un nuevo paradigma de dependencia en salud.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2018000100009

³ Navarro Peña, Y., & Castro Salas, M.. (2010). Modelo de dorothea orem aplicado a un grupo comunitario a través del proceso de enfermería. *Enfermería Global*, (19)
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1988-348X201800010000900016&lng=en

La enfermería se reconoce socialmente como una profesión de servicio, orientada a ayudar, servir y cuidar la salud de las personas.

La enfermera es su propio y mejor instrumento debemos ser conscientes de que para prestar cuidados excelentes se necesita tiempo y recursos. Y debemos insistir en ello como colectivo. Cuando no hay tiempo, nos vemos obligadas, lógicamente, a priorizar en las tareas técnicas, que en general suelen ser tareas interdependientes o delegadas y no propias, y esto nos impide realizar nuestra verdadera labor que sería brindar atención de calidad

Atención

Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población (OPS, Organización Panamericana de la Salud)

Calidad

Se denomina calidad al grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.⁴

En definitiva, es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que, dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización). NORMAS ISO⁵

Estas normas se encuentran integradas por representantes de organismos de estándares internacionales de más de 160 países, teniendo como misión:

- Promover el desarrollo de la estandarización
- Facilitar el intercambio internacional de productos y servicios.
- Desarrollo de la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas a través de la estandarización

La norma utilizada enfocada en el sistema de gestión de la calidad es la Norma 9001, la cual nos permite demostrar la capacidad que tiene (en este caso el Hospital) de satisfacer las necesidades del usuario para posteriormente evaluar y validar si se han alcanzado los objetivos propuestos desde la dirección

⁴ Carriel Palma, R. J., Barros Merizalde, C. K., & Fernandez Flores, F. M. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. RECIMUNDO, 2(1), 625-644 <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/151>

⁵International Organization for Standardization (1947)
<https://www.iso.org/home.html>

Atención de calidad

La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión. (OPS, Organización Panamericana de la Salud)

El trabajo del personal de enfermería se ha centrado siempre en el cuidado de los otros. Esta acción de cuidador ha variado a lo largo del tiempo y, por este motivo, la enfermería como profesión se ha concebido de distintas maneras en cada momento histórico.

Dimensiones de la calidad de atención de enfermería

La calidad de atención involucra diferentes aspectos que se deben considerar al momento del análisis, como es la interacción entre los involucrados en las organizaciones tanto profesionales como personal técnico y usuarios; por otro lado, esta lo referente al aspecto técnico de la atención por parte de la profesión contemplando el tercer aspecto referido al contexto en el cual se ubica.

Dimensión técnica:

- Seguridad: refiere al escenario en el cual se brinda la atención, este se debe caracterizar por dar prioridad a los beneficios de los pacientes que son atendidos buscando minimizar los riesgos.
- Eficiencia: está referido a alcanzar los objetivos de la atención.
- Continuidad, está referido al seguimiento, la permanencia de la atención.
- Efectividad: la atención genera una respuesta esta puede ser positiva o negativa, esta mide como se va pasando de lo negativo a lo positivo. -Integralidad, la visión holística, total que se da al paciente.
- Eficacia: está referido al logro de los objetivos, para tal cometido emplea diferentes procedimientos

Dimensión Humana:

Esta direccionado a la interacción que se genera entre los involucrados

- Respeto a los derechos de la persona: está referido a la consideración de la persona como tal Información completa, veraz y oportuna: No se puede ocultar información sobre la situación del paciente, se debe brindar la información de forma clara y precisa
- Interés manifiesto en la persona: se debe considerar la percepción y/o apreciación que tiene el paciente de su situación.
- Amabilidad y empatía: La amabilidad, como la calidad y asertividad deben ser los pilares que sostenga la atención, se tiene como propósito generar confianza en el paciente.
- Ética: Los principios rectores deben estar marcados por la ética en el campo de la salud, debe estar sostenido por el juramento del profesional de la salud.

Dimensión entorno: En la atención es importante considerar las características que presenta el centro de salud, como son sus instalaciones en la cual se presta la atención. También está la percepción de orden, comodidad, limpieza entre otros aspectos. Es importante que el paciente se sienta cómodo y seguro de que se le va a dar una buena atención, y esta condición la debe asegurar el centro hospitalario.

Cuidado humanizado

Como hemos mencionado anteriormente la humanización del cuidado es un elemento básico a la hora de ejercer la profesión de enfermería, sin embargo, a la hora de ponerlas en práctica pueden ser relegadas/ pospuestas por diversos factores que llevan a la deshumanización de los cuidados.

En primer lugar, es fundamental el contexto en donde se realizan los cuidados, ya que estos no son únicos sino variables, dependen del contexto político, estructura del país, momento sanitario en el que se encuentran. Así es que de manera directa e indirecta el contexto afecta el estado de salud de la población, como así también las necesidades varían acorde al contexto político y social de la población estudiada.

También es importante la educación y capacitación de los profesionales de enfermería ya que estas influyen en el cuidado, a mayor capacitación y educación mayor probabilidad de proporcionar atención de calidad, pero no solo depende de eso si no que se encuentran también influenciadas por otros factores como:

- Aumento de la carga laboral
- Ambiente laboral
- Tecnologías disponibles
- Recursos disponibles

Aumento de la carga laboral:

El personal de enfermería en los servicios de emergencia brinda cuidados integrales y especializados a las personas en estado agudo, grave y/o crítico, garantizando de esta manera la calidad de atención que brinda al evitar complicaciones o eventos adversos. Un exceso de carga laboral implica que el tiempo que la enfermera designa al paciente se reduzca, afectando directamente el desarrollo de sus funciones y su relación con el equipo multidisciplinario. También se considera el exceso de carga laboral como factor desencadenante de posibles errores al desarrollar sus tareas, incluyendo falencias en medidas de bioseguridad, fallas en los procedimientos que afecten la calidad y seguridad

Ambiente laboral:

El ambiente laboral es de suma importancia para la salud mental de los trabajadores en el ámbito de la salud, cuando la calidad de vida en el trabajo es deficiente se originan comportamientos como el ausentismo, malas relaciones interpersonales, dificultad para realizar las tareas, esfuerzo mínimo y limitado a la hora de llevar a cabo nuestras competencias e incumbencias, cansancio, aumento de conductas de riesgos, desgaste del personal

Tecnologías y recursos disponibles:

La falta de recursos ya sea material, informáticos, financieros o humanos derivan en una deficiente calidad de atención, sumado a la alta demanda de atención en los segundos niveles hospitalarios.

No es posible mirar al usuario de manera integral si no tenemos los recursos mínimos para poder atenderlo adecuadamente; ya sea por una mala o nula administración de los recursos materiales, o la falta de implementación de medidas tecnológicas que permitan la mejoría del sistema de salud. Son varios y muy diversos los factores que pueden derivar a no atender al usuario de una manera correcta y es importante tenerlos en cuenta al analizar la percepción que tienen los pacientes sobre la atención recibida durante su instancia hospitalaria.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Conocer la percepción de los pacientes sobre la atención que brinda enfermería, en el servicio de guardia del Hospital Dr Arturo Oñativia ubicado en la localidad de Calzada partido de Alte Brown durante el periodo de 04-23 a 12-23

OBJETIVO ESPECIFICO

- Identificar la calidad de atención brindada por el equipo de enfermería, según como la perciben los usuarios en el servicio de Guardia perteneciente al Hospital público Dr. Arturo Oñativia del partido de Rafael Calzada en la Provincia de Buenos Aires en el periodo de Abril a Diciembre del año 2023
- Identificar los factores que podrían mejorarse para alcanzar la satisfacción de las necesidades de los usuarios en el servicio de Guardia perteneciente al Hospital público Dr. Arturo Oñativia del partido de Rafael Calzada en la Provincia de Buenos Aires en el periodo de Abril a Diciembre del año 2023
- Establecer propuestas de recomendación e intervención con base a los resultados obtenidos y posterior análisis de las encuestas realizadas a los pacientes en el servicio de Guardia perteneciente al Hospital público Dr. Arturo Oñativia del partido de Rafael Calzada en la Provincia de Buenos Aires en el periodo de Abril a Diciembre del año 2023

METODOLOGÍA

El siguiente trabajo de investigación se realizó en usuarios del Hospital Oñativia en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown en el servicio de Guardia durante el periodo de abril a diciembre del año 2023.

Durante este periodo se puso a disposición una encuesta mixta (Imagen en Anexo)

La investigación fue realizada de manera transversal ya que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo establecido y sobre una población muestra

La investigación fue realizada a través de la implementación de una encuesta mixta cuya utilización brindó datos cualitativos al recopilar y analizar información no numérica para comprender opiniones o experiencias expresados en palabras y también el análisis de datos cuantitativos al momento de realizar conclusiones sobre los datos numéricos y porcentuales obtenidos.

Los datos fueron obtenidos a través usuarios que aplicaron métodos observacionales y descriptivos, descriptivos ya que describen e identifican las características más relevantes y observadas mediante la estadía en la sala de guardia y posterior atención; observacionales teniendo en cuenta que fueron percibidas bajo su visión de atención.

Al finalizar el estudio se obtuvieron 43 solicitudes de respuestas de diferentes usuarios que acudieron a la sala de guardia.

Universo de estudio

El universo de estudio fueron los pacientes/ usuarios del Hospital Dr Arturo Oñativia ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, Provincia de Buenos Aires

Población

La población son los pacientes que fueron atendidos en el servicio de guardia del Hospital Dr Arturo Oñativia ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, Provincia de Buenos Aires

Muestra

La muestra fueron los pacientes que fueron atendidos durante el período de abril a diciembre del año 2023, en el servicio de guardia del Hospital Dr Arturo Oñativia ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, Provincia de Buenos Aires.

Unidad de análisis

La unidad de análisis fueron cada uno de los usuarios del servicio de guardia del Hospital Dr Arturo Oñativia ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, Provincia de Buenos Aires, durante el período de abril a diciembre del año 2023,

Criterios de inclusión

Se considero como criterio de inclusión a toda persona que haya sido atendida en el servicio de guardia del Hospital Dr Arturo Oñativia ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, Provincia de Buenos Aires durante el periodo de abril a diciembre del año 2023.

Criterios de exclusión

Se considero como criterio de exclusión a toda persona que no haya sido atendida en el servicio de guardia o no haya querido participar de la investigación dada en el Hospital Dr Arturo Oñativia en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, Provincia de Buenos Aires durante el periodo de abril a diciembre del año 2023.

Fuente de datos

La fuente de datos utilizada es primaria, ya que se realizó una encuesta mixta a los usuarios del servicio de guardia del Hospital Dr Arturo Oñativia ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, Provincia de Buenos Aires

Una encuesta mixta es la combinación de preguntas cerradas con pregunta abiertas, esto permite que los encuestados sean más específicos con sus respuestas y dando a su vez la oportunidad de que respondan lo que realmente desean

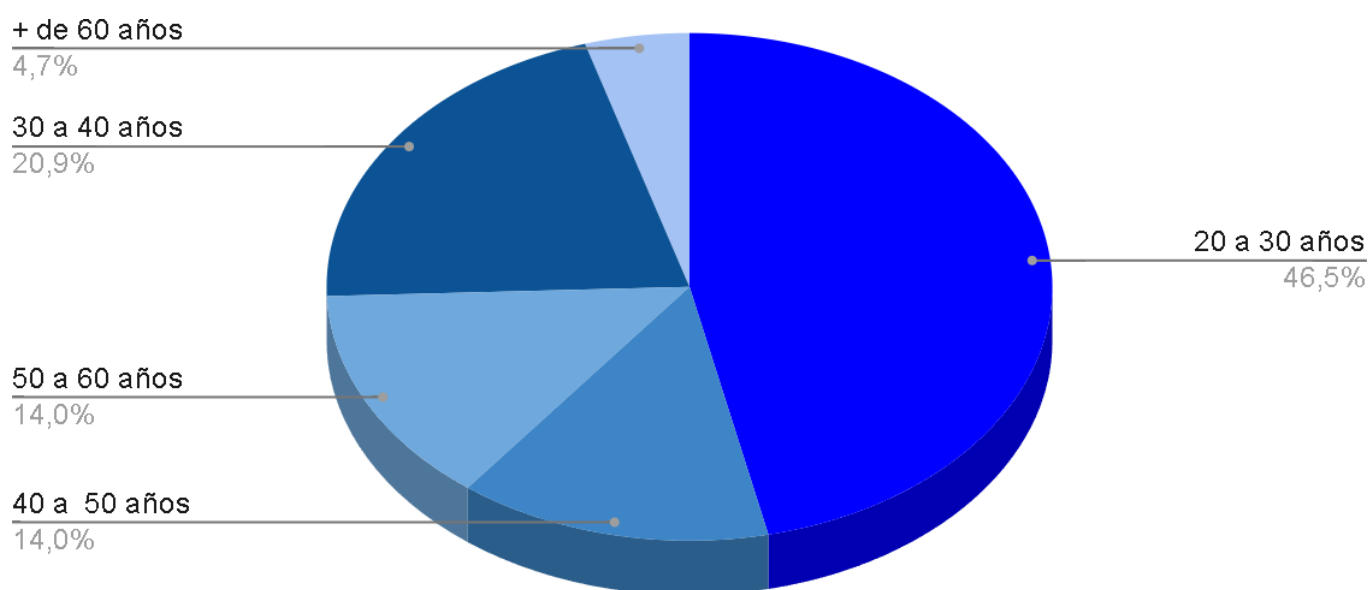
TABULACIÓN

VARIABLE	DIMENSIÓN	N°		%	
Edad	20 a 30 años	20		46.5%	
	30 a 40 años	9		20.9%	
	40 a 50 años	6		14%	
	50 a 60 años	6		14%	
	+ 60 años	2		4.7%	
Genero	Femenino	29		67.4%	
	Masculino	13		30.2%	
	Otro	1		2.3%	
Nivel Educativo	Primario incompleto	1		2.3%	
	Primario completo	1		2.3%	
	Secundario incompleto	7		16.3%	
	Secundario completo	16		37.2%	
	Universitario incompleto	8		18.6%	
	Universitario completo	10		23.3%	
Motivo de consulta a guardia	Cuadros cardiacos	7		21.2%	
	Dolor abdominal	6		18.8%	
	Dolor	6		18.8%	
	Accidentes	5		15.5%	
	Afecciones pulmonares	3		9.09%	
	Fiebre	3		9.09%	
	Emergencias Obstétricas	3		9.09%	
Cercanía del hospital al domicilio	SI	25		58.1%	
	No	18		41.29%	
Cantidad de ingresos a guardia	1 a 2	18		41.29%	
	3 a 5	11		25.6%	
	Mas de 5	14		32.6%	
Experiencia en la guardia	Mala	3		7%	
	Deficiente	12		27.9%	
	Buena	20		46.5%	
	Muy buena	8		16.6%	
Atención inmediata	SI	23		53.5%	
	No	20		46.5%	
Obtención de información sobre el motivo de consulta	SI	34		79.1%	
	No	9		20.9%	
Adecuada atención de los profesionales	SI	35		81.4%	
	No	8		18.6%	
Empatía y trato humano recibido por el personal de enfermería	Mala	3		7%	
	Deficiente	3		7%	
	Buena	25		58.1%	
	Muy buena	12		27.9%	
Áreas de mejora	Rapidez en la atención	Mejoraría	No mejoraría	Mejoraría	No mejoraría
		25	9	70%	30%
	Capacitación a profesionales	15	11	70%	30%
	Trabajo en equipo	14	11	63.6%	36.4%
	Infraestructura	27	4	90.9%	9.1%
	Contratación de personal	24	6	80%	20%
	Mejora equipamiento medico	29	4	90%	10%
	Mejora comunicación	19	9	70%	30%
Mejora trato humano	20	10	70%	30%	
Necesidad insatisfecha resuelta	Si	31		72.1%	
	No	12		27.9%	

Variable 1 – Edad

VARIABLE	DIMENSION	N°	%
Edad	20 a 30 años	20	46.5%
	30 a 40 años	9	20.9%
	40 a 50 años	6	14%
	50 a 60 años	6	14%
	+ 60 años	2	4.7%

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

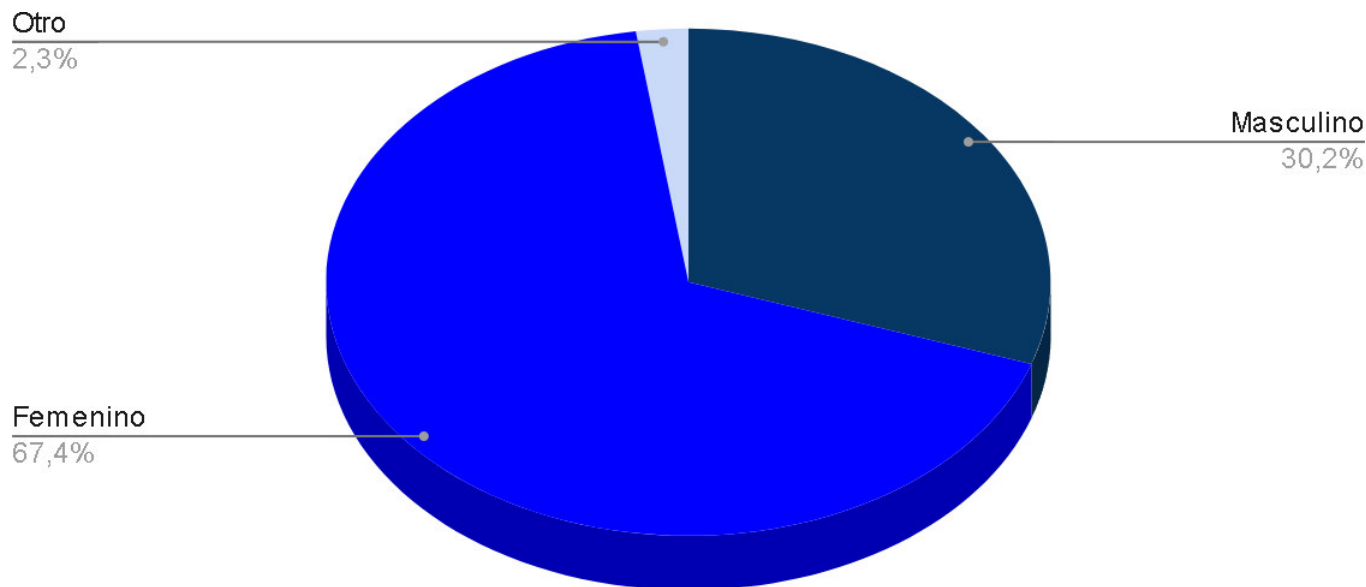
CONCLUSIONES

Respecto a la variable N°1 “Edad” se observa que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown; El mayor porcentaje lo representa la franja etaria de 20 a 30 años de edad con un 46,5%, seguido por la franja etaria de 30 a 40 años con el 20,9%, encontrando una coincidencia de porcentajes de 14,0% en los rangos de 40 a 50 años y 50 a 60 años; por ultimo con el menor porcentaje etario se encuentra la franja de individuos con mas de 60 años de edad con un 4,7%.

Variable 2 – Genero

VARIABLE	DIMENSION	N°	%
Genero	Femenino	29	67.4%
	Masculino	13	30.2%
	Otro	1	2.3%

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

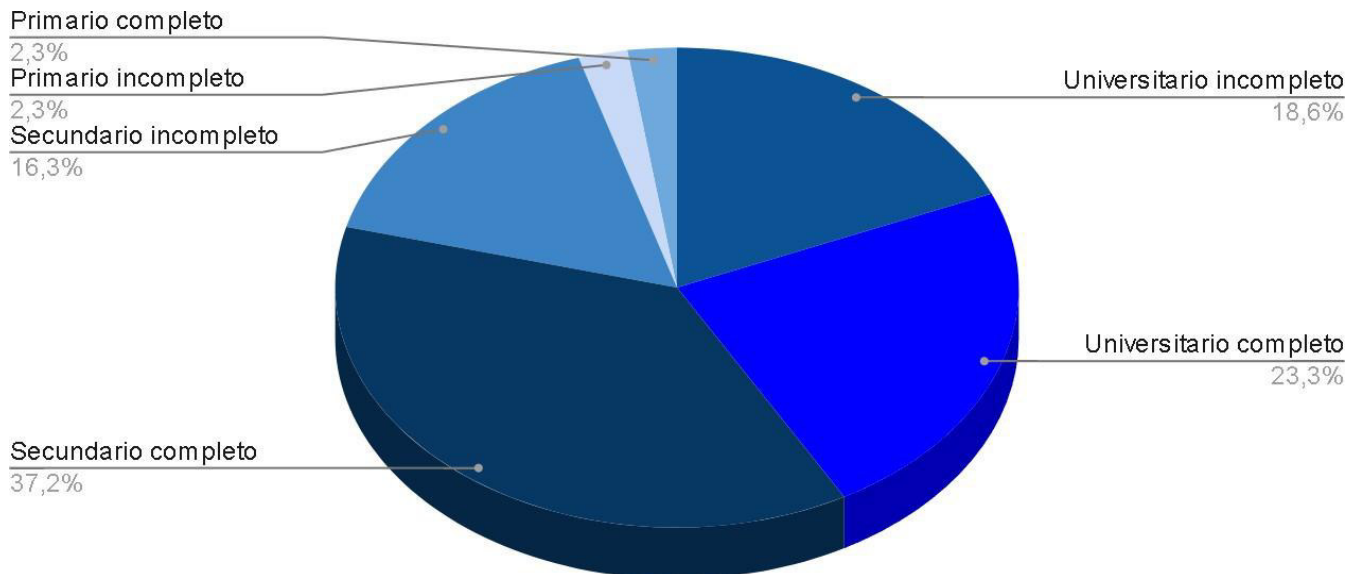
CONCLUSIONES

Respecto a la variable N°2 “Genero” se observa que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown; la mayor proporción de usuarios se ve reflejada en el género “femenino” obteniendo un porcentaje de 67,4% ; seguido por el sexo “masculino” con un porcentaje de 30,2% y por último la selección de “otro” con 2.3% de adherencia.

Variable 3 – Nivel educativo

VARIABLE	DIMENSION	N°	%
Nivel Educativo	Primario incompleto	1	2.3%
	Primario completo	1	2.3%
	Secundario incompleto	7	16.3%
	Secundario completo	16	37.2%
	Universitario incompleto	8	18.6
	Universitario completo	10	23.3%

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

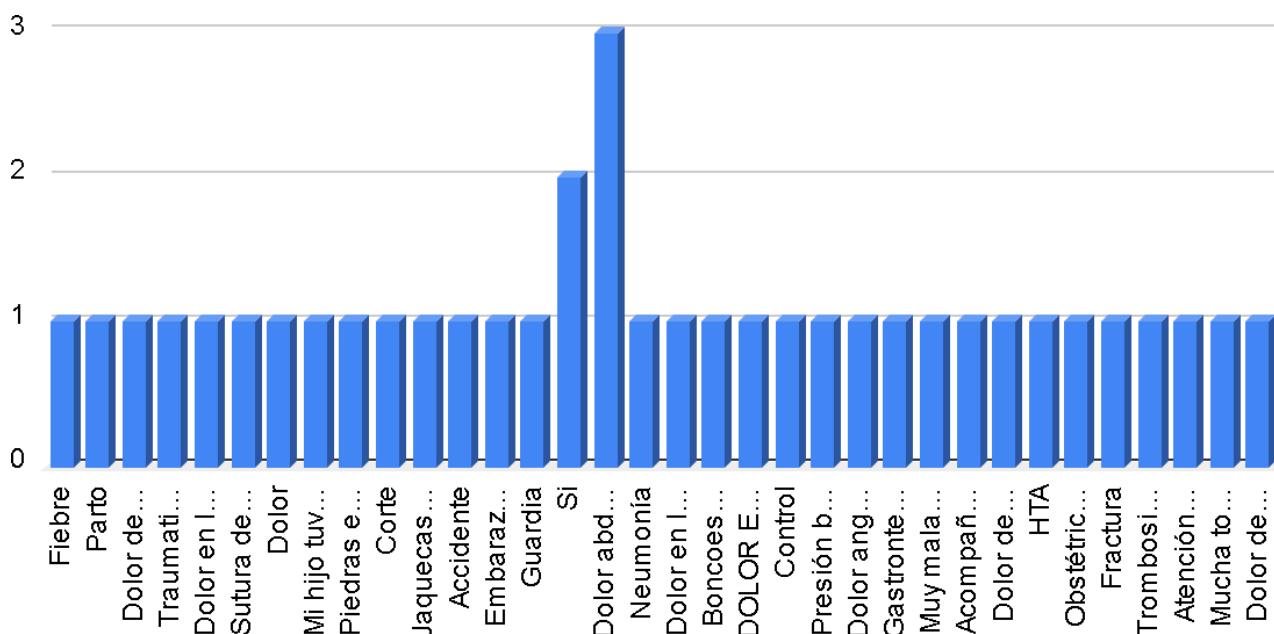
CONCLUSIONES

Respecto a la variable N°3 “Nivel educativo” se observa que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown; un gran porcentaje refleja haber finalizado el Secundario obteniendo un 37.2%, seguido por el 23,3% de individuos con estudios Universitarios completos, en tercer lugar con 18.6% se encuentran las personas con estudios Universitarios incompletos, en cuarto lugar y con 16,3% se encuentran las personas con Secundario incompleto y por ultimo con una coincidencia entre los porcentajes se encuentra el Primario completo e incompleto con un 2.3%.

Variable 4 – Motivo de consulta a guardia

VARIABLE	DIMENSION	N°	%
Motivo de consulta a guardia	Cuadros cardiacos	7	21.2%
	Dolor abdominal	6	18.8%
	Dolor	6	18.8%
	Accidentes	5	15.5%
	Afecciones pulmonares	3	9.09%
	Fiebre	3	9.09%
	Emergencias Obstétricas	3	9.09%

Fuente elaboración propia



Recuento de Motivo de su consulta a GUARDIA

Fuente elaboración propia

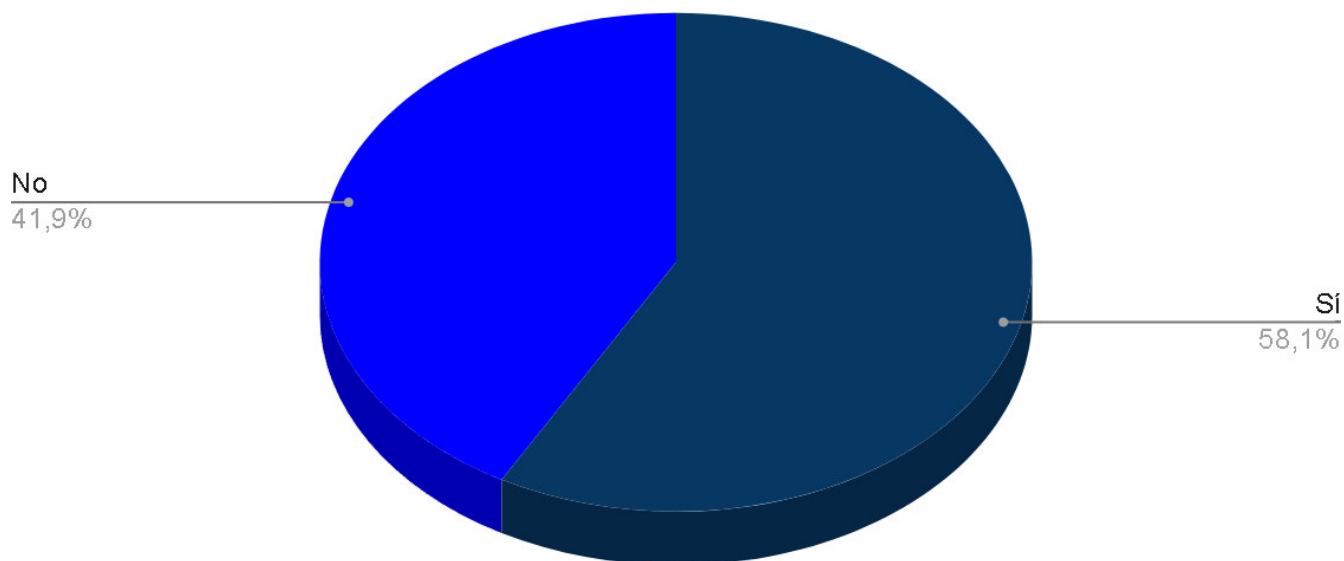
CONCLUSIONES

Respecto a la variable N°4 “Motivo de consulta a guardia” se observa que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, durante el periodo de Abril a Diciembre del año 2023 se refleja un mayor porcentaje de incidencia de “cuadros cardiacos” obteniendo el 21.2% entre ellos se encuentran (dolor de pecho, dolor anginoso, hipertensión arterial, hipotensión y trombos cardiacos) en segundo y tercer lugar, con coincidencia en los porcentajes se encuentra el “dolor abdominal” y “dolor” sin especificar, obteniendo un 18.8% del total; en cuarto lugar con un 15,5% se encuentra el motivo de ingreso por “accidentes” tanto en la vía pública como domésticos (traumatismos por caídas de altura, suturas,etc) por último se encuentra una coincidencia en los porcentajes de tres dimensiones (afecciones pulmonares, fiebre y emergencias obstétricas) reflejando un valor de 9.09% del total.

Variable 5 – Cercanía del hospital al domicilio

VARIABLE	DIMENSION	N°	%
Cercanía del hospital al domicilio	SI	25	58.1%
	No	18	41.29%

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

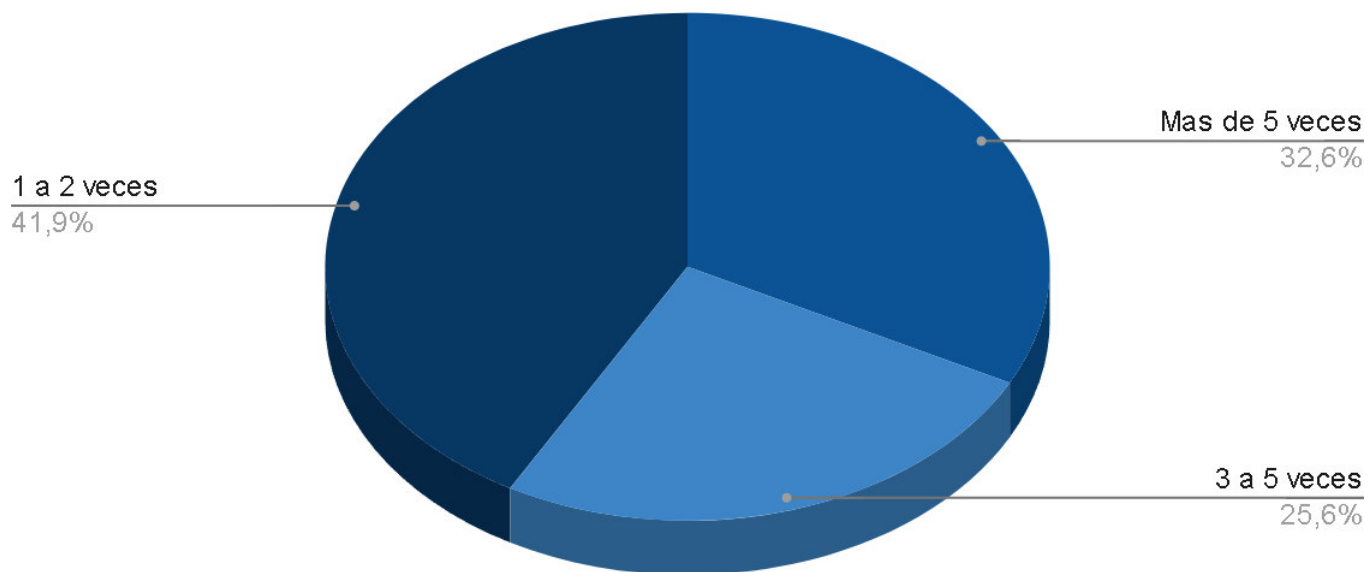
CONCLUSIONES

Respecto a la variable N°5 “Cercanía del hospital al domicilio” se observa que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, un 58.1% de los encuestados refiere vivir en las cercanías del hospital mientras un 41.9% vive en las lejanías del hospital, pero de igual manera asisten a el.

Variable 6 – Cantidad de ingresos a guardia

VARIABLE	DIMENSION	N°	%
Cantidad de ingresos a guardia	1 a 2	18	41.29%
	3 a 5	11	25.6%
	Mas de 5	14	32.6%

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

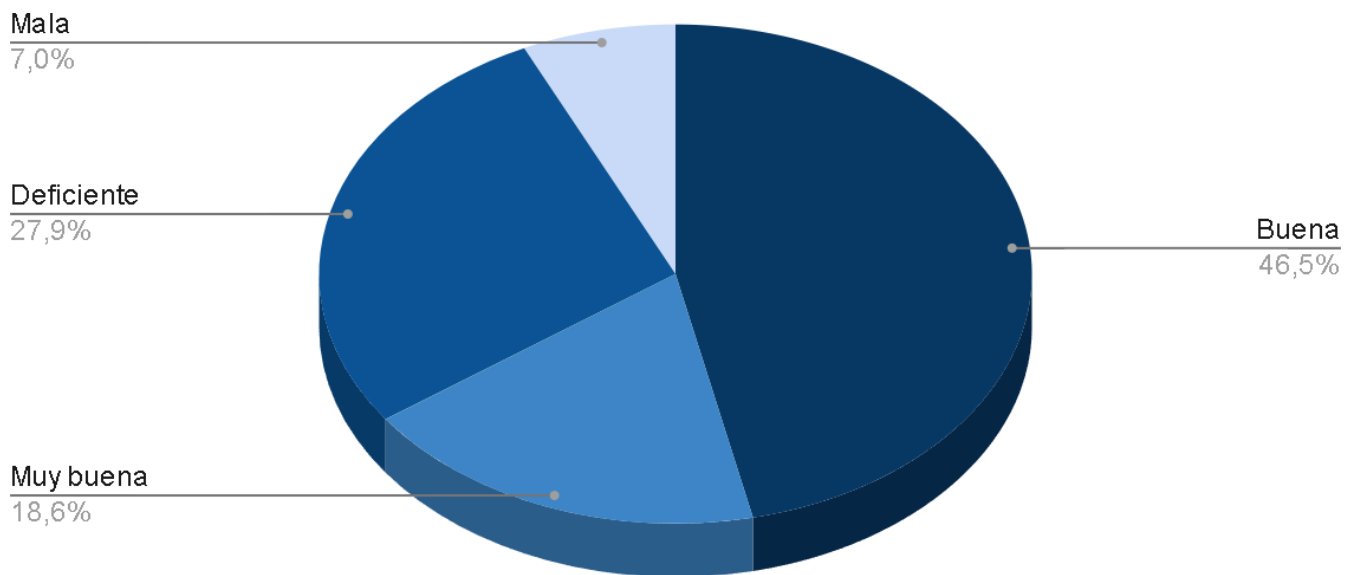
CONCLUSIONES

Respecto a la variable N°6 “Cantidad de ingresos a guardia” se observa que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, predomina la cantidad de ingresos con el 41,9% de las personas que solo accedieron 1 a 2 veces a la sala de guardia, seguidas por las personas que asistieron mas de 5 veces con un porcentaje de 32,6% y por último se encuentran las personas que asistieron de 3 a 5 veces con un 25,6%.

Variable 7 – Experiencia en la guardia

VARIABLE	DIMENSIÓN	N°	%
Experiencia en la guardia	Mala	3	7%
	Deficiente	12	27.9%
	Buena	20	46.5%
	Muy buena	8	16.6%

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

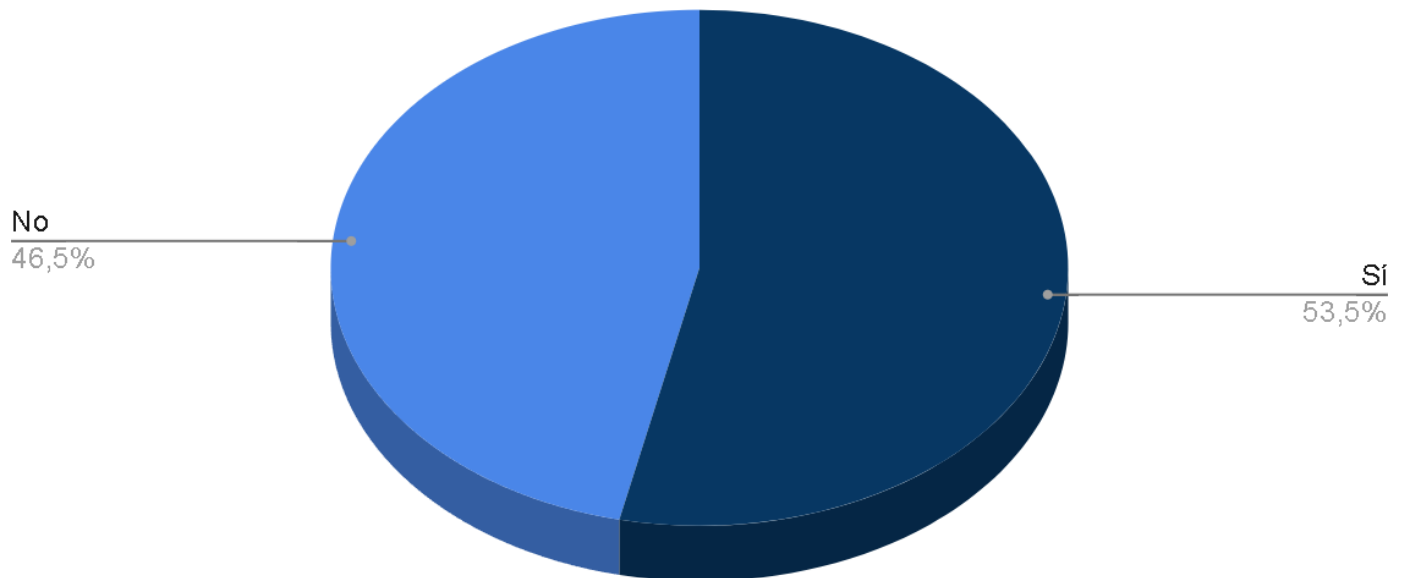
CONCLUSIONES

Respecto a la variable N°7 “Experiencia en la guardia” se observa que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, durante el periodo de Abril a Diciembre del año 2023, al momento de consultarles como fue su experiencia durante la estadía en la guardia refirieron en mayor porcentaje que la misma fue “buena” con un 46,5%, en segundo lugar seleccionaron “deficiente” con un valor de 27.9%, en tercer lugar se encontró “muy buena” con un 18,6% y por ultimo un 7,0% consideraron que la experiencia fue “mala”

Variable 8 – Atención Inmediata (acorde a los tiempos de espera establecidos)

VARIABLE	DIMENSIÓN	Nº	%
Atención inmediata	SI	23	53.5%
	No	20	46.5%

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

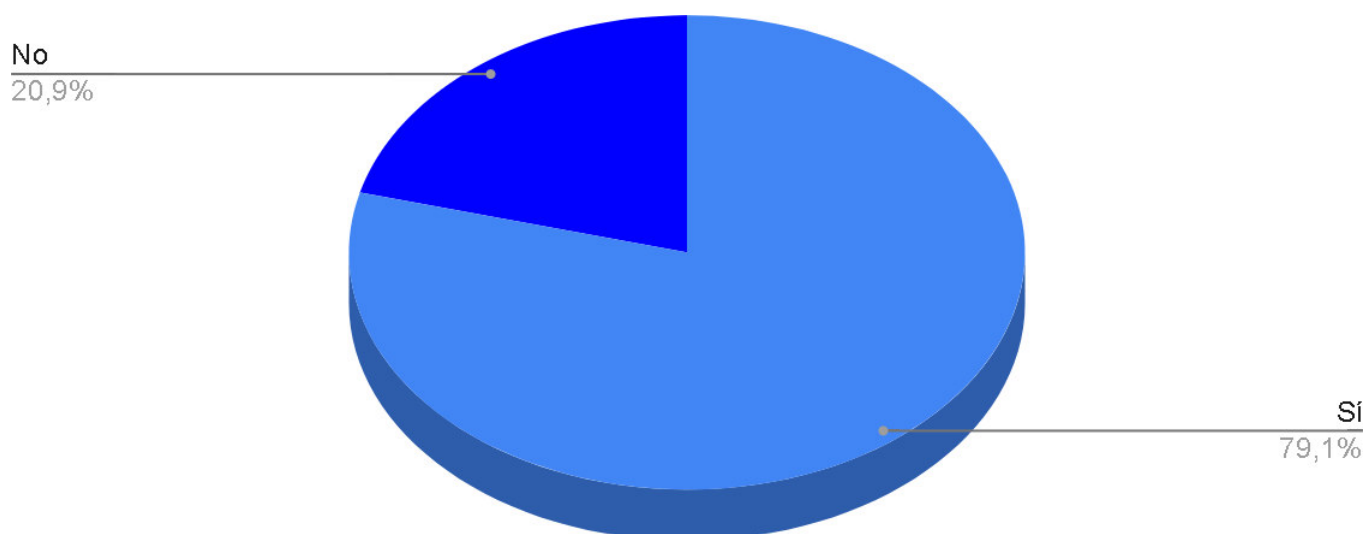
CONCLUSIONES

Respecto a la variable N°8 “Atención inmediata” se observa en esta variable que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, durante el periodo de Abril a Diciembre del año 2023, el 53,5% considera que la atención fue inmediata mientras que el 46,5% considera que la atención no fue inmediata acorde a los tiempos esperados

Variable 9 – Obtención de Información clara y sencilla sobre el motivo de consulta

VARIABLE	DIMENSIÓN	N°	%
Obtención de información sobre el motivo de consulta	SI	34	79.1%
	No	9	20.9%

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

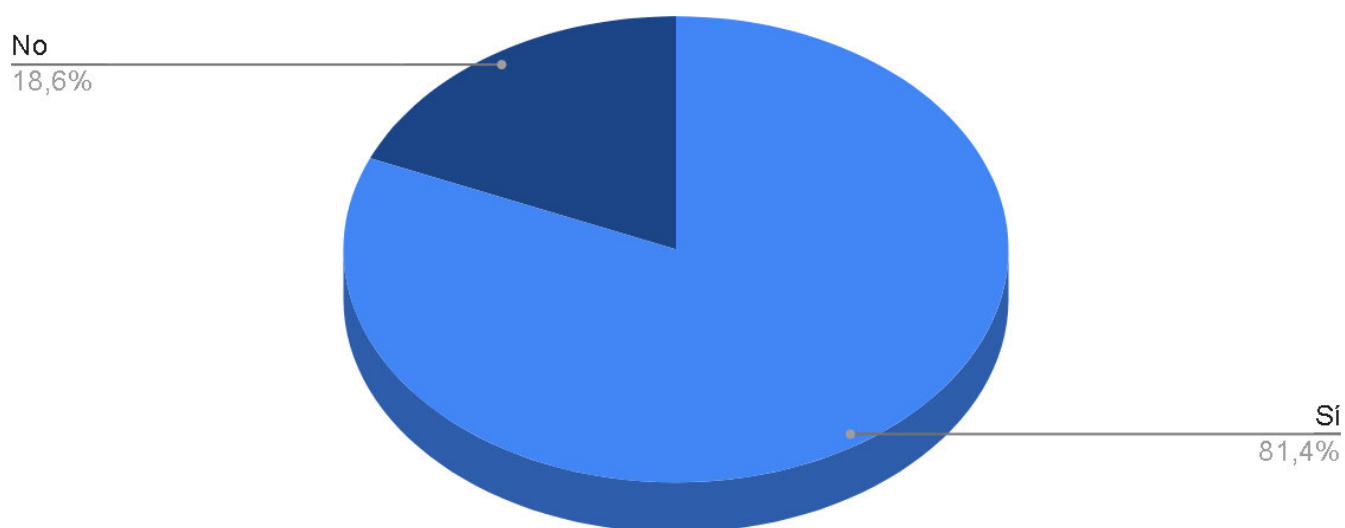
CONCLUSIONES

Respecto a la variable N°9 “Obtención de información sobre el motivo de consulta” se observa que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, el 79,1% refiere haber obtenido información clara y sencilla sobre el motivo de consulta, mientras que un porcentaje de 20,9% considera que no obtuvo la información deseada.

Variable 10 – Adecuada atención de los profesionales

VARIABLE	DIMENSIÓN	N°	%
Adecuada atención de los profesionales	SI	35	81.4%
	No	8	18.6%

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

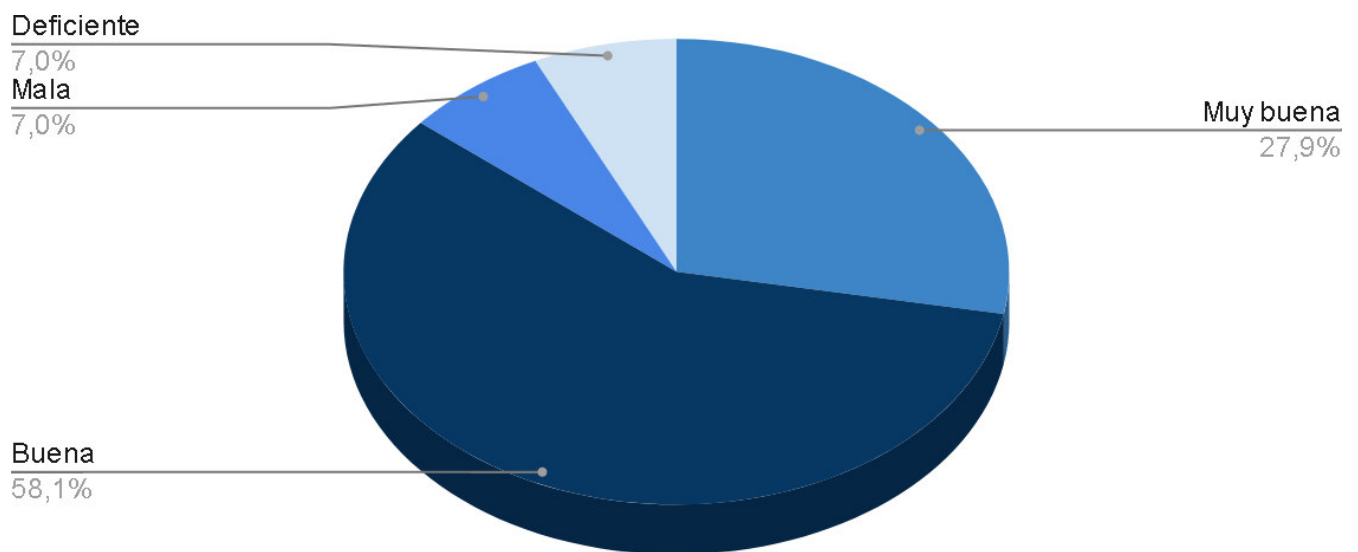
CONCLUSIONES

Respecto a la variable N°10 “Adecuada atención de los profesionales” se observa que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, el 81,4% exponen que consideran que la atención de los profesionales fue adecuada, mientras tanto el 18,6 refiere no haber recibido una atención adecuada por parte de los profesionales de salud.

Variable 11 – Empatía y trato humano recibido por el personal de enfermería

VARIABLE	DIMENSION	N°	%
Empatía y trato humano recibido por el personal de enfermería	Mala	3	7%
	Deficiente	3	7%
	Buena	25	58.1%
	Muy buena	12	27.9%

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

CONCLUSIONES

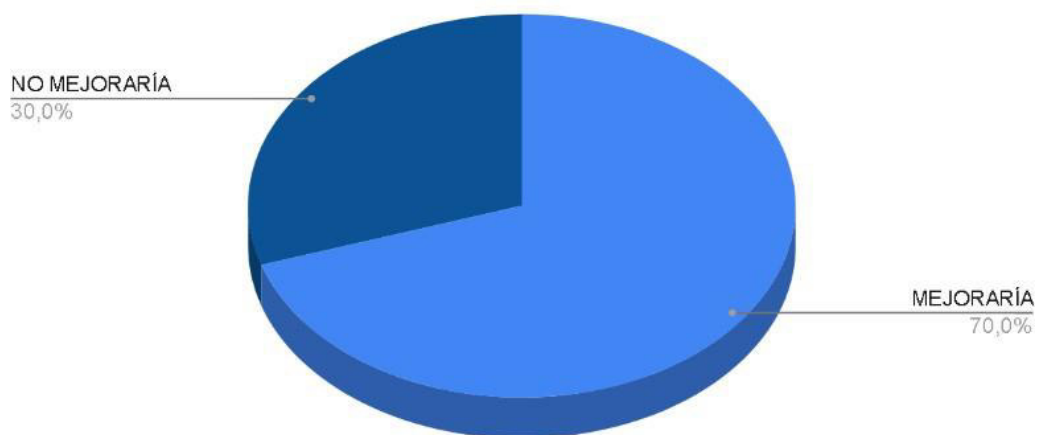
Respecto a la variable N°11 “Empatía y trato humano recibido por el personal de enfermería” se observa que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, el mayor porcentaje 58,1% informa que obtuvo un “buen” trato humano y empático por parte del personal de enfermería, en segundo lugar un 27,9% refiere que la atención fue “muy buena”, mientras que en ultimo lugar y con coincidencia de porcentajes se encuentra la atención considerada “deficiente” y “mala” con el 7%.

Variable 12 – Áreas de mejora

VARIABLE	DIMENSION	N°	N°	%	%
		Mejoraría	No mejoraría	Mejoraría	No mejoraría
Áreas de mejora	Rapidez en la atención	25	9	70%	30%
	Capacitación a profesionales	15	11	70%	30%
	Trabajo en equipo	14	11	63.6%	36.4%
	Infraestructura	27	4	90.9	9.1%
	Contratación de personal	24	6	80%	20%
	Mejora equipamiento medico	29	4	90%	10%
	Mejora comunicación	19	9	70%	30%
	Mejora trato humano	20	10	70%	30%

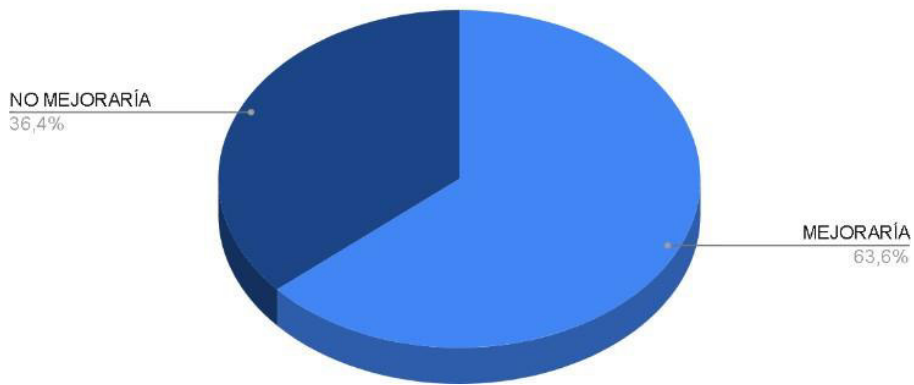
Fuente elaboración propia

Recuento RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN



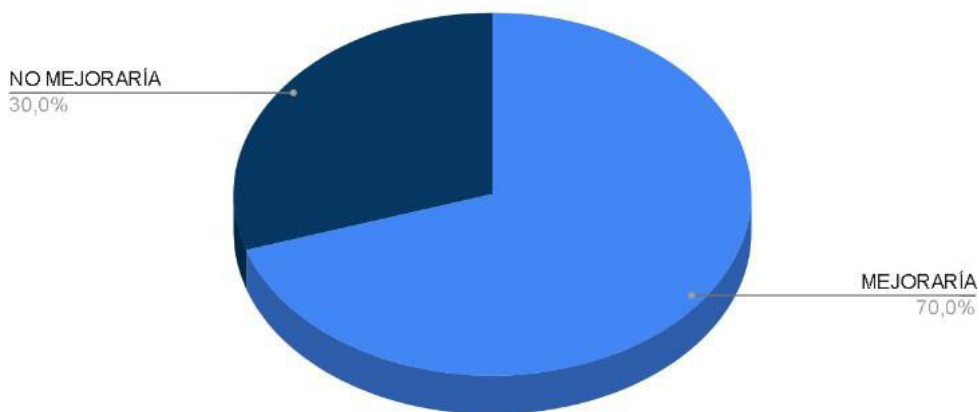
Fuente elaboración propia

Recuento TRABAJO EN EQUIPO



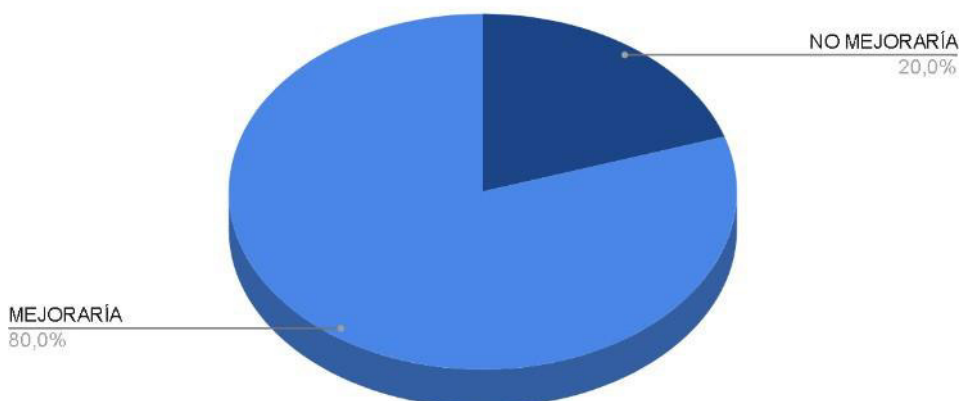
Fuente elaboración propia

Recuento CAPACITACIÓN A PROFESIONALES



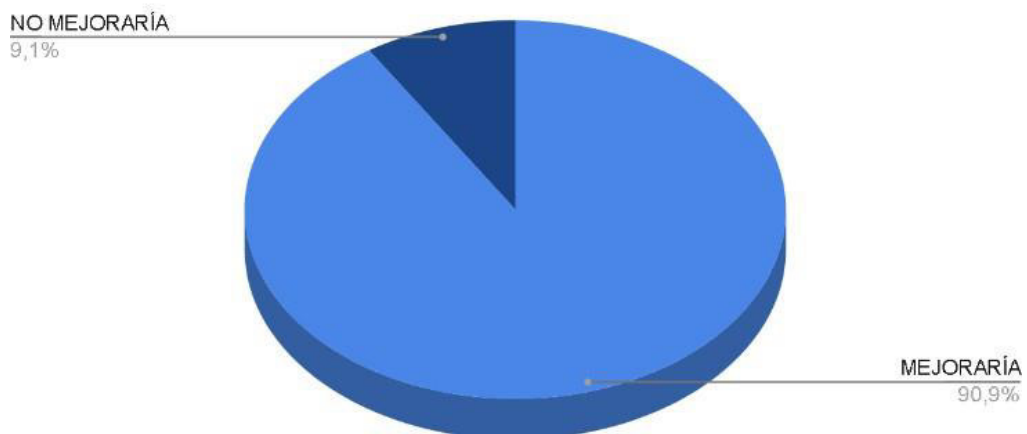
Fuente elaboración propia

Recuento CONTRATACION DE NUEVOS PROFESIONALES



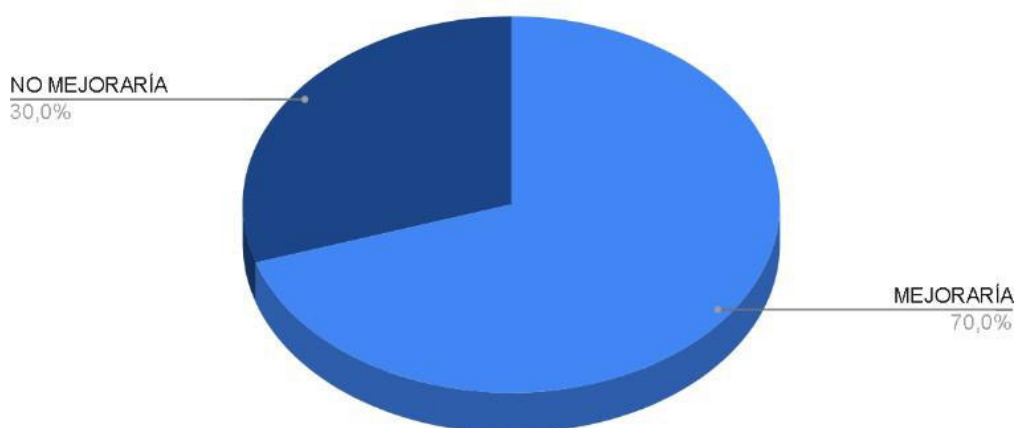
Fuente elaboración propia

Recuento INFRAESTRUCTURA

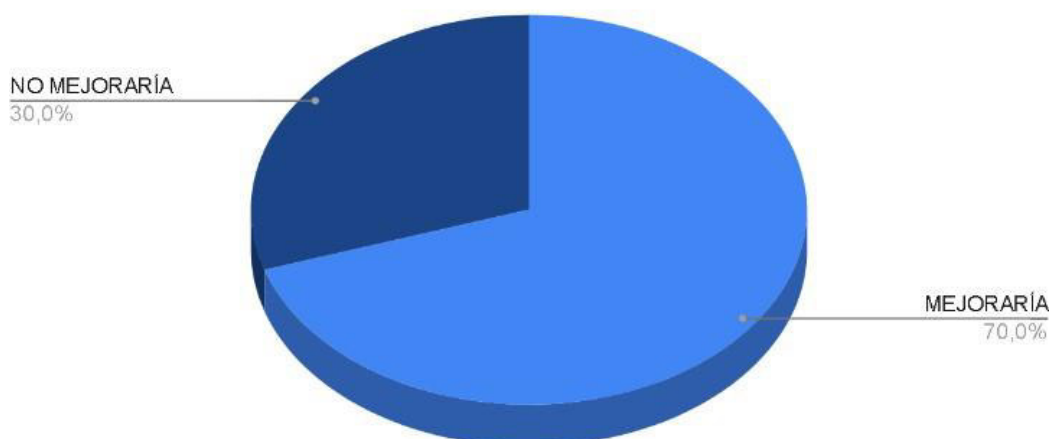


Fuente elaboración propia

Recuento de MEJOR COMUNICACIÓN

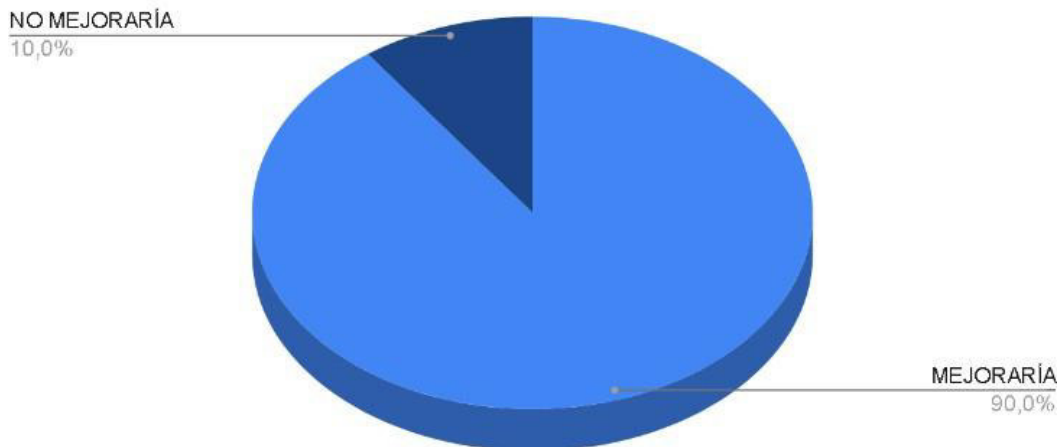


Recuento de MEJOR TRATO HUMANO



Fuente propia

Recuento de MEJOR EQUIPAMIENTO MEDICO



Fuente propia

CONCLUSIONES

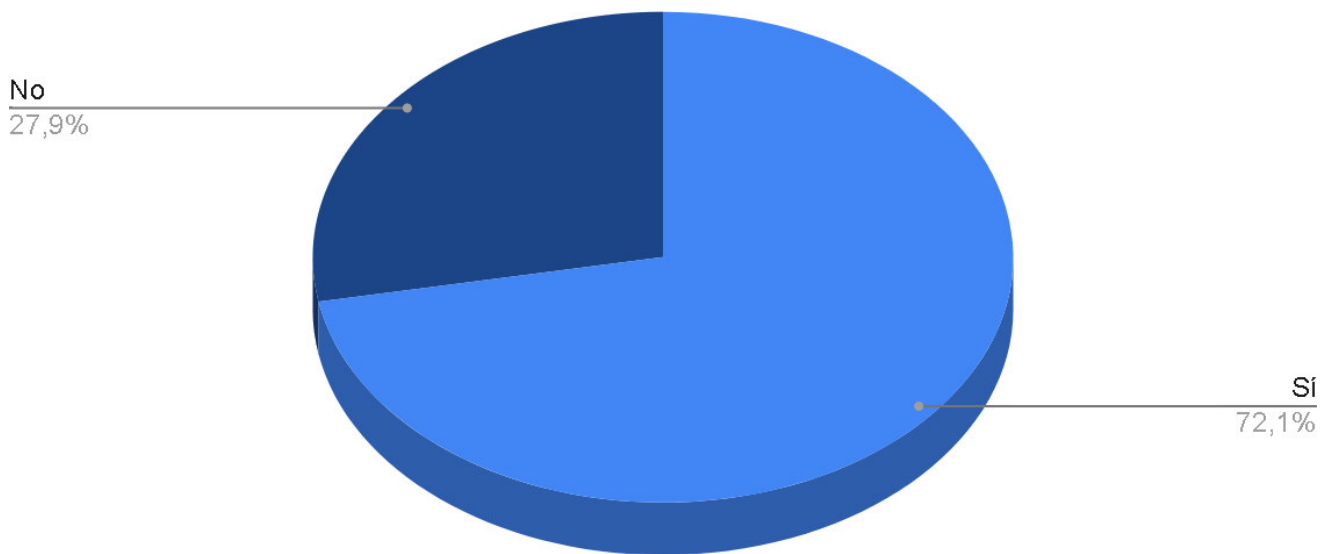
Respecto a la variable N°12 “Áreas de mejora” se observa que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, un gran porcentaje coincide y considera que existen varias áreas que requieren una mejoría.

Con respecto a la “mejora del equipamiento médico” e “infraestructura” ambos coinciden en un 90% que habría que mejorarla, en segundo lugar con el 80% de porcentaje se encuentra “contratación de personal”, en tercer lugar con el 70% coinciden cuatro dimensiones que los usuarios del hospital consideran que requieren mejora, ellas son: “rapidez en la atención”, “capacitación a profesionales”, “mejora en la comunicación”, “mejora en el trato humano” y por ultimo con un 63.6% de necesidad de mejoría se encuentra el “trabajo en equipo”.

Variable 13 – Necesidad insatisfecha resuelta

VARIABLE	DIMENSIÓN	N°	%
Necesidad insatisfecha resuelta	Si	31	72.1%
	No	12	27.9%

Fuente elaboración propia



Fuente elaboración propia

CONCLUSIONES

Respecto a la variable N°13 “Necesidad insatisfecha resuelta” se observa que del total de personas encuestadas que asistieron a la sala de GUARDIA del Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada partido de Almirante Brown, obtiene el mayor porcentaje la respuesta “SI” con un 72,1% haciendo referencia a que la atención recibida en la guardia logro satisfacer sus necesidades y con menor porcentaje se encuentra la respuesta “NO” con un 27.9% indicando que no pudieron resolver su necesidad durante su estadía en la guardia hospitalaria.

CONCLUSION FINAL

En conclusión, durante la confección de la investigación realizada en el Hospital Dr Arturo Oñativia, ubicado en la localidad de Calzada situada en el partido de Almirante Brown durante el periodo de Abril a Diciembre del año 2023; se logró conocer cuál es la percepción de los pacientes sobre la atención que brinda enfermería en el servicio de guardia.

Los hallazgos más relevantes de la investigación se dieron al momento de identificar como era la calidad de atención brindada por el equipo de enfermería, esto se consiguió mediante el estudio e indagación de dichas variables, distinguiendo que, aunque eran diversos los motivos de ingreso a la sala de guardia, en lo que respecta a la obtención de información, clara y sencilla sobre el motivo de consulta, coincidían en que el servicio de guardia cumplía ampliamente las expectativas esperadas por el usuario, al alcanzar el 79,1% de conformidad ante la información recibida por parte del profesional de enfermería.

Al momento de consultar sobre cómo fue la atención refirieron en gran porcentaje que estimaban adecuada la atención brindada por los profesionales, también fue considerada y puesta en análisis la implementación de herramientas como la empatía y el respeto por la dignidad al aplicar un trato humanizado.

Aun así, y como se buscaba con nuestro objetivo específico de investigación, se logró identificar ciertos factores que los usuarios querrían mejorar para alcanzar la mayor satisfacción de sus necesidades, comenzando por la mejora en el equipamiento médico, la cual obtuvo un 90%, indicando que, los usuarios de la guardia consideran que es un aspecto que podría perfeccionarse; seguido por la contratación de más profesionales, logrando mejorar a su vez los tiempos de atención, el resultado de estos últimos fue de casi 50% y 50%, lo que refleja que el tiempo de espera para la pronta atención es mayor al esperado.

Este último dato también se vio representado al alcanzar un porcentaje de 70% de usuarios que exponen la necesidad de mejorar la rapidez en la atención, acompañado a su vez de la solicitud de un aumento en la capacitación de los profesionales, como así también el trabajo interdisciplinario, generando de esta manera una mejora en la comunicación de información entre enfermero-paciente y por último mejoras a nivel edilicio para mayor seguridad y confort.

A partir de los resultados obtenidos en la investigación es que se establecen recomendaciones e intervenciones, mediante la implementación de medidas estratégicas que logren a corto, mediano y largo plazo distintas acciones, las cuales conlleven o deriven en una mejoría en la atención de salud por parte del personal de enfermería, cumpliendo de esta manera con el acceso equitativo a la atención segura, eficiente y eficaz entre otras características, como por ejemplo lo es la integralidad al dirigir las acciones destinadas a la recuperación de la salud del paciente sin olvidar el origen y cultura en la que se desarrolla el sujeto.

El trabajo realizado queda a disposición para su posible utilización en futuras investigaciones tanto en ámbitos académicos como sociales

BILIOGRAFIA

Ana María Duhovnik, Jesica moraga. (2015) imagen social y profesional de la enfermera desde la percepción de pacientes hospitalizados. (Estudio Descriptivo realizado en los servicios de Clínica Médica, Maternidad y Pediatría del Hospital Malargüe, Abril (internet)

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8618/moraga-jesica.pdf

Armella, Cintia Paola Coronado, Christian Fabián Cuenca, Laura Angélica (2018) “percepción del cuidado humanizado brindado por los enfermeros”

<https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/28689/18%20PI.%202602.pdf?sequence=1>

Arredondo-González, Claudia Patricia, & Siles-González, José. (2009). Tecnología y Humanización de los Cuidados: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. Index de Enfermería, 18(1), 32-36

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Peplau%20se,K%C3%A9rouac%20y%20cols%2C%201996)

Canaza, A., & Rocha, N. (2022). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19. In Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú eBooks.

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.00>

Fhon, J. R. S., Ramón-Cordova, S., Vergaray-Villanueva, S., Palacios- Fhon, V., & Rodrigues, R. a. P. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. En Enfermería Universitaria, 12(2), Pag 80–87.

<https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>

García, M. T., Pérez-Briones, N. G., Fuentes, B. T., Nuncio-Domínguez, J. L., Aguirre, D. M. P., & Solís, I. F. C. (2023). Percepción del personal de enfermería sobre la cultura y seguridad del paciente. En Enfermería Global, 22(2), Pag 111–138.

<https://doi.org/10.6018/eglobal.531691>

Honorable congreso de la Nación Argentina (1991, 26 de septiembre) Ley N° 24.004 Ejercicio de la Enfermería, boletín oficial, 28 de octubre de 1991

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24004-403/texto>

Jiménez-Castro AB, Salinas-Durán MT, Sánchez-Estrada T. Algunas reflexiones sobre la filosofía de Virginia Henderson. Rev Enferm IMSS. 2004; 12(2): 61-63.

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=33705>

Orem. Modelo de Orem. Conceptos de enfermería en la práctica. Barcelona (España): Masson-Salvat; 1993.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=178382>

Simonetti, G. (2018). Percepción de la calidad de los cuidados en la atención del personal de enfermería y la satisfacción de los sujetos adultos de 18 a 65 años en reinternación en un hospital público de la ciudad de Rosario de octubre a noviembre de 2012.

<https://rehip.unr.edu.ar/xmlui/handle/2133/2053>

Stella, D. F. (2018). El rol de las licenciadas en enfermería, desde la percepción de los usuarios del primer nivel de atención en Montevideo. Rev. Urug. Enferm;13(1): Pag 22-35.

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-987477>

ANEXOS:

DIAGRAMA DE GANTT

	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
TITULO	XX								
PREGUNTA	XX								
JUSTIFICACION	XX								
MARCO TEORICO	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
OBJ GRAL Y ESPECIFICO		XX							
METODOLOGIA			XX	XX					
DIAGRAMA DE GANTT	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
CONCLUSIONES									XX
BIBLIOGRAFIA	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX

Fuente elaboración propia

ENCUESTA UTILIZADA

EDAD

- 20 a 30 años
- 30 a 40 años
- 40 a 50 años
- 50 a 60 años
- + de 60 años

¿Cómo se auto percibe usted?

- Femenino
- Masculino
- Otro

Nivel de estudios alcanzados

- Primario incompleto
- Primario completo
- Secundario incompleto
- Secundario completo
- Universitario incompleto
- Universitario completo

Motivo de su consulta a GUARDIA

Texto de respuesta corta

¿El hospital queda en las cercanías de su domicilio?

- Sí
- No

¿Cuántas veces acudió a una guardia hospitalaria?

- 1 a 2 veces
- 3 a 5 veces
- Mas de 5 veces

¿Cómo describiría su experiencia en la GUARDIA?

- Mala
- Deficiente
- Buena
- Muy buena

¿Considera que la atención fue inmediata? (acorde a los tiempos de espera establecidos)

- Sí
- No

...

¿Obtuvo información clara y sencilla sobre su motivo de consulta?

- Sí
- No

¿Considera que la atención de los profesionales fue apropiada?

- Sí
- No

...

¿Cómo evaluaría la empatía y el trato humano recibido por el personal de enfermería?

- Mala
- Deficiente
- Buena
- Muy buena

Seleccione que áreas considera que se podrían mejorar

	MEJORARÍA	NO MEJORARÍA
RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CAPACITACIONES A PROFESIO...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TRABAJO EN EQUIPO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
INFRAESTRUCTURA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CONTRATACION DE NUEVOS P...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MEJOR EQUIPAMIENTO MEDICO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MEJOR COMUNICACIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MEJOR TRATO HUMANO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Considera que su necesidad insatisfecha fue resuelta?

- Sí
- No

