

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA
DE AMAZONAS
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



INFORME DE TESIS

**“ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN OPINIÓN DE LOS
PACIENTES ATENDIDOS EN LOS SERVICIOS
ASISTENCIALES. HOSPITALES LOCALES DE
CHACHAPOYAS, JUNIO DEL 2008”**

AUTORA:

Br. YANINA VIN TRAUCO.

ASESORA:

LIC. ENF. SONIA TEJADA MUÑOZ.

AMAZONAS – CHACHAPOYAS – PERÚ

2008

A mí querido hijo Alexis el cual es el motor y motivo que alimenta cada día mi vida y veo en él todos mis sueños y expectativas futuras.

A mis maestros por haberme inculcado conocimientos para el desarrollo de la carrera en beneficio de nuestra sociedad; en especial a la Lic. Enf. Sonia Tejada Muñoz por el apoyo en el desarrollo de este trabajo.

La autora.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme con su infinita sabiduría en el que hacer de cada día, en la realización de este trabajo de investigación.

Un agradecimiento grande a mis padres y mi esposo por brindarme su apoyo incondicional para verme realizada como profesional.

Un agradecimiento infinito a la Licenciada en Enfermería Sonia Tejada Muñoz; asesora de la presente Tesis, por la dirección, revisión de los borradores y revisión final del presente informe de tesis.

Mi agradecimiento especial a la Lic. en estadística Mariel Chotón Calvo por sus aportes y conocimientos en el diseño metodológico.


Un agradecimiento especial al personal de salud y pacientes de los Hospital Regional “Virgen de Fátima” MINSA y el Hospital Base I “Higos Urco” – EsSalud, por su colaboración de gran valor para la ejecución de la presente investigación

**Autoridades de la Universidad Nacional
"Toribio Rodríguez de Mendoza" de Amazonas**

**Dr. Manuel Alejandro Borja Alcalde
Presidente de la Comisión Organizadora**

**Dr. Víctor Hugo Chanduvi Cornejo
Vicepresidente Académico de la Comisión Organizadora**

**Dr. Federico Raúl Sánchez Merino
Vicepresidente Administrativo de la Comisión Organizadora**


Mg. Enf. Gladys Bernardita León Montoya

Responsable de la Carrera Profesional de Enfermería

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DE TUTORÍA DE PROYECTO

Yo, Sonia Tejada Muñoz identificada con DNI N° 33409092, domiciliada en la Av. Libertad N° 496, Licenciada en Enfermería con CEP N° 37715, actual docente de la Carrera Profesional de Enfermería de la UNAT_A; declaro dar **EL VISTO BUENO** a la tesis titulada: **“ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN OPINIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES. HOSPITALES LOCALES DE CHACHAPOYAS, 2008”**. de la investigadora: Br. VIN TRAUCO, Yanina.

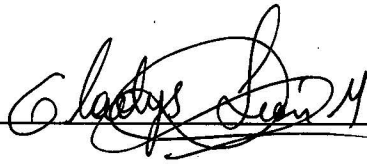
POR LO TANTO:

Firmo la presente para mayor constancia.

Chachapoyas, 30 de Octubre del 2008.

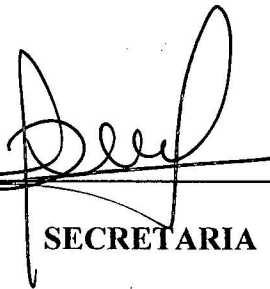


Lic. Enf. Sonia Tejada Muñoz
DNI 33409092
CEP 37715



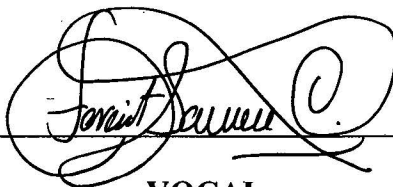
PRESIDENTA

Mg. Enf. Gladys Bernardita León Montoya



SECRETARIA

Mg. Enf. Zoila Roxana Pineda Castillo



VOCAL

Lic. Enf. Teresita Alida Damián Cubas

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|-------------------------------|-----|
| DEDICATORIA..... | II |
| AGRADECIMIENTO..... | III |
| AUTORIDADES DE LA UNAT-A..... | IV |
| V° B° DEL ASESOR..... | V |
| JURADO EVALUADOR..... | VI |
| ÍNDICE GENERAL | |
| ÍNDICE DE TABLAS | |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | |
| I. RESUMEN..... | X |
| ABSTRACT..... | XI |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 12 |
| II. MATERIAL Y MÉTODOS..... | 16 |
| III. RESULTADOS..... | 21 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 31 |
| V. CONCLUSIONES..... | 38 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 39 |
| VII. BIBLIOGRAFÍA..... | 40 |
| LISTA DE ANEXOS..... | 46 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----------|
| TABLA 1: Estudio comparativo de la calidad de atención de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008. | 21 |
| TABLA 2: Estudio comparativo de la calidad de atención humana de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008. | 23 |
| TABLA 3: Estudio comparativo de la calidad de atención oportuna de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008. | 25 |
| TABLA 4: Estudio comparativo de la calidad de atención segura de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008. | 27 |
| TABLA 5: Estudio comparativo de la calidad de atención continua de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008. | 29 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- GRÁFICO 1:** Estudio comparativo de la calidad de atención de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008. 22
- GRÁFICO 2:** Estudio comparativo de la calidad de atención humana de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008. 24
- GRÁFICO 3:** Estudio comparativo de la calidad de atención oportuna de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008. 26
- GRÁFICO 4:** Estudio comparativo de la calidad de atención segura de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008. 28
- GRÁFICO 5:** Estudio comparativo de la calidad de atención continua de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008. 30

RESÚMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar, analizar y comparar la calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales de los Hospitales locales de Chachapoyas 2008. El diseño empleado fue el descriptivo simple comparativo. La muestra estuvo compuesta por 81 pacientes para el Hospital Regional “Virgen de Fátima”- MINSA y 47 pacientes para el Hospital Base I “Higos Urco” – EsSalud, elegidos de acuerdo a los criterios de inclusión; cuyos resultados fueron: En el Hospital “Higos Urco” la calidad de atención de enfermería fue buena (51.1%) y en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” la calidad de atención de enfermería fue regular (48.1%). En ambos hospitales la calidad de atención según las dimensiones: humana, segura y continua fueron buenas; existiendo una diferencia respecto a la dimensión oportuna ya que en el Hospital “Higos Urco” alcanzó un nivel regular y en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” tuvo un nivel malo.

PALABRAS CLAVES: Calidad de atención, atención humana, atención oportuna, atención segura y atención continua.

ABSTRACT

This research was done with the goal of identifying, analyzing and comparing the quality of nursing care according to the patient opinions in the health services of local hospitals from Chachapoyas during 2008. Used the design simple description comparative. The sample had 81 patients to the "Virgen de Fatima" Regional Hospital, and 47 patients from "Higos Urco" – EsSalud Base I Hospital, chosen according to the inclusion criteria, the results were: In the "Higos Urco" Hospital the quality of nursing care was good (51.1%) and the "Virgen de Fatima" Regional Hospital the quality of nursing care was regular (48.1%). In both hospitals the quality of care according to the dimensions: human, safe and continuous were good, there are between the appropriate dimension because the "Higos Urco" - EsSalud Base I Hospital reached a regular level and "Virgen de Fatima" Regional Hospital had a bad level.

KEY WORDS: Quality of care, human attention, timely care, safe care and attention continues.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años los países han tenido importantes transformaciones en la organización de su Sistema Nacional de Salud, que han involucrado la calidad de atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios, es así que nuestro país en su afán de mejorar la calidad de atención aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad mediante Resolución Ministerial N° 768-2001-SA/DM, del 20 de diciembre del 2001, el mismo que se encuentra contenido en el documento denominado “Sistema de Gestión de la calidad en Salud”, en el cual están establecidos los principios, políticas, objetivos, estrategias y componentes del Sistema, así como los aspectos técnico normativos que permitan contar con una organización orientada a la gestión de la calidad en salud, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención en las unidades prestadoras de salud del Ministerio de Salud y que sea claramente percibida por la población. También en EsSalud se planteó las Normas para la Formulación de Documentos Técnico - Normativos de Gestión en el Seguro Social de Salud, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 1070-GG-EsSalud-2000, con la finalidad de promover una mejora en la prestación de los servicios de salud a los asegurados y derecho habientes según las normas de salud y los estándares que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios de salud.

La calidad de la atención tiene que definirse a la luz de las normas técnicas del proveedor y de las expectativas del paciente, tomando en consideración el contexto local. Si bien es cierto que ninguna de las definiciones de calidad se aplica a todas las situaciones, existen varias definiciones para el término «*calidad*» en el contexto de la atención de salud, Donabedian (1981) define a la calidad como el "*cambio en el estado*

de salud actual y futuro del paciente que puede atribuirse a la atención precedente en salud". Los expertos en calidad generalmente reconocen varios componentes diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto, las actividades pertinentes pueden encarar uno o más variedades de dimensiones; Donabedian (1981) plantea tres, la dimensión técnico científica, la dimensión del entorno de la atención y la dimensión humana de la atención.

La *dimensión técnico científica de la atención* la cual está enmarcada en la práctica de los mejores estándares técnicos científicos verificados en la atención de salud, siempre en la búsqueda de los mejores condiciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente en esta dimensión se encuentra; la atención oportuna, segura y continúa. La *atención oportuna* corresponde a la satisfacción de las necesidades de la salud en el momento requerido, utilizando los recursos apropiados de acuerdo con las características y severidad del caso, esta constituida por el tiempo de espera, tiempo de acción, que la (el) enfermera (o) el personal de salud emplea para brindar atención al paciente. La *atención segura*, viene a ser el grado en el cual el riesgo de lesión, infección u otro efecto secundario perjudicial es minimizado, es una dimensión crítica de la calidad de la atención y está recibiendo creciente atención debido a la epidemia de VIH/SIDA. La seguridad constituye una preocupación de todos los miembros del grupo de salud así como del paciente. En enfermería la atención segura está reflejada en la aplicación de cualquier acción de enfermería que se realice al paciente antes, durante y después de la aplicación de tratamientos. El sistema de salud tiene la responsabilidad de asegurar que los servicios se presten con un mínimo de riesgo. La *atención continua*, implica la entrega de atención permanente por parte del mismo proveedor de atención de salud a lo largo del curso del tratamiento (cuando esto

sea apropiado y factible), así como a la referencia oportuna y a la comunicación entre proveedores cuando es necesario contar con proveedores múltiples. El Ministerio de Salud (2000) menciona que la continuidad implica que el cliente puede recibir una atención de salud de acuerdo a sus necesidades sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.

La dimensión del entorno de la atención, establece la relación de las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

La dimensión humana de la Atención es la razón de ser de los servicios de salud, brindar atención y garantizar la salud del paciente, la *atención humana*, la cual se define como la relación entre las personas que poseen los conocimientos técnico - científicos y el ser humano, que se enfrenta al duro trance de la enfermedad, implica, según Bayon (1997), el ejercicio de las siguientes actividades: la benevolencia que viene a ser querer el bien del otro; la beneficencia, obliga al profesional a poner el máximo empeño en atender el paciente en todos sus aspectos y hacer cuanto pueda para mejorar su salud de la forma que considere más adecuada. Esto significa que humanizar el cuidado requiere de la interacción entre los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano para poder establecer una asistencia con calidad. La atención humana tiene mucho que ver con la atención personalizada, el tono de voz que la enfermera o el personal de salud emplee, la identificación del personal frente al paciente y la educación de normas del servicio.

Durante las prácticas realizadas en el pre grado en las diferentes instituciones de salud públicas y privadas se evidenció debilidades en el cuidado a los pacientes hospitalizados que brinda la (el) enfermera(o) y al comunicarse con ellos refieren: *“la estadía en el hospital es muy cansada y aburrida, además, las enfermeras que nos atienden se las ve molestas, indiferentes e incluso muchas veces nos tratan mal”*, además el profesional de enfermería no se diferencia con el personal técnico siendo tergiversada la labor de los enfermeros creando confusión en la opinión del paciente respecto a la calidad de atención; teniendo este panorama en cuanto a la atención de enfermería nos preguntamos: ¿En qué vía irá la labor de enfermería siendo el objeto de estudio el cuidado al paciente, familia y comunidad? si vemos en la actualidad esta función no es eficiente, eficaz y efectiva, ya que las personas que reciben el cuidado no ven a las enfermeras como el ser que ayuda a mitigar su dolor y que cuida integralmente su salud, sino que al contrario sienten al personal de enfermería en su actuar diario muy frío, indiferente y temible; pues observando muy de cerca esta situación que viven los pacientes y sus cuidadores en los Hospitales Locales de Chachapoyas se planteó realizar la presente investigación tanto en el Hospital Regional “Virgen de Fátima”, del Ministerio de Salud, como el Hospital Base I “Higos Urco”, de la empresa de Servicios de Salud (EsSalud).

IV. MATERIAL Y MÉTODOS

4.1. Diseño:

El diseño de investigación que se utilizó en el presente trabajo fue el descriptivo simple comparativo. Tresierra, (2000).

Por contar, el trabajo, con una variable de estudio, es de tipo no experimental, descriptivo comparativo. No experimental porque no se manipuló las variables de estudio; descriptivo comparativo, porque se comparó una misma variable en diferentes lugares, para ver si tiene el mismo o diferente comportamiento.

4.2. Población y muestra:

Población: Estuvo conformada por los pacientes que fueron hospitalizados en los hospitales asistenciales “Virgen de Fátima” e “Higos Urco” en el mes de Junio y que cumplieron con los criterios de selección, los cuales constituyeron un número de 81 pacientes para el Hospital Regional “Virgen de Fátima” y 47 pacientes para el Hospital Base I “Higos Urco”- EsSalud.

Para determinar el tamaño de la muestra se comparó la cantidad de pacientes que fueron hospitalizados en ambos hospitales en el mes de junio en los años 2006 y 2007 para de esta manera tener una muestra esperada en el año 2008.

Muestra: Participaron un total de 128 pacientes, 81 para el Hospital Regional “Virgen de Fátima” y 47 para el Hospital Base I “Higos Urco”- EsSalud.

Los criterios de inclusión fueron:

- Pacientes hospitalizados en los diferentes servicios de hospitalización.
- Mayores de 13 años.
- Orientados en tiempo espacio y persona.
- Hospitalizados por más de 24 horas.
- Parcialmente compensatorios (paciente que comparten las acciones de auto cuidado entre la persona afectada y el profesional de enfermería).
- De apoyo educativo (paciente que realiza las acciones de auto cuidado con la orientación y supervisión del profesional de enfermería para perfeccionar el mismo).

Los criterios de exclusión son:

- Pacientes totalmente compensatorios, (donde todos los cuidados son asumidos por el personal de enfermería).
- Aquellos que no se encuentren orientados en tiempo espacio y persona.
- Mayores de 60 años.

4.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Método

Inductivo - deductivo.

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la Técnica de la encuesta como instrumento el cuestionario (usando la escala de Likert), con el objetivo de conocer cuál es la opinión del paciente respecto a la calidad de atención de enfermería. El cuestionario estuvo diseñado con 21 preguntas cerradas, con alternativas de mala, regular,

bueno. Este instrumento tuvo las siguientes partes: Introducción que incluye presentación, objetivos del instrumento, y el contenido propiamente dicho en relación a la variable e indicadores del estudio.

4.4. Procedimiento:

La muestra estuvo constituida por 81 pacientes hospitalizados el Hospital Regional “Virgen de Fátima” y 47 en el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud los cuales fueron entrevistados en los diferentes servicios asistenciales de los hospitales de Chachapoyas y se les pidió su colaboración para participar en este trabajo de investigación, logrando de esta manera la recolección de datos, utilizando un **Cuestionario** Modificado (basado en Aiquipa, 2003) que permitió medir la variable de estudio y obtener información necesaria con mayor objetividad en las respuestas y facilitar la agrupación de las dimensiones para su análisis.

4.5. Escala de confiabilidad de los datos

Calidad de Atención

- Malo 0 - 10
- Regular 11- 16
- Buena 17 - 21

Calidad de Atención Humana

- Malo 0 - 5
- Regular 6 - 8
- Buena 9 - 11

Calidad de Atención Oportuna

- Malo 0 - 2
- Regular 3
- Buena 4

Calidad de Atención Segura

- Malo 0 - 2
- Regular 3
- Buena 4 - 5

Calidad de Atención Continua

- Malo No
- Regular A veces
- Buena Si

4.6. Validez del instrumento

El instrumento fue sometido a juicio de 4 expertos, los cuales según una escala dicotómica evaluaron y dieron su apreciación (Anexo N° 4), luego los instrumentos fueron sometidos a análisis de fiabilidad donde demuestra que el instrumento es de alta confiabilidad por obtener un 0.711 en el Alfa de Cronbach, en los 4 elementos. (Anexo N° 1).

4.7. Análisis de los datos:

La información fue verificada y las respuestas codificadas e incluidas en una base de datos utilizando el programa estadístico SPSS 15 y para medir la

variable de estudio se elaboró tablas de contingencia, los resultados fueron procesados en tablas estadísticas, con funciones absolutas y porcentuales para la interpretación de datos.

La interpretación de datos se realizó mediante distribución de frecuencias y representación de gráficos.

V. RESULTADOS

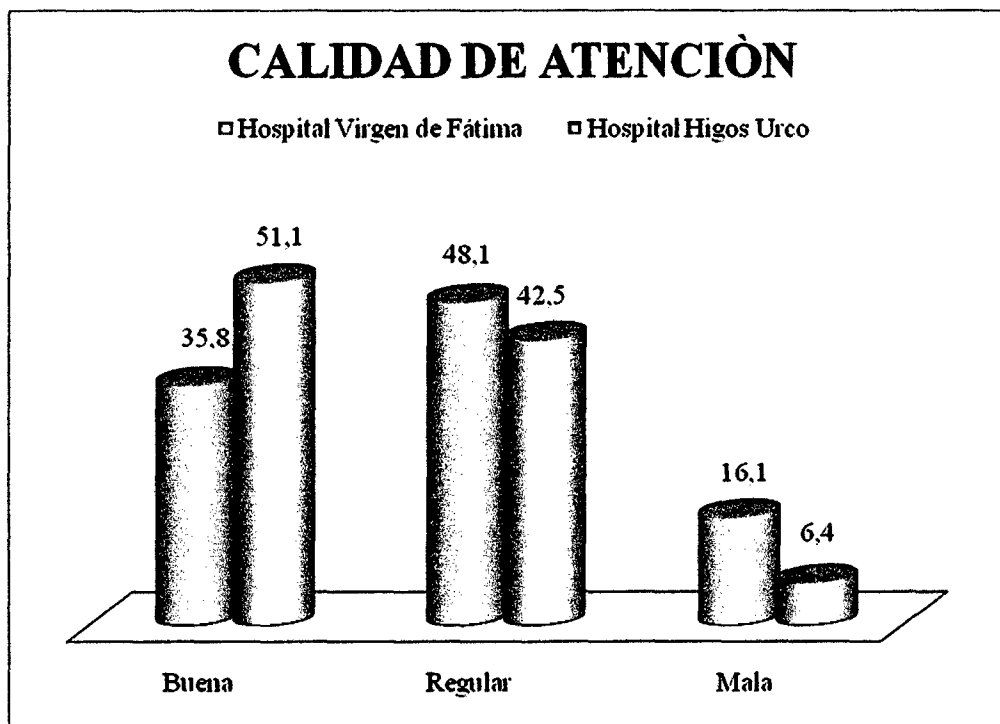
TABLA 1: Estudio comparativo de la calidad de atención de Enfermería según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008.

| Calidad de Atención | Hospital Regional "Virgen de Fátima" | | Hospital Base I "Higos Urco"- EsSalud | |
|---------------------|--------------------------------------|--------------|---------------------------------------|--------------|
| | N° | % | N° | % |
| Buena | 29 | 35.8 | 24 | 51.1 |
| Regular | 39 | 48.1 | 20 | 42.5 |
| Mala | 13 | 16.1 | 3 | 6.4 |
| Total | 81 | 100.0 | 47 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de Aiquipa 2003 y modificado por la investigadora, 2008

En cuanto a la calidad de atención el 48.1% del total de pacientes encuestados, en el Hospital Regional "Virgen de Fátima", opinan que la Calidad de Atención es Regular en comparación con el 51.1% de los pacientes encuestados en el Hospital Base I "Higos Urco" opinan que la Calidad de Atención es Buena.

GRÁFICO 1: Calidad de atención, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales de los Hospitales locales de Chachapoyas, 2008.



Fuente: Cuestionario de Aiquipa 2003 y modificado por la investigadora, 2008

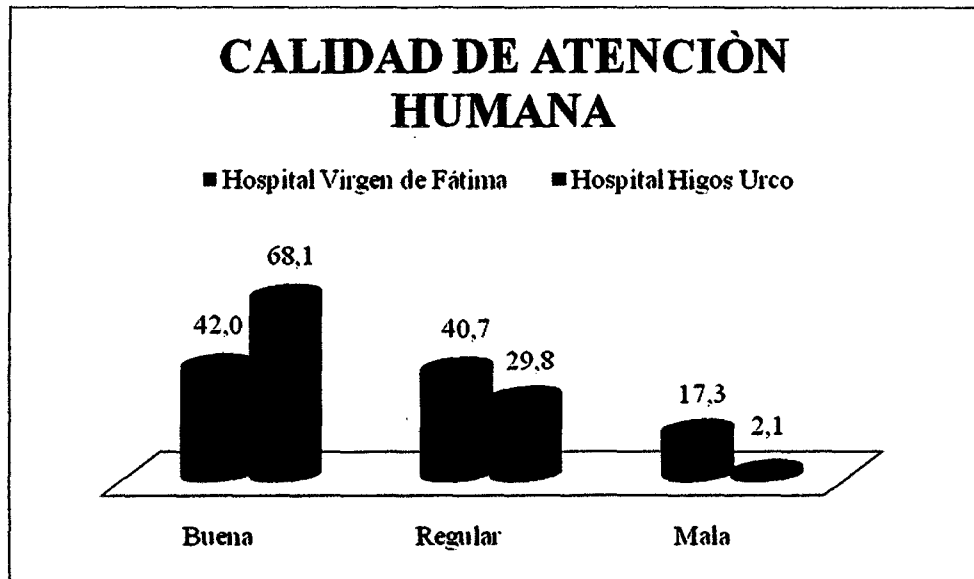
TABLA 2: Estudio comparativo de la calidad de atención humana de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008.

| Calidad de Atención Humana | Hospital Regional “Virgen de Fátima” | | Hospital Base I “Higos Urco”- EsSalud | |
|----------------------------|--------------------------------------|--------------|---------------------------------------|--------------|
| | Nº | % | Nº | % |
| Buena | 34 | 42.0 | 32 | 68.1 |
| Regular | 33 | 40.7 | 14 | 29.8 |
| Mala | 14 | 17.3 | 1 | 2.1 |
| Total | 81 | 100.0 | 47 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de Aiquipa 2003 y modificado por la investigadora, 2008.

Se observa que en ambos hospitales la calidad de atención respecto a la dimensión humana es buena, alcanzando un 42% en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” y 68.1% en el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud.

GRAFICO 2: Estudio comparativo de la calidad de atención humana de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008.



Fuente: Cuestionario de Alquipa 2003 y modificado por la investigadora, 2008

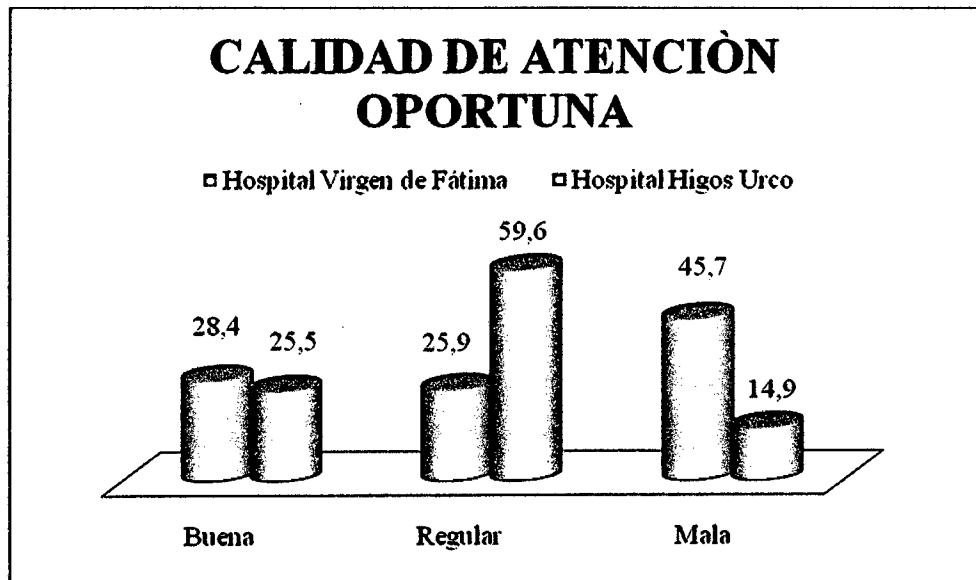
TABLA 3: Estudio comparativo de la calidad de atención oportuna de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008.

| Calidad de Atención Oportuna | Hospital Regional “Virgen de Fátima” | | Hospital Base I “Higos Urco”- EsSalud | |
|------------------------------|--------------------------------------|--------------|---------------------------------------|--------------|
| | Nº | % | Nº | % |
| Buena | 23 | 28.4 | 12 | 25.5 |
| Regular | 21 | 25.9 | 28 | 59.6 |
| Mala | 37 | 45.7 | 7 | 14.9 |
| Total | 81 | 100.0 | 47 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de Aiquipa 2003 y modificado por la investigadora, 2008.

La calidad de atención oportuna para el Hospital Base I “Higos Urco”- EsSalud se presentó como regular, en un 59.6%, en comparación con el Hospital Regional “Virgen de Fátima”, en el cual el 45% de los pacientes opinan que es mala.

GRÁFICO 3: Estudio comparativo de la calidad de atención oportuna de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008.



Fuente: Cuestionario de Alquipa 2003 y modificado por la investigadora, 2008

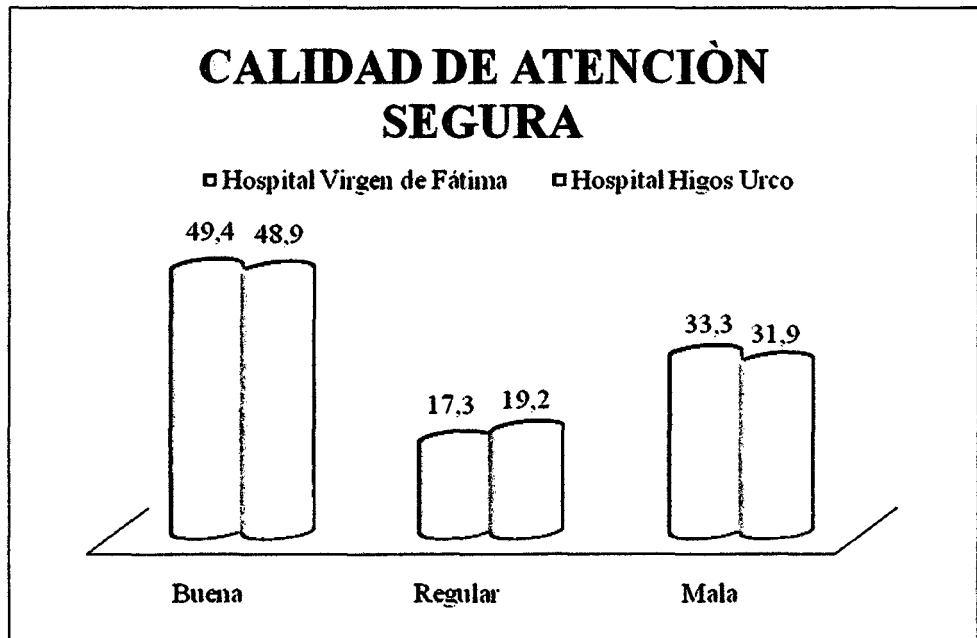
TABLA 4: Estudio comparativo de la calidad de atención segura de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008.

| Calidad de Atención Segura | Hospital Regional “Virgen de Fátima” | | Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud | |
|-----------------------------------|---|--------------|---|--------------|
| | Nº | % | Nº | % |
| Buena | 40 | 49.4 | 23 | 48.9 |
| Regular | 14 | 17.3 | 9 | 19.2 |
| Mala | 27 | 33.3 | 15 | 31.9 |
| Total | 81 | 100.0 | 47 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de Aiquipa 2003 y modificado por la investigadora, 2008.

El cuadro evidencia que la calidad de atención según la dimensión segura, tanto en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” como en el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud, es buena alcanzando un 49.4% y 48.9% respectivamente.

GRÁFICO 4: Estudio comparativo de la calidad de atención segura de Enfermería según, opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008.



Fuente: Cuestionario de Alquipa 2003 y modificado por la investigadora, 2008

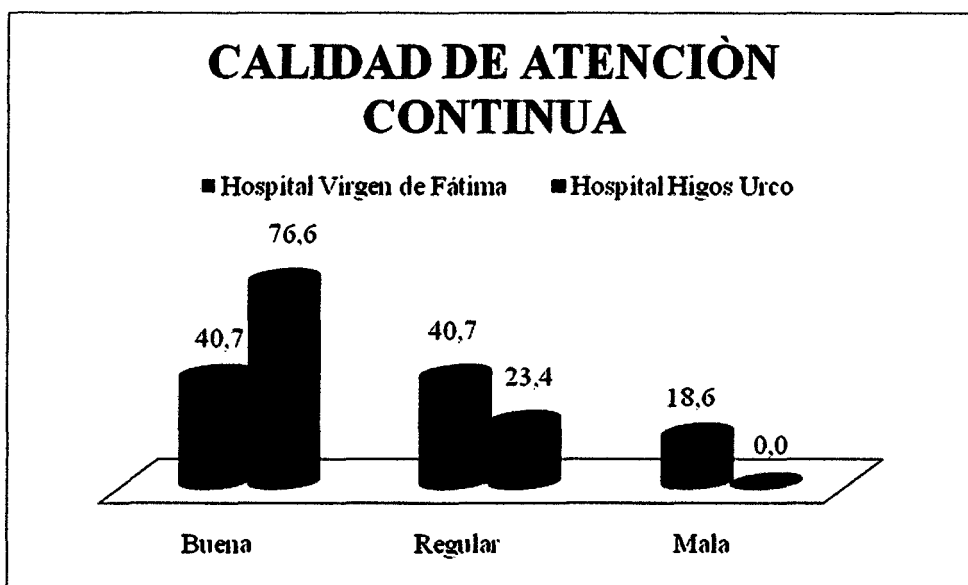
TABLA 5: Estudio comparativo de la calidad de atención continua de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008.

| Calidad de Atención Continua | Hospital Regional “Virgen de Fátima” | | Hospital Base I “Higos Urco”- EsSalud | |
|------------------------------|--------------------------------------|--------------|---------------------------------------|--------------|
| | Nº | % | Nº | % |
| Buena | 33 | 40.7 | 36 | 76.6 |
| Regular | 33 | 40.7 | 11 | 23.4 |
| Mala | 15 | 18.6 | 0 | 0.0 |
| Total | 81 | 100.0 | 47 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de Aiquipa 2003 y modificado por la investigadora, 2008.

La calidad de atención continua para el Hospital Regional “Virgen de Fátima” se presentó como buena en un 40.7%, en comparación con el Hospital Base I “Higos Urco”- EsSalud en donde los pacientes opinaron que la atención es buena en un 76.6%.

GRÁFICO 5: Estudio comparativo de la calidad de atención continua de Enfermería, según opinión de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales. Hospitales locales de Chachapoyas, 2008.



Fuente: Cuestionario de Alquipa 2003 y modificado por la investigadora, 2008

VI. DISCUSIÓN.

En la investigación realizada, en el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud, se encontró que un 51.1% opina que la calidad de atención es buena al igual que la investigación de *Aiquipa (2003)*, donde concluye que la calidad de atención de enfermería fue “buena”, según la opinión de los pacientes del servicio de quimioterapia en el Instituto de Enfermedades Neoplásicas de la ciudad de Lima, al igual que *Paredes, J. y otros (1998)* coincide en su estudio “Calidad de atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo “La Caleta”, realizado en Chimbote, llegando a la siguiente conclusión: la calidad de atención de enfermería es de buena calidad. *Gaspar, N. y otros(2000)*, en Lima, realizaron el trabajo de Investigación “Calidad de Atención de Enfermería a los Pacientes del 6to piso Este, durante los meses de Julio-Octubre, Instituto de Enfermedades Neoplásicas”, de la ciudad de Lima, cuya población estuvo constituida por 98 pacientes, 49 del sector clínica y 47 del sector hospitalización, los mismos que estuvieron orientados en tiempo, espacio y persona los cuales llegaron a la siguiente conclusión: el 96% de pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida.

Estos resultados se pueden basar en el desarrollo continuo de la calidad de atención en sus dimensiones humana, oportuna, segura y continua, que brinda, al paciente, el personal de enfermería haciendo uso de la tecnología, combinada con el cuidado, basado en la ciencia y el arte para minimizar riesgos y satisfacer las necesidades del paciente, familia y comunidad, tomando en cuenta que el paciente es un ser biosicosocial y la satisfacción de éste exige el compromiso del personal de enfermería de brindar con calidad la atención de

modo que exista una buena relación enfermera-paciente, teniendo en cuenta que es el personal que se encuentra continuamente interactuando con él.

Además, se debe recalcar que los aspectos de infraestructura adecuada, equipamiento médico y buenos incentivos laborales hacen que el personal se motive para brindar una mejor calidad de atención de enfermería.

Estos resultados difieren con los datos obtenidos en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” que con un 35.8% los pacientes opinan que la atención es regular, para contrastar este resultado podemos resaltar algunos estudios realizados, como el de *Gómez, F. (2007)* quien realizó el trabajo de investigación titulado: “Nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados de enfermería en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas, cuyos resultados demuestran que el 69.05 % (58), de los usuarios hospitalizados, evidencian un nivel de satisfacción medio, el que a su vez se relaciona con *Auccasi, M. (1979)* en el trabajo de investigación: “Percepción de la atención de enfermería de los pacientes sometidos a hemodiálisis periódicas frente a sus reacciones emocionales en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen” de la ciudad de Lima, cuya conclusión fue: los pacientes poseen una percepción medianamente favorable de la atención de enfermería que se brinda en relación a las reacciones emocionales más frecuentes lo que denota cierto grado de satisfacción en relación a la atención de enfermería deba girar en torno a ello y en lo posible establecer una alianza terapéutica de simbiosis como antídoto para disminuir las reacciones emocionales negativas y de esta forma restituir la calidad de vida de acuerdo a sus propias limitaciones. *Avila, V. y otros (1998)* en Chimbote en su tesis

titulada: “Calidad de atención de enfermería según percepción de pacientes hospitalizados en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón”, concluyendo que: la calidad de atención de enfermería, según los pacientes fue regular en un 42.5%, mientras que sólo el 27.4% fue de buena calidad. **Chávez, K. y otros (1996)** realizaron un estudio titulado: “Calidad de la atención de enfermería en el preoperatorio en pacientes de cirugía abdominal programada. Hospitales del Ministerio de Salud, Provincia de Santa”. La población muestral estuvo conformada por 32 situaciones de atención, en la que se aplicó una escala de valoración de la calidad de la atención, llegando a la siguiente conclusión: El profesional de enfermería descuida la atención en los aspectos de información, educación y espiritualidad, dando como resultado una regular atención de calidad al paciente de cirugía abdominal programada en fase preoperatorio. **Calderón, T y otros (2001)** en su estudio sobre “Calidad de atención según percepción del usuario en el subprograma de control de enfermedades diarreicas brindado por la enfermera, obstetra y técnica de enfermería en los puestos de salud de la jurisdicción del Hospital de Apoyo Casma” donde participaron en el estudio 72 usuarios de los puestos de salud de la jurisdicción concluyó: La calidad de atención según percepción del usuario en el Sub Programa de CED, es de buena calidad. 69,4%, de regular calidad 26,4% y de mala calidad 4,2%.

Los resultados anteriormente descritos coinciden en que la calidad de atención de enfermería es regular o medianamente buena, esto se debe a diferentes factores, como la falta de personal, equipamiento médico y el no contar con una infraestructura adecuada lo cual limita el desempeño del profesional de enfermería, él que muchas veces no se abastece para atender las

exigencias de los pacientes, por encontrarse sólo en un servicio con gran demanda de pacientes hospitalizados, además cuando necesita hacer algún cuidado de enfermería no cuenta con todos los materiales y tiene que utilizar su ingenio y creatividad para dar solución a estos problemas, pensando siempre en el bienestar del paciente, a esto se suma que los pacientes, que van a tratar sus enfermedades en este nosocomio, son personas de escasos recursos económicos y el nivel de instrucción bajo, es así que en este estudio se encontró que el 29,6 % tiene nivel primario, el 53.1% nivel secundario y tan solo un 17,3% cuenta con nivel superior, a comparación con los pacientes que se atienden en el Hospital “Higos Urco” – EsSalud, en donde el 61.7% tiene nivel superior. (Anexo N° 6)

La satisfacción del paciente, referente a la calidad de atención, se consigue cuando se percibe que el servicio brindado supera las expectativas del paciente lo que hace concluir que los pacientes atendidos en el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud están más satisfechos en su estancia hospitalaria a comparación de los pacientes del Hospital Regional “Virgen de Fátima”.

En cuanto a la dimensión humana, tanto en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” como en el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud, refieren que la atención es buena en un 42% y en un 68.11%, respectivamente, de igual manera que en el estudio realizado por *Aiquipa (2003)*, en el Instituto de Enfermedades Neoplasias, en el área de Quimioterapia, los pacientes opinan que la atención de enfermería en relación a la dimensión humana fue “buena”, recibiendo, el paciente, una atención personalizada con respeto y amabilidad.

Esto se debe al trato amable, que brinda el personal de enfermería, el cual es percibido por el paciente, además tenemos que tomar en cuenta que es el personal de enfermería quien se encuentra constantemente al cuidado del paciente, también es importante mencionar lo que los pacientes nos manifiestan respecto a la percepción de calidad de atención humana: “el personal de enfermería que nos atiende, acude constantemente a nuestro llamado y está pendiente de cómo nos encontramos”, esto nos hace reflexionar en el importante papel que desempeña el personal de enfermería en la recuperación del paciente.

En cuanto a la dimensión oportuna, en el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud el 59.6% de pacientes encuestados opinan que es regular, en comparación con el Hospital Regional “Virgen de Fátima” en donde el 45.7% opina que es mala. Resultado que no coincide con el estudio realizado por *Aiquipa 2003* en donde los pacientes refieren que la Atención de enfermería fue “buena”.

Con respecto a estos resultados es importante mencionar que en ambos hospitales, de nuestro estudio, la falta de personal de enfermería, en los servicios, limita brindar una adecuada atención cuando el paciente lo requiera, sobre todo cuando los servicios se encuentran con gran demanda de pacientes hospitalizados, a esto se suma la falta de intercomunicadores y timbres que dificultan que el paciente pueda requerir la atención de enfermería para satisfacer sus necesidades, lo que causa incomodidad, por que el paciente tiene que gritar o pedir a alguien que llame al personal de guardia.

Respecto a la calidad de atención segura, según la opinión de los pacientes en ambos centros hospitalarios, opinan que es buena en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” un 49.4% y el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud con un 48.9 %. En comparación con el estudio de *Aiquipa (2003)* quien opina que la atención de enfermería, en relación a la dimensión segura, es “regular”, debiendo mejorar el personal de enfermería, en aspectos educativos al paciente y familia, en relación a su auto cuidado post tratamiento.

En cuanto a la calidad de atención segura, los pacientes de ambos hospitales coinciden que es buena ya que confían en los procedimientos y cuidados que realiza el personal de enfermería el cual haciendo el uso de sus conocimientos científicos, trata en lo posible minimizar riesgos y aumentar beneficios, a favor de la salud de los pacientes, teniendo en cuenta que la calidad de atención segura es de suma importancia y está orientada a superar las expectativas del usuario, es importante que el personal de enfermería brinde una atención con calidad y que se mantenga como buena sobre todo en la preparación y administración de medicamentos que es lo que más despierta el temor de los pacientes.

Este resultado se puede relacionar con *Benavides, M. (1988)* en Chimbote. “Calidad de atención de enfermería en la preparación y administración de medicamentos por vía endovenosa servicio cirugía. Hospitales Ministerio de Salud, Provincia de Santa”, cuyas conclusiones fueron: La calidad de atención de enfermería en la preparación y administración de medicamentos por vía endovenosa fue buena en un 25,6%, regular en un 70% y mala en un 4,4%. La calidad de atención de enfermería en la adición de medicamentos al frasco de

una perfusión endovenosa fue buena en un 12,5%, regular en un 48,1% y mala en un 39,4%. Ya que en esta dimensión segura está considerado la preparación y administración de medicamentos, lo que difiere con nuestros resultados ya que la atención respecto a la dimensión segura es buena.

En la evaluación de la calidad de atención continua, tanto el Hospital Regional “Virgen de Fátima” como el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud, coinciden que es buena con un 40.7% y 76.6%, respectivamente, estos resultados coinciden con el estudio de *Aiquipa (2003)*, donde concluye que la calidad de atención continua fue “buena” según la opinión de los pacientes del servicio de quimioterapia en el Instituto de Enfermedades Neoplásicas, de la ciudad de Lima, reflejando que la enfermera brinda una atención continua las 24 horas del día.

A pesar de la limitada presencia de profesionales de enfermería, en las instituciones estudiadas, es importante recalcar que la enfermera se preocupa por el cuidado integral del paciente, para satisfacer sus necesidades.

VII. CONCLUSIONES

1. La calidad de atención de enfermería es buena en el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud, según la opinión de un 51.1% de sus pacientes hospitalizados y regular en el Hospital Regional “Virgen de Fátima” según la opinión de un 48.1% de sus pacientes hospitalizados.
2. La calidad de atención humana en ambos hospitales es buena según la opinión del 68.1% de pacientes encuestados en el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud y un 42% en el Hospital Regional “Virgen de Fátima”.
3. Respecto a la calidad de atención oportuna, en el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud el 59.6% de pacientes encuestados opinan que es regular, en comparación con el Hospital Regional “Virgen de Fátima” en donde el 45.7% opina que es mala.
4. La calidad de atención segura en el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud y el Hospital Regional “Virgen de Fátima” es buena en un 48.9% y 49.4%, respectivamente.
5. La calidad de atención continua en el Hospital Base I “Higos Urco” - EsSalud y el Hospital Regional “Virgen de Fátima” es buena en un 76.6% y 47%, respectivamente.

VIII. RECOMENDACIONES

A las Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas:

- Que gestionen presupuestos destinados exclusivamente a la planificación y ejecución de trabajos de investigación relacionados con la calidad de atención en beneficio de la comunidad y en reconocimiento a la labor que realiza enfermería.

A la Carrera Profesional de Enfermería:

- Las dimensiones de la calidad de atención de enfermería deben ser considerados como ejes transversales, en todas las asignaturas de formación académica del estudiante de enfermería.

BIBLIOGRAFÍA

DE LIBROS:

- Canales, F. (2003). Metodología de la Investigación. 2da. Edición. OPS.
- Deming, W. Edwards (2000). La Nueva Economía de Industria, Gobierno, Educación - 2ª Edición. Editorial MIT Press. España. Págs 5-16.
- Donabedian, A. (2000). Exploraciones en la Evaluación de la Calidad y la Supervisión. Primera edición. Editorial Borrada. Stanford. Págs. 5-6.
- Healy, S. (1988). Garantía de la calidad de la atención de la salud. Primera edición. Editorial Internacional. Madrid España. Pág.: 20-31.
- Magalón, L (Administración Hospitalaria . Segunda edición. Editorial Panamericana. Colombia. Pag: 560 -565.
- MINSA. (2000). Sistema de Gestión en la Calidad de Atención. Ediciones MINSA. Primera edición. Editorial MINSA. Perú. Págs. 17 18-36.
- Roemer, M. (1989). "Evaluación de la Calidad y Garantía de la Atención Primaria de la Salud", Editorial. OMS No 105. Ginebra.
- Tresierra, A. (2000). Metodología de la Investigación Científica, 1era edición, Edit Biociencia. Trujillo- Perú, Pág. 79- 114.
- Valderrama, S. (2000). "Pasos Para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación" 1ra edic. Edit: San Marcos. Perú. Pág. 310.

DE TESIS Y MONOGRAFÍAS:

- Aiquipa, A. (2003). “Calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la Unidad de Tratamiento Multidisciplinario del INEN, Lima”. Tesis de Especialidad en enfermería Oncológica Facultad de Medicina Humana. Escuela de Post-Grado Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Auccasi, M. (1979). “Percepción de la atención de enfermería de los pacientes sometidos a hemodiálisis periódicas frente a sus reacciones emocionales en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima Perú 1879”. Lima. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería – Escuela Académico Profesional de Enfermería de Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Avila, V. y otros. (1998). “Calidad de atención de enfermería según percepción de pacientes hospitalizados en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, distrito de Nuevo Chimbote – 1998”. Chimbote. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería – Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Santa.
- Benavides, M. (1988). “Calidad de atención de enfermería en la preparación y administración de medicamentos por vía endovenosa servicio cirugía. Hospitales Ministerio de Salud. Provincia de Santa 1998”. Chimbote. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería – Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Santa.
- Bazán, D. y otros. (2001). Calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del usuario del programa diabetes mellitus Es Salud Chocope”. Chimbote. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en

Enfermería – Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Santa.

- Calderón, T. y otros (2001). “Calidad de atención según percepción del usuario en el subprograma de control de enfermedades diarreicas brindado por la enfermera, obstetricia o técnica de enfermería en los puestos de salud de la jurisdicción del Hospital de Apoyo de Casma”. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Santa.
- Chávez, K. y otros. (1996). “Calidad de la atención de enfermería en el preoperatorio en pacientes de cirugía abdominal programada. Hospitales del Ministerio de Salud”. Santa. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Santa.
- Galván, M. y otros. (2002). “Percepción del Derechohabiente sobre calidad de la Atención de Enfermería en la UMF No 28”. México. Tesis para Optar por el Título Profesional de Licenciado en Enfermería. Escuela de Enfermería de la Universidad de Nueva León.
- Gaspar, N. otros. (2000). “Calidad de Atención de Enfermería a los Pacientes del 6to piso Este Instituto de Enfermedades Neoplásicas, durante los meses de julio-octubre”.Lima. Especialidad en Enfermería Oncológica Facultad de Medicina Humana. Escuela de Post-Grado Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gómez, F. (2007) en Perú realizó el trabajo “Determinar el nivel de satisfacción del usuario relacionado con los cuidados de enfermería en el Hospital Regional Virgen de Fátima – Chachapoyas 2007”. Tesis para optar por el Título Profesional

de Licenciado en Enfermería, Carrera Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

- Montiel, G. (1998). “Administración de los servicios de salud en enfermería. Evaluación de la Calidad de Atención de los Servicios de Enfermería”. Méjico: OPS-CIESS.
- Morales, M. (2004) “Calidad de la Atención desde la Perspectiva del Paciente” México. Tesis para Optar el grado de magíster en Administración de Servicios. Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de Enfermería.
- Paredes, J. y otros (1998). “Calidad de atención de enfermería en el servicio de cirugía del hospital de apoyo la caleta, diciembre de 1997”. Chimbote. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Santa.
- Trincado, M. (2002). “Calidad en Enfermería”. Departamento de Enfermería. Instituto de Nefrología, Ciudad de La Habana, Cuba.

ARTÍCULOS DE REVISTA:

- Colliere, M. (1999) “Enfermería Profesión”. Revista de Enfermería Rol. Barcelona España. Volumen 3. Págs. 28-30.
- Bayón C. (1997) “Bioética y humanización en la medicina”. Convenio para la protección de los derechos humanos y la dignidad del ser humano con respecto a las aplicaciones de la biología y la medicina. España. Págs. 19-21
- Donabedian, A. (1990) “Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica”. Revista Perspectivas en Salud Pública No 10; Editorial Instituto Nacional de Salud Pública; México.
- Esteban, A. (1988). “El control de la calidad asistencial, una responsabilidad compartida”. Revista Clínica Especializada. 182(3) Pág.166.

SITIOS EN RED:

- Diprete, L. y otros. “Garantía de calidad de atención de salud en los países en desarrollo”. http://www.aspefam.org.pe/aula_virtual/modulos/romedicos.peru.silabo-pro.doc Acceso el 24 de enero del 2008.
- Gutiérrez, R. “La satisfacción del Paciente como medida de evaluación de la calidad percibida. Disponible en: www.uclm.es/dep/fac/cursos/paciente/ponencias/rodrigo%20gutierrez. Acceso el 13 de enero del 2008.
- Grupo coordinador y de diseño conceptual de la ENSA II. “Bases conceptuales y metodologías de la Encuesta Nacional de Salud II”, México, 1994. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=10640111>. Acceso el 23 de enero.
- OMS. “Calidad de la atención: seguridad del paciente”. Disponible en http://www.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB109/seb1099.pdf Acceso el 24 de enero del 2008.
- Ramírez, T. y otros. “Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud México perspectivas de los usuarios”. Disponible en: http://www.insp.mx/rsp/_files/File/1998/V40N1/percepcion_de_la_calidad.pdf. Acceso el 24 de enero del 2008.

LISTA DE ANEXOS

| | |
|--|------------|
| Análisis de Fiabilidad | ANEXO N° 1 |
| Escala de confiabilidad de los datos | ANEXO N° 2 |
| Cuestionario de Calidad de Atención modificado | ANEXO N° 3 |
| Escala dicotómica para evaluar el juicio de expertos | ANEXO N° 4 |
| Prueba binomial | ANEXO N° 5 |
| Grado de instrucción de los pacientes | ANEXO N° 6 |

ANEXO N° 1

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

| ALFA DE CRONBACH | ALFA DE CRONBACH BASADA EN LOS ELEMENTOS TIPIFICADOS | N° DE ELEMENTOS |
|-------------------------|---|------------------------|
| 0.705 | 0.711 | 4 |

ANEXO N° 2

ESCALA DE CONFIABILIDAD DE LOS DATOS

Calidad de Atención

- Malo 0 - 10
- Regular 11- 16
- Buena 17 - 21

Calidad de Atención Humana

- Malo 0 - 5
- Regular 6 - 8
- Buena 9 - 11

Calidad de Atención Oportuna

- Malo 0 - 2
- Regular 3
- Buena 4

Calidad de Atención Segura

- Malo 0 - 2
- Regular 3
- Buena 4 - 5

Calidad de Atención Continua

- Malo No
- Regular A veces
- Buena Si

ENCUESTA**I. INTRODUCCIÓN:**

Me dirijo hacia usted como egresada de la Carrera Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional “Toribio Rodríguez de Mendoza” de Amazonas, con la presente encuesta, la cual se encuentra dirigida al paciente hospitalizado en los Hospitales de la Provincia de Chachapoyas, con la finalidad de identificar la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería que recibió durante sus días de hospitalización.

Los resultados de la presente encuesta es de utilidad exclusiva para la investigación y de carácter **ANÓNIMO**, su identidad no será revelada por lo que no influirá en la atención que recibe en la unidad. Responda con toda sinceridad.

II. INSTRUCCIONES:

A continuación les prestamos una serie de preguntas referidos a la atención brindada por el personal de enfermería, lea cuidadosamente y marque de acuerdo a su criterio con una aspa.

III. DATOS GENERALES:

| | | | |
|--|--|---|--|
| 1. Hospital: | | 2. Sexo del paciente: | |
| a. Hospital Regional “Virgen de Fátima”. () | | a. Masculino () | |
| b. Hospital “Higos Urco”. () | | b. Femenino () | |
| 3. Edad: | 4. Días de Hospitalización: | 5. Hospitalizaciones Anteriores: | |
| a. 14 – 18 años. () | a. 1 a 4 días. () | a. Si () | |
| b. 19 – 40 años. () | b. 5 a 7 días. () | b. No () | |
| c. 41 – 60 años. () | c. 8 a 15 días. () | | |
| | d. 16 a más días. () | | |
| 6. Nivel de instrucción: | | | |
| a. Primaria completa. () | b. Primaria incompleta. () | | |
| c. Secundaria completa. () | d. Secundaria incompleta. () | | |
| e. Superior no universitaria completa. () | f. Superior no universitaria incompleta. () | | |
| g. Superior universitaria completa. () | h. Superior universitaria incompleta. () | | |

| ITEMS | ALTERNATIVAS | N0 | SI | A vece s |
|--|--------------|----|----|----------------|
| A. Atención Humana | | 0 | 2 | 1 |
| 1. La (el) enfermera(o) le llama por su nombre cuando lo atiende. | | | | |
| 2. La (el) enfermera(o) le muestra un rostro de amabilidad. | | | | |
| 3. La (el) enfermera(o) le saluda atentamente cuando ingresa al ambiente. | | | | |
| 4. La (el) enfermera(o) se presenta con su nombre cuando le atiende. | | | | |
| 5. La (el) enfermera(o) le atiende de manera individual. | | | | |
| 6. La (el) enfermera(o) usa un lenguaje claro y sencillo. | | | | |
| 7. La (el) enfermera(o) le trata con respeto. | | | | |
| 8. La (el) enfermera(o) es amable con usted. | | | | |
| 9. La (el) enfermera(o) le brinda apoyo emocional. | | | | |
| 10. La (el) enfermera(o) le escucha cuando expresa sus problemas y necesidades. | | | | |
| 11. El tono de voz de la (el) enfermera(o) durante su atención es buena. | | | | |
| B. Atención Oportuna | | 0 | 2 | 1 |
| 12. La (el) enfermera(o) le brinda orientación sobre las normas del servicio. | | | | |
| 13. La (el) enfermera(o) le brinda orientación sobre las instalaciones del servicio. | | | | |
| 14. La (el) enfermera(o) le atiende rápidamente cuando usted lo solicita. | | | | |
| 15. La (el) enfermera(o) le dedica el tiempo necesario para atenderlo. | | | | |
| C. Atención Segura | | 0 | 2 | 1 |
| 16. La (el) enfermera(o) le explica las actividades y procedimientos que va a realizarle. | | | | |
| 17. La (el) enfermera(o) le da seguridad el trabajo que la enfermera realiza. | | | | |
| 18. La (el) enfermera(o) le explica sobre los posibles complicaciones y/o beneficios antes de la administración del tratamiento. | | | | |
| 19. La (el) enfermera(o) le pregunta cómo se siente usted después de la aplicación de algún tratamiento. | | | | |
| 20. La (el) enfermera(o) le orienta sobre los cuidados a seguir que favorecerán su recuperación. | | | | |
| D. Atención Continua | | 0 | 2 | 1 |
| 21. Siente usted que el personal de enfermería está permanentemente al cuidado de sus necesidades las 24 horas del día. | | | | |

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO N° 4

ESCALA DICOTÓMICA PARA EVALUAR EL JUICIO DE EXPERTOS APRECIACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

| N° | ITEM | SI | NO |
|----|---|----|----|
| 01 | El instrumento tiene estructura lógica. | | |
| 02 | La secuencia de presentación de ítems es óptima. | | |
| 03 | El grado de dificultad o complejidad de los ítems es aceptable. | | |
| 04 | Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | |
| 05 | Los ítems reflejan el problema de investigación. | | |
| 06 | Los instrumentos abarcan en su totalidad el problema de investigación. | | |
| 07 | Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | |
| 08 | El instrumento abarca las variables e indicadores. | | |

Sugerencias.....

.....

Fecha/...../.....

Nombres.....

Firma del Experto.....

ANEXO N° 5

Grado de concordancia entre los jueces según la prueba binomial

| ITEM | JUECES | | | | PUNTAJE |
|------|--------|---|---|---|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.5 |
| 02 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.5 |
| 03 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.5 |
| 04 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.5 |
| 05 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.5 |
| 05 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.5 |
| 06 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.5 |
| 07 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.5 |
| 08 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.5 |

0= Se ha considerado negativo.

1= Si la respuesta es positiva.

$$P = \frac{4}{8} = 0.5$$

Si "P" es $\leq 0,5$ el fiado de concordancia es significativo, por lo tanto el instrumento es válido, según los jueces y expertos en todos los ítems.

ANEXO N° 6

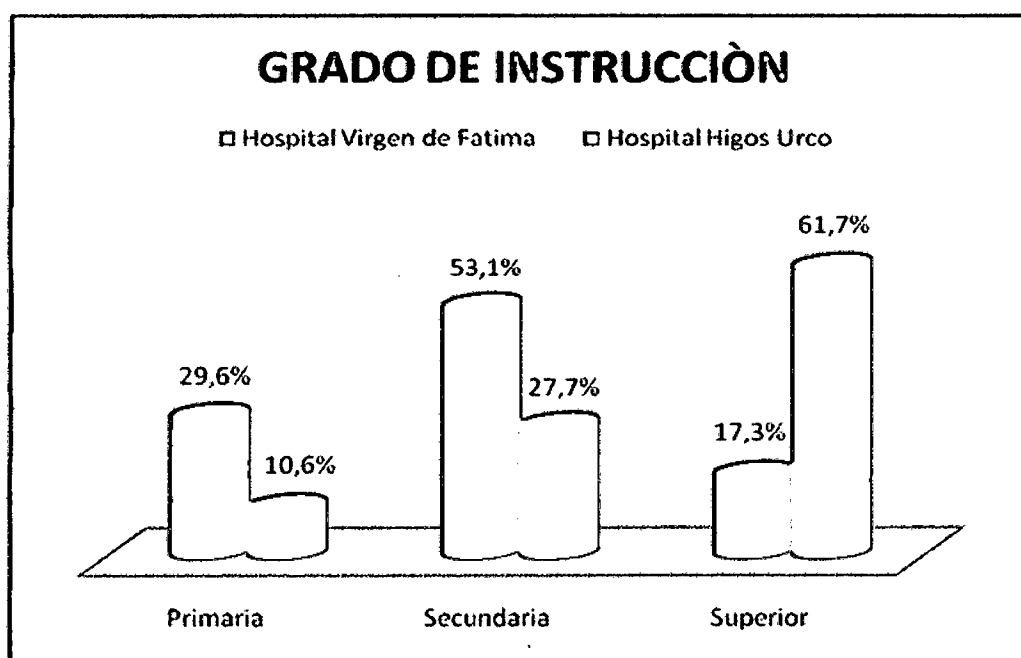
Grado de instrucción de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales de los Hospitales locales de Chachapoyas, 2008

TABLA 9: Grado de instrucción de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales de los Hospitales locales de Chachapoyas, 2008.

| Grado de instrucción | Hospital Virgen de Fátima | | Hospital Higos Urco | |
|----------------------|---------------------------|--------------|---------------------|--------------|
| | n° | % | n° | % |
| Primaria | 24 | 29.6 | 5 | 10.6 |
| Secundaria | 43 | 53.1 | 13 | 27.7 |
| Superior | 14 | 17.3 | 29 | 61.7 |
| TOTAL | 81 | 100.0 | 47 | 100.0 |

Fuente: Encuesta realizada por Aiquipa (2003) y modificada por la investigadora, 2008.

GRÁFICO 9: Grado de instrucción de los pacientes atendidos en los servicios asistenciales de los Hospitales locales de Chachapoyas, 2008.



Fuente: Encuesta realizada por Aiquipa (2003) y modificada por la investigadora, 2008.