



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN
HOSPITAL DE LIMA – PERÚ 2018.**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

INVESTIGADORAS:

LIZANA UBALDO, DELIA CANDELARIA
PISCOYA VALDIVIESO, FÁTIMA DEL CARMEN
QUICHIZ CAMPOS, SANDRA AMELIA

ASESORA:

LIC. PEREA CANCHARES OLGA

LIMA – PERÚ

2018

INDICE

RESUMEN

INTRODUCCION

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Pregunta de Investigación	4
1.3 Justificación	4
1.4 Viabilidad y factibilidad del estudio	6
CAPITULO II: PROPOSITO Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO	7
2.1 Propósito	7
2.2 Objetivo General	7
2.3 Objetivos Específicos	7
CAPITULO III: MARCO TEORICO	8
3.1 Antecedentes	8
3.2 Base Teórica	11
CAPITULO IV: MATERIAL Y METODO	17
4.1 Diseño de Estudio	17
4.2 Población y Muestra	17
4.3 Criterios de Inclusión	18
4.4 Criterios de Exclusión	18

4.5	Variables	18
4.6	Tipo de Variable	21
4.7	Categorías o Dimensiones	21
4.8	Procedimiento	21
4.9	Técnica de Recolección de Datos	22
4.10	Instrumento	22
CAPITULO V: CONSIDERACIONES ETICAS Y ADMINISTRATIVAS		23
5.1	Consideraciones éticas	23
5.3	Presupuesto	24
5.4	Cronograma de Gantt	25
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		27
ANEXOS		32

RESUMEN

El estudio tiene por **Objetivo:** Determinar la calidad de Atención que brinda el profesional de enfermería en el área de observación del servicio de emergencia de un Hospital de Lima. **Material y método:** el estudio es de tipo descriptivo y de corte transversal cuya Población: comprendida por 120 pacientes de Observación II y III que cumplan los criterios de inclusión y exclusión. Recolección de datos se aplicará la técnica de la entrevista; para la variable Calidad de atención del profesional de enfermería en emergencia el cuestionario consiste en un formulario de preguntas que fueron seleccionadas y modificadas de la Escala de Likert de la investigación “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” por el autor: Romero Ameri, Liliam Claudia. El cual fue modificado y consta de datos generales y el contenido presenta 19 ítems, donde se evalúan la dimensión interpersonal y la dimensión confort, con 3 alternativas de respuesta: nunca, a veces, siempre; con un valor numérico de 0,1 y 2 respectivamente y será validado por juicio de expertos. Plan y análisis de datos: el procesamiento de los datos será con el programa Epi INFO 6, y será presentado en tablas de frecuencia y gráficos que corresponden a estudios descriptivos.

Palabras clave: *Enfermera emergencista, calidad de atención, interpersonal, confort.*

INTRODUCCIÓN

La profesión de enfermería se ha ido posicionando con el pasar de los años, sus inicios se dan con la Teórica Florence Nightingale pionera e iniciadora de la profesión en todas sus dimensiones, quien creó el primer modelo conceptual, habiendo realizado los primeros estudios los cuales permitieron iniciar la carrera de enfermería con base científica.⁽¹⁾ Sin embargo nacen nuevos modelos y teorías de atención teniendo como eje principal la intervención sobre la respuesta humana durante el proceso salud – enfermedad, durante todas las etapas de la vida. Cada teórica hace mención en la relación enfermera – paciente, y como se debe brindar la atención de manera que durante el proceso sea de calidad demostrando nuestro saber técnico, usando nuestra base científica y colocando ante todo el lado humanístico.

Al mismo tiempo la Enfermería se ha venido desarrollando en diferentes campos, como en la docencia, en el área administrativa, investigativa, preventiva y sobre todo en el área asistencial, donde en cada uno se encuentran presentes la mejora en las relaciones interpersonales y el cuidado que brindamos ya que esta es la acción que por naturaleza desempeñamos los enfermero durante todas las etapas de vida.

La enfermera tiene un rol importante durante la atención en los servicios de salud, y más aún cuando hablamos de calidad de atención ya que es quien inicia el primer contacto con el paciente y es quien brinda la atención directa durante el lapso que este necesita atención de salud; por lo que una atención de calidad influye en la satisfacción de los pacientes a partir de ello. ⁽²⁾

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desarrollo de la profesión como disciplina surge en 1860 con Florence Nightingale creadora de la escuela de enfermeras y pionera de la enfermería moderna introduciendo la educación formal orientada a lograr una preparación de calidad humana, técnica y ética de manera que con su empeño aportó al logro de mejores estándares de calidad en la atención de salud. (3)

Otras teorías como Hildegard Peplau, que se enfoca en las relaciones interpersonales hace mención de como el profesional de enfermería considera los valores y la cultura cuando se brinda la atención en el área hospitalaria, donde muestra la importancia de ese vínculo que se crea cuando se entra en contacto con el paciente y la familia. Callista Roy en su modelo de adaptación, define que el ser humano es un ser biopsicosocial el cual mantiene una interacción constante con su entorno. (4)

En 1980 Avedis Donabedian define que la calidad que se brinda en la atención de salud se puede obtener en distintos grados, teniendo como fin lograr el mayor beneficio y que este depende del recurso disponible y los valores que regulan el accionar de las personas. Además hace mención a que la calidad es lo que el usuario y/o acompañante define determinando si el producto o servicio brindado ha podido satisfacer la necesidad del consumidor. (5)

Por otro lado la Organización Mundial de la Salud asegura que la atención de calidad es la que logra identificar los requerimientos de salud en los ámbitos preventivo y promocional tanto como de tratamiento y mantenimiento ya sea al individuo o una población haciendo uso de los recursos de manera oportuna y efectiva. (6) De manera que la calidad del cuidado de enfermería sea acertada,

humanizada, eficiente y continua de acuerdo a la práctica profesional responsable y competente de manera que nos dirija a alcanzar la satisfacción del usuario.

La calidad en el cuidado es parte del compromiso profesional ya que es una atención de enfermería que se realiza con el fin de conseguir los resultados esperados en la salud del paciente. De manera que los profesionales desempeñan su actuar dependiendo de la situación en la que las decisiones tomadas tienen el fin de lograr los objetivos y encaminar la calidad de la atención, en el cual el profesional de enfermería ha de ser capaz de manejar las emociones tanto de uno como del paciente, en el momento que se proporciona un apoyo terapéutico apropiado dando la seguridad de su capacidad para desarrollar sus habilidades y comunicarse con eficacia hacia el paciente. (7)

El enfermero emergencista proporciona cuidados dentro del área de emergencia a pacientes con patologías que necesitan una atención inmediata al estar en situación crítica o que ponen en riesgo su vida y pacientes en fase terminal, en el cual el profesional de enfermería se desempeña tomando decisiones basados en los conocimientos científicos considerando la ética profesional fundamentada en el actuar asistencial, (8) no dejando de lado el apoyo emocional que lo diferencia de otro profesional, de manera que el paciente pueda expresar con libertad sus temores e inseguridades.

Por lo tanto el servicio de emergencia, debido a la creciente demanda de atención genera que esta sea más exigente en relación a los servicios que se brindan, de manera que para el profesional de enfermería se crea un mayor reto profesional ya que le permite mantener su perfil y su identidad, no olvidando que la esencia de enfermería es el cuidado. (9)

En la práctica clínica se ha observado que el paciente que ingresa al área de emergencia está amparado bajo la Norma Técnica de Salud de Emergencia la cual conlleva a una serie de atenciones principales de acuerdo a la patología que lo aqueje efectuando posteriormente su derivación al área correspondiente.

Durante este proceso en el cual el usuario llega a la institución para su atención buscando ayuda y comprensión, se encuentra que muchos de ellos no lo consiguen, debido al incremento de la demanda de atención en los diversos hospitales el tiempo que se puede brindar por paciente no es el esperado siendo esta una de las causas por las cuales el usuario no cree que se le brinda la adecuada atención, otro punto son las instalaciones, los equipos médicos y la disponibilidad de materiales para la atención el cual genera un cambio de percepción subjetiva de esta, y si a esto se le suma la ansiedad con la que llega el paciente para ser atendido se genera en él una respuesta negativa que muchas veces dificulta poder establecer una interrelación enfermero paciente; actualmente se ha podido observar que el profesional de enfermería quien tiene como eje principal al paciente y como esencia de su labor el cuidado se han ido perdiendo, es por eso que el usuario no logra obtener la satisfacción del servicio donde se le brinda los cuidados, al ver la situación actual y la poca interacción que tienen.

El Hospital María Auxiliadora cuenta con estudios de investigación de los cuales tenemos el realizado por Dávalos Córdova C., “Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital María Auxiliadora en enero del 2017” el cual cuenta con los siguientes resultados; una insatisfacción global de 50.3 % y la insatisfacción global de 49.3 %.

1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la calidad de Atención que brinda el profesional de enfermería en el área de observación del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora Lima 2018?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La calidad de atención es compromiso de todo profesional de la salud, un compromiso ético con la profesión y con el paciente; es vital que el profesional de enfermería como parte del equipo multidisciplinario y quien tiene la mayor parte

del tiempo un contacto directo con el paciente despliegue diversas competencias además de forjar las relaciones interpersonales las cuales deben ser oportunas, consecuentes, resolutiveas y libres de riesgo, de manera que la calidad de atención sea la óptima que reciba el paciente.

El profesional de enfermería tiene como eje principal al individuo al cual ubica como centro de su actuar, por el cual hace uso de los conocimientos adquiridos enfocándose en el cuidado y la salud, con el fin de brindar la atención de calidad en cada accionar que se realice.

Investigar la opinión acerca de la calidad que brinda el personal de enfermería es un proceso complejo ya que va a depender de las expectativas con las que llega el usuario a la atención y del actuar del profesional en su desempeño, además de sumarle las experiencias ya vividas y la incomodidad propia de la enfermedad.

Poder definir el termino de calidad en la atención de salud debemos explicar las dos dimensiones en las que está establecida la calidad que son la relación interpersonal y confort de los cuales parte el reconocimiento de este, de manera que implica reconocer el área de estudio para así determinar el accionar del profesional y las disposiciones que se tomaran para lograr mejorar la calidad de atención en salud. Por lo que es importante que el profesional de enfermería y personal a cargo del cuidado del paciente considere la comodidad y confort del paciente y las relaciones interpersonales deben desarrollarse de manera asertiva, ya que depende del actuar del profesional para que el paciente forme un concepto de la atención.

El Hospital María auxiliadora cuenta con estudios enfocados en la calidad de atención, el presente proyecto aportaría a la entidad como parte de la base de estudios para lograr el fin común de la profesión que es desempeñar una atención de calidad en el servicio de emergencia en el área de observación del Hospital María Auxiliadora Lima 2018.

1.4. VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD

La investigación será viable porque es de gran interés para la Institución, el área de recursos humanos, departamento de enfermería y el servicio de Emergencia donde aplicaremos el estudio ya que ellos están interesados en obtener resultados y generar estrategias de mejora para el Hospital María Auxiliadora Lima.

La elaboración del trabajo académico es factible porque cuenta con información bibliográfica, apoyo logístico y económico que será asumido por las investigadoras.

CAPITULO II

PROPOSITO Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1 PROPÓSITO

El propósito de este estudio de investigación está orientado a proporcionar información actualizada al Departamento de Enfermería, de manera que las autoridades logren formular estrategias encaminadas a mejorar la calidad de atención de salud viendo al paciente como un ser biopsicosocial, mediante la elaboración de talleres de sensibilización , dirigidos al profesional de enfermería, como una motivación para brindar una atención de calidad de cuidado humanizado individualizado estableciendo la relación enfermera/paciente enfocados al usuario que acude a recibir una atención.

2.2 OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de Atención que brinda el profesional de enfermería en el área de observación del servicio de emergencia de un Hospital de Lima.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la calidad de Atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en la dimensión interpersonal.
- Identificar la calidad de Atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en la dimensión confort.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 ANTECEDENTES

A NIVEL INTERNACIONAL:

Llano Ruiz C., Hermida Cruz P., en Quito-Ecuador, ejecutaron un estudio sobre "Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito". Plantearon como objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad, en la prestación de cuidados brindado por el personal de enfermería del Hospital General Enrique Garcés. La investigación fue descriptivo / transversal. Tuvo como población a los pacientes del Servicio de Cirugía dando una muestra total de 50 pacientes. Se empleó el método de observación directa, la entrevista como técnica para recolección de datos y cuestionario como instrumento. Las conclusiones entre otras fueron de acuerdo a los resultados de la investigación realizada sobre la percepción de los pacientes que se encuentran internados en dicha unidad sobre la calidad es excelente, ya que los pacientes se sienten satisfechos, atendidos y agradecidos con el cuidado que les brindan. Además refieren que las(os) enfermeras(os) son respetuosos en su trato, respetan su intimidad y sus decisiones, que son amables y claros al momento de comunicarse. ⁽¹¹⁾

Castillo Contreras A., México. Realizó el estudio de "Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención del evento obstétrico en el Hospital General de Tula". Teniendo como objetivo general conocer la percepción de cuidado de enfermería otorgado a las pacientes atendidas durante su evento obstétrico en el Hospital General de Tula. Es un estudio cualitativo, transversal. Teniendo como población de estudio mujeres que fueron atendidas para resolución de su embarazo vía vaginal o abdominal en el Hospital General de Tula durante el periodo de diciembre 2015-2016, dando como muestra a 8 gestantes.

Para la recolección de información se utilizó la entrevista. Las conclusiones entre otras fueron que según el código deductivo responsabilidad y los códigos inductivos sentirse atendido y amabilidad, son los códigos que reflejan la percepción de las pacientes acerca del cuidado de enfermería que se les fue brindado durante la atención del evento obstétrico, siendo estos los que aparecen con mayor frecuencia en los discursos de las pacientes. (12)

Loza Sosa J., en Bolivia, desarrolló un estudio sobre "Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, en el segundo trimestre de la gestión 2014". Tuvo como objetivo analizar la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi. La investigación fue descriptivo / transversal. Su población estuvo constituida por 82 pacientes y 6 profesionales del servicio. Las conclusiones según los resultados muestran que el servicio de emergencias referente a la atención que se brinda al paciente se la considera un trato digno". (13)

A NIVEL NACIONAL:

Madrid Quispe G., Chíncha – Ica. Ejecutó la investigación titulado "Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José en el 2016". El estudio es de tipo no experimental de corte transversal. El objetivo fue describir la calidad de atención de enfermería percibida por los usuarios del Nosocomio San José en el 2016. Teniendo una población de 387 pacientes. Se utilizó como instrumento el cuestionario de calidad de la atención de enfermería percibida (CCAEP). Las conclusiones a las que llegaron fue que la calidad de atención de enfermería percibida por los usuarios del Nosocomio San José de Chíncha, tiene que mejorar, ya que de los usuarios que participaron en el estudio manifiestan no querer recibir la atención del profesional de enfermería quien les brindó la última atención. Por otro lado la mayoría de los usuarios consideran que la atención brindada no fue inmediata. (14)

Morales Machco E., en Huaylas Norte-Perú, ejecutó un estudio sobre “Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre abril-junio del 2015”. El objetivo fue determinar la percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de Enfermería en el área de Emergencia. La investigación fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Su población fue conformada por los usuarios de dicho servicio (120), concluyendo con una muestra de 54 participantes. Las actividades realizadas para obtener la información fueron encuestas consistente en el uso del cuestionario tipo escala de liker. Lo que le permitió obtener las conclusiones siguientes, entre otras, señalan que la mayor cantidad de los pacientes perciben la atención del profesional como medianamente favorable. (15)

Fernandez Ayala A., Tiburcio Alcedo L., Vasquez Zevallos F., Huánuco. Realizaron un estudio titulado “Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Nosocomio Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2014”. El objetivo fue determinar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Nosocomio Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco. La tesis es prospectiva y de corte transversal. Con una población de 115 pacientes. Las actividades realizadas para obtener la información fueron encuestas consistente en el uso del cuestionario tipo escala de liker. Lo que le permitió obtener las conclusiones siguientes, entre otras, que la calidad de atención de enfermería es negativa por lo que el paciente no se siente satisfecho con la atención recibida en dicho nosocomio de estudio. (16)

3.2 BASE TEORICA

CALIDAD

Al hablar de calidad podemos decir que existen diversas definiciones, por diferentes autores que son considerados como grandes teóricos quienes manejan puntos de vista diferentes y que han podido definir el concepto de calidad. En la actualidad los directivos de todas las entidades ya sean públicas o privadas, están enfocadas por implementar mejoras si se trata de Calidad en cada uno de sus procedimientos, con la finalidad de llevar un buen servicio para nuestros clientes.

La Real Academia Española señala que la calidad es la particularidad o una totalidad de particularidades unidas a una característica la cual facilita verla como una unidad o un todo para determinar si es buena, peor o mejor a las otras características de su naturaleza. (17)

Por otro lado tenemos por parte de la International Organization for Standardization (ISO), que la calidad va a ser la totalidad de un grupo de acciones cuando se brinda un servicio o de los beneficios que cuenta el producto de manera que se le atribuye un diagnóstico de si se logró satisfacer la necesidad del usuario. (18)

La Organización Mundial de Salud (OMS) precisa que la calidad de la atención de salud es lograr que cada usuario adquiera los servicios tanto para tratamiento como para un diagnóstico más explícito de manera que consiga una atención sanitaria completa tomando en consideración los conocimientos del paciente además de la atención que recibe, para lograr resultados óptimos con el mínimo de errores iatrogénicos y alcanzando la satisfacción del usuario. Por parte de la Doctora Palmer, define calidad como la posibilidad de brindar servicios de salud los cuales deben ser alcanzables y de igual magnitud manteniendo un nivel de profesionalismo de manera que esto permita alcanzar satisfacer la necesidad del usuario. (19)

En el sector salud, calidad gira entorno a la satisfacción del paciente, cada acción involucrada en el proceso de calidad tiene un enfoque distinto y cada uno de ellos tendrá mayor relevancia. Un ejemplo claro se da cuando el paciente o usuario, observa la pronta atención que le brinda en las instalaciones ya sea de un hospital o clínica, la imagen que la institución emite en cuanto a sus ambientes, el personal administrativo como asistencial, esos son algunas condiciones que determinaran la calidad.

Se llega a la conclusión que el concepto de calidad varía de acuerdo en cómo nosotros como personal de enfermería la utilicemos, donde la idea de calidad será diferente cuando se aplique.

Avedis Donabedian instaurador del estudio de la calidad de la atención en salud además de los conceptos y la formación de los pilares de la calidad. Explica que existen modelos y metodologías diferentes para mejorar la calidad, donde sigue siendo efectivo la designación de líderes y responsables de guiar los servicios. Hace énfasis en esta frase “Cualquier método o estrategia de garantía de calidad que se aplique será exitosa” (20)

Su contribución estuvo enfocada en una atención de calidad, por lo que es reconocida mundialmente. Además, elaboró la estructura mediante el procedimiento y obteniendo el resultado, debido a lo cual se formaría la base que permitiría medir y mejorar la calidad de la atención sanitaria. (21)

Según Donabedian, hace mención de tres componentes de la calidad asistencial: El **componente técnico**, donde se aplica la ciencia y la tecnología para un manejo eficiente donde rinde beneficio. De aquí parte lo importancia de los recursos que debemos tener en los servicios para así dar una atención de alta calidad, es necesario tener una organización, y así desarrolle los procesos de diagnósticos, terapéuticos contribuyendo a garantizar una buena atención de calidad. (22)

La estructura hace referencia a los materiales, donde se brinda la atención al paciente.

En segundo lugar, nos menciona el **componente interpersonal**, es la relación de dos personas en este caso la de enfermera paciente- familia, donde el pilar fundamental es la comunicación que debe tener el personal de salud para poder brindar una atención de calidad. El trato que nosotros brindemos en cada momento a través de las intervenciones de enfermería es importante porque todas las personas que acuden a nuestros servicios merecen comprensión, apoyo, discreción, el cuidado, la responsabilidad, la confianza, la empatía, por parte del profesional de salud, y así generamos una buena relación interpersonal. (23)

Componente **confort**, se refiere a los objetos o elementos del entorno del paciente durante su estadía hospitalaria brindan así comodidad y generando al mismo tiempo un mejor bienestar al usuario, para su pronta recuperación. Las intervenciones de enfermería deben estar enfocadas a incrementar el confort y cuidado del usuario, donde el paciente se sienta como en su hogar. (24)

ATENCIÓN DE CALIDAD EN ENFERMERÍA

Brindar atención de calidad en enfermería está relacionado con el cuidado individualizado que se brinda a cada paciente de acuerdo a la situación de salud siendo lo fundamental para el profesional de enfermería. En forma general, Leininger M., precisa que “aquellos actos de asistencia, de soporte o facilitadores que van dirigidos a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana”, Orem D., determina el cuidado como “una actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas”. Marriner A. en el año 2003 manifiesta que, los sistemas de enfermería como secuencias y series de actividades prácticas del personal de enfermería actuando con el fin de defender y organizar la continuidad de las acciones del autocuidado de los pacientes. (25)

Teniendo en cuenta las definiciones podemos mencionar que el cuidado enfermero es toda acción ejecutada que desarrolla la enfermera en la administración del cuidado, entablando un vínculo interpersonal con el fin de comprender al usuario independientemente del escenario en el que se desenvuelve, cumpliendo los niveles de prevención, el actuar durante la enfermedad y finalmente en el restablecimiento del individuo en el procedimiento de la salud-enfermedad.

Desde otra perspectiva según Avedis Donabedian, la atención de salud de elevada calidad define los requerimientos del ámbito en salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de las personas o de la población de manera completa y correcta, de un modo oportuno y efectivo, siendo como es de naturaleza actual del entendimiento, asimismo detalla que la calidad es la apreciación de la persona y/o su familia que consideran de un producto o servicio siendo estos que logran concretar cuando el nivel del artículo o prestación de servicio para satisfacer las necesidades del cliente . (26)

PERFIL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO

La calidad de atención debe cumplir con satisfacer las necesidades percibidas por el paciente, mostrando aptitudes de cortesía y amabilidad cumpliendo nuestra labor de manera integral mirando al paciente como un ser biopsicosocial. La calidad de la atención de enfermería está definida como una prestación precisa, individual, humana, constante y eficaz que proporciona la enfermera de acuerdo a modelos fijados para el desarrollo profesional calificado y de acorde con la intención de obtener la satisfacción del usuario.

El Colegio de Enfermeras del Perú estima que la calidad del cuidado de enfermería es una labor de tipo endógeno, que no es obligado. Está considerado como una labor con la actuación del completo grupo de trabajo considerando el aporte de los integrantes como muy significativo para alcanzar los resultados, significa entonces concebir una educación y cultura de calidad de la atención que sean capaz de proporcionar las atenciones de enfermería, adaptando dispositivos

autorreguladores con análisis de materia constructiva, con superación, regocijo y satisfacción del trabajo realizado en calidad de bien ejecutado. (27)

Por otro lado la instancia del Consejo Internacional de Enfermeras, hace referencia al enfoque primordial del profesional de enfermería que debe considerar para la ejecución del ejercicio profesional la promoción de la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento. (28)

Todo usuario de salud tiene el derecho a obtener una atención de calidad, ya que la necesidad del usuario será la percepción de escasez y de falta que debe ser solucionada satisfactoriamente, logrando así la confianza con el profesional de enfermería. Por lo que la calidad de atención que proporciona el profesional influirá en la percepción del paciente a la hora de calificarla como buena o mala. (29)

SERVICIO DE EMERGENCIA

Los servicios de salud hospitalaria son departamentos que ofrecen un tratamiento inicial a los pacientes con determinadas alteraciones de la salud y daños corporales, requiriendo atención oportuna e inmediata de salud. Las asistencias de emergencia de los hospitales atienden mayormente las 24 horas del día. (30)

El ministerio de Salud MINSA, ha confeccionado la "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia", teniendo como objetivo una atención oportuna y efectiva del usuario la cual constituye una manera sistemática y ordenada de las técnicas y procedimientos que acceden a cumplir con los requerimientos de atención del usuario en situación de emergencia, con la finalidad de obtener un servicio de salud con principios de calidad y oportunidad. (31)

PERFIL DE LA ENFERMERA EN EMERGENCIA

El profesional emergencista tiene la capacidad para actuar frente a diferentes circunstancias de emergencia que acontecen en dicho servicio. La organización y

los procedimientos del servicio determinan la eficacia de la atención, por lo tanto la enfermera realiza una evaluación inmediata. (32)

El profesional de enfermería que se desempeña en departamentos de cuidados de emergencia debe manifestar, agilidad, pericia, competencia, disposición para constituir las prioridades y saber actuar conscientemente con la seguridad en el cuidado de la persona, sin abandonar y recordar que en circunstancias de prestación de emergencia está vinculada con la interacción, integración, relación entre profesional y paciente. La calidad que brinda la enfermera constituye el lazo entre el cuidador y el cuidado de ser, prestando interés, consideración y prudencia fortaleciendo la relación paciente-enfermera. (33)

CAPITULO IV

MATERIAL Y METODO

4.1 TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO

El estudio corresponde a un proyecto de enfoque cuantitativo, con método descriptivo de corte transversal ya que describirá la situación de salud tal como se da en el contexto de la realidad, es decir se obtienen información en relación a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de observación del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.

4.2 POBLACION Y MUESTRA

El presente estudio será realizado en el Hospital María Auxiliadora nivel III de atención, dependencia del Ministerio de Salud, el cual está situado en la Av. Miguel Iglesias N° 968 – en el Distrito de San Juan de Miraflores. El cual es centro de referencia del cono sur de Lima Metropolitano y provincias. El servicio de emergencia y cuidados críticos cuenta con 72 enfermeros, siendo el área de estudio observación quien cuenta con 12 enfermeros para observación II (mujeres) y 12 enfermeros para observación III (varones).

Según los datos estadísticos del último trimestre del servicio de Emergencia del área de observación del Hospital María Auxiliadora, tenemos que, en los meses de octubre, noviembre, y diciembre del 2017 en el área de Observación III (varones) hay un total de 154 pacientes y en el área de observación II (mujeres) hay un total de 270 pacientes atendidos, dándonos un total de 424 pacientes.

FÓRMULA INICIAL:

$$N = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Población Z = 1,96 Nivel de confianza E = 0,05 Error sistemático

p = 0,5 Probabilidad de ocurrencia q = 0,5 Probabilidad de no
ocurrencia

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 186}{0,05^2 * (424 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5} = 137 \text{ pacientes}$$

Siendo la población de muestra 137 pacientes.

4.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Pacientes que se expresen por si solos y se encuentren orientados.
- Pacientes que se encuentren hospitalizados por más de 24 horas.
- Pacientes que sean adultos hospitalizados.

4.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Pacientes que no desean participar en el estudio.

4.5 VARIABLE

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	SUBDIMENSIONES
Calidad de atención del profesional de enfermería en emergencia	La calidad de atención consiste en proporcionar un cuidado con esmero, individualizado, humano, constante y eficaz, que dedica el profesional de enfermería, conforme a teorías y prácticas establecidas para el desarrollo de la profesión responsable y competente con el objetivo de obtener la satisfacción del usuario de salud hospitalizado en emergencia. (34)	Interpersonal	La práctica del profesional de enfermería conlleva al trato y relación con el paciente, siendo esta relación interpersonal que se establece manteniendo una adecuada interrelación, donde debe existir el respeto, la confianza, la empatía, la amabilidad, la cordialidad, la claridad en el lenguaje y con información veraz, completa y oportuna hacia el paciente en la unidad de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación e identificación del profesional de enfermería cargo del paciente. • Ayuda e información de parte de Enfermería. • Trato amable y respetuoso de la enfermera. • Comunicación asertiva y clara del profesional de enfermería. • Respeto por la intimidad del paciente de parte de enfermería. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - A veces - Siempre

		Confort	<p>El profesional de enfermería y los medios de la institución hospitalaria que dispone para la mejora de asistencia de los servicios de salud, el cual implicará un nivel de bienestar, ambiente, asepsia, orden, reserva además de propiciar la confianza para con el paciente en el servicio de emergencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto de creencias y costumbres del paciente. • El profesional de enfermería orienta acerca de los procedimientos que realiza. • Atención de cuidado constante y satisfactorio hacia el paciente. • El profesional de enfermería mantiene el ambiente limpio y ordenado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - A veces - Siempre
--	--	---------	--	---	---

4.6 TIPO DE VARIABLE

Univariable: Calidad de atención del profesional de enfermería en emergencia.

4.7 CATEGORIAS O DIMENSIONES

- Componente interpersonal
- Componente del entorno (confort)

4.8 PROCEDIMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

1ero Autorización: Se presentará el proyecto y gestionará la autorización ante el comité de ética de la UPCH, una vez aprobado pediremos la autorización al Director del Hospital María Auxiliadora para desarrollar dicho proyecto.

2do Coordinación: Una vez aceptado el permiso, se informará y coordinará con la enfermera jefa del servicio de emergencias y con el personal de enfermería para su conocimiento, logrando que nos brinden las facilidades del caso para poder llegar a los usuarios.

3ero Población: Posteriormente habiendo hallado a la población objetivo se le brindará la información necesaria del tema a tratar y del cuestionario de manera que acepten voluntariamente participar en el estudio cumpliendo con los criterios de inclusión. Para la aplicación del instrumento se contará con la autorización previa del paciente mediante el Consentimiento Informado (Anexo 1). El instrumento se aplicará a los pacientes que se encuentren en el área de Observación del servicio de emergencia con una permanencia no mayor de 48 horas, para lo cual se realizará visitas al área de observación de mujeres y varones en los diferentes turnos para observar la demanda de pacientes que ingresan a dicha área y así obtener el tamaño de la muestra.

4.9 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS

La técnica será una entrevista.

4.10 INSTRUMENTO

El instrumento, consiste en un formulario de preguntas que fueron seleccionadas y modificadas de la Escala de Likert de la investigación “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” por el autor: Romero Ameri, Liliam Claudia, dicho instrumento consta de introducción, instrucciones, datos generales y el contenido con 28 ítems con 3 alternativas de respuesta: siempre, a veces, nunca. (35)

El instrumento a aplicar fue modificado y consta de datos generales y el contenido con 19 ítems, donde se evalúan la dimensión interpersonal con 9 ítems y la dimensión confort con 10 ítems, con 3 alternativas de respuesta: nunca, a veces, siempre; con un valor numérico de 0,1 y 2 respectivamente (Anexo 2).

El instrumento será sometido a juicio de expertos el cual será realizado por 7 profesionales de enfermería que se desempeñen en diversas áreas como docencia, asistencial y administrativo, para su validez. Posteriormente se realizará la prueba piloto el cual determinara la validez y confiabilidad estadística mediante la aplicación de la prueba ítem test.

Luego de la recolección de datos, se procederá a elaborar la tabla de códigos de la variable, comparando el parámetro de medición (nunca, a veces, siempre) y el valor del enunciado (0, 1, 2), después se llevará a cabo el procesamiento de los datos en una tabla matriz: calidad, con los ítems de la dimensión interpersonal y confort por pacientes. Los resultados serán presentados en gráficos y/o tablas para su análisis e interpretación considerando el marco teórico.

CAPITULO V

CONSIDERACIONES ETICAS Y ADMINISTRATIVAS

5.1 CONSIDERACIONES ETICAS

Principio de Autonomía:

Se iniciará solicitando el consentimiento de todos los pacientes que conformarán la población de nuestro estudio. Desde el momento que forman de esta investigación se le dará la información correspondiente y sus derechos como participante respetando así su decisión.

Principio de Justicia:

Todos los pacientes que forman parte de nuestro estudio de investigación tienen los mismos derechos y beneficios, al recibir información, independientemente de su condición social, étnica o de género.

Principio de Beneficencia

Luego de haber concluido la investigación, se podrá hacer de conocimiento al Departamento de Enfermería los resultados logrados, de manera que se pueda diseñar talleres orientados a lograr que el profesional de enfermería contribuya en lograr la satisfacción del paciente mediante una atención de calidad.

Principio de No Maleficencia

No se presentará algún riesgo que afecte o perjudique a la población colaboradora del estudio.

5.2 PRESUPUESTO

El financiamiento será asumido por los investigadores.

PERSONAL Personal para procesamiento de dato	TOTAL S/. 300.00
Subtotal	S/. 300.00
SERVICIOS Teléfono Internet Fotocopias Transporte (pasajes) Impresiones Anillados	S/. 100.00 S/. 200.00 S/. 200.00 S/. 220.00 S/. 250.00 S/. 5.00
Subtotal	S/. 1375.00
MATERIAL DE ESCRITORIO Hojas Bond Lapiceros Borrador Líquido Fólder Manila (5) CDs Otros	S/. 13.00 S/. 20.00 S/. 9.00 S/. 2.00 S/. 3.00 S/. 20.00
Subtotal	S/. 72.00
OTROS Imprevistos	S/. 100.00
TOTAL GENERAL	S/. 1550.00

5.4. CRONOGRAMA DIAGRAMA DE GANT

ACTIVIDADES	2017				2018									
	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O
Planteamiento del Problema.	X													
Formulación del problema		X												
Justificación			X											
Viabilidad			X											
Factibilidad del estudio			X											
Propósito	X													
Objetivo general		X												
Objetivo específicos		X												
Marco teórico				X										
Antecedentes				X										
Base teórica				X										
Diseño del estudio				X										
Área de estudio		X												
Población		X	X	X										
Muestra					X									
Definición operacional de variables							X	X						
Procedimientos y técnicas de recolección de datos									X	X				

Plan de tabulación análisis									X	X				
Consideraciones éticas, administrativas									X					
Presupuesto											X	X		
Cronograma													X	

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

(1,2,3,33) Romero Ameri Liliam. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, lima 2008 [Tesis]. Lima. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/Romero_al.pdf

(4) Revista Cubana de Enfermería. Relación enfermera – paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. [Internet] 2016. [Citado 25 Noviembre 2016] Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>

(5,6,7,11,17,25) Coordinadoraprofundsorg. Suñol R. La calidad de la atención; 2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Internet]. [Citado 25 Noviembre 2016]. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

(8,9) IBAMEUE. Perfil de enfermería en urgencias y emergencias. [Internet] 2007. [Citado 20 de noviembre 2017]. Disponibilidad en: <http://ibameue.blogspot.pe/2007/07/perfil-profesional-ultima-version.html>

(10) Dávalos Córdova, C. Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital María Auxiliadora en enero del 2017. [Tesis]. Lima-Perú: Universidad Ricardo palma; 2017. Disponible en: [file:///C:/Users/delis/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunicationsapps_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/S0/103/CarlosDávalos_2017_pdf\[1469\].pdf](file:///C:/Users/delis/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunicationsapps_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/S0/103/CarlosDávalos_2017_pdf[1469].pdf)

(11) Llano C, Hermida P. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. [Internet]. Quito-Ecuador, 2016. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6233>

- (12) Castillo Contreras A. Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención del evento obstétrico en el Hospital General de Tula. [Tesis en Internet]. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2018. Disponible en: <http://132.248.9.195/ptd2018/febrero/0770592/Index.html>
- (13) Loza Sosa J. Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí, en el segundo trimestre de la gestión 2014. [Tesis en Internet] Bolivia: Universidad Adventista de Bolivia, 2014. Disponible en: <http://investigacion.uab.edu.bo/pdf/5.1.pdf>
- (14) Madrid Quispe G. Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José en el 2016 [Tesis en Internet]. Ica: Universidad autónoma de Ica; 2016. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/128>
- (15) Morales Machco E. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre. [Tesis en Internet]. Chíncha – Ica: Universidad autónoma de Ica, 2015. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bandos/autonomas diga/14>
- (16) Fernández Ayala A., Tiburcio Alcedo L., Vásquez Zevallos F. Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2014 [Tesis en Internet]. Huánuco: Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”; 2014. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/128>
- (17) Monografías.com [Internet]. 2012. [Citado 11 de julio 2018]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos90/introduccion-al-estudio-calidad/introduccion-al-estudio-calidad.shtml>
- (18) Universidad ESAN. Conexiones ESAN. [Internet]. 2018. [citado 12 de julio 2018] Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

(19) OMS. [Internet].2016. [Citado 25 de noviembre 2016]. Disponibilidad en:
<http://www.who.int/topics/nursing/es/>

(20, 22, 23,24) Coordinadoraprofund.org. Suñol R. La calidad de la atención; 2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Internet]. [Citado 25 Noviembre 2016]. Disponible en:
http://www.coordinadoraprofund.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

(21) Revista virtual Odontología ejercicio profesional volumen 5. [Internet]. 2004. [citado 12 de julio 2018]. Disponible en:
<http://www.odontomarketing.com/art152ago2004.htm>

(25) Silva-Fhon, J. et al. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enferm. Univ. [Online]. 2015, vol.12, n.2 [citado 2017-06-06], pp.80-87. Disponible en:
<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000200080&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2395-8421. <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>

(26) Coordinadoraprofund.org. Suñol R. La calidad de la atención; 2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Internet]. [Citado 25 Noviembre 2016]. Disponible en:
http://www.coordinadoraprofund.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

(27) Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero [internet]. 2008 Diciembre. [Citado 25 de noviembre 2016]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestion-de-La-Calidad-Del-Cuidado-Enfermero>

(28) Consejo Internacional de Enfermeras. Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería [Internet]. 2012 [Citado diciembre 2017]. Disponible en:
http://www.enfermerialeon.com/modules.php?name=Comision_Deontologica&op=viewarticle&artid=5

(29) Quispe S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el hospital II ESSALUD Huaraz 2013 [Internet]. 2013 [Citado Mayo 2018]. Disponible en: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1625/T033_31673128_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(30) Departamento de emergencias. Wikipedia, la enciclopedia libre. [Internet]. Marzo 2018. [Citado 2018 Julio 05]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento_de_Emergencias

(31) Jiménez W, Espinoza E. Factores personales en la aplicación del manual de atención en triaje del Servicio Emergencia Clínica privada de San Isidro, 2017. [Tesis]. Lima-Perú: Universidad Peruana Unión; 2017. Disponible en: file:///C:/Users/delis/Desktop/INVESTIGACION%20EN%20ENFERMERIA%20III/ejem%20tesis/Willington_Trabajo_Investigación_2017.pdf

(32,33) Príncipe I. Concepciones de la enfermera emergencista sobre el cuidado de la persona adulta en estado crítico en un servicio hospitalario: implicancias para un cuidado humanizado. [Tesis]. Trujillo-Perú: Universidad católica Los Ángeles de Chimbote; 2015. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1762/ETNOMETODOLOGIA_ENFERMERIA_DE_EMERGENCIA_PRINCIPE_LEON_ISABEL_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(34) Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 2016; 24(2):123-8. [Revista en internet]. 2016 febrero [citado 2018 julio 05]. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printFriendly/101/161

(35) Romero Ameri L. Percepción de paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Nacional

Daniel Alcides Carrión. [Tesis en Internet] Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2008. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/482/Romero_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 2
INSTRUMENTO

CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

DATOS GENERALES

- Edad:.....años
- Sexo: Femenino () Masculino ()
- Grado de instrucción: Analfabeto ()
Primaria ()
Secundaria ()
Superior ()
- Tiempo de estancia en el área de observación:
24 horas ()
01 día – 02 días ()

N° ITEMS	DIMENSION INTERPERSONAL	NUNCA 0	A VECES 1	SIEMPRE 2
01	La enfermera(o) saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.			
02	La enfermera(o) lo identifica con su nombre.			
03	La enfermera(o) le brinda información que usted necesita.			
04	La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo.			
05	La enfermera(o) le brinda un trato amable.			
06	La enfermera(o) es respetuosa.			
07	La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas.			

08	La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.			
09	La enfermera(o) respeta su intimidad.			
N° ITEMS	DIMENSION CONFORT	NUNCA 0	A VECES 1	SIEMPRE 2
01	La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente.			
02	La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres.			
03	La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales.			
04	La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar.			
05	Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante.			
06	La enfermera(o) satisface sus necesidades.			
07	La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores.			
08	El ambiente donde usted se encuentra se observa ordenado.			
09	Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.			
10	Se considera complacido con la atención prestada por parte de la enfermera(o).			

Muchas gracias por su participación