



9610#15
5

8871507

**EVALUANDO EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS POR LA
ATENCION DE ENFERMERIA EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DEL
HOSPITAL MATERNO INFANTIL NIÑO JESUS 2006-2007**

Presentado por:

**SOL MARA BALLESTAS MADERA
ADRIANA BARRANCO RAMOS
JOHANNA CAMPO LEDESMA
GREYS NARVAEZ PADILLA
SOAD PINEDA CABRERA**

Presentado a:

GLORIA LASTRE

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN III

**Universidad Simón Bolívar
Facultad de enfermería
VII semestre
Barranquilla, junio 2007**

TABLA DE CONTENIDO

➤ Titulo.....	1
➤ 1.Planteamiento del problema.....	2
➤ 1.1 Formulación de la (pregunta) problema.....	4
➤ 2. Justificación.....	5
➤ 3. Propósito.....	8
➤ 4. Objetivos.....	9
➤ 4.1 General.....	9
➤ 4.2 Especifico.....	10
➤ 5. Marco de referencia.....	11
➤ 5.1 Marco teórico.....	11
➤ 5.2 Marco de antecedentes.....	19
➤ 5.3 Marco legal.....	23
➤ 6. Metodología.....	28
➤ 6.1 Tipo de estudio.....	28
➤ 6.2 Población y muestra.....	28
➤ 6.3 Interpretación de datos.....	28
➤ 6.4 Fuentes de información.....	28
➤ 6.5 Proceso de recolección y tabulacion de la información.....	29
➤ 7. Plan de análisis y presentación de resultados.....	29
➤ 8. Conclusiones.....	31
➤ 9. recomendaciones.....	32
➤ 10. Presupuesto.....	33
➤ 11. Cronograma.....	34
➤ 12. Bibliografía.....	35
➤ 13. Anexos	

**EVALUANDO EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS POR LA
ATENCION DE ENFERMERIA EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DEL
HOSPITAL MATERNO INFANTIL NIÑO JESUS 2006-2007**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A través de los años la profesión de enfermería se ha destacado por las actitudes propias de la misma disciplina como; mantener una buena relación enfermera paciente, gestoras de cambios, realizar jornadas de promoción y prevención, mantener estándares de la calidad y tratar al cliente de forma logística y integral.

Consternadamente lo anterior no tiene relación con el diario vivir del usuario, ni con las literaturas que hablan del tema, aproximadamente el 20% de los usuarios muestran insatisfacción por la atención brindada por enfermería.

Desde el momento que ingresa el usuario al hospital materno infantil niño Jesús ubicado en la carrera 75# 79B-50 Barrio paraíso el cual cuenta con una cobertura de la población infantil y mujeres gestantes de estrato I y II que pertenecen al régimen subsidiado. Los usuarios son sometidos a una larga espera en el servicio, las excusas expuestas se basa en tramites de documentación general, una vez organizados los requisitos para ser atendidos (médicos, enfermeras, etc.) se le administra lo que requiere el medico por orden medica (medicamentos del POS), una vez el cliente se recupera se le da orden de salida y se retira de la institución en compañía de un familia, en caso que se complique es llevado a servicios mas especializados (UCI Neonatal, Gineco-Obstetricia , Pediatría) y por ser servicios mas especializados es mas la documentación y la espera por parte del cliente

Los familiares del usuario deben esperar información en horas de visitas únicamente, solo cuando el familiar se encuentra constantemente en el servicio recibe muy poca información y mal agrado por parte del personal de la salud, la excusa dada es el exceso de trabajo laboral.

Como futuras enfermeras profesionales de la salud queremos mostrar con este proyecto la manera tan mecánica y poca humana como el personal de enfermería (Jefes, auxiliares), trata al usuario-paciente, haciendo énfasis en los procedimientos, ordenes medicas, curaciones, entre otros dejando a un lado la esencia de nuestra profesión, la cual se trata de una buena atención de la forma integral, por medio de una serie de conocimientos adquiridos en una institución educadora.

PREGUNTA PROBLEMA

¿Cual es el nivel de satisfacción de los usuarios por la atención de enfermería en los diferentes servicios del Hospital Materno Infantil Niño Jesús?

JUSTIFICACION

Se realizo un estudio etnográfico en la población de Perea (México) en el área de la salud de la policlínica Venegas, teniendo en cuenta la imagen que tiene el paciente hacia las enfermeras y de las funciones que realiza esta en la comunidad. El objetivo de este trabajo fue demostrar el grado de satisfacción de la población con respecto a la labor que presta enfermería asistencial y comunitaria, dando como resultado que la atención brindada por enfermería en el área de la salud se estableció satisfactoriamente en un 68.5% de la población.¹

La mayoría de los pacientes que conformaron la muestra; 128 personas, se mostró satisfecho o insatisfecho en los siguientes indicadores:

MUESTRA	128 Personas
INDICADOR	PORCENTAJE
Eficiencia	63.1%
Confianza	93.8%
Experiencia	82.3%
Integridad	95.4%
Intimidad	89.2%
Amabilidad	70%

¹ Chávez, Rodrigo, satisfacción laboral en medico y enfermeras. Revista medica IMSS. Mayo, junio Pág. 253-256
México

Esta satisfacción fue medida por medio de un cuestionario realizado a 190 usuarios de los diferentes servicios de la clínica en la cual se evaluó diferentes categorías en la profesión de enfermería.

El total de la muestra son: 128 personas; 66 mujeres, y 62 hombres, las edades predominantes fueron en mujeres de 16-30 años, 46-60 años y mayores de 60 años. Y los hombres de 31-45 años, 46-60 años y mayores de 60 años. La mayoría de estas personas estaban casadas, con un nivel educativo alto, le siguieron las personas con enseñanza primaria y finalmente de escolaridad media. Predominaron las amas de casa, y le siguieron en orden descendiente, los obreros, los técnicos, campesinos, jubilados, estudiantes y dirigentes. Las mayores tenían situaciones que le provocan estrés y padecían de alguna enfermedad. Existieron 82 personas que conocían a su enfermera hace mas de 3 años, 46 entre 1y3 años, y solo 2 personas llevaban menos de 1 año con la enfermera.²

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS POR LA ATENCION BRINDADA POR ENFERMERIA

SATISFACCION	MUJERES	% MUJERES	HOMBRES	% HOMBRES
Satisfechos	52	79%	48	77%
Insatisfechos	14	21%	14	23%

2. Donabed DIAN, **A** Calidad de la atención medica. Prensa Médica, Mexicana Pág. 56.

En Colombia las instituciones del sector salud han realizado evaluaciones de la calidad de la atención de enfermería, considerando las expectativas del cliente a través de “cedulas de valoración” que permite establecer in diagnostico situacional operativo que facilita la identificación de los problemas.

De esta manera la calidad de la prestación de los servicios de enfermería puede enfocarse a las expectativas de las clientes que por su parte esperan cortesía, ambiente agradable, tiempo de espera reducidos, privacidad, información medica completa, personal calificado diagnostico y tratamiento eficiente.

El modelo estudio de caso de esta investigación propone un enfoque de procesos resultados de la evaluación de la calidad.

PROPÓSITO

El propósito de nuestro proyecto es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios por la atención brindada por enfermería en los diferentes servicios del hospital materno infantil niño Jesús, con el fin de brindar estrategias educativas no solamente para el personal de enfermería sino también para los usuarios y de esta manera tratar de mejorar el cuidado que presta el personal de enfermería en los diferentes servicios de la institución.

Mediante esta investigación queremos mejorar las falencias encontradas y así prestar los cuidados de enfermería con calidad humana de una manera integral.

OBJETIVO GENERAL

- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios por la atención de enfermería en el hospital materno infantil niño Jesús en el periodo comprendido 2006-2007.

PREGUNTAS ORIENTADORAS

- ¿Cual es la relación que el usuario observa en la atención enfermera-paciente, en el hospital materno infantil niño Jesús?

- ¿Cual es la atención que presta la enfermera en los diferentes servicios del hospital materno infantil niño Jesús?

- ¿Cuáles serian los cambios, o sugerencias que el usuario realizaría en la atención brindada por enfermería en los diferentes servicios del hospital materno infantil niño Jesús?

MARCO DE REFERENCIA

MARCO TEORICO

1. ¿La comunicación interpersonal en la relación Enfermera-paciente?

La enfermera requiere de competitividad profesional, múltiples habilidades y relación armónica, es muy importante la relación enfermera- paciente pues esta relación tramite a diario un impacto personal por medio de la comunicación.

La comunicación es un proceso delicado y complicado por medio del cual nos podemos entender para vivir con los demás. En el caso de la relación interpersonal esto significa conectarse con otras personas un nivel emocional. En el caso de la relación enfermera –paciente, nueve habilidades pueden coayudar a enriquecer la importante labor que desempeña.

La enfermera su contribución afectiva y potencial, es un puntal en la recuperación del mismo.

Para comprender mejor a los pacientes la enfermera tiene que dar atención a lo que hace no lo que dice; son tan importantes las conductas que la enfermera demuestre a los pacientes, es sumamente importante que en la relación enfermera paciente exista los siguientes componentes:

- Compromiso visual.
- Postura y movimiento.
- Gestos y expresiones.
- El vestir y el aspecto
- Voz y variedad vocal
- El lenguaje
- La atención.
- El humor
- Naturalidad

La importancia de la relación enfermera-paciente, la enfermera debe aguzar sus sentidos, desarrollar su capacidad de escuchar y de observar la comunicación no verbal y el lenguaje emocional del paciente.

2. ¿Que es el proceso de atención en enfermería?

El proceso de atención de enfermería cuenta con 5 fases para su elaboración que son las siguientes:

- Valoración: Es la primera fase del proceso de enfermería que consiste en la recogida y organización de los datos que conciernen a la persona, familia y entorno. Son las bases de las decisiones.
- Diagnostico de enfermería: Es el juicio o conclusión que se produce como resultado de la valoración de enfermería.
- Planificación: Se desarrollan estrategias para prevenir, minimizar o corregir los problemas, así como para proporcionar la salud.
- Ejecución: Es la realización o puesta en practica de los cuidados programados.
- Evaluación: Comparar las respuestas de la persona, determinar si se ha conseguido el objetivo establecidos.

Los objetivos:

Del proceso de enfermería es constituir una estructura que pueda cubrir, individualizándolas, las necesidades del paciente, familia y comunidad.

Las ventajas :

Para el paciente son:

- Participación en su propio cuidado
- Continuidad en la atención
- Mejora la calidad de atención.

Para la enfermera son:

- Se convierte en experta



- Satisfacción en el trabajo
- Crecimiento profesional

Las características:

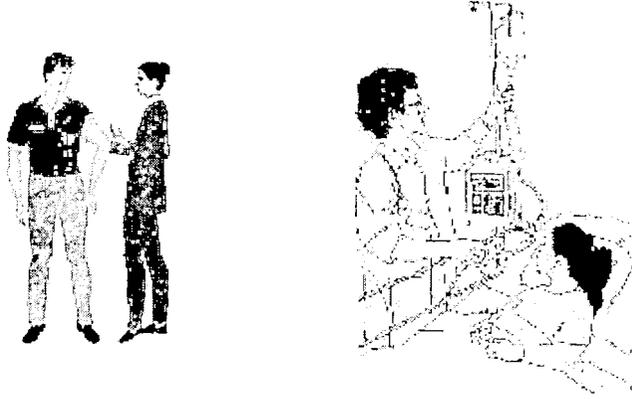
- Se dirige hacia un objetivo
- Es sistémico.
- Es dinámico.
- Es interactivo.
- Es flexible.
- Tiene una base teórica.

3. ¿Cuales son las funciones de enfermería?

En cualquier medio donde desempeñe su trabajo una enfermera se da la combinación de estos tipos de funciones. Así mismo las enfermeras/os desempeñan actividades:

1. Asistenciales
 1. En Atención Primaria
 2. En Atención Especializada
 3. En los Servicios de Urgencias
2. Docentes
3. Administrativas
4. Investigadoras

1. FUNCIÓN ASISTENCIAL.



Es la que va encaminada a apoyar al individuo en la conservación de su salud y le ayuda a incrementar esa salud y se encarga de apoyarle en la recuperación de los procesos patológicos.

Las actividades asistenciales se realizan en:

1. Medio hospitalario:

Es el que más ha dado a conocer a la enfermería hasta hace unos años. La asistencia en este medio se concreta en las actividades que van a mantener y recuperar las necesidades del individuo deterioradas por un proceso patológico. Para ello la función asistencial se desarrolla tomando los tres niveles de atención de salud y sus actividades se resumen en:

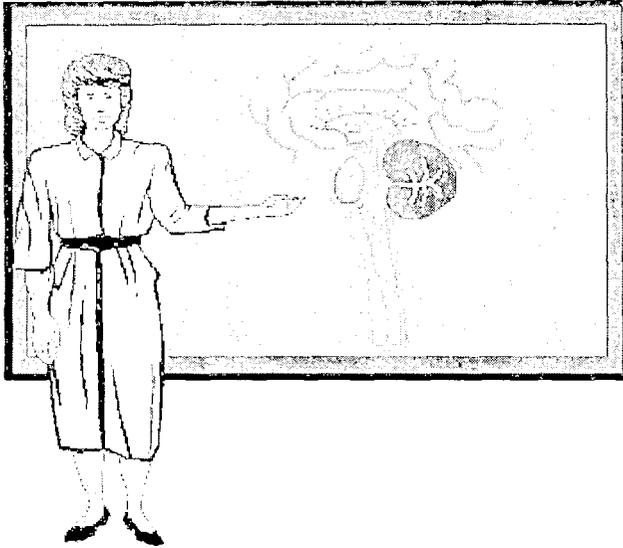
- atender las necesidades básicas
- aplicar cuidados para la reducción de los daños provocados por la enfermedad.

2. Medio Extrahospitalario/comunitario:

El personal de enfermería desarrolla una función asistencial en este

medio desde una interpretación como miembro de un equipo de salud comunitaria compartiendo actividades y objetivos.

2. FUNCIÓN DOCENTE.



La enfermería como ciencia tiene un cuerpo de conocimientos que le es propia y específica y que le crea la necesidad de trasmitirla. Por una parte la formación de los futuros profesionales en los niveles de planificación, dirección, ejecución y control de la docencia. Por otra parte, como profesional sanitario que es y como parte de sus actividades deseará intervenir en el proceso de educación para la salud.

Actividades necesarias para cumplir la función docente.

- Educación sanitaria a personas, familias, núcleos sociales y comunidad.
- Educación del equipo sanitario, capacitado como todos los integrantes para cumplir las actividades de su competencia.
- Formación continuada, favoreciendo un alto nivel de conocimientos de todo el personal sanitario mediante cursos, charlas,

conferencias, etc.

- Educación permanente, es la obligación que tienen todos los profesionales para seguir autoeducándose siguiendo el avance de la ciencia.

3. FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.

Son muchas las actividades administrativas que realiza enfermería desde los cargos directivos hasta la enfermera asistencial, desde las enfermeras docentes (en las Universidades) a aquellas que desempeñan su labor en centros de Salud Pública o Comunitaria.

Por definición administrar es actuar conscientemente sobre un sistema social y cada uno de los subsistemas que lo integran, con la finalidad de alcanzar determinados resultados. Es una actividad vinculadora que permite aprovechar la capacidad y esfuerzos de todos los integrantes de una organización dirigiéndolos racionalmente hacia el logro de unos objetivos comunes.

El propósito de la labor administrativa es lograr que el trabajo requerido sea efectuado con el menor gasto posible de tiempo, energía y dinero pero siempre compatible con una calidad de trabajo previamente acordada.



4. FUNCIÓN INVESTIGADORA.



En enfermería se realiza función investigadora mediante todas aquellas actividades que van a fomentar el que la enfermería avance mediante investigaciones, estableciendo los campos en que se considera que enfermería desee trabajar (en colaboración con los otros equipos de salud).

- a. Permite aprender nuevos aspectos de la profesión.
- b. Permite mejorar la práctica.

Algunos campos de investigación son:

- la comunidad sobre la cual se actúa.
- el alumno a quien se enseña.
- la materia docente en si misma.
- los procedimientos de enfermería y su efectividad.
- las pruebas de nuevas técnicas

ANTECEDENTES

El estado de salud de la población se puede definir como la categoría de salud pública que se expresa sistemáticamente para un momento histórico concreto, el nivel alcanzado en la relación del hombre con la naturaleza y entre los propios hombres respecto a la salud en el plano biofísico, psicológico y social.

Existen varios factores que determina la salud del individuo como son los biológicos, naturales, económicos, sociales y psicológicos. al analizar los elementos que participan en los factores psicológicos, se encuentra que no solo se refiere a los aspectos psíquicos que intervienen en la aparición de determinadas enfermedades o como reacciona el hombre a determinada enfermedad y como la afronta.

La satisfacción de la población con los servicios de salud que reciben y con la calidad de la relación de enfermera – paciente es un objetivo importante del sistema nacional de salud y proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente en los aspectos en los que en última instancia es árbitro definitivo.⁽¹⁾

Es importante dedicarle al paciente una buena atención afectiva y de preocupación por sus problemas personales y sociales, además de preocuparse por sus problemas de salud.

La satisfacción del paciente es in componente importante en la calidad de la atención, pero también es parte del estado de la población en relación con los servicios de salud que reciben, por lo que alcanzar la máxima satisfacción en la población es un objetivo esencial en la atención primaria de salud.

1. BOLDA. Satisfacción laboral de enfermeras. Revista médica. México 1958

La relación enfermera – paciente es un aspecto muy importante, pues una relación basada en la confianza constituye un requisito necesario para la buena marcha del proceso terapéutico. Una comunicación propicia que le permita tener una información adecuada y generar en el enfermo un sentimiento de seguridad, son aspectos que inciden positivamente en la evolución de la enfermedad.

La satisfacción es en si un bien de la atención y figura en el balance y beneficios y daños, es el núcleo fundamental de la definición de la calidad. Por otra parte la medición de la satisfacción es un valioso instrumento para investigación en materia de salud para sugerencia y planificación, ya que ofrece información de los éxitos y fracasos del sistema de salud o de instituciones o individuos en particular además al ser experimentados por la población refuerza la confianza que esta siente hacia el sistema o incrementa el grado de cooperación y participación activa, que en las acciones de salud pueden obtenerse en una comunidad. (2)

Es muy importante conocer la opinión del usuario por que así se garantizaría una atención optima e integral en la institución, a través de la investigación se descubrirán las falencias que tiene esta y el aporte de usuario se utilizaría para mejorar las condiciones del servicio de salud.

TEORIA DE ENFERMERIA

JEAN WATSON. Teoría del cuidado humanitario

Esta teoría sostiene, que ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas del cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, que permiten la apertura y desarrollo de las capacidades humanas.

El objetivo del cuidado es ayudar a las personas mediante un proceso de transacciones humanas a encontrar un significado a su experiencia, adquirir autoconocimiento, autocontrol y autocuración, para restablecer su armonía, independientemente de las circunstancias externas.

La relación del cuidado transpersonal caracterizado por una clase especial de cuidado humano que depende de el compromiso moral de la enfermera de proteger y realzar la dignidad humana, así como el mas profundo / mas alto yo. El conocimiento del cuidado de la enfermera transmitido para conservar y honrar el espíritu incorporado, por lo tanto, no reducir a la persona el estado moral de un objeto.

El conocimiento de cuidado de la enfermera y la conexión que tiene el potencial para curar dado que la experiencia, la percepción y la conexión intencional ocurren esta relación describe como la enfermera va mas allá de una evaluación objetiva, mostrando preocupación (interés) hacia el significado subjetivo y mas profundo de la persona en cuanto a su propia situación de salud.

El conocimiento del cuidado que tiene la enfermera se hace esencial para la conexión y el entendimiento de la perspectiva de la otra persona.

Este acercamiento destaca la unicidad tanto de la persona como de la enfermera y también la mutualidad entre los dos individuos, que es fundamental a la relación. Como tal la preocupación del que cuida y del cuidado, se conectan en una búsqueda mutua de significado e integridad y quizás para la trascendencia espiritual de sufrimiento.



MARCO LEGAL

➤ **Constitución política de Colombia de 1991 Art. 48**

La seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestara bajo la dirección, coordinación y control del estado en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad.¹

La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del estado, se caracteriza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción y recuperación de la salud.

La seguridad social podrán ser prestada por entidades publicas o privadas por de conformidad con la ley. No podrá destinar ni utilizar recurso de las instituciones de seguridad social para fines diferentes a ellas.

En Colombia la salud se encuentra regida por **la ley 100 de 1993** la cual trata acerca del **Sistema General de Seguridad Social en Salud**.

Esta fue creada con el fin se suplir todas las necesidades que tenia el pueblo colombiano y de esta manera mejor la atención en salud.

El Sistema General de Seguridad Social en Salud. Es un conjunto de normas destinadas a garantizar a toda la población el servicio en salud en todos los niveles en atención.

1. Constitución política de Colombia 1991 Art. 48.

➤ **Ley 100/93 Art. 2**

Principios: El servicio público esencial de seguridad social se prestara con sujeción a los siguientes principios:

- **EFICIENCIA:** Los servicios deben ser prestado en forma adecuada, oportuna y eficiente.
 - **UNIVERSALIDAD:** Garantía de protección para todas las personas sin ninguna discriminación.
 - **SOLIDARIDAD:** Es la practica de la mutua ayuda entre las personas y generaciones.
 - **INTEGRALIDAD:** Es la cobertura de toda las contingencia que afectan la salud.
 - **UNIDAD:** Articulación de política, instituciones, regímenes, procedimientos, y prestaciones.
 - **PARTICIPACION:** Es la intervención en la comunidad a través de los beneficios de la seguridad social en la organización, control, gestión, y satisfacción de las instituciones.
- **Art. 4:** Del servicio público de seguridad social.

La seguridad social es un servicio publico obligatorio cuya dirección coordinación y control esta a cargo del estado y que será prestado por las entidades publicas o privadas en los términos y condiciones establecidos en la presente ley. Este servicio público es esencial en lo relacionado con el sistema general de seguridad social en salud.²

2. Ley 100/1993 Sistema General de Seguridad Social en Salud.

➤ **Art. 6:** Objetivos.

- El sistema general de seguridad social en salud ordena las instituciones y los recursos necesarios para alcanzar los siguientes objetivos:
- Garantizar las prestaciones económicas y de salud a quienes una relación laboral y capacidad económica suficiente para afiliarse al sistema.
- Garantizar la prestación de los servicios sociales complementarios en los términos de la presente ley.
- Garantizar la aplicación de la cobertura para lograr que toda la población acceda al sistema.

➤ **Ley 266/1996.**

En Colombia la ley 266/96 reglamenta el ejercicio profesional de enfermería e incluye la calidad como uno de los principios rectores en el cuidado de enfermería. La define como una ayuda eficiente en términos de oportunidad y uso adecuado de los recursos y afectividad; es decir que produzca el impacto deseado para los sujetos receptores del cuidado. Este debe fundamentarse en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos.

➤ **Art. 19:** La calidad de la atención de enfermería.

Con el fin de garantizar un cuidado de enfermería con calidad científica, técnica, social, humana, y ética se cumplirán las siguientes disposiciones:

- El ejercicio de la profesión de enfermería en Colombia se ejercerá dentro de los criterios y normas de la calidad de atención y educación que establezca la ANEC y la asociación colombiana de facultades de enfermería.
- La dirección de las facultades, escuelas de enfermería, instituciones, departamentos, carreras o programas que funcionen en las universidades y organismos educativos y cuya función se relaciona con la formación básica del profesional de enfermería.
- Los profesionales de enfermería organizarán, dirigirán, controlarán a cargo de profesionales de enfermería los servicios de estas.
- Los profesionales de enfermería vigilarán la conformación cualitativa y cuantitativa de los recursos humanos.
- Ley 911/2004 Declaración de principios y valores éticos.

Art. 1: El respeto a la vida, a la dignidad de los seres humanos y a sus derechos, sin distinción de edad, credo, sexo, raza, nacionalidad, lengua, cultura, condiciones socioeconómicas e ideología política, son principios y valores fundamentales que orientan al ejercicio de la enfermería.

ISO 9000:

Se describen todos los procesos y procedimientos que tienen lugar dentro de una empresa inventariando las actividades, se ponen de relieve las facetas que pueden ser mejoradas con el fin de optimizar la calidad del producto final.

La calidad tiene varios significados, muchos de los cuales son subjetivos como el concepto de excelencia. No obstante, en el campo de la gestión de la calidad el significado es más específico según la norma ISO 8402 de 1994, la calidad es el total de las características de una entidad que corresponde a su capacidad para satisfacer a sus necesidades explícitas e implícitas.

La cláusula 45 de la norma ISO 9000 se refiere a las siguientes 4 facetas de la calidad:

- Calidad debido a la definición de las necesidades de productos
- Calidad debido al diseño del producto
- Calidad debido al cumplimiento del diseño del producto
- Calidad debido al soporte (servicio) del producto.

➤ **Capítulo 2 del acto del cuidado de enfermería**

El acto de cuidado de enfermería es el ser y esencial de la profesión.

se fundamenta en sus propias teorías y tecnologías y en conocimientos actualizados de las creencias biológicas sociales humanísticas. Se da a partir de la comunicación y relación interpersonales humanizada entre el personal de enfermería en el ser humano, sujeto de cuidado, la familia, o grupo social en las distintas etapas de la vida, situación de salud y entorno.

ISO 9000 en su título III Capítulo 1 Art. 9.

Hace referencia a que es deber del profesional de enfermería respetar y proteger el derecho a la vida de los seres humanos, desde la concepción hasta la muerte. Así mismo respetar su dignidad, integridad genética, espiritual y psíquica (La violación de este artículo constituye una falta grave). 3

Decreto 2174 del 20 de noviembre de 1996:

Por medio del cual se garantiza la organización del sistema de garantía de la calidad en Colombia, define la calidad como “el conjunto de características técnico – científicas, humanas, financieras que debe tener la seguridad social. 4

3. ROBERT, Peach. Manual de ISO 9000 Mc Graw Hill. Pág. 36

4. Ministerio de salud. Decreto 2174

PLAN DE ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Cual es el servicio que presta la enfermera en el cuidado de enfermería en el hospital materno infantil niño Jesús?

R// Roció, Maria, Milena, Carmena.

“Opinan que algunas veces son amables se portan bien y brindan información a los familiares”

Análisis de la respuesta: Los usuarios opinan que la relación enfermera –paciente es regular por que algunas veces son tratados con amabilidad y cortesía y reciben la información necesaria de su estado de salud.

Análisis de estudiantes: La relación enfermera –paciente debe estar basada en el respeto mutuo confianza y amabilidad por medio de esta el paciente se recupera mas rápidamente.

2. ¿Cual es la atención que presta la enfermera en los diferentes servicios del hospital materno infantil niño Jesús?

R// Los 30 usuarios escogidos por conveniencia del grupo opinan:

“Que en algunas veces la atención es buena y otras veces es regular por que en muchas ocasiones realizan los procedimientos sin amor, cuidado y maltratan a nosotros los pacientes”.

Análisis de la respuesta: La atención de enfermería en general para los 30 usuarios entrevistados por conveniencia del grupo es un poco inadecuada por que ellas no prestan sus servicios con calidad.

Análisis del estudiante: La atención que brinda enfermería en el hospital materno infantil niño Jesús debe ser integral humanizada y con calidad, basada en el proceso de enfermería.

3. ¿Cuáles serían los cambios o sugerencias que el usuario realizaría en la atención brindada por enfermería en los diferentes servicios del hospital materno infantil niño Jesús?

R// Los 30 usuarios escogidos opinan que:

“Las enfermeras de la institución deben realizar charlas educativas en cada servicio que presta la clínica para si poder conocer un poco mejor como dar de comer a nuestros hijos, la importancia de la citología entre otras dudas que podemos tener.”

Análisis de la respuesta: Deben realizar charlas en nosotros los usuarios de los diferentes servicios de la institución para el mejoramiento de nuestra salud.

Análisis del estudiante: Las enfermeras del hospital materno infantil niño Jesús deben implementar estrategias educativas en salud hacia los diferentes usuarios asistentes a la institución, para si poder cambiar un poco sus estilos de vida.

CONCLUSIÓN

En nuestra investigación cualitativa tipo estudio de caso realizada en el hospital materno infantil niño Jesús, los resultados de nuestro análisis investigativo con respecto a la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios por la atención brindada por enfermería en los diferentes servicios de dicha institución nos dio como resultado que el cuidado y atención de enfermería es regular en general especialmente en las horas de la noche y en la prolongada espera para brindar información oportuna al usuario y familiares .

Queremos dejar plasmado tanto en la institución como en la universidad y próximos investigadores este proyecto para que se lleve a cabo el proceso de aprendizaje y así puedan intervenir en este empleando estrategias educativas.

Fue muy gratificante para nosotras como futuras profesionales en el campo de la salud trabajar este tipo de proyecto de tal magnitud ya que no solo aprendimos a manejar la parte investigativa si no que también trabajamos conjuntamente con el paciente siendo este el eje fundamental de la sociedad y de nuestra profesión y así poder mejorar la atención de enfermería en el hospital.

RECOMENDACIONES

- Que las enfermeras mejoren la calidad de atención en los diferentes servicios del hospital materno infantil niño Jesús por medio de estrategias educativas fundamentadas en el mejoramiento del cuidado de enfermería.
- Que los usuarios afiliados al régimen subsidiado perteneciente al hospital materno infantil niño Jesús brinden sugerencias al personal de enfermería con el fin de manifestar su inconformidad en la atención por parte del personal de enfermería.
- Que esta investigación sea fuente de información oportuna para el hospital materno infantil niño Jesús con el fin que se tenga conocimiento de las falencias encontradas en los diferentes servicios de la institución.

- Que nuestro proyecto sea fuente de investigación en la Universidad Simón Bolívar (hemeroteca) para los alumnos de Enfermería de otros semestres como guía de sus proyectos investigativos.

- Que los alumnos que pertenezcan a séptimo semestre en proyecto de investigación III continúen con el trabajo investigativo ejecutando planes de intervención para mejorar falencias mediante proyectos cualitativos y cuantitativos.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

RECURSOS HUMANOS:

Integrantes del proyecto:

Sol Maria Ballestas M.

Adriana Barranco R.

Johanna Campo L.

Greys Narváez P.

Soad Pineda C.

ASESORA METODOLOGICA:

Gloria Lastre

Mónica Gómez

PRESUPUESTO

Elementos	Número de Elementos	Valor Unitario	Valor Real	Valor total
Desplazamiento del grupo	14 veces	2.600 por persona	\$ 182.000	\$182.000
Internet	10 horas	1.500	\$ 15.000	\$ 15.000
Disket	4	\$ 1.000	\$ 4.000	\$ 4.000
Impresión del trabajo	150	400	\$60.000	\$60.000
Fotocopias	100	70	9.600	\$9.600
CD,	3	\$ 1.000	\$ 3.000	\$ 3.000
Quemada de CD	3	\$1.000	\$ 3.000	\$ 3.000
Empaste	2	\$ 8.000	\$ 16.000	\$ 16.000
Carpetas	2	\$ 500	\$1000	\$1000
Anillado	1	\$3.000	\$3.000	\$3.000
Total			\$295.600	\$295.600

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Continuación del proyecto																				
1ª entrega y devolución del proyecto																				
Correcciones del proyecto																				
2ª entrega y devolución del proyecto																				
Complementación del proyecto																				
Entrega y sustentación del proyecto																				

BIBLIOGRAFIA

- Bretones, Álvarez, C. Construcción y validación de una encuesta de satisfacción de los usuarios de atención primaria. España 1997, Pág 50.
- Chávez Aguilar F. La relación medio paciente enfoque comunicacional, revista medica Editorial norma. Pág. 82.
- Donabedian, A La calidad de atención medica. Prensa medica Mexicana .1999.
- Avendaño, C. Riesgo para la salud de las enfermeras del sector publico en Chile. Dic 15-26.
- Bolda 1958. Escala de opinión sobre el trabajo.
- Chávez y Col (1996). Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. Revista Medica. IMSS. Mayo-Junio 34.
- Chiavenato, y (1990) Administración de recursos humanos. MC graw-Hill.
- Dunnette, M. psicología industrial Editorial. Trillas. México. 1979.
- Escuela andaluza de la salud pública (1997) Experiencia del área hospitalaria, virgen macarena de la Sevilla. La satisfacción del profesional, termómetro de la organizacional Diario medico gestión. Septiembre.
- Gibson, J. Organizaciones, conducta, estructura y proceso. Editorial. Interamericana. Mexico. 1985.
- Kerovac, S. El pensamiento enfermero. Barcelona. 1996.
- Kramer. Trabajo satisfacción y retención, reflexiones para la beca de los noventa. Barcelona España. 1992.
- Krichkaew. Satisfacción de los usuarios por la tensión de las enfermeras. 1998.
- Lázaro. Cualidades de las enfermeras desde el punto de vista del usuario. Enfermería clínica editorial doyma. 1994.

- Lefevre, M. Juicio clínico en el cuidado de enfermeros. Barcelona.
- Locke, E. Las causas de una buena satisfacción.
- Rodríguez Luís. Los diagnósticos enfermeros revisión crítica y guía. Barcelona 2000.
- Marius, M. Apuntes sobre un nuevo modelo de la relación medico enfermero, paciente. Editorial Interamericana. 1999.
- Marriner, Tomy. Guía de gestión y dirección en enfermería. Editorial Panamericana. Madrid 1998.
- Medina, J. La pedagogía del cuidado, saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. Barcelona.1999.
- Milkovich, T, Boudreau W. Dirección y administración de recursos humanos, Un enfoque estratégico. Editorial Iberoamericana. 1994.
- Paravicit. 1998 satisfacción laboral de mujeres académicas de la universidad de concepción. Chile.
- Parra. C, satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en el servicio de atención médica de urgencia en la región metropolitana. Chile.
- Proyecto de intervenciones, IOWA 1999. Clasificación de intervenciones de enfermería. Madrid.
- Pearson, J. Contribuciones para la satisfacción de los usuarios por la atención. Madrid
- Robbin, S Comportamiento organizacional. Conceptos contravercias y aplicaciones. 3 ediciones. Ed hispanoamericana. México.
- Salinas, A,C 1994 La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención medica salud publica. Medico.
- Saluo, C. 1995. Estrés laboral, extralaboral y síntomas psicomaticos en la mujer enfermera.

- Sánchez, Romero J. Atención primaria en salud. Editorial interamericana. España.
- Sonis, A. 1976 Atención en salud, tomo II. Medicina sanitaria y administración en salud.
- Teherán Saúl. El estrés físico y psicológico en el trabajo. Editorial Centro de publicaciones, Ministerio de trabajo y seguridad social, Madrid España.
- Zúñiga, Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de consultorios urbanos y rurales de las comunas de la provincia de concepción. Avance de tesis para optar al grado de magíster en enfermería mención salud comunitaria, Universidad de concepción. Chile.
- [http:// WWW. abadib.es/5jornadas-salud/comunicación 37 htm.](http://WWW.abadib.es/5jornadas-salud/comunicación37.htm)
- [http// acceso-uv.es/usabilidad/htm.](http://acceso-uv.es/usabilidad/htm)
- [http// sisbib.unmsm-edu.pe/revistas/situa/n232004/satisfacción.htm.](http://sisbib.unmsm-edu.pe/revistas/situa/n232004/satisfacción.htm)
- Callahan J. Defining. Crisis and emergency. Crisis 1994;15(4):164-71.
- Dorebedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica.
- Hallan L. Ciaj D. Organization of primary health services out side normal waiking hours. BMJ.
- Krosen G, Baubin M, Scheimel A. Austuan emergency medicine in an internacional compaison. Wien Klin
- Morechead M. La auditoria médica como instrumento evaluativo.
- Starfiel B. Medición de logros de la atención primaria.
- Bechel W. Emergency medical services: factores associated with poor survival. JAMA 1994; 272(20):1574.
- Fienk J. El concepto, la medición de accesibilidad en investigaciones sobre servicios de salud.
- MINSAP. Carpeta Metodológica. Sistema Integrado de Urgencias Médica. SIUM; 1996.
- MINSAP. Carpeta Metodológica. Organizaciones de los servicios de enfermería en la atención primaria de salud 1998.

ALLEN'S

GLOSARIO

DICCIONARIO CASTELLANO

Nivel: valoración cuantitativa y objetiva de la manera de vivir en un grupo social.

Satisfacción: contento, placer, gusto. Acción por la que se separa una ofensa de un daño.

Usuario: el tiene derecho de usar hasta cierto punto las cosas.

Atención: aplicación de la mente a un objeto. Llamar la atención

Enfermería: disciplina dedicada a brindar cuidados integrales

Servicio: acción y efecto de servir

Salud: completo bienestar físico y mental

PUNTO DE VISTA DE LA SALUD

Nivel: estado subjetivo que se alcanza cuando se ha trazado un objetivo, depende del nivel de expectativa, eficiencia y desarrollo

Satisfacción: tiene relación con los aspectos del desempeño y Principalmente con las relaciones organizacionales, con el propósito de mejorar en forma continua las condiciones en la prestación de salud, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los accesos son factores extrínsecos de la satisfacción.

Usuario: es el cliente de dicha entidad perteneciente a una entidad prestadora de salud quien tiene derecho según el protocolo de cada entidad.

Atención: prestar un servicio en forma continúa y objetiva hacia el cliente que lo amerite o lo necesite desde el enfermo hasta el sano

Enfermería: disciplina encargada de brindar cuidados integrales y logísticos por medio de conocimientos científicos siguiendo normas y reglas que ayuden a mejorar física y emocionalmente al cliente que lo amerite o necesite

Servicio: organización destinada a cuidar los intereses públicos o satisfacer necesidades colectivas de la entidad

PUNTO DE VISTA ECONOMICO

Nivel: valoración cuantitativa estratificada de bienes y raíces

Satisfacción: la satisfacción laboral establece una relación negativa con el ausentismo y la rotación del personal, es decir, los individuos están satisfechos con su trabajo

Usuario: en la economía un usuario es una persona u organización que consume al proveedor de servicios

MATRIZ DE PREGUNTAS DESCRIPTIVAS PARA INTERRELACIONAR ELEMENTOS DE OBSERVACION

	ESPACIO	OBJETOS	ACTOS	ACTIVIDADES
ESPACIO	El espacio carece de luz y ventilación	Hay objetos necesarios para cubrir las necesidades del paciente y están bien ubicados.	Se administra los medicamentos a la hora indicada por el médico y se realizan las curaciones 2 veces al día	Administración de medicamentos, curaciones, educación al paciente, canalización, entre otras.
OBJETOS	Los objetos están bien ubicados para el espacio	<ul style="list-style-type: none"> • camas • mesas • atril • sillas 	La forma adecuada para cada actos	Atril colocar las soluciones, mesa para las pertenencias del paciente, cama y sillas descanso
ACTIVIDADES	Área de hospitalización de gineco-obstetricia	Dependiendo la actividad se incorpora el objeto	Hospitalización, sala de gineco-obstetricia, neonatos	Administración de medicamentos, curación post-cesareadas, vigilar bolo de seguridad
TIEMPO	Según el horario correspondiente a cada procedimiento	De ninguna forma se afectan los objetos	Según plan de actividades o cronograma de actividades	Según los horarios establecidos
ACTORES	Están ubicados en el servicio de hospitalización y gineco-obstetricia	Durante su estancia en los diferentes procedimientos	Realizan actos para contribuir a su recuperación	Son los principales involucrados en las actividades, son el objetivo del trabajo
OBJETIVOS	Se realizan en los diferentes espacios	Se incluyen según el procedimiento	En cada acto es necesario tener presente el objetivo a realizar	Todas las actividades se realizan orientadas a cumplir los objetivos de los actores
SENTIMIENTOS	En el vínculo madre-hijo, las relaciones interpersonales	El agradecimiento, amor y sentido de pertenencia	Afectan los actos en la medida que se realizan	Afectan las actividades dependiendo de la iniciativa y ganas de colaboración

EVENTOS	TIEMPO	ACTORES	OBJETIVOS	SENTIMIENTOS
Cómodo y amplio para realizar los eventos	Se utiliza el tiempo necesario	Pacientes hospitalarios en el área de gineco-obstetricia	Lograr la comodidad del paciente con el espacio que cuentan	Insatisfacción por parte del paciente debido a la falta de luz y ventilación
Se utilizan de forma adecuada y correspondiente a cada evento	Los objetos se utilizan en el momento en que se necesiten	Los pacientes utilizan de forma adecuada los objetos	Contar los materiales necesarios para cada procedimiento	Existen los elementos necesarios pero hay poca privacidad
Se realizan intervenciones relacionando las actividades y los eventos	Las actividades varían según cada procedimiento	En la etapa de recuperación luego de una intervención	Mejorar el estado de salud del paciente, mediante las actividades realizadas	En la relación enfermera-paciente
Según se dé la oportunidad	Ronda médica, baño general, dieta ordenada, administración de medicamento, vigilar bolo, notas de enfermería	En el momento que se le realice las intervenciones o procedimientos	Lograr que para cada actividad haya un tiempo determinado	Cuando los procedimientos se prolongan mas de lo necesario
Están dispuestos a participar en todos los eventos	Constantemente se podría decir que cada semana hay un cambio significativo	Pacientes post-partos, post-cesareadas y neonatos	Lograr que la intervención que se le realice sea satisfactoria	Gratitud, respeto, alegría por la llegada de un nuevo ser
En la realización de los eventos se tiene en cuenta los objetivos	Para cada objeto hay un tiempo establecido	De una manera determinante ya que son los actores el centro especial por lo que se busca el objetivo	Brindar un cuidado integral a los pacientes y contribuir a su mejoría	A través de la concientización de haber logrado los objetivos
Dependiendo del estado de ánimo del actor	Desde el momento de la concepción, durante el embarazo después del parto y para toda la vida	Sentimiento de amabilidad, cordialidad, colaboración, humildad	En la medida que se cumplen los objetivos los sentimientos aumentan	Vínculo afectivo padre-hijo, madre-hijo. amor, gratitud a Dios

**EVALUANDO EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR
LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS DIFERENTES SERVICIOS
DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL NIÑO JESÚS 2006-2007.**

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE ENFERMERIA VII**

ENTREVISTA

1. ¿Cual es el servicio que presta la enfermera e el cuidado de enfermería en el hospital materno infantil niño Jesús?

2. ¿Cual es la relación que usted observa en la atención enfermera – paciente?

3. ¿Cual es la expectativa de usted cuando la enfermera lo atiende?

4. ¿Cual es la relación que brinda la enfermera en el cuidado de enfermería durante su estancia en el hospital?

5. ¿Cuales son los servicios prestados por la enfermera en el cuidado de enfermería le parece mas eficiente?

6. ¿Cuales serian los cambios o sugerencias que usted realizaría en el servicio de salud prestado por enfermería?

7. ¿Cual debería ser el tiempo estipulado por las enfermeras según usted para cubrir sus necesidades básicas durante su estancia hospitalaria?

8. ¿Cuales son las actividades educativas que realiza la enfermera durante su estancia en el hospital?

9. ¿Cual es la imagen que tiene usted de las enfermeras (os)?

10. ¿Cual de los procedimientos que realiza la enfermera en el cuidado de enfermería usted a notado que utilizan las normas de bioseguridad?

11. ¿Cual es la visión de usted a cerca del cuidado de enfermería en la institución?

12. ¿Cual es el horario observado por usted en la administración de medicamentos por parte del personal de enfermería de la institución?

13. ¿Cuales son los cuidados que presta enfermería en el turno de las noches?

- 1 Satisfacción del usuario
- 2 Servicio de Atención - Enfermería
- 3 Comunicación interpersonal.
- 4 Relación de enfermera - Paciente
- 5 Responsabilidad
- 6 Ética de la enfermera.
- 7 Enfermería

