



Universidad de la República
Facultad de Enfermería
Cátedra de Administración de Servicios de Salud



GESTIÓN DE CUIDADOS: Percepción del cuidado invisible

INFORME FINAL. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TUTOR:

Lic. en Enf. Quintero, Valeria

AUTORES:

Br. Cortinas, María José C
Br. Cros, María Laura
Br. López, Lorena
Br. Pacilio, Martín
Br. Salazar, Andrea

Facultad de Enfermería
BIBLIOTECA
Hospital de Clínicas
Av. Italia s/n 3er. Piso
Montevideo - Uruguay

Montevideo, 2013

ÍNDICE

| | |
|----------------------------|----------------|
| Resumen | Pág. 3 |
| Introducción | Pág. 4 |
| Justificación | Pág. 5 |
| Marco Teórico | Pág. 6 |
| Marco Referencial | Pág. 12 |
| Diseño Metodológico | Pág. 14 |
| Tabulación de datos | Pág. 19 |
| Análisis | Pág. 26 |
| Conclusión | Pág. 28 |
| Agradecimientos | Pág. 29 |
| Bibliografía | Pág. 30 |
| Anexos | Pág. 31 |

RESUMEN

Este informe de investigación sobre: “Gestión de cuidados: Percepción del cuidado invisible” fue realizado en un Hospital Público de Montevideo, Uruguay, por estudiantes avanzados de la Licenciatura en Enfermería, de la Facultad de Enfermería, UdelaR.

El objetivo general fue conocer la percepción de los usuarios sobre los cuidados recibidos en servicios de cuidados médico-quirúrgicos de un Hospital Público en el período de octubre del 2012.

Se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo, aplicando el cuestionario Care-Q, medido por una escala tipo Lickert.

Nuestra motivación está vinculada a las publicaciones orientadoras de la búsqueda bibliográfica, confirmando en ellas, que es de suma importancia la visión que tienen nuestros usuarios del cuidado recibido para mejorar nuestra Gestión de Cuidados.

Lo identificamos importante, ya que muestra desde la perspectiva del usuario como se ve el trabajo diario que desempeña enfermería en el cuidado de la salud, en los cuidados que llamamos invisibles, esos cuidados que no se suelen registrar, pero que caracterizan a enfermería más allá de los procedimientos y técnicas para los cuales también hemos sido preparados.

Se pudieron observar buenos resultados en respuesta a la gestión de enfermería sobre los cuidados invisibles, percibidos por los usuarios, a pesar de que no se cuenta con el personal de Enfermería suficiente para atender dicha demanda.

Se destaca la variable Imagen de enfermería dentro del equipo, que tuvo una respuesta positiva del 100% de los encuestados, en el servicio de Cirugía. No se tuvo la misma respuesta sobre “tacto y escucha”, ya que el 37% de los encuestados, no percibe el cuidado tal como “se sentó cerca para hablar”, dentro del servicio de Medicina.

Se puede destacar de los resultados obtenidos que: no mostraron mayores diferencias en cuanto a la tendencia de opiniones positivas entre los servicios de cirugía y medicina en un total de 60 encuestados, 30 en medicina y 30 en cirugía.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo fue elaborado por estudiantes pertenecientes a la Universidad de la República Facultad de Enfermería, Licenciatura de Enfermería plan de estudio 1993, cursando el cuarto ciclo; con la finalidad de profundizar el estudio de la gestión de cuidado de enfermería en las instituciones de salud.

Para llevar a cabo la misma se realizó una revisión bibliográfica, teniendo en cuenta el papel del gestor de enfermería en la prestación de los cuidados.

Dicho trabajo pretende generar un acercamiento con perspectiva cuantitativa, a través de la percepción de los usuarios sobre los cuidados intangibles.

Dichos cuidados, también se denominan cuidados invisibles, y engloban tanto las necesidades psico-emocionales, como las relaciones interpersonales, el afecto, la escucha, el tacto, así como la relación de usuario con su entorno.

Se utiliza como instrumento para llevar a cabo este trabajo, el cuestionario de Concha Germán y Fabiola Hueso, en base al modelo SERVQUAL.

El cuestionario a realizar es el Care-Q que consta de 36 preguntas, agrupadas en ocho categorías descriptas en el marco teórico.

Para su medición usaremos una escala tipo Lickert compuesta por cinco opciones.

Nuestro trabajo se realizó en un Hospital Público, en el Servicio de Cuidados Moderados de Medicina - Cirugía, tomando una muestra de 60 usuarios con internación más de 24 hs.

Con este estudio pretendemos visualizar cuál es el reconocimiento del trabajo de enfermería a nivel social o por los propios usuarios y resaltar que no solo se limita a trabajar aspectos biológicos o técnicos exclusivamente, sino tratar de profundizar en los cuidados que no son visibles y generalmente no son documentados y registrables.

La búsqueda en la calidad de los servicios va de la mano de la satisfacción de los usuarios y por eso resulta contribuyente la realización de este estudio.

JUSTIFICACIÓN

Nos resulta importante realizar este ejercicio de investigación, ya que consideramos que es de suma relevancia conocer la percepción que manifiestan los usuarios frente a los cuidados invisibles realizados por enfermería.

Visto que en nuestra revisión bibliográfica hemos comprobado que no existen en nuestro país estudios que refieran a la gestión de cuidados, enfocados a la percepción de los cuidados invisibles e investigar lo mensurable utilizando la metodología propia del método científico.

Siendo beneficiarios los enfermeros/as que a través de los resultados que identificamos de nuestra investigación, podrán ver reflejado la percepción que tiene el usuario sobre el trabajo de enfermería y utilizarlo para mejorar la calidad del servicio.

Se quiere abordar la función de Enfermería, más allá de las acciones terapéuticas sino que a su vez desarrolla funciones tales como: el fomento del Auto cuidado, Confianza- Seguridad, Apoyo Emocional, Tacto y Escucha, Confort, Ética y respeto, Presencia cuidadora y la Imagen dentro del equipo.

Tomando como referencia diferentes estudios realizados en otros países, como es el estudio de “La percepción de los pacientes sobre la calidad del Cuidado Invisible de Enfermería” De Isabel Huertanos Esparza y Concha Germán, realizado en setiembre del 2010, En la universidad de Zaragoza, España. Pudimos observar que se pueden medir dichos cuidados a través del cuestionario ya validado y utilizado en estudios anteriores.

Esto nos ha motivado a considerar, que es posible la realización del trabajo de investigación en nuestro país ya que hemos comprobado que tienen solidas bases metodológicas.

Queremos explorar el concepto de brindar una buena calidad del servicio, la enfermera debe de poder desarrollar todas las funciones al servicio del paciente como las dimensiones que se mencionan.

Consideramos de esta manera, que para poder cumplir con dichas funciones en su totalidad , se requiere personal adecuado al número de usuarios y complejidad.

MARCO TEÓRICO

La gestión de los servicios de Enfermería enfocado en el cuidado representa un papel esencial para el logro exitoso en la misión de enfermería.

Por lo tanto debemos en primera instancia hacer referencia al cuidado como piedra fundamental de nuestra gestión. De esta manera se define el cuidado como el conjunto de actividades y el uso de recursos para lograr que la vida de cada persona, esté basada en los derechos humanos. La prioridad, el derecho a la vida en primera persona (Lagar de, 2003), de esta manera cuidar implica, explotar nuestras competencias, acompañamiento, y sensibilidad con el dolor humano y esperanza.

El cuidado comprende aspectos afectivos y humanistas relativos a la actitud y compromiso con los usuarios, y aspectos instrumentales o técnicos.

Podemos así sentirnos identificados con Colliere (1986)¹ en su definición “cuidar o preocuparse de alguien, creer en alguien, reforzar sus capacidades, permitirle recobrar la esperanza, acompañarle en su experiencia de salud, enfermedad estando presente, son acciones invisibles”. Se reconoce que el cuidado tiene dos vertientes, una que tiene que ver con la técnica, la realización de procedimientos y las necesidades físicas, a la que llama instrumental y otra que tiene que ver con las necesidades psicológicas y Sociales de la persona, (Watson)².

Mas importante que las intervenciones técnicas, se describe el proceso de cuidar: como el conjunto de categorías que incluyen la comunicación verbal y no verbal, la minimización del dolor físico, la empatía y la aproximación entre el cuidador y el ser cuidado como finalidad terapéutica, es la definición aportada por Baggio³.

Partiendo de la concepción de que los cuidados trascienden la técnica y engloban otras dimensiones, como la familia, las necesidades psico-emocionales, las relaciones interpersonales, el afecto, la escucha, el tacto, etc. resulta necesario visibilizar esta dimensión del trabajo de enfermería menos tangible, pero igualmente imprescindible para los pacientes y sus familiares⁴.

¹Collière MF. Promover la vida. De la práctica de las mujeres cuidadoras a los cuidados de enfermería. Madrid: McGraw Hill-Interamericana; 1997.

²Margaret Jean Watson nació en Virginia, EEUU 1940. creadora de la teoría del Cuidado Humano. En *The philophy and science of caring* . Boston Little Brow (1979) se expresa y desarrollo el vínculo confianza seguridad como parte esencial del cuidado humano.

³Báez Hernández Francisco Javier, Nava Navarro Vianet, Ramos Cedeño Leticia, Medina López Ofelia M. El significado de cuidado en la práctica profesional de Enfermería. Aquichán [Online] 2009 [Acceso 6 de julio de 2010]; 9(2): 127-134. Disponible en:
http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972009000200002&lng=en&nrm=iso&tlng=es

⁴Domínguez-Alcón Carmen. Sociología del cuidado. *Enferm Clín* 1999; 9(4): 174-181

Lo que no se evalúa, no se cuantifica, en alguna medida parece que no se valora o se infravalora en el mundo tecnológico de la gestión.

A los cuidados anteriormente mencionados se les denomina: cuidado invisible comprende tanto acciones intencionadas de los profesionales que en un principio no serían “registrables” (acomodar una almohada, cuidar la intimidad y el confort, tacto, proximidad, etc.), como las acciones que serían susceptibles de registrar, por ser consideradas más profesionales que las anteriores, pero que sin embargo, no se reflejan en ningún lugar, con lo que los mismos profesionales las hacen invisibles (como la Relación terapéutica, etc.)⁵

De igual manera es importante tener en cuenta la visión de Dorothea Orem (1972) relacionado al cuidado y auto cuidado.; la cual propone “el cuidado como una actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas”.

En cuanto al auto cuidado lo explica “una conducta que existe en situaciones concretas de vida, dirigida por las personas hacia sí mismas o hacia el entorno, para regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar”⁶.

Brindar cuidados significa, ser responsable de proveer o encargarse de individuos que dependen de otros por sus condiciones o estado de salud.

A continuación nos enfocaremos directamente en el tema de nuestra investigación.

Respecto a la misma tomaremos en cuenta diversas visiones sobre, la relación entre gestión y cuidados.

Para una buena gestión debemos preguntarnos ¿qué es un gestor?, y ¿qué es gestionar? De esta manera se define, gestor como toda persona profesional que tiene responsabilidades de gestionar, administrar y promover acciones tendientes al cumplimiento de la misión institucional. Por su parte el concepto de gestión hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o administrar.

Se trata por lo tanto, de la *concreción de actividades* conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar. De esta manera la Enfermera Profesional presenta ciertas características y actitudes que lo identifican y diferencian del resto, entre ellas: liderazgo, responsabilidad, toma de decisiones, la capacidad de delegar generando así autoridad y responsabilidad a la persona capacidad para cumplir la tarea encomendada. A su vez la enfermera gestora planifica, organiza, dirige y controla los recursos financieros, humanos y materiales, con la intención de cumplir eficazmente los objetivos de institución. Teniendo presentes todas estas consideraciones, estamos en condiciones de contextualizaremos el estudio del cuidado en el marco de la disciplina de la administración ubicándolo al cuidado dentro de la Gestión de

⁵Huércanos Esparza Isabel. El cuidado invisible: una dimensión de la profesión enfermera. Bibl Las Casas 2010; 6(1). [Edición digital] Disponible en: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0510.pdf> ,(consultado 05 de enero del 2012).

⁶Complejo Hospital Norte. GESTIÓN DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA.mht. NUEVA ESTRUCTURA ORGÁNICO FUNCIONAL EN EL CONTEXTO DE REFORMA SANITARIA. 2005. Disponible en INTERNET: http://www.enfermeriajw.cl/word/protocolos/Gestión_Cuidados_Enfermer%CDACHNorte2005-2006.doc. (Consultado 17 de Agosto del 2011).

cuidados.

Según, Hersey y Blanchard, (1988) la gestión de cuidados “consiste en ejecutar una serie de actividades y procesos con y a través de las personas y recursos materiales para conseguir los objetivos de la organización”. Meleis (1989) señala que la “gestión de los cuidados se ejerce no solamente con los recursos que ofrecen las teorías de la administración, sino también con las relaciones y concepciones propias de la disciplina de enfermería; es el cuidado de la persona, el centro del servicio de enfermería”.

Para S. Kérouac, (1996) la gestión de cuidados es una “proceso creativo, dirigido a movilizar los recursos humanos y los del entorno con la intención de mantener y favorecer el cuidado de la persona que, en interacción con su entorno, vive experiencias de salud.

El Consejo Internacional de Enfermeras 2000 (CIE) , plantea que “a la enfermera incumbirá la función principal al establecer y aplicar normas aceptables de práctica clínica, gestión, investigación y formación de enfermería”⁷ Así mismo también el mismo organismo afirma sobre la gestión de cuidados ,constituye un ejercicio de competencias personales, profesionales e instrumentales para organizar, coordinar y articular los cuidados en los diferentes niveles de atención asegurando con ello la continuidad y eficacia de los mismos”.

La Asociación Latinoamericana de Escuelas y Facultades de Enfermería (ALADEFE), también se ha expresado sobre la gestión de cuidados y así lo toma el documento de trabajo de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el 2003 donde sostienen que “gestionar el cuidado implica la construcción permanente de un lenguaje enfermero y su posicionamiento en las organizaciones sociales y de salud. Implica además, el cuidado como un acto comunicativo que requiere de conocimientos científicos, tecnológicos y del contexto cultural donde viven, se recrean y enferman los sujetos cuidados”⁸.

A lo largo del tiempo el rol de la enfermera gestora enfocada en los cuidados, se ha sometido a un proceso continuo de cambios, lo cierto es que en América Latina cada vez más, los profesionales de enfermería se ocupan en primer lugar de las actividades de administración hospitalaria que del cuidado. El cuidado de la salud de las personas es principal objetivo de enfermería. En la gestión del cuidado intervienen variables críticas a la atención de enfermería como son: acceso, humanización, oportunidad, seguridad, calidad, y reducción de costos P. Milos 2009⁹.

⁷Complejo Hospital Norte. GESTIÓN DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA.mht. NUEVA ESTRUCTURA ORGÁNICO FUNCIONAL EN EL CONTEXTO DE REFORMA SANITARIA. 2005. Disponible en INTERNET: [http://www.enfermeriajw.cl/word/protocolos/Gestión_ Cuidados_ Enfermer%CDACHNorte2005-2006.doc](http://www.enfermeriajw.cl/word/protocolos/Gestión_Cuidados_Enfermer%CDACHNorte2005-2006.doc). (Consultado 17 de Agosto del 2011).

⁸Malvárez, Silvina. Castrillón, María .Panorama de la Fuerza de Trabajo en Enfermería en América Latina, Washington (2005)

⁹Malvárez, Silvina. Castrillón, María .Panorama de la Fuerza de Trabajo en Enfermería en América Latina, Washington (2005)

Una investigación multicéntrica en cinco países confirman estos resultados en la Región (Guevara y Mendias, 2001); el estudio refiere que en la actualidad, las enfermeras están desarrollando trámites administrativos que disminuyen el tiempo para cuidar a los pacientes, situación que se agrava con la escasez de profesionales.

La información emerge como elemento central de la actividad de las enfermeras para responder a exigencias del trabajo y se evidencia en tres momentos del cuidado o procesos claves de cuidado: la admisión o ingreso de paciente, la entrega de turno o pase de guardia y el alta del paciente o su transferencia a otra unidad de hospitalización. En cada uno de estos momentos se necesita el intercambio de información entre enfermeras/os para garantizar la continuidad de los cuidados.

Es así que en cada uno de los procesos y/o prestaciones asistenciales de enfermería vinculadas al cuidado o atención directa hay una implicancia directa con la calidad del servicio prestado y esto atraviesa a toda la organización. Sobre la calidad en los servicios de salud hay variada literatura en donde Avedis Donabedian es un clásico¹⁰. Este médico nacido 1919 en el Líbano es un referente sobre el estudio e investigación sobre la calidad en los diferentes escenarios de asistencia en salud. No solo contribuyó a su estudio sino que aportó unas diversas estrategias metodológicas para entender el complejo contexto de la atención sanitaria. Pero entonces, ¿qué quiere decir calidad? Esta palabra proviene del latín *qualitatem*, que quiere decir “atributo o propiedad que distingue a las personas, a bienes y servicios” pero no es un atributo único sino un conjunto de atributos. La calidad absoluta términos de Vuori (1981) y Donabedian (1982) es aquella que se consigue al restaurar la salud del paciente hospitalizado teniendo solo en cuenta solamente lo que la ciencia y la tecnología médica puede lograr; mientras que la calidad individualizada es aquella cuyo modelo está compuesto por diferentes atributos entre los cuales se encuentran las expectativas y valoraciones del paciente. Aquí el objetivo está centrado en mejorar el bienestar del paciente (Cuesta Gómez 1986). En la misma línea, en la búsqueda del bienestar del paciente las enfermeras pueden realizar y lo hacen, intervenciones “ invisibles ”, que mucho tienen que ver con la calidad de las prestaciones, ya que son las enfermeras quienes llevan adelante más del 80 % de las prestaciones que reciben los usuarios en los establecimientos de salud.

Dentro de las estrategias para la evaluación de la calidad asistencial, Sheps 1955 propone un abordaje en 4 fases: análisis de las condiciones previas; análisis y evaluación de los elementos del desempeño médico; evaluaciones clínicas; análisis y evaluación de los efectos producidos por la atención.

Ya en 1966 Donabedian propone su conocida estrategia que propone:

- El análisis de la calidad de los medios: Estructura
- El análisis de la calidad de los métodos: Proceso
- El análisis de la calidad de los resultados alcanzados: Resultados

En particular el estudio o investigación de los resultados de la atención asistencial en lo referente al análisis de la opinión de los pacientes tiene algunos atributos básicos como son: el componente técnico, el componente del

¹⁰Donabedian, A., Bashshur, R. Editor An introduction to quality assurance in health care. Editor Oxford University Press, USA 2003.

entorno, y el componente social. Sobre este último Cuesta Gómez sostiene que está condicionado a la relación interpersonal entre el equipo que presta la asistencia y el paciente, así mismo sostiene que es el “arte” del ejercicio profesional.

Los trabajos que monitorean la percepción del cuidado como elemento fundamental de la calidad del servicio son variados. Por ello, el desarrollo de sistemas de información en enfermería facilita la evaluación de los procesos de cuidado mediante el análisis de los indicadores de gestión de calidad que deben reflejar la organización, su efectividad, eficiencia y eficacia. Para ello es imprescindible que los equipos de salud conozcan la estructura, el desarrollo y proyecciones de la organización.

En esta instancia nos parece importante definir *la percepción* como un proceso de extracción y selección de información relevante, generando un estado de claridad y lucidez consiente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo real.

¿Sobre qué ejes se orientará la búsqueda y conocimiento sobre la percepción de la calidad de los cuidados recibidos por los usuarios?

Uno de los trabajos más importantes que se han llevado a cabo sobre esta área de conocimiento, es el realizado por Concha Germán y Fabiola Hueso¹¹, que han realizado una recopilación bibliográfica de estudios que tratan sobre el cuidado humanizado /invisible, en bases de datos españolas y latinoamericanas. Del mismo se seleccionaron las siguientes variables que aparecen en las preguntas elaboradas de dicho estudio y posteriormente para nuestro análisis las cuales son:

1. Fomento del auto cuidado: Es la orientación que realiza el personal de Enfermería a los pacientes y /o familias promoviendo las necesidades básicas, así como el manejo del proceso de enfermedad o malestar. Podemos de esta manera afirmarlo a través del modelo de enfermería de Dorothea Orem que define el auto cuidado como:” Una actividad aprendida por los individuos, orientada hacia un objetivo. Es una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigida por las personas sobre sí mismas, hacia los demás o hacia el entorno, para regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar”:

2. Relación de confianza/seguridad: Es el vínculo del Enfermero a paciente para lograr una relación de confianza, empatía y de esta manera una sensación de seguridad y tranquilidad en el paciente .Como refiere Watson¹² que la confianza entre enfermero –paciente promueve y acepta la expresión de sentimientos positivos y negativos

3. Apoyo emocional: Son acciones de atención, empatía, afecto, apoyo Y ayuda hacia el paciente y/o familia para procurar el bienestar anímico de la Persona. Esta variable la podemos ver reflejada en la teoría de H. Peplau¹³ que orienta a la enfermera/o que sus cuidados no estén solos enfocados a la

¹¹Germán Bes Concha. Género y enfermería. Index Enferm [Online] 2004 [Acceso el 17 de agosto de 2010]; 13(46): 7-8. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000200001

¹²Sierra Herrera, M. Cardona, L.Bernal, M.; Forero, A. Percepción del cuidado de enfermería en diferentes instituciones hospitalarias de la ciudad de Bogotá Av. Enfermería 24(1): 68-72, jun. 2006

enfermedad sino también al aspecto psicológico, emocional tanto del paciente como a su familia.

4. El tacto y la escucha: Son conductas verbal y no verbal que acompañan a la comunicación.

5. El confort: Intervenciones realizadas hacia o con la persona y el entorno.

Para proporcionar bienestar físico .Hacemos hincapié en la teorías de Virginia Henderson¹⁴ que desarrolla 14 necesidades humanas básicas las cuales están relacionadas con el confort del paciente (higiene corporal, descansar y dormir ,integridad de tegumentos, etc.)

6. Ética y respeto: Son las dirigidas a proporcionar intimidad, tanto física como de Información, la sinceridad, la inclusión de la familia como receptores de Información, enseñanza y cuidados. Todas las enfermeras teóricas se han expresado sobre la importancia de esta dimensión para el cuidado enfermero, así lo hizo también el CIE a través del código deontológico de enfermería.

7. Presencia cuidadora: Actitud y acciones realizadas por el colectivo de Enfermería para demostrar el acompañamiento y disponibilidad para con el Paciente y/o familia. Varios estudios han desarrollado este aspecto del cuidado como es el caso del estudio Actitudes de la Enfermera percibida como Calidad de Cuidado¹⁵. En este estudio se afirma que la presencia cercana y el toque tierno, cálido y familiar son expresiones percibidas de calidad en el cuidado. Estas actitudes generan en el paciente una mejor percepción de sí mismo y de la situación promoviendo la participación en su cuidado en forma optimista y alegre.

8. Imagen de la enfermería dentro del equipo: Se refiere a la percepción que Los pacientes y familiares tienen del Personal de Enfermería que les ha atendido

En cuanto a liderazgo y capacidad para desarrollar sus funciones. Sobre cómo trabajar positivamente la imagen de la profesión Leddy y Pepper lo exploran desde varios ángulos. Se afirma que la enfermera es un catalizador constante en el proceso de cambio, la enfermera responsable no puede ejercer sin habilidades de liderazgo.¹⁶

¹³ Hildergard Peplau 1909 – 1999 nació en Reding Pensilvania fue enfermera experta en salud mental responsable de la teoría sicodinámica de enfermería.

¹⁴Milos, P. Larrain, A. Simonetti, M. Categorización de los servicios de Enfermería: Propuesta para asegurar la atención de calidad en tiempo de escases de enfermeras. Ciencia y Enfermería vol.15, n.1, pp. 17-24

¹⁵ Actitudes de las enfermeras percibidas como calidad de cuidado por un grupo de mujeres en trabajo de parto en el Hospital San Blas . Lizarzo Cap. III El Arte y la ciencia del cuidado. Grupo de Cuidado Universidad Nacional de Colombia Ed. Guadalupe 2006.

¹⁶ Leddy,S; PepperJ "Bases conceptuales de la enfermería profesional"OPS 1989 capitulo 11

MARCO REFERENCIAL

Sobre esta área de investigación hemos encontrado en la revisión bibliográfica algunas publicaciones orientadoras. Utilizando como descriptores las palabras claves calidad, cuidado, enfermería, gestión de cuidado hemos encontrado los siguientes artículos:

- Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Luz Marina Bautista (Revista Aquichan 2009) El objetivo general de este trabajo es percibir la calidad del cuidado del personal de Enfermería durante el segundo semestre del 2004, a través de los usuarios de la empresa ESE Francisco de Paula Santander. Se utilizó el instrumento, (Care-Q), que consta de 50 preguntas y se aplicó a 202 usuarios, este estudio es de tipo cuantitativo descriptivo transversal en donde la categoría que aparece con mayor frecuencia en relación a la percepción del cuidado que brinda enfermería son: “es accesible, explica y facilita “y “monitorea y hace seguimiento “. Como resultado de la investigación, se dividieron en comportamientos más importantes percibidos por los usuarios (manipular equipos de uso parenteral, administrar al paciente los tratamientos y sus medicinas) y los comportamientos menos percibidos, (brindar espacio de escucha). Este trabajo nos permite evaluar la calidad de los cuidados ofrecidos en los servicios de salud.
- Sierra Herrera y colaboradores “Percepción enfermería en diferentes instituciones hospitalarias de la ciudad de Bogotá” (Av. Enfermería 2006.) El objetivo este trabajo es percibir el cuidado de Enfermería en diferentes instituciones de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el instrumento de satisfacción (Care/Sat) de Patricia Larson (1993). Este instrumento se aplicó a 29 usuarios de cada institución, es un estudio de diseño descriptivo. Su resultado final, indica un nivel positivo de satisfacción con el cuidado recibido.
- Cárcamo CR. Calidad percibida: ¿ilusión o percepción? Rev. Calidad Asist. 2011. En este artículo se reflexiona sobre la dificultad sobre lograr la objetividad de los estudios de percepción de calidad, y satisfacción de los usuarios. Para ellos, la percepción de la calidad de servicio es vivida como un dominio de realidad personal, realidad que es una construcción personal, existiendo tantas realidades como pacientes que perciben su experiencia con elementos de su experiencia, y cuyas distinciones que la validan no son necesariamente consensuadas.
- Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en pacientes hospitalizados. Claudia Consuelo Torres Contreras. Colombia, 2010. El objetivo de este trabajo es describir la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y las variables socio demográficas, a través de los usuarios hospitalizados en los servicios médico, quirúrgico y maternidad de la clínica (Chicamocha) en el primer semestre 2008, el instrumento utilizado fue la aplicación del cuestionario denominado cucace de calidad de cuidados de enfermería este se divide en tres partes:
 - 1- Variables socio demográficas,

2- Experiencias con los cuidados de enfermería,

3- Satisfacción con los cuidados de enfermería.

Se aplicó dicho cuestionario a 450 usuarios, como resultado de la investigación podemos decir que los pacientes de la clínica Chicamocha tienen en general una percepción positiva en cuanto al cuidado de enfermería recibido. Existe relación entre la percepción de cuidado de enfermería y el nivel educativo de los pacientes.

- Gestión de Servicios de Salud- Experiencias Nacionales. Silvia Santana, Alicia Cabrera. Udelar - Facultad de Enfermería 2001 cap. 1 pág. 29 71 .Este trabajo se realizó en un hospital público, mediante una entrevista y encuesta, para conocer la percepción del usuario.
- Categorización de Servicios de Enfermería. Propuesta para asegurar una atención de calidad en tiempos de escasez de enfermeras Paulina Milos, Ana Isabel Larrain, Marta Simonetti. EE.UU, 2009. Este informe relata sobre la crisis mundial de escasez de Enfermeras en Chile. ante esta problemática se propone adoptar el modelo de división del trabajo propuesto por Benoit-Smullyan, generando el sitio de enfermería, la categorización de servicios sustentada en criterios de delegación/encargo a las demás ocupaciones del sitio y proyectar la Gestión del Cuidado como centro de producción de acciones de enfermería. El desarrollo del sitio de enfermería, la categorización de servicios y la delegación/encargo son consideradas herramientas efectivas que evitan la sustitución de funciones, aumentan la producción de acciones de enfermería seguras, de calidad e inspiradas en los valores de la profesión.

Analizando dichos estudios nombrados anteriormente podemos decir nuestro estudio se ve reflejado con la investigación de la percepción de la calidad de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander, ya que ambos estudios son de tipo cualitativo descriptivo transversal, cuyo instrumento constan de un cuestionario de preguntas y ambos miden los cuidados directos (procedimientos de enfermería) e indirectos (cuidados invisibles) de enfermería.

DISEÑO METODOLÓGICO

Pregunta problema:

- ¿Cuál es la percepción sobre los cuidados recibidos de los usuarios hospitalizados en cuidados moderados de un hospital público en el periodo Octubre del 2012?

Objetivo general:

- Conocer la percepción de los usuarios sobre los cuidados recibidos en servicios de cuidados moderados de un hospital público en el periodo Octubre del 2012.

Objetivos específicos:

- Conocer la dotación de los Recursos Humanos (RRHH) enfermeros que prestaron atención a los usuarios hospitalizados en cuidados moderados de un hospital público, discriminado en auxiliares de enfermería, licenciadas en enfermería y relación enfermera/paciente y licenciada/paciente.
- Conocer los aspectos de la calidad vinculados al cuidado expresado por el fomento del auto cuidado, relación de confianza/seguridad, apoyo emocional, tacto y escucha, confort, ética y respeto, presencia cuidadora e imagen de la enfermería dentro del equipo.
- Conocer el perfil de la percepción de la calidad de los cuidados recibidos por el usuario según el servicio de cuidados moderados cirugía-medicina.
- Conocer el perfil de la percepción de la calidad de los cuidados recibidos por el usuario según la dotación presente en los servicios de cuidados moderados.

Universo:

- Todos los usuarios en cuidados moderados hospitalizados en un hospital público cuyo test de mini mental es mayor o igual a 24 puntos

Muestra:

- 60 usuarios internados en un hospital publico

Criterios de inclusión:

- Usuarios que acepten y tengan un mini mental mayor o igual a 24 puntos
- Usuarios mayores de 18 años
- Usuarios internados en cuidados moderados médico quirúrgico de un hospital publico

- Usuarios con un periodo de hospitalización mayor a 24 horas

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no acepten y tengan un mini mental menor o igual a 24 puntos
- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios que no estén internados en cuidados moderados médico quirúrgico de un hospital publico
- Usuarios con un periodo de hospitalización menor 24 horas

Metodología

- Tipo de estudio: Se trata de un estudio descriptivo transversal en el que empleamos un cuestionario ya validado y utilizado en otros estudios, para la recogida de información y evaluación de la percepción de los pacientes acerca de la calidad de los cuidados de enfermería que han recibido.
- Instrumento: Cuestionario elaborado por Concha Germán y Fabiola Hueso en base al modelo SERVQUAL. Estos autores crearon una metodología que definieron como “un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio”, por lo tanto consiste en un cuestionario con preguntas estandarizadas desarrollado en los EE.UU. con el apoyo del Marketing Science Institute, llamado escala SERVQUAL.

Según las expectativas de los clientes y la opinión de los proveedores se identificaron una serie de diez criterios en los que se enmarca los veintidós ítems de que constan los cuestionarios (aunque más adelante se agruparon en cinco).

Estos son:

1. Elementos tangibles;
2. Fiabilidad: ejecutar el servicio eficazmente;
3. Capacidad de respuesta: capacidad de reacción frente a una demanda del cliente;
4. Profesionalidad: disponer de conocimientos y habilidades para desarrollar sus funciones
5. Cortesía: incluye respeto y amabilidad hacia el usuario;
6. Credibilidad: veracidad y confianza en el servicio que se presta;
7. Seguridad: Falta de riesgos;
8. Accesibilidad;
9. Comunicación: publicidad;
10. Comprensión del cliente, conocerlo.

En relación a las ventajas podemos observar que el SERVQUAL nos permite realizar un análisis del servicio, ósea que aparte de poder cuantificar el servicio general que presta la organización podemos obtener la calidad del servicio que presta una determinada área o sector.

El cuestionario (Care-Q) Creado por Patricia Larson y Ferketich , (1981) denominado cuestionario de Satisfacción del Cuidado, define el cuidado como acciones intencionales que llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que promueve un sentido de seguridad.

Es un cuestionario de evaluación de la atención que tiene una validez interna por su solidez teórica ya que fue aprobado por otras investigaciones científicas y tiene validez externa por que fue utilizado en varios países.

Plantea la sub-escala que permite conocer claramente lo que el usuario percibe y expresa personalmente con relación a la inter-relación que establece con el cuidado entre el personal de Enfermería- Usuario.

Está formado por 36 ítems cerrado, estas se agrupan en ocho categorías descritas en el marco conceptual: fomento del auto cuidado que incluye tres preguntas, relación de confianza/seguridad que incluye seis preguntas, apoyo emocional que se mide a través de cinco preguntas, tacto y escucha con dos preguntas, confort con cuatro, ética y respecto mediante siete preguntas, presencia de cuidadora con cinco preguntas y por ultimo imagen de la enfermería dentro del equipo que compone cuatro preguntas.

Esta sub-escalas constituye la variable que permite determinar como el profesional de enfermería desarrolla acciones para enseñar, ayudar, establecer confianza y establecer seguimiento.

Para el cuestionario empleado en base a este modelo, sus posibles respuestas se basara en una escala tipo Likert, la misma es una escala psicométrica en el que se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (pregunta). Se llama así por Rensis Likert, quien publico en 1932 un informe donde describía su uso.

La escala tipo Lickert, está compuesta por cinco posibilidades de contestación: rara vez, a veces, bastante, mucho, y no sabe / no contesta.

Técnicas de recolección de datos:

En primera instancia se redacta la carta dirigida a la directora del departamento de educación del hospital de clínicas, solicitando autorización para poder realizar la aplicación de las encuestas.

Luego de recibir respuesta nos presentaremos con licenciado Enfermería del servicio para coordinar la manera en la cual se realizara el trabajo.

Como siguiente paso nos dispondremos a realizar el test-Mini mental, para seleccionar a los usuarios que cumplen los requisitos para realizar en cuestionario.

Luego de haber seleccionado a los usuarios con quienes realizaremos el trabajo, nos presentaremos ante ellos, proporcionándoles el cuestionario el cual lo completaran individualmente , con una breve descripción del trabajo, destacando que es un cuestionario donde se preserva su identidad siendo confidencial.

Dicho cuestionario tendrá un tiempo determinado para su realización, estipulado entre 10 a 20 min aproximadamente.

Operacionalización de las variables en estudio vinculadas a la percepción del cuidado

- Fomento del auto cuidado: En nuestro estudio esta variable se ven reflejas en las preguntas del cuestionario (Care-Q) 25, 7,8 :
P25. ¿Le enseñó algunas pautas (cómo tomar la medicación, dieta, ejercicio, etc.) para prevenir la recaída de la enfermedad o para llevar un manejo de la enfermedad adecuado en su domicilio?
P7. ¿Le dijo como avisar si necesitaba algo o tenía algún problema?
P8. ¿Se mostró dispuesta a aclararle las dudas que le surgieron durante el ingreso?
- Relación de confianza/seguridad: En este caso las vemos en las preguntas 36,30,29,4,5,3.
P3. ¿Acudía a comprobar cómo estaba usted aunque no la hubiera llamado?
P4. ¿Le atendió con rapidez cuando la llamó?
P5. ¿Considera que la enfermera le dedicó el tiempo adecuado que usted necesitó?
P29. ¿Supo cómo actuar en cada momento?
P30. ¿Cree que la enfermera tomó sus propias decisiones para cuidarle mejor?
P36. ¿Tiene usted confianza y seguridad en las enfermeras, os que le han atendido?
- Apoyo emocional: En cuento al apoyo emocional ,se ve reflejado en las preguntas 10,13,28,2.
P2. Aunque no era su enfermera de referencia en ese turno ¿se preocupaba por su situación?
P10. ¿Le dio ánimos cuando los necesitó?
P13. ¿Ha sentido que la enfermera en algún momento ha tratado de ponerse en su lugar para comprender la situación por la que usted estaba pasando?
P28. ¿Se encargó de coordinar las actividades del resto de profesionales (médicos, trabajadores sociales, auxiliares, celadores,...) para que se le administrara una atención apropiada?
- El tacto y la escucha: Dicha variable la vemos en las pregunta 12,16.
P12. ¿Le dedicó momentos y/o espacios para hablar sobre temas que le preocupan o interesan sobre su proceso, con usted y/o su familia?
P16. ¿Se sentó cerca de usted para hablar?
- El confort: Con respecto al confort la utilizaremos en las pregunta 21, 17, 19,20.
P17. ¿Se sintió reconfortado cuando lo necesitó?
P19. ¿Le ofreció una taza de té o café, zumo, una revista, etc., o le preguntó si necesitaba algo?
P20. ¿Estuvo atenta para administrarle la medicación cuando tuvo dolor?
P21. ¿Procuró que el entorno de la habitación fuera confortable, para facilitarle comodidad y descanso?
- Ética y respeto: Esta variable se ve reflejada en las preguntas del cuestionario 6,9,34,24,14,32,31.
P6. ¿La enfermera se presentó diciéndole su nombre?

- P9. ¿Intentó tranquilizarle dándole la información que usted necesitaba en un momento dado?
- P14. ¿Utilizó la enfermera un lenguaje comprensible para dirigirse a usted?
- P24. ¿Procuró preservar su intimidad durante el aseo?
- P31. ¿Procuró que su familia participara en su cuidado?
- P32. ¿Tuvo en cuenta a su familia y su situación durante el ingreso, cuidando también de ellos de alguna manera?
- P34. ¿Procuró preservar su intimidad al darle información delicada?
- Presencia cuidadora: En esta la notamos en las preguntas 1, 11, 15, 23,28

P1. ¿Se preocupaba por cómo se encontraba incluso cuando la situación más grave ya había pasado?

P11. ¿Se interesó por su estado anímico?

P15. ¿Se ha sentido acompañado por la enfermera, o durante su estancia hospitalaria?

P23. ¿Realizó otro tipo de acciones para disminuir el dolor, la fiebre, la inflamación, vómitos, (...) cuando la medicación no era efectiva o no era posible proporcionarle más medicación?, P28. ¿Se encargó de coordinar las actividades del resto de profesionales (médicos, trabajadores sociales, auxiliares, celadores,...) para que se le administrara una atención apropiada?
 - Imagen de la enfermería dentro del equipo: Y por ultimo esta variable será implementada en las preguntas 26,27,35,33.

P26. ¿Se siente satisfecho/a con el cuidado que las enfermeras, os le han dado?

P27. ¿Considera que la enfermera, o ocupa un lugar importante en el equipo de profesionales sanitarios que le atendieron?

P33. ¿Considera que la enfermera fue sincera con usted durante su proceso de enfermedad?

P35. ¿Fue amable con usted en su ingreso en el hospital?

TABULACION DE DATOS

- Cuadro N°1: Percepción de la Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Cirugía

| Imagen de la enfermería dentro del equipo | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| La enfermera ocupa un lugar importante | Tendencia positiva (3,4) | 30 | 100 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N°1: Percepción de la imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Cirugía.



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

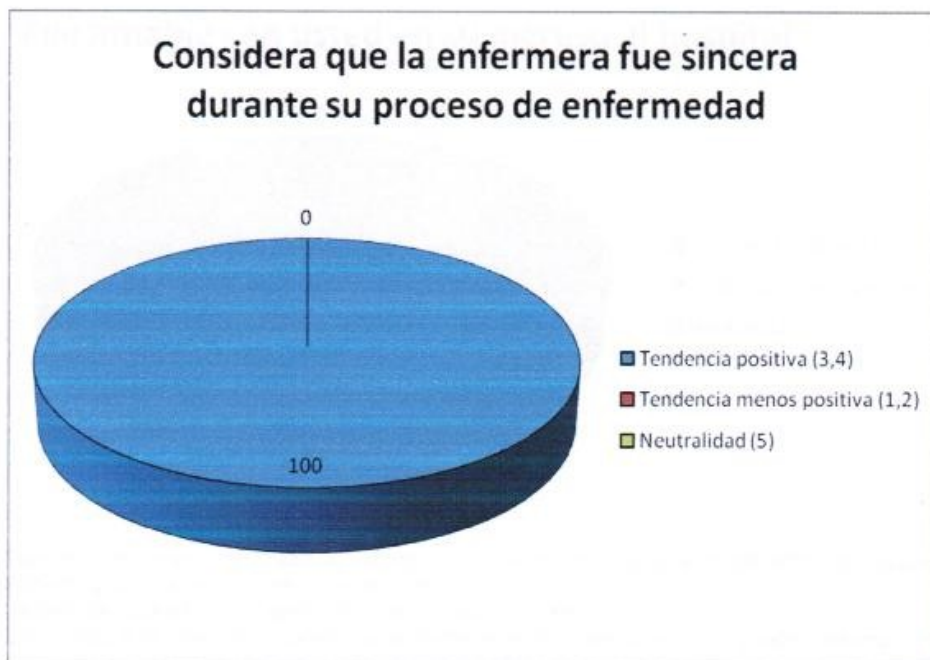
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

En cuanto a la variable: Imagen de enfermería dentro del equipo, se puede observar una respuesta sumamente positiva, con un total del 100% de los encuestados, siendo positivo no solo para los encuestados, sino también para el personal que brinda dicho cuidado.

- Cuadro N°2: Percepción de la Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Cirugía

| Imagen de la enfermería dentro del equipo | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Considera que la enfermera fue sincera, durante su proceso de enfermedad | Tendencia positiva (3,4) | 30 | 100 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 100 |

- Gráfico N°2: Percepción de la Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

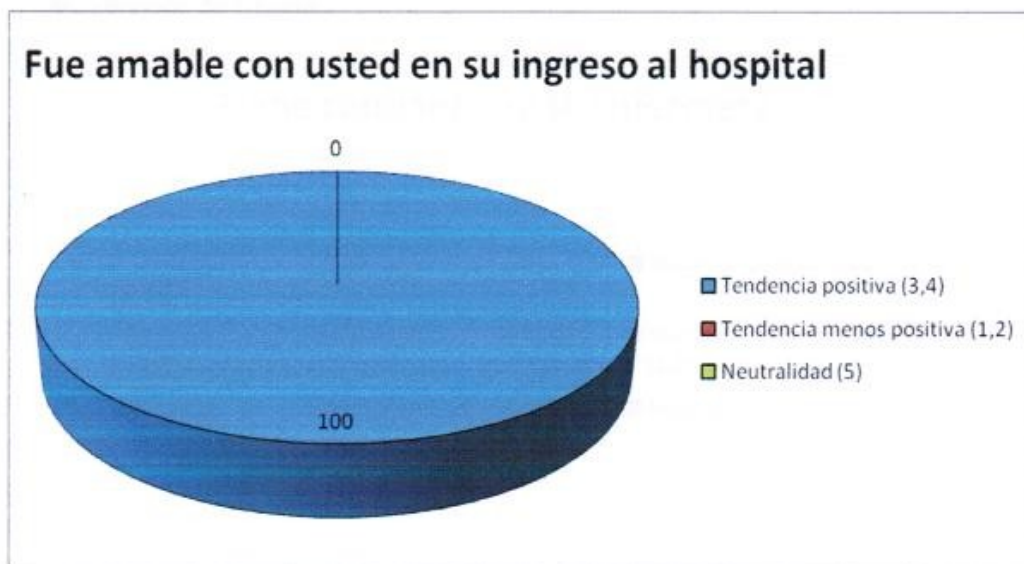
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

En cuanto a la variable: Imagen de enfermería dentro del equipo, se puede observar una respuesta sumamente positiva, con un total del 100% de los encuestados, siendo positivo no solo para los encuestados, sino también para el personal que brindó dicho cuidado.

- Cuadro N°3: Percepción de la Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Cirugía

| Imagen de la enfermería dentro del equipo | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|-----------|------------|
| Fue amable con usted en su ingreso al hospital | Tendencia positiva (3,4) | 30 | 100 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°3: Percepción de la Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

En cuanto a la variable: Imagen de enfermería dentro del equipo, se puede observar una respuesta sumamente positiva, con un total del 100% de los encuestados, siendo positivo no solo para los encuestados, sino también para el personal que brinda dicho cuidado.

- Cuadro N° 4: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios de Cirugía

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Tiene confianza-seguridad con la enfermera que lo atendió | Tendencia positiva (3,4) | 30 | 100 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 4: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

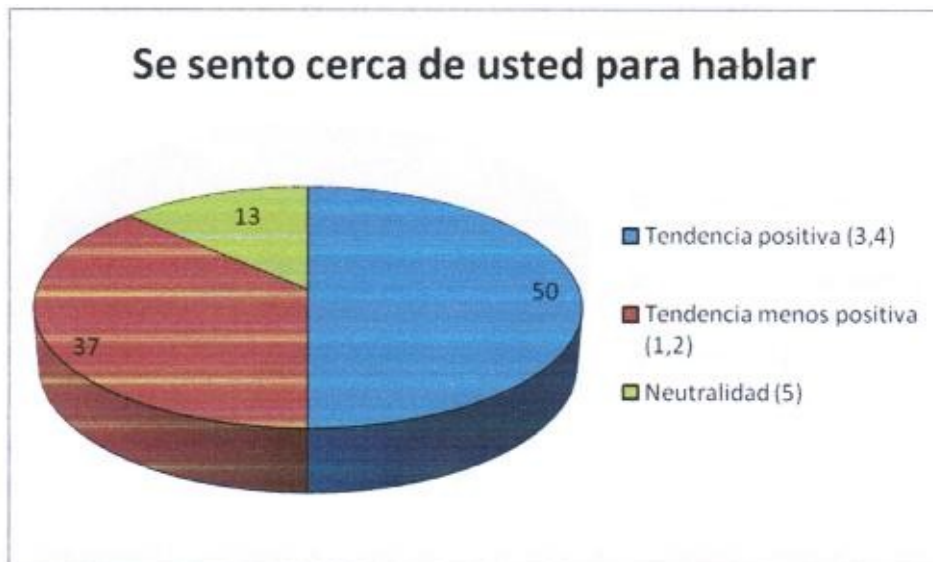
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

En cuanto a la variable: Imagen de enfermería dentro del equipo, se puede observar una respuesta sumamente positiva, con un total del 100% de los encuestados, siendo positivo no solo para los encuestados, sino también para el personal que brinda dicho cuidado.

- Cuadro N°5: Percepción del tacto y la escucha
- Servicio de medicina

| Tacto- Escucha | Percepción | FA | FR% |
|-------------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Se sentó cerca de usted para hablar | Tendencia positiva (3,4) | 15 | 50 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 11 | 37 |
| | Neutralidad (5) | 4 | 13 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°5: Percepción del tacto y la escucha
- Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

Se puede observar en cuanto a la variable tacto-escucha, que si bien predomina una opinión positiva en ambos servicios, con respecto a la opción: si se sentó cerca para hablar, un 37% del total respondió de forma menos positiva, siendo unas 11 personas que opinan así, del servicio de Medicina

- Cuadro N°6: Percepción del confort
- Servicio de Medicina

| Confort | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Le ofreció o pregunto si necesitaba algo | Tendencia positiva (3,4) | 18 | 60 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 9 | 30 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°6: Percepción del confort
- Servicio de Medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

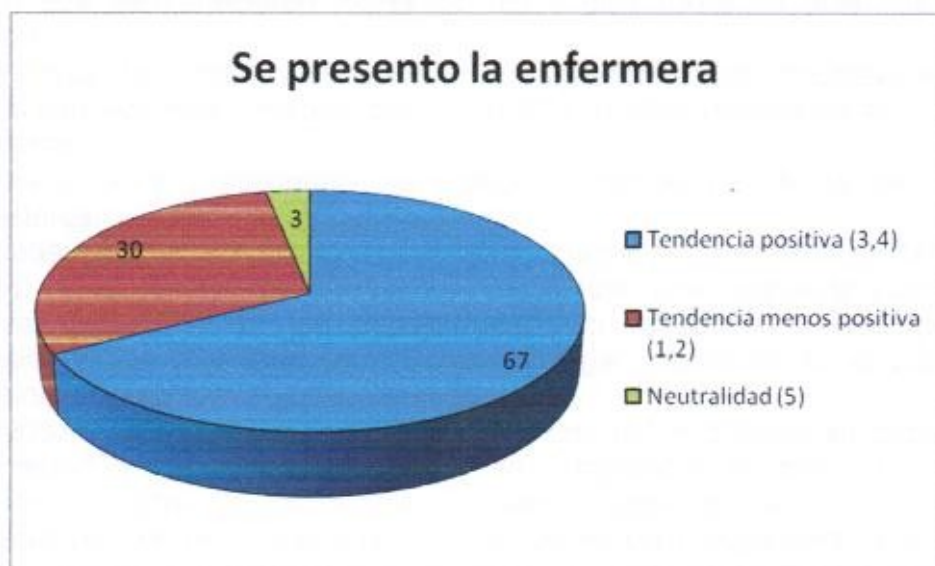
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

Con respecto a la variable, confort, que si bien predomina una opinión positiva en ambos servicios, con respecto a la opción: le ofreció o le pregunto si necesitaba algo, un 30% del total respondió de forma menos positiva, siendo unas 9 personas que opinan así, del servicio de Medicina

- Cuadro N° 7: Percepción de la Ética y respeto
- Servicio de medicina

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|-----------|------------|
| Se presento la enfermera diciéndole su nombre | Tendencia positiva (3,4) | 20 | 67 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 9 | 30 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 3 |
| Total | | 30 | 100 |

- Cuadro N° 7: Percepción de la Ética y respeto
- Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

Con respecto a la variable, Ética y Respeto, que si bien predomina una opinión positiva en ambos servicios, con respecto a la opción: Se presento la Enfermera diciéndole su nombre, un 30% del total respondió de forma menos positiva, siendo unas 9 personas que opinan así, del servicio de Medicina

ANÁLISIS

Se aplicó el test mini-mental, a un total de 70 usuarios, obteniendo un puntaje entre 20-30 puntos. De estos usuarios 10, no alcanzaron un puntaje mayor a 24; de esta manera fueron 60 los usuarios, que pudieron ser encuestados con un mini-mental de 28 puntos en su mayoría. De los encuestados 30 pertenecían al servicio de Medicina de los pisos 8 y 11, y los otros 30 del servicio de cirugía, pisos 7 y 9 del Hospital de público.

De acuerdo al sexo 30 eran mujeres (50%) y 30 hombres (50%), con edades comprendidas entre los 18 y los 96 años. En cuanto al resto de datos socio demográficos, el 56% de los sujetos eran personas que pasaban por un proceso agudo, mientras que el 44% eran pacientes con patología crónica. El tiempo que permanecieron ingresado fue 3 días hasta 90 días que fue el máximo.

Los motivos de ingreso y servicios en los que han estado hospitalizados los sujetos han sido muy variados, siendo un 50% de ellos ingresados en unidades quirúrgicas.

En cuanto a la procedencia, la mayoría procede de Montevideo y sus alrededores.

Se puede observar en cuanto a la variable: Imagen de la enfermería dentro del equipo, en el servicio de Cirugía, que se obtuvo una respuesta sumamente positiva del 100% de los encuestados con referencia a las opciones: ¿Considera que la enfermera, o ocupa un lugar importante en el equipo de profesionales sanitarios que le atendieron?;

¿Considera que la enfermera fue sincera con usted durante su proceso de enfermedad? y ¿Fue amable con usted en su ingreso en el hospital?

También se observó la misma respuesta positiva, del 100% de los encuestados, con referencia a la variable: Confianza y Seguridad, y la opción: ¿Tiene usted confianza y seguridad en las enfermeras, os que le han atendido?; en el servicio de Cirugía.

Con respecto a la variable: El Tacto y la Escucha, dentro del servicio de Medicina, se pudo observar una respuesta menos positiva con relación a la opción: ¿Se sentó cerca de usted para hablar?; con un 37% de los encuestados, siendo un total de 11 personas.

Con relación a la variable, el Confort y la opción: ¿Le ofreció una taza de té o café, zumo, una revista, etc., o le preguntó si necesitaba algo?; se pudo observar una respuesta menos positiva, siendo un 30% de los encuestados, unas 9 personas dentro del servicio de Medicina que no perciben dicho cuidado.

También se observó que los usuarios del servicio de Medicina, no perciben los cuidados con relación a la variable; Ética y Respeto, y la opción: ¿La enfermera se presentó diciéndole su nombre?; ya que un 30%, o sea 9 usuarios, tuvo una opinión menos positiva con relación a dicho cuidado.

De esta manera, nos pareció importante, reflejar dichos datos en el presente informe.

En cuanto a los recursos humanos con los que cuenta cada sector, podemos destacar:

En los servicios de Cirugía , cuentan con una dotación de: una Licenciada en enfermería Jefa, una Subrogante en el turno de la mañana y dos Licenciadas en Enfermería operativas en los turnos mañana, tarde y vespertino; no ocurriendo lo mismo en el turno de la noche donde cuentan con una Licenciada en Enfermería operativa y tres Auxiliares de Enfermería.

La relación Aux. Enfermero/Usuario, respecto a dotación es 1 enfermero para 11 usuarios promedio, siendo la relación global 1/7 y 1/11 para auxiliares y Licenciados respectivamente.

En los servicios de Medicina cuenta con una dotación de: una Licenciadas de Enfermería Jefa, una Subrogante en el turno mañana; una Licenciada de Enfermería por turno; en cuanto a la dotación de Auxiliares de Enfermería cuentan, en la mañana con dos por sala y en el resto de los turnos con uno por sala. En relación con la relación enfermero paciente el promedio es 11 usuarios / auxiliar de enfermería, siendo el rango de 7 a 14 usuarios / auxiliar de enfermería. Cuanto a la relación usuarios Licenciadas en Enfermería en los servicios médicos la Licenciada tiene un promedio de 30 usuarios

CONCLUSIÓN

Al realizar este trabajo pudimos abordar un tema que creemos de suma importancia para nuestra profesión, la Gestión de Cuidados de Enfermería. En nuestra búsqueda bibliográfica pudimos apreciar un marco general de trabajo, dónde se muestran como principales pilares los conceptos de gestión de enfermería, y de los cuidados enfermeros, en los que abordamos, encontrando trabajos de carácter científico que fueron de suma relevancia para abordar nuestra investigación. Estas investigaciones que abordan el trabajo humanizado de Enfermería han demostrado que se puede evaluar la calidad de los cuidados ofrecidos por los servicios de salud.

Pudimos alcanzar nuestro objetivo, conociendo la percepción del usuario con respecto a los cuidados enfermeros, siendo esta percepción altamente positiva y demostrando de esta manera, resultados que darían una buena respuesta a la gestión de enfermería sobre los cuidados enfermeros.

La satisfacción del usuario ha dado respuesta a algo muy importante, que es la pregunta? qué hacen los enfermeros? Los enfermeros no solo son profesionales instruidos en la técnica con una orientación hacia la enfermedad, sino que gran parte de su tarea y a la que dedican mucho tiempo es la que refiere a los cuidados invisibles, en los que orientamos nuestra investigación. Queremos destacar la percepción de la calidad de los cuidados recibidos por parte de los usuarios, más allá de la dotación presente en los servicios.

Se observó que el usuario percibe los cuidados humanizados de enfermería y los reconoce como parte importante del quehacer enfermero. Estos cuidados son percibidos de igual manera en los servicios de medicina y cirugía.

Dado que el usuario es objeto – sujeto de la acción de los sistemas de salud y hacia él está dirigida nuestra misión, podemos concluir que para brindar calidad de servicio no debemos alejarnos de una enfermería que además de brindar cuidados físicos también se preocupa por el bienestar emocional. Considerando al usuario como un ser bio-sico-social, que tiene inquietudes, incertidumbres, necesidades que la enfermera puede abordar de manera profesional mediante el fomento del auto cuidado, la relación confianza seguridad, apoyo emocional, tacto y escucha, confort, ética y respeto, presencia cuidadora, con la imagen de la enfermera dentro del equipo de salud. En estos tiempos, donde el personal de enfermería está siendo sometido a muchas presiones institucionales y sociales, en donde las exigencias institucionales tienen como fin que el enfermero asista, atienda y saque trabajo, donde el enfermero vive situaciones de estrés, bajos salarios, aumento de las tareas, es de suma importancia destacar los resultados de nuestra investigación. Dando reconocimiento a enfermería por su labor con el usuario, y relacionándolo con la vocación de servicio. Resaltando el cuidado que va dirigido al bienestar donde la enfermera utiliza la sensibilidad, que comprende elementos más allá de lo visible y palpable.

Queremos concluir dando énfasis en el reconocimiento de la enfermería en su hacer profesional afectivo, donde se destaca por sus servicios prestados. Enfermería es una profesión humanística que se identifica con la acción de cuidar a los seres humanos.

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer en primer instancia al Hospital Público, el cual nos permitió llevar a cabo nuestra Investigación científica.

También a los Servicios donde se desarrollo la recolección de datos por su disponibilidad y amabilidad.

Y nuestro más sinceros agradecimientos a la Tutora Lic. Valeria Quintero la cual nos ayudo a desarrollar la misma y nos acompaño en este proceso de enseñanza – aprendizaje.

BIBLIOGRAFÍA

- Mulens Ramos I. La Gestión de Enfermería desde las Dimensiones del Cuidado. La Habana : Instituto Superior Clínicas Médicas de la Habana, Facultad de Enfermería Lidia Doce Sánchez; 2006.
- Bautista LM. Percepción de la calidad del Cuidado de Enfermería. Bogotá: Aguichán; 2008, págs. 74-84.
- Baez Hernandez F. Nava Navarro V, Ramos Cedeño L, Medina Lopez O. El Significado del Cuidado en la práctica profesional de Enfermería. Bogotá: Aquichán; 2009.
- Domínguez Alcón C. Sociología del cuidado. Enferm Clin 1999; 9 (4) : 174-181.
- Documento de síntesis elaborado por el Comité de Calidad de Enfermería del Complejo Hospitalario Norte, Chile (2005-2006).
- Milos P. Larrain A. Simonetti M. Categorización de los servicios de Enfermería: Propuesta para asegurar la atención de calidad en tiempo de escasas de enfermeras. Ciencia y Enfermería 2009; 15 (1): 17-24.
- Donavedian A, Bashshur R. Editor An introduction to quality assurance in health care. Washington: Oxford University Press; 2003.
- Germán B, Concha y Hueso Navarro F. Cuidados Humanizados, Enfermeras Invisibles. En : Congreso Virtual Ivescom. Granada- 22 de Mayo 2010.
- Sierra Herrera M. Cardona L. Bernal M, Forero A. Percepción del cuidado de enfermería en diferentes instituciones hospitalarias de la ciudad de Bogotá. Av. Enfermería. 2006; 24(1): 68-72
- Cárcamo CR. Calidad percibida: ¿ilusión o percepción? Rev Calid Asist. [Internet] 2011; 23 (3) doi:10.1016/j.j.cali.2010.12.003
- Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry LL. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of quality service. Journal of Retailing 1988; 64(1): 12-40. Disponible en: <http://zl.elsevier.es/es/revista/calidad-asistencial-256/calidad-percibida-ilusion-o-percepcion-90014960-articulo-especial-2011> [consulta: 02 ene 2013]

ANEXOS

ANEXO N°1

Mini-Mental

La utilidad del Mini-Mental para este estudio está dada en lo que nos permite cumplir con el criterio de que el encuestado esté en pleno uso de sus facultades mentales y su percepción no esté afectada por alguna alteración cognitiva. Este es un test que se usa para evaluar una posible demencia es el **Mini-Mental Status Examination (MMSE)** de Folstein, que da un puntaje máximo de 30 puntos. Es un test que se usa para evaluar la función cognitiva y para hacer seguimiento en etapas posteriores.

Se evalúan cinco aspectos (Orientación, Registro de información o Memoria inmediata, Concentración y Cálculo, Recuerdo diferido, Comprensión del lenguaje), a través de once pruebas.

Mini Mental Test

| A. Orientación: (puntaje máximo: 10 puntos) | Puntuación | |
|--|-------------------|--|
| Orientación en el tiempo: | | |
| ¿Qué fecha es hoy? | 0 | |
| ¿En qué mes estamos? | 0 | |
| ¿En qué año estamos? | 0 | |
| ¿En qué estación del año estamos? | 0 | |
| ¿En qué estación del año estamos? | 0 | |
| | | |
| Orientación de lugar: | | |
| ¿En qué país estamos? | 0 | |
| ¿En qué ciudad estamos? | 0 | |
| ¿En qué provincia o región estamos? | 0 | |
| ¿En qué lugar estamos? (casa, hospital, etc.) | 0 | |
| ¿En qué piso estamos? | 0 | |

B. Registro de información o Memoria inmediata: (3 puntos) Nombrar tres objetos al paciente y pedirle que los repita:

| | | |
|-------|---|---|
| Lápiz | 0 | 1 |
| Auto | 0 | 1 |
| Reloj | 0 | 1 |

C. Concentración y cálculo: (5 puntos) Elegir **sólo una** de las siguientes dos alternativas:

Solicitar que el paciente reste 7 partiendo de 100 por cinco veces:

| | | |
|---------------|---|---|
| 100 -- 7 = 93 | 0 | 1 |
| 93 -- 7 = 86 | 0 | 1 |
| 86 -- 7 = 79 | 0 | 1 |
| 79 -- 7 = 72 | 0 | 1 |
| 72 -- 7 = 65 | 0 | 1 |

Deletrear la palabra MUNDO al revés:

| | | |
|---|---|---|
| O | 0 | 1 |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| D | 0 | 1 |
| N | 0 | 1 |
| U | 0 | 1 |
| M | 0 | 1 |

Recuerdo diferido (como parte de la memoria): (3 puntos) Puntuación:
Solicitar que la persona repita las tres palabras que se mencionaron en el punto sobre Fijación (B):

| | | |
|-------|---|---|
| Lápiz | 0 | 1 |
| Auto | 0 | 1 |
| Reloj | 0 | 1 |

Comprensión del lenguaje: Puntuación:
Mostrar dos objetos para que el paciente identifique: (2 puntos)

| | | |
|-------|---|---|
| Lápiz | 0 | 1 |
| Reloj | 0 | 1 |

Solicitar al paciente que diga: (1 punto):
“Ni sí, ni no, ni pero”

Entregar al paciente un papel en el que está escrito: “Cierre los ojos” y pídale que lea y obedezca la instrucción: (1 punto)

| | | |
|-----------------------------|---|---|
| El paciente cierra los ojos | 0 | 1 |
|-----------------------------|---|---|

Entregue al paciente una hoja de papel y dígame que siga las siguientes instrucciones: (3 puntos)

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Tome el papel con la mano derecha | 0 | 1 |
| Doble el papel por la mitad | 0 | 1 |
| Coloque el papel sobre el escritorio | 0 | 1 |

En una hoja de papel solicite al paciente que escriba una frase (que tenga sentido y está bien estructurada) (1 punto)

| | | |
|------------------------------|---|---|
| El paciente escribe la frase | 0 | 1 |
|------------------------------|---|---|

Solicite al paciente que copie un dibujo en el que se representan dos pentágonos que se entrecruzan (el examinador hace previamente el dibujo sobre el papel) (1 punto)

| | | |
|--|---|---|
| El paciente copia el dibujo en forma aceptable | 0 | 1 |
|--|---|---|

| | | |
|-----------------|-------------------------|------------------|
| Puntaje máximo: | Orientación | 10 puntos |
| | Fijación | 3 |
| | Concentración y cálculo | 5 |
| | Memoria | 3 |
| | Comprensión de lenguaje | 9 |
| | Total | 30 puntos |

Se considera sugerente de una demencia valores bajo 23 puntos y la descartan valores sobre 24 puntos (otra interpretación ha sido aceptar que el paciente puede tener demencia si su puntaje es inferior a 20, siendo los valores entre 21

y 25 menos concluyentes). Para aplicar este test el paciente **no debe tener delirio**. Los resultados dependen un poco del nivel cultural (en personas con menos educación se bajan los límites para considerar demencia).

ANEXO N°2:

CUESTIONARIO

Fecha: _____ Iniciales del paciente/familiar: _____

Cuestionario para medir la percepción de la calidad del cuidado invisible de enfermería

Contesta el cuestionario: Paciente _____ Cuidador/a familiar _____ Parentesco con el paciente _____

Fecha de nacimiento _____ Mujer _____ Hombre _____

Ciudad _____

Servicio en el que estuvo ingresado _____ Mes del último ingreso _____

¿Cuánto duró su estancia en el hospital? _____ ¿En qué hospital? _____

Motivo de ingreso _____ Enfermedad principal _____

Preguntas

| | Rara vez | A veces | Bastante | Mucho | NS/NC |
|--|----------|---------|----------|-------|-------|
| P1. ¿Se preocupaba por cómo se encontraba incluso cuando la situación más grave ya había pasado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P2. Aunque no era su enfermera de referencia en ese turno ¿se preocupaba por su situación? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P3. ¿Acudía a comprobar cómo estaba usted aunque no la hubiera llamado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P4. ¿Le atendió con rapidez cuando la llamó? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P5. ¿Considera que la enfermera le dedicó el tiempo adecuado que usted necesitó? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P6. ¿La enfermera se presentó diciéndole su nombre? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P7. ¿Le dijo como avisar si necesitaba algo o tenía algún problema? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P8. ¿Se mostró dispuesta a aclararle las dudas que le surgieron durante el ingreso? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P9. ¿Intentó tranquilizarle dándole la información que usted necesitaba en un momento dado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P10. ¿Le dio ánimos cuando los necesitó? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P11. ¿Se interesó por su estado anímico? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P12. ¿Le dedicó momentos y/o espacios para hablar sobre temas que le preocupan o interesan sobre su proceso, con usted y/o su familia? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P13. ¿Ha sentido que la enfermera en algún momento ha tratado de ponerse en su lugar para comprender la situación por la que usted estaba pasando? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P14. ¿Utilizó la enfermera un lenguaje comprensible para dirigirse a usted? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P15. ¿Se ha sentido acompañado por la enfermera, | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| o durante su estancia hospitalaria? | | | | | |
| P16. ¿Se sentó cerca de usted para hablar? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P17. ¿Se sintió reconfortado cuando lo necesitó? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P18. ¿Le atendió con delicadeza? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P19. ¿Le ofreció una taza de té o café, zumo, una revista, etc., o le preguntó si necesitaba algo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P20. ¿Estuvo atenta para administrarle la medicación cuando tuvo dolor? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P21. ¿Procuró que el entorno de la habitación fuera confortable, para facilitarle comodidad y descanso? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P22. ¿Le tuvo en cuenta, haciéndole preguntas y escuchándole? (sobre su proceso, sus gustos, sus costumbres, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P23. ¿Realizó otro tipo de acciones para disminuir el dolor, la fiebre, la inflamación, vómitos, (...) cuando la medicación no era efectiva o no era posible proporcionarle más medicación? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P24. ¿Procuró preservar su intimidad durante el aseo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P25. ¿Le enseñó algunas pautas (cómo tomar la medicación, dieta, ejercicio, etc.) para prevenir la recaída de la enfermedad o para llevar un manejo de la enfermedad adecuado en su domicilio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P26. ¿Se siente satisfecho/a con el cuidado que las enfermeras, os le han dado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P27. ¿Considera que la enfermera, o ocupa un lugar importante en el equipo de profesionales sanitarios que le atendieron? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P28. ¿Se encargó de coordinar las actividades del resto de profesionales (médicos, trabajadores sociales, auxiliares, celadores, ...) para que se le administrara una atención apropiada? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P29. ¿Supo cómo actuar en cada momento? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P30. ¿Cree que la enfermera tomó sus propias decisiones para cuidarle mejor? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P31. ¿Procuró que su familia participara en su cuidado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P32. ¿Tuvo en cuenta a su familia y su situación durante el ingreso, cuidando también de ellos de alguna manera? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P33. ¿Considera que la enfermera fue sincera con usted durante su proceso de enfermedad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P34. ¿Procuró preservar su intimidad al darle información delicada? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P35. ¿Fue amable con usted en su ingreso en el hospital? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| P36. ¿Tiene usted confianza y seguridad en las enfermeras, os que le han atendido? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Muchas Gracias por su colaboración

ANEXO N°3 **TABULACION DE DATOS**

- Tabla N°1:Percepción del Fomento del auto cuidado
- Servicios de Cirugía

| Fomento del auto cuidado | Percepción | FA | FR % |
|--|--------------------------------|-----------|------------|
| Indico como avisar si necesitaba algo o tenía algún problema | Tendencia positiva (3,4) | 25 | 83 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 4 | 13 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 4 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°1:Percepción del Fomento del auto cuidado
- Servicios de Cirugía



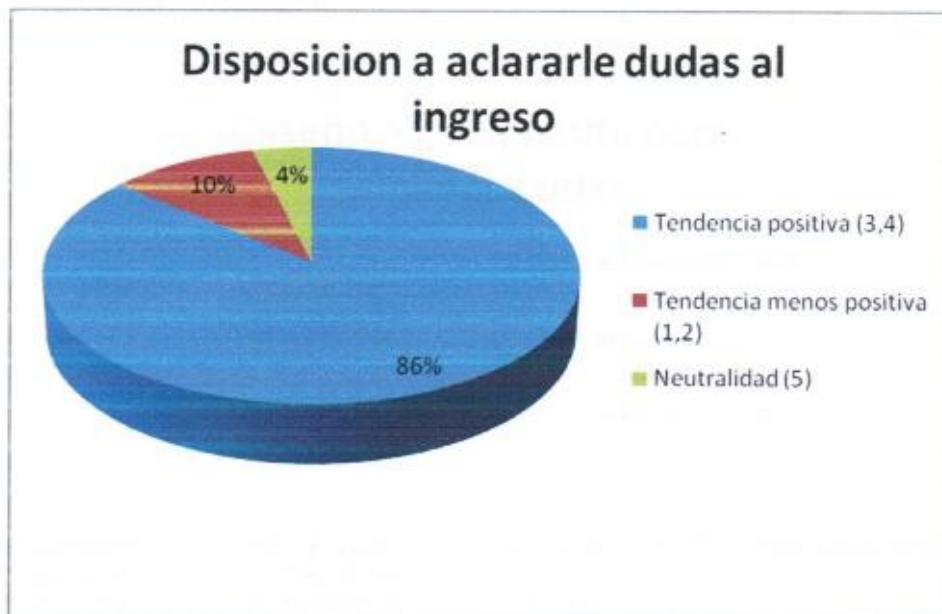
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°2:Percepción del Fomento del auto cuidado
- Servicios de Cirugía

| Fomento del auto cuidado | Percepción | FA | FR % |
|--|--------------------------------|----|------|
| Disposición a aclararle dudas al ingreso | Tendencia positiva (3,4) | 26 | 86 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 10 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 4 |
| Total | | | |

- Grafico N°2:Percepción del Fomento del auto cuidado
- Servicios de Cirugía

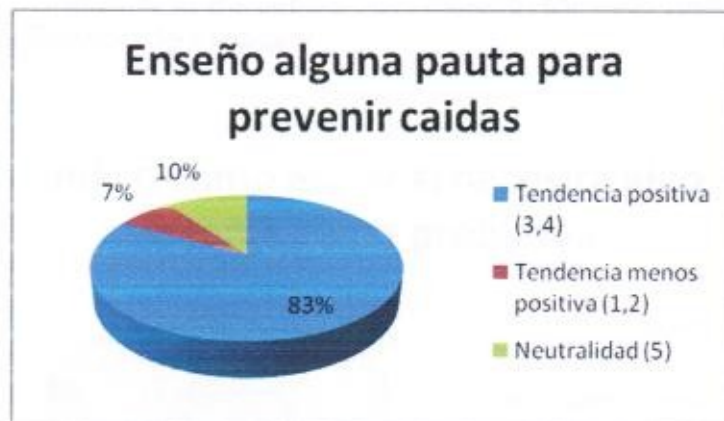


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°3:Percepción del Fomento del auto cuidado
- Servicios de Cirugía

| Fomento del auto cuidado | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Enseño alguna pauta para prevenir caídas | Tendencia positiva (3,4) | 25 | 83 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°3:Percepción del Fomento del auto cuidado
- Servicios de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°4: Percepción del fomento del auto cuidado
 - Servicio de medicina

| Fomento del auto cuidado | Percepción | FA | FR % |
|--|--------------------------------|-----------|------------|
| Indico como avisar si necesitaba algo o tenía algún problema | Tendencia positiva (3,4) | 25 | 83 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 4 | 13 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 4 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°4: Percepción del fomento del auto cuidado
 - Servicio de medicina



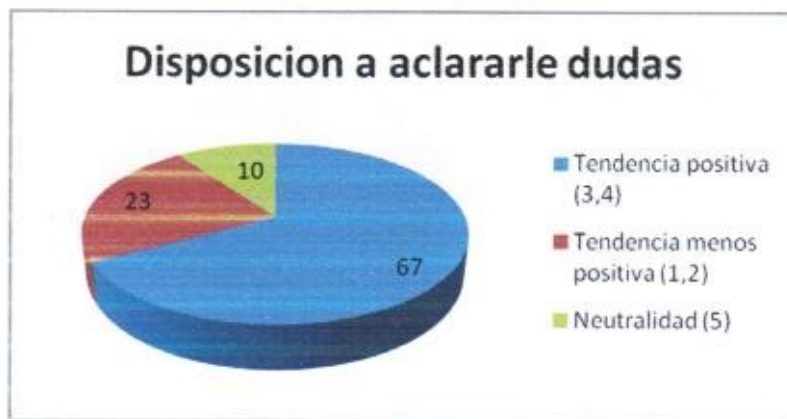
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°5: Percepción del fomento del auto cuidado
 - Servicio de medicina

| Fomento del auto cuidado | Percepción | FA | FR % |
|--|--------------------------------|----|------|
| Disposición a aclararle dudas al ingreso | Tendencia positiva (3,4) | 20 | 67 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 7 | 23 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°5: Percepción del fomento del auto cuidado
 - Servicio de medicina

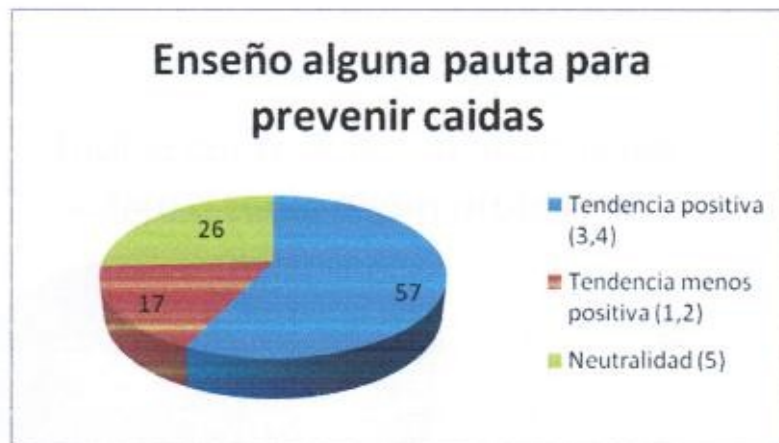


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
 Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°6: Percepción del fomento del auto cuidado
 - Servicio de medicina

| Fomento del auto cuidado | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|-----------|------------|
| Enseño alguna pauta para prevenir caídas | Tendencia positiva (3,4) | 17 | 57 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 5 | 17 |
| | Neutralidad (5) | 8 | 26 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°6: Percepción del fomento del auto cuidado
 - Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
 Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°7: Percepción del fomento del auto cuidado
 - Total

| Fomento del auto cuidado | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|-----------|------------|
| Indico como avisar si necesitaba algo o tenía algún problema | Tendencia positiva (3,4) | 50 | 84 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 8 | 13 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 3 |
| Total | | 60 | 100 |

- Tabla N°7: Percepción del fomento del auto cuidado
 - Total



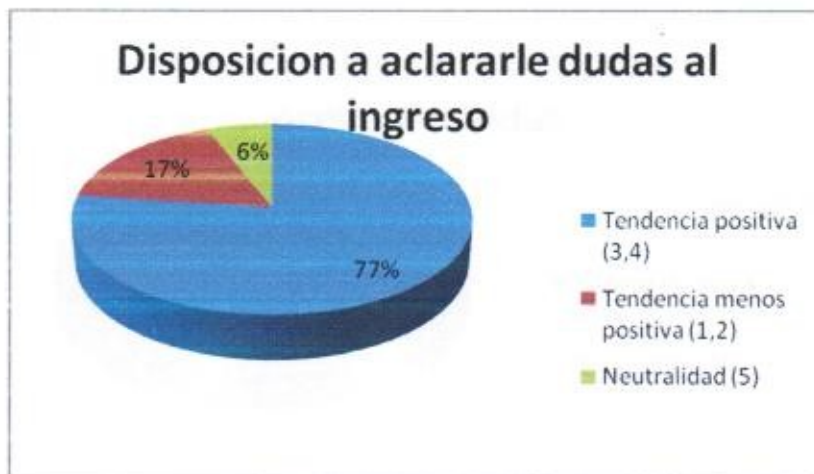
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°8: Percepción del fomento del auto cuidado
 - Total

| Fomento del auto cuidado | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|-----------|------------|
| Disposición a aclararle dudas al ingreso | Tendencia positiva (3,4) | 46 | 77 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 10 | 17 |
| | Neutralidad (5) | 4 | 6 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N°8: Percepción del fomento del auto cuidado
 - Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
 Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°9: Percepción del fomento del auto cuidado
 - Total

| Fomento del auto cuidado | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Enseño alguna pauta para prevenir caídas | Tendencia positiva (3,4) | 42 | 70 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 7 | 12 |
| | Neutralidad (5) | 11 | 18 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafica N°9: Percepción del fomento del auto cuidado
 - Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
 Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°10: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Cirugía

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Acudía a comprobar cómo se encontraba aunque no la llamara | Tendencia positiva (3,4) | 23 | 77 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 7 | 23 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 10 |

- Grafico N°10: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Cirugía

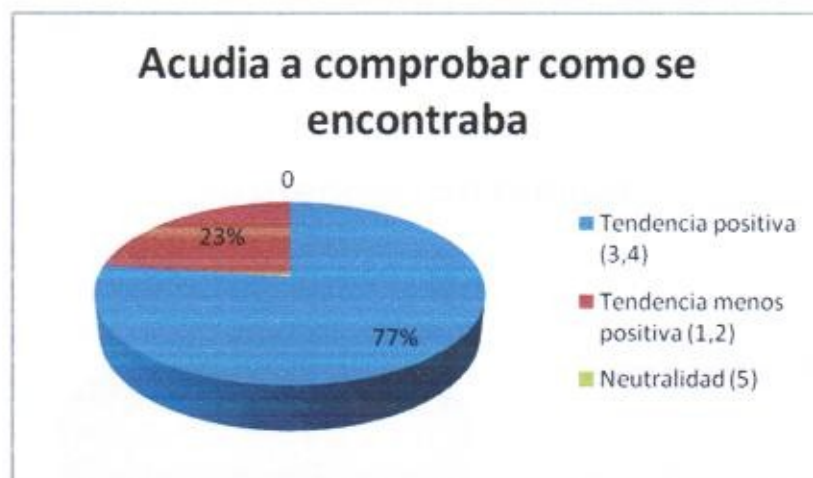


Figura 10: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del

Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°11: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Cirugía

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Lo atendió con rapidez | Tendencia positiva (3,4) | 27 | 90 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 10 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°11: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°12: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Cirugía

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Le dedico el tiempo adecuado que necesito | Tendencia positiva (3,4) | 27 | 90 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 10 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 100 |

- Tabla N°12: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°13: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Cirugía

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|----------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Supo cómo actuar en todo momento | Tendencia positiva (3,4) | 28 | 94 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 3 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°13: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°14: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Cirugía

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| La enfermera tomo sus propias decisiones para atenderlo mejor | Tendencia positiva (3,4) | 25 | 83 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°14: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Cirugía

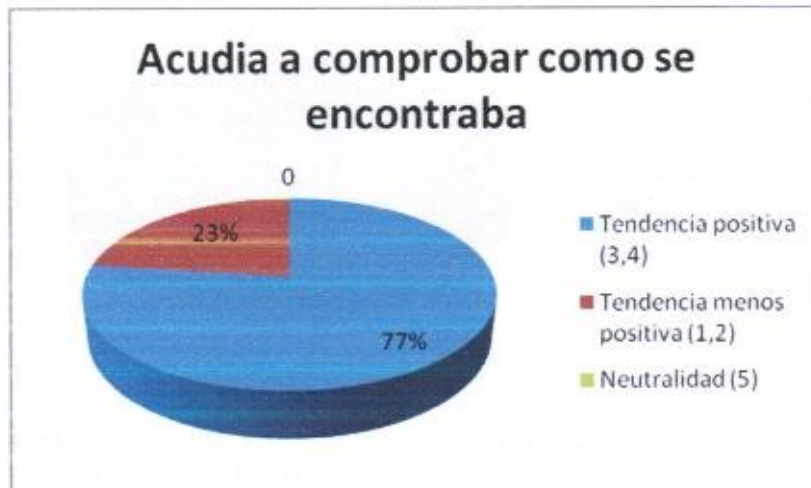


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°15: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Medicina

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|-----------|------------|
| Acudía a comprobar cómo se encontraba aunque no la llamara | Tendencia positiva (3,4) | 23 | 77 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 7 | 23 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°15: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°16: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Medicina

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Lo atendió con rapidez | Tendencia positiva (3,4) | 24 | 80 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 10 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N°16: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°17: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Medicina

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Le dedico el tiempo adecuado que necesito | Tendencia positiva (3,4) | 26 | 86 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 7 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°17: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°18: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Medicina

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|----------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Supo cómo actuar en todo momento | Tendencia positiva (3,4) | 26 | 87 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°18: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°19: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Medicina

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| La enfermera tomo sus propias decisiones para atenderlo mejor | Tendencia positiva (3,4) | 21 | 70 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 8 | 27 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°19: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°20: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Medicina

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Tiene confianza-seguridad con la enfermera que lo atendió | Tendencia positiva (3,4) | 24 | 80 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 6 | 20 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°20: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Servicios De Medicina



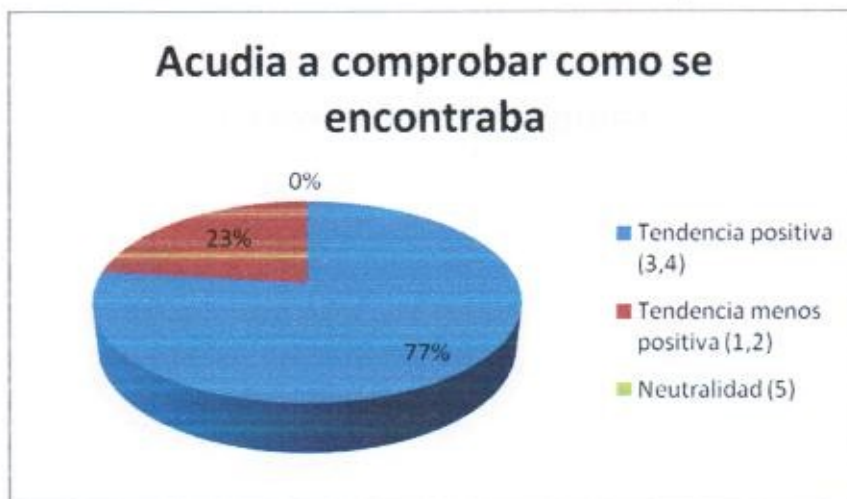
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°21: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Total

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Acudía a comprobar cómo se encontraba aunque no la llamara | Tendencia positiva (3,4) | 46 | 77 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 14 | 23 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N°21: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Total



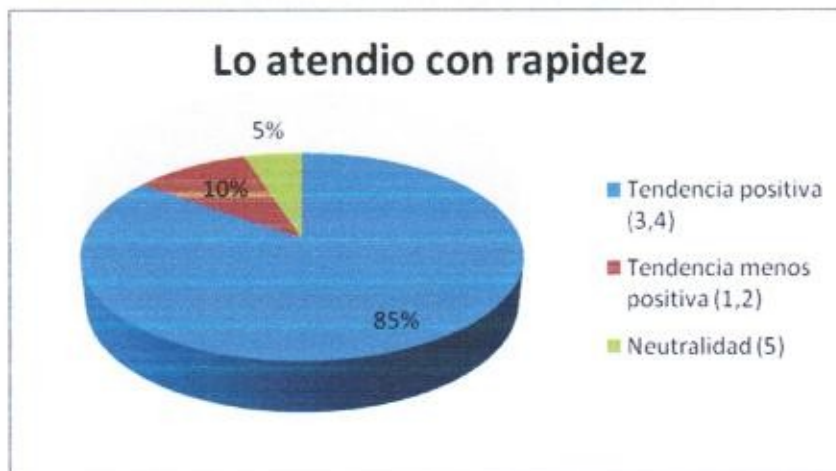
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°22: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Total

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Lo atendió con rapidez | Tendencia positiva (3,4) | 51 | 85 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 6 | 10 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 5 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N°22: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°23: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Total

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Le dedico el tiempo adecuado que necesito | Tendencia positiva (3,4) | 53 | 88 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 5 | 8 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 4 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N°23: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°24: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Total

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|----------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Supo cómo actuar en todo momento | Tendencia positiva (3,4) | 54 | 90 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 4 | 7 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N°24: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°25: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Total

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| La enfermera tomo sus propias decisiones para atenderlo mejor | Tendencia positiva (3,4) | 46 | 77 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 5 |
| | Neutralidad (5) | 11 | 18 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N°25: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°26: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Total

| Confianza- Seguridad | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Tiene confianza-seguridad con la enfermera que lo atendió | Tendencia positiva (3,4) | 54 | 90 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 6 | 10 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N°27: Percepción De Confianza Y Seguridad
- Total

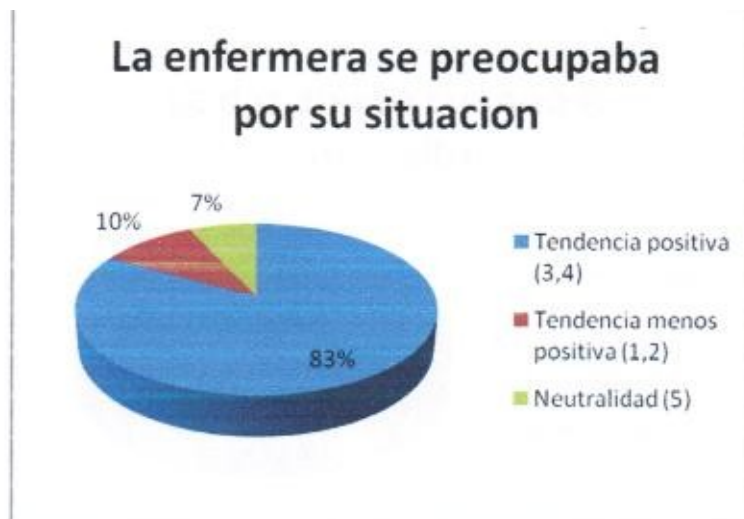


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 28:Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de medicina

| Apoyo Emocional | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| La enfermera se preocupaba por su situación | Tendencia positiva (3,4) | 25 | 83 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 10 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 7 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 28:Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 29:Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de medicina

| Apoyo Emocional | Percepción | FA | FR% |
|---------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Le dio animo cuando lo necesito | Tendencia positiva (3,4) | 27 | 90 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 7 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 29:Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de medicina



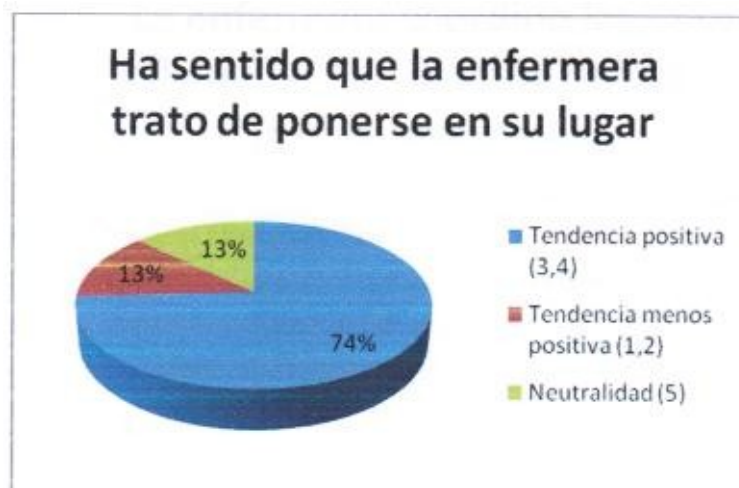
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 30:Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de medicina

| Apoyo Emocional | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Ha sentido que la enfermera trato de ponerse en su lugar | Tendencia positiva (3,4) | 22 | 74 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 4 | 13 |
| | Neutralidad (5) | 4 | 13 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 30:Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de medicina



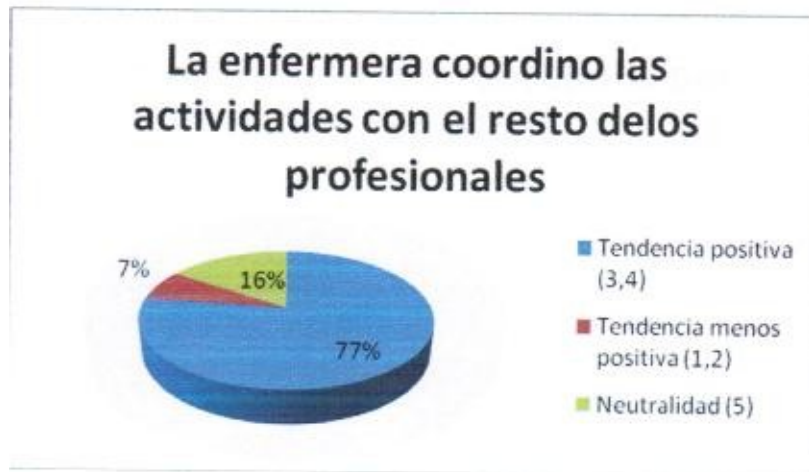
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 31:Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de medicina

| Apoyo Emocional | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| La enfermera coordino las actividades con el resto de los profesionales | Tendencia positiva (3,4) | 23 | 77 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 5 | 16 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 31:Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 32: Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de cirugía

| Apoyo Emocional | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| La enfermera se preocupaba por su situación | Tendencia positiva (3,4) | 28 | 93 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 32: Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 33: Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de cirugía

| Apoyo Emocional | Percepción | FA | FR% |
|---------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Le dio animo cuando lo necesito | Tendencia positiva (3,4) | 25 | 84 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 4 | 13 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 3 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 33: Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 34:Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de cirugía

| Apoyo Emocional | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Ha sentido que la enfermera trato de ponerse en su lugar | Tendencia positiva (3,4) | 18 | 66 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 8 | 27 |
| | Neutralidad (5) | 4 | 13 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 34:Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 35:Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de cirugía

| Apoyo Emocional | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| La enfermera coordino las actividades con el resto de los profesionales | Tendencia positiva (3,4) | 28 | 93 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 7 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 35:Percepción del Apoyo emocional
- Servicio de cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 36:Percepción del Apoyo emocional
- Total

| Apoyo Emocional | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| La enfermera se preocupaba por su situación | Tendencia positiva (3,4) | 53 | 88 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 5 | 9 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 3 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 36:Percepción del Apoyo emocional
- Total

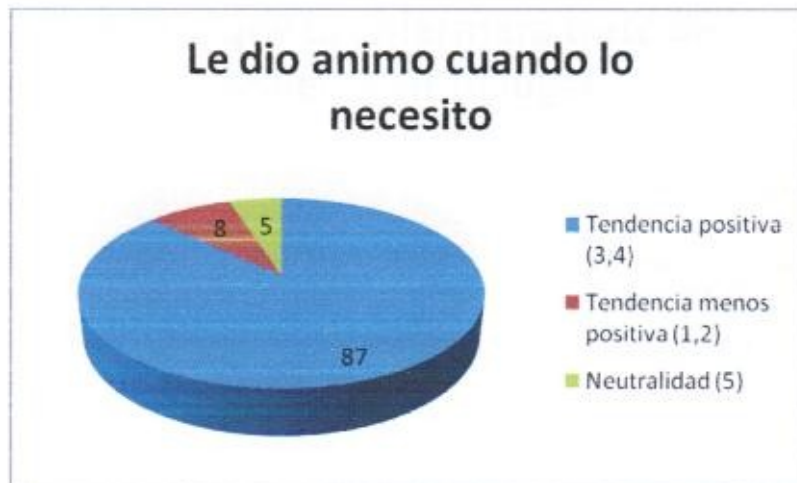


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 37:Percepción del Apoyo emocional
- Total

| Apoyo Emocional | Percepción | FA | FR% |
|---------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Le dio animo cuando lo necesito | Tendencia positiva (3,4) | 52 | 87 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 5 | 8 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 5 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 37:Percepción del Apoyo emocional
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 38:Percepción del Apoyo emocional
- Total

| Apoyo Emocional | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Ha sentido que la enfermera trato de ponerse en su lugar | Tendencia positiva (3,4) | 40 | 67 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 12 | 20 |
| | Neutralidad (5) | 8 | 13 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 38:Percepción del Apoyo emocional
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 39:Percepción del Apoyo emocional
- Total

| Apoyo Emocional | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| La enfermera coordino las actividades con el resto de los profesionales | Tendencia positiva (3,4) | 51 | 85 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 7 | 12 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 39:Percepción del Apoyo emocional
- Total



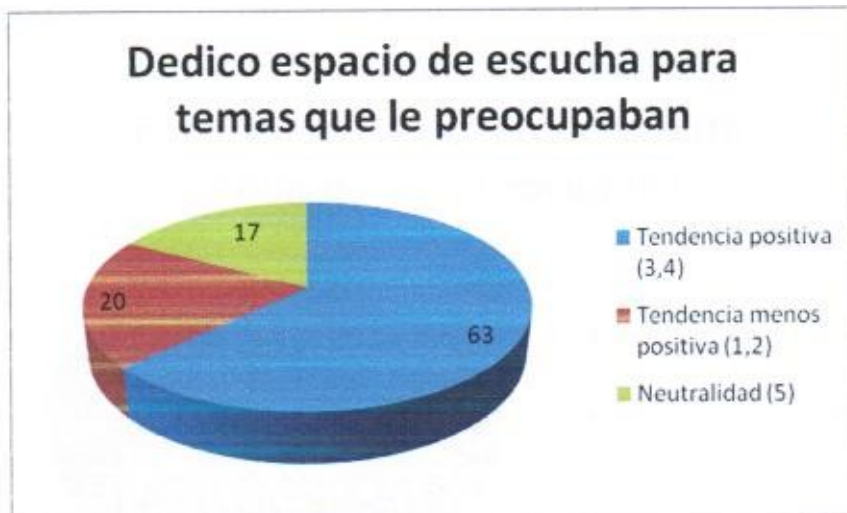
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°40: Percepción del tacto y la escucha
 - Servicio de medicina

| Tacto- Escucha | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|-----------|------------|
| Dedico espacio de escucha para temas que le preocupaban sobre su proceso | Tendencia positiva (3,4) | 19 | 63 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 6 | 20 |
| | Neutralidad (5) | 5 | 17 |
| Total | | 30 | 100 |

- Tabla N°40: Percepción del tacto y la escucha
 - Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°41: Percepción del tacto y la escucha
- Servicio de cirugía

| Tacto- Escucha | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Dedico espacio de escucha para temas que le preocupaban sobre su proceso | Tendencia positiva (3,4) | 25 | 84 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 4 | 13 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 3 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°41: Percepción del tacto y la escucha
- Servicio de cirugía



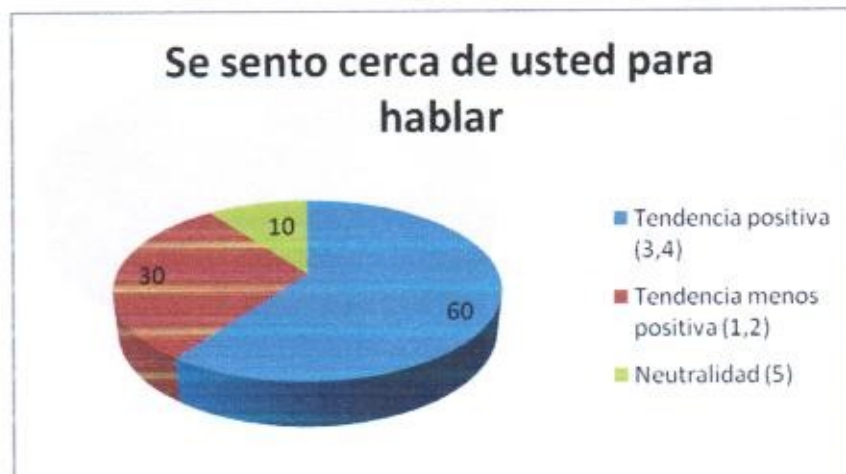
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°42: Percepción del tacto y la escucha
- Servicio de cirugía

| Tacto- Escucha | Percepción | FA | FR% |
|-------------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Se sentó cerca de usted para hablar | Tendencia positiva (3,4) | 18 | 60 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 9 | 30 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°42: Percepción del tacto y la escucha
- Servicio de cirugía



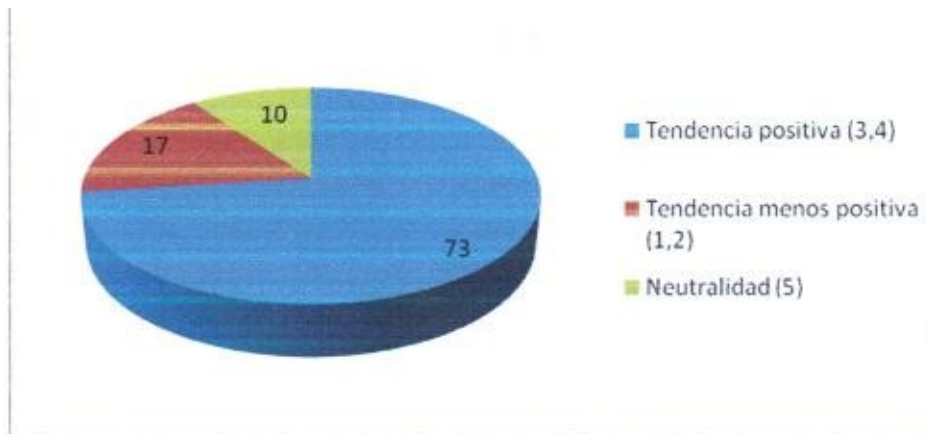
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°43: Percepción del tacto y la escucha
- Total

| Tacto- Escucha | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Dedico espacio de escucha para temas que le preocupaban sobre su proceso | Tendencia positiva (3,4) | 44 | 73 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 10 | 17 |
| | Neutralidad (5) | 6 | 10 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N°43: Percepción del tacto y la escucha
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°44: Percepción del tacto y la escucha
- Total

| Tacto- Escucha | Percepción | FA | FR% |
|-------------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Se sentó cerca de usted para hablar | Tendencia positiva (3,4) | 33 | 55 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 20 | 33 |
| | Neutralidad (5) | 7 | 12 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N°44: Percepción del tacto y la escucha
- Total

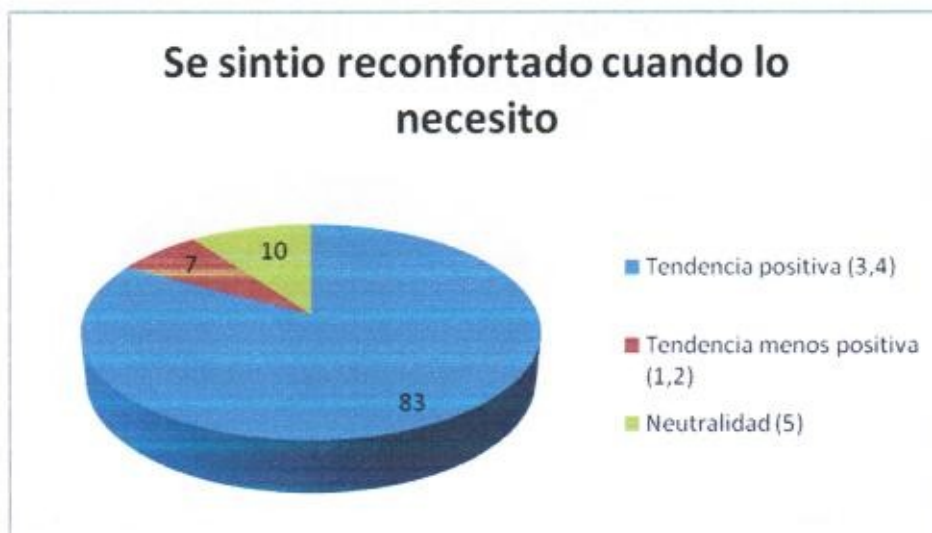


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 45: Percepción del confort
- Servicio de cirugía

| Confort | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Se sintió reconfortado cuando lo necesito | Tendencia positiva (3,4) | 25 | 83 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 45: Percepción del confort
- Servicio de cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 46: Percepción del confort
- Servicio de cirugía

| Confort | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Le ofreció o pregunto si necesitaba algo | Tendencia positiva (3,4) | 22 | 74 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 7 | 23 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 3 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 46: Percepción del confort
- Servicio de cirugía

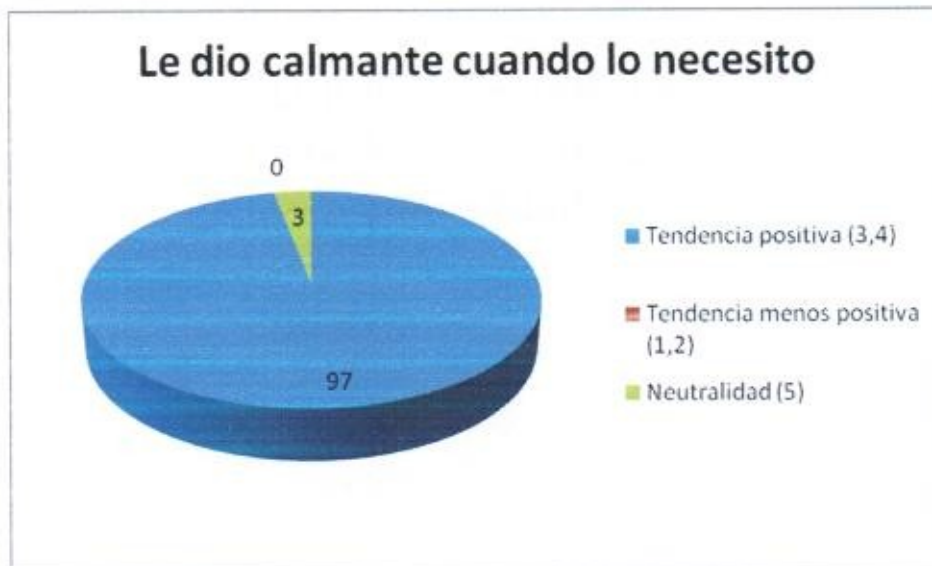


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 47: Percepción del confort
- Servicio de cirugía

| Confort | Percepción | FA | FR% |
|------------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Le dio calmante cuando lo necesito | Tendencia positiva (3,4) | 29 | 97 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 3 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N° 47: Percepción del confort
- Servicio de cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 48: Percepción del confort
- Servicio de cirugía

| Confort | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Le brindo un entorno cómodo para su descanso y comodidad | Tendencia positiva (3,4) | 27 | 90 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 7 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 48: Percepción del confort
- Servicio de cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 49: Percepción del confort
- Servicio de Medicina

| Confort | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Se sintió reconfortado cuando lo necesito | Tendencia positiva (3,4) | 24 | 80 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 4 | 13 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 49: Percepción del confort
- Servicio de cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 50: Percepción del confort
- Servicio de cirugía

| Confort | Percepción | FA | FR% |
|------------------------------------|--------------------------------|-----------|------------|
| Le dio calmante cuando lo necesito | Tendencia positiva (3,4) | 24 | 80 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 5 | 17 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 50: Percepción del confort
- Servicio de cirugía

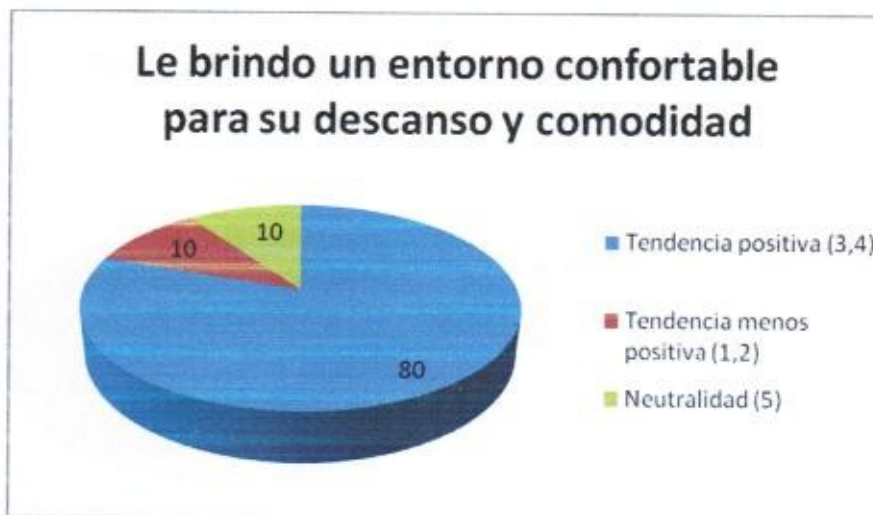


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 51: Percepción del confort
- Servicio de cirugía

| Confort | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Le brindo un entorno cómodo para su descanso y comodidad | Tendencia positiva (3,4) | 24 | 80 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 10 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 51: Percepción del confort
- Servicio de cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 52: Percepción del confort
- Total

| Confort | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Se sintió reconfortado cuando lo necesito | Tendencia positiva (3,4) | 49 | 82 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 4 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 7 | 11 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 52: Percepción del confort
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 53: Percepción del confort
- Total

| Confort | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Le ofreció o pregunto si necesitaba algo | Tendencia positiva (3,4) | 40 | 66 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 16 | 27 |
| | Neutralidad (5) | 4 | 7 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 53: Percepción del confort
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 54: Percepción del confort
- Total

| Confort | Percepción | FA | FR% |
|------------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Le dio calmante cuando lo necesito | Tendencia positiva (3,4) | 53 | 88 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 2 |
| | Neutralidad (5) | 6 | 10 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 54: Percepción del confort
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 55: Percepción del confort
- Total

| Confort | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Le brindo un entorno confortable para su descanso y comodidad | Tendencia positiva (3,4) | 51 | 85 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 4 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 5 | 8 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 55: Percepción del confort
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°56: Ética y respeto
- Servicio de medicina

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Intento tranquilizarlo dándole la información que necesitaba | Tendencia positiva (3,4) | 24 | 80 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 10 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°56: Ética y respeto
- Servicio de medicina



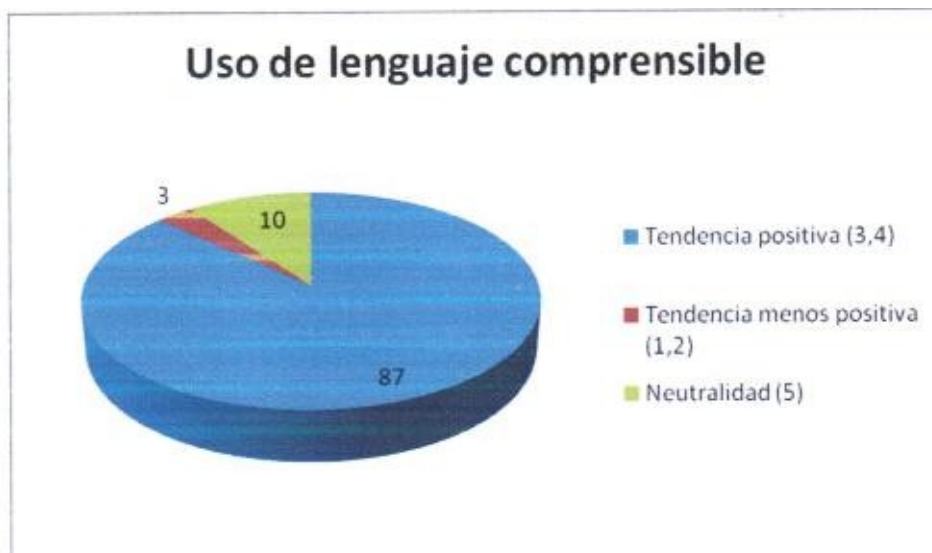
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°57: Ética y respeto
- Servicio de medicina

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Uso un lenguaje comprensible | Tendencia positiva (3,4) | 26 | 87 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°57: Ética y respeto
- Servicio de medicina



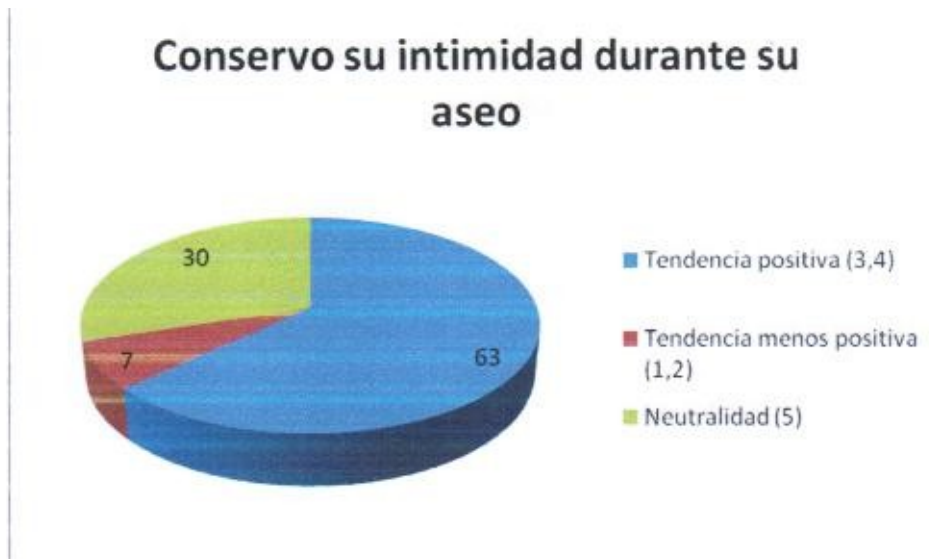
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°58: Ética y respeto
- Servicio de medicina

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---------------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Conservo su intimidad durante el aseo | Tendencia positiva (3,4) | 19 | 63 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 9 | 30 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°58: Ética y respeto
- Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°59: Ética y respeto
 - Servicio de medicina

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|-----------|------------|
| Hizo que su familia participara del cuidado | Tendencia positiva (3,4) | 20 | 67 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 10 |
| | Neutralidad (5) | 7 | 23 |
| Total | | 30 | 100 |

- GraficoN°59: Ética y respeto
 - Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°60: Ética y respeto
- Servicio de medicina

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|-----------|------------|
| Tuvo en cuenta a su familia cuidando de ellos | Tendencia positiva (3,4) | 21 | 70 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 10 |
| | Neutralidad (5) | 6 | 20 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°60: Ética y respeto
- Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°61: Ética y respeto
- Servicio de medicina

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Le dio intimidad al brindar información delicada | Tendencia positiva (3,4) | 17 | 57 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 12 | 40 |
| Total | | 30 | 100 |

- GraficoN°61: Ética y respeto
- Servicio de medicina

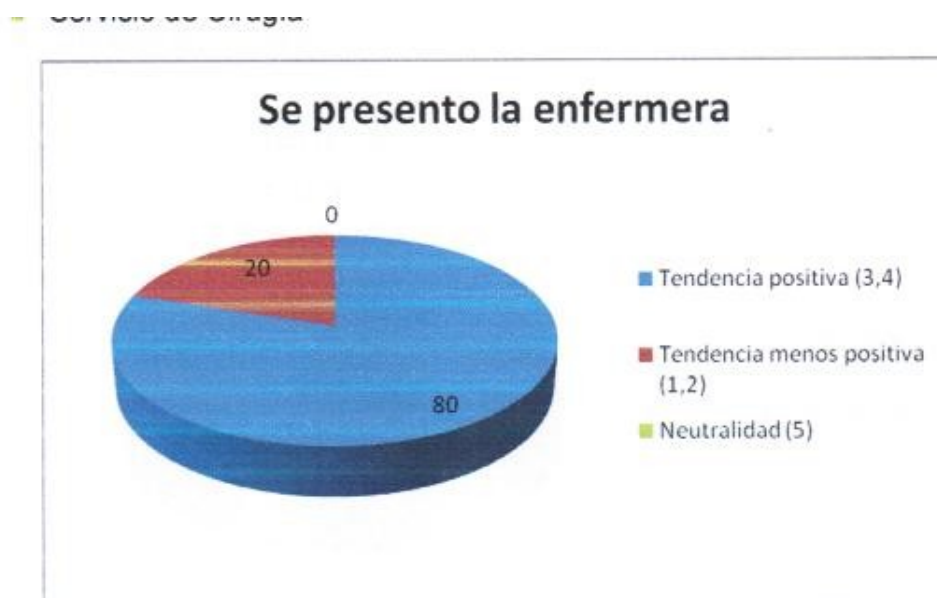


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°62: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Se presento la enfermera diciéndole su nombre | Tendencia positiva (3,4) | 24 | 80 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 6 | 20 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°62: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°63: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Intento tranquilizarlo dándole información la que necesitaba | Tendencia positiva (3,4) | 28 | 93 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 7 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°63: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía

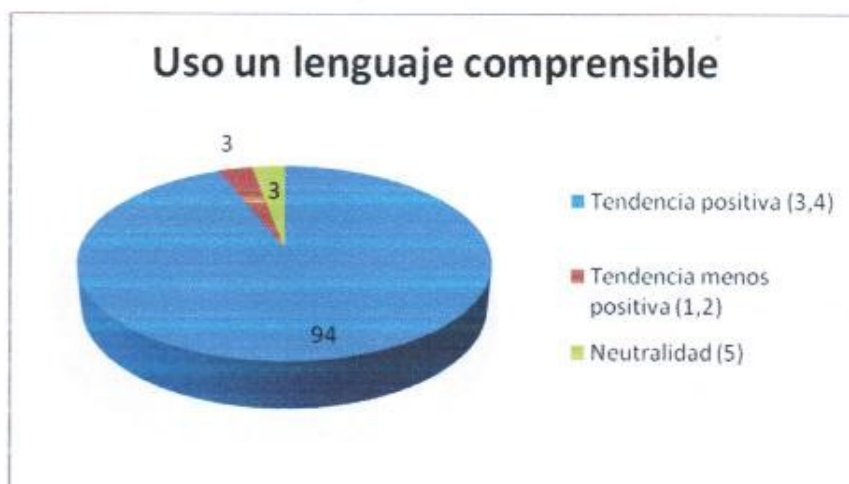


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°64: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Uso un lenguaje comprensible | Tendencia positiva (3,4) | 28 | 94 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 3 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N°64: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°65: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---------------------------------------|--------------------------------|-----------|------------|
| Conservo su intimidad durante el aseo | Tendencia positiva (3,4) | 24 | 80 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 5 | 17 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°65: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°66: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Hizo que su familia participara del cuidado | Tendencia positiva (3,4) | 27 | 90 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 7 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N°66: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°67: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|-----------|------------|
| Tuvo en cuenta a su familia cuidando de ellos | Tendencia positiva (3,4) | 29 | 97 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 3 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N°67: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°68: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Le dio intimidad al brindar información delicada | Tendencia positiva (3,4) | 21 | 70 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 8 | 27 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N°68: Ética y respeto
- Servicio de Cirugía

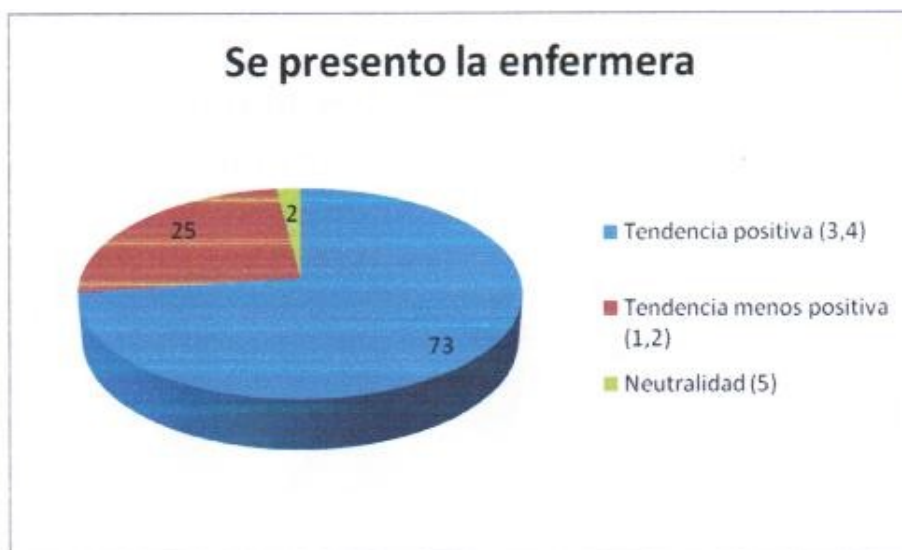


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°69: Ética y respeto
- Total

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Se presento la enfermera diciéndole su nombre | Tendencia positiva (3,4) | 44 | 73 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 15 | 25 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 2 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafica N°69: Ética y respeto
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°70: Ética y respeto
- Total

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Intento tranquilizarlo dándole información que necesitaba | Tendencia positiva (3,4) | 52 | 87 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 5 |
| | Neutralidad (5) | 5 | 8 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafica N°70: Ética y respeto
- Total



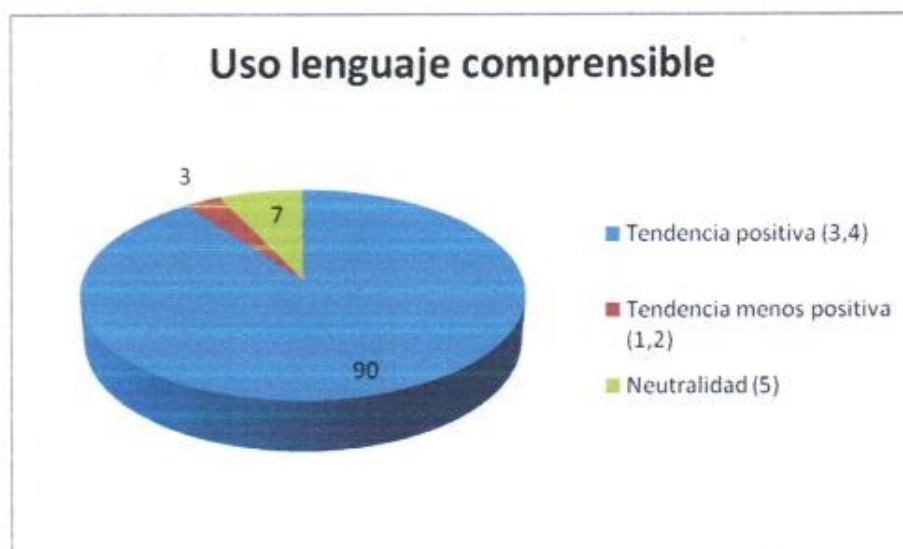
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°71: Ética y respeto
- Total

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Uso un lenguaje comprensible | Tendencia positiva (3,4) | 54 | 90 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 4 | 7 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafica N°71: Ética y respeto
- Total



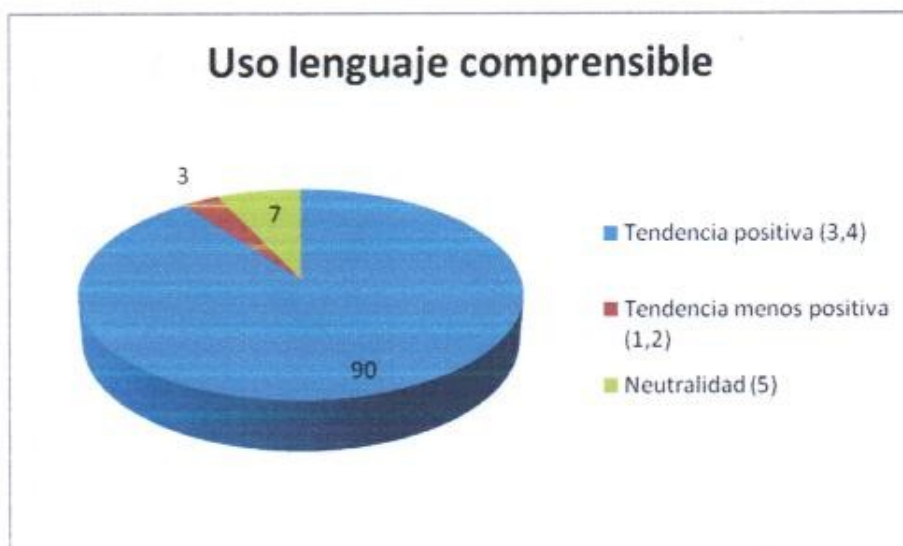
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°72: Ética y respeto
- Total

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---------------------------------------|--------------------------------|-----------|------------|
| Conservo su intimidad durante el aseo | Tendencia positiva (3,4) | 43 | 72 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 5 |
| | Neutralidad (5) | 14 | 23 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafica N°72: Ética y respeto
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°73: Ética y respeto
- Total

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Hizo que su familia participara del cuidado | Tendencia positiva (3,4) | 47 | 78 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 4 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 9 | 15 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N°73: Ética y respeto
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°74: Ética y respeto
- Total

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|-----------|------------|
| Tuvo en cuenta a su familia cuidando de ellos | Tendencia positiva (3,4) | 50 | 83 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 5 |
| | Neutralidad (5) | 7 | 12 |
| Total | | 60 | 100 |

- GraficoN°74: Ética y respeto
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N°75: Ética y respeto
- Total

| Ética - Respeto | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Le dio intimidad al brindar información delicada | Tendencia positiva (3,4) | 38 | 63 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 20 | 34 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafica N°75: Ética y respeto
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 76: Presencia cuidadora
- Servicio de medicina

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| se preocupaba como estaba incluso cuando la situación más grave ya había pasado | Tendencia positiva (3,4) | 25 | 83 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N° 76: Presencia cuidadora
- Servicio de medicina



- Tabla N° 77: Presencia cuidadora
- Servicio de medicina

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|------------------------------------|--------------------------------|-----------|------------|
| Se intereso por su estado de animo | Tendencia positiva (3,4) | 27 | 90 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 7 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N° 77: Presencia cuidadora
- Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 78: Presencia cuidadora
- Servicio de medicina

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| se sintió acompañado por enfermería durante su estadía | Tendencia positiva (3,4) | 26 | 87 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 6,5 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 6,5 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N° 78: Presencia cuidadora
- Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 79: Presencia cuidadora
- Servicio de medicina

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| realizo otras acciones cuando la medicación no era efectiva o no podía recibir mas | Tendencia positiva (3,4) | 15 | 50 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 4 | 13 |
| | Neutralidad (5) | 11 | 37 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N° 79: Presencia cuidadora
- Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 80: Presencia cuidadora
- Servicio de medicina

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| se encargo de coordinar las actividades del resto del personal | Tendencia positiva (3,4) | 23 | 76 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 5 | 17 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N° 80: Presencia cuidadora
- Servicio de medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 81: Presencia cuidadora
- Servicio de Cirugía

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| se preocupaba como estaba incluso cuando la situación más grave ya había pasado | Tendencia positiva (3,4) | 26 | 87 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 3 | 10 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 3 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N° 81: Presencia cuidadora
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 82: Presencia cuidadora
- Servicio de Cirugía

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|------------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Se intereso por su estado de animo | Tendencia positiva (3,4) | 24 | 80 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 6 | 20 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 82: Presencia cuidadora
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 83: Presencia cuidadora
- Servicio de Cirugía

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| se sintió acompañado por enfermería durante su estadía | Tendencia positiva (3,4) | 27 | 90 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 1 | 3 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 83: Presencia cuidadora
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 84: Presencia cuidadora
- Servicio de Cirugía

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| realizo otras acciones cuando la medicación no era efectiva o no podía recibir mas | Tendencia positiva (3,4) | 23 | 77 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 6 | 20 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 84: Presencia cuidadora
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 85: Presencia cuidadora
- Servicio de Cirugía

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| se encargo de coordinar las actividades del resto del personal | Tendencia positiva (3,4) | 28 | 93 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 7 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 85: Presencia cuidadora
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 86: Presencia cuidadora
- Total

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| Se preocupaba como estaba incluso cuando la situación más grave ya había pasado | Tendencia positiva (3,4) | 51 | 85 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 5 | 8 |
| | Neutralidad (5) | 4 | 7 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafica N° 86: Presencia cuidadora
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 87: Presencia cuidadora
- Total

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|------------------------------------|--------------------------------|----|-----|
| Se intereso por su estado de animo | Tendencia positiva (3,4) | 51 | 85 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 7 | 12 |
| | Neutralidad (5) | 2 | 3 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafica N° 87: Presencia cuidadora
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 88: Presencia cuidadora
- Total

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| se sintió acompañado por enfermería durante su estadía | Tendencia positiva (3,4) | 53 | 88 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 4 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 5 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 88: Presencia cuidadora
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 89: Presencia cuidadora
- Total

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| realizo otras acciones cuando la medicación no era efectiva o no podía recibir mas | Tendencia positiva (3,4) | 38 | 64 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 5 | 8 |
| | Neutralidad (5) | 17 | 28 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 89: Presencia cuidadora
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 90: Presencia cuidadora
- Total

| Presencia cuidadora | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| se encargo de coordinar las actividades del resto del personal | Tendencia positiva (3,4) | 51 | 85 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 7 | 12 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 90: Presencia cuidadora
- Total



estionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del

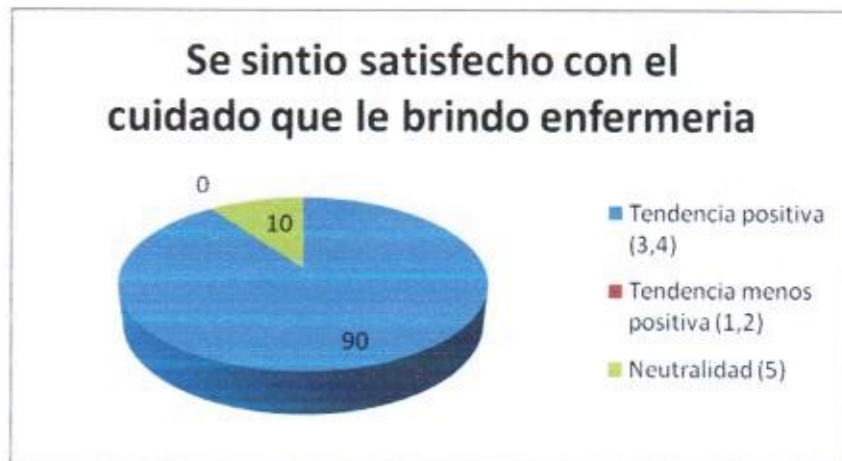
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 91: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Medicina

| Imagen de la enfermería dentro del equipo | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Se sintió satisfecho con el cuidado que le brindo la enfermera | Tendencia positiva (3,4) | 27 | 90 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafica N° 91: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 92: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Medicina

| Imagen de la enfermería dentro del equipo | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| La enfermera ocupa un lugar importante | Tendencia positiva (3,4) | 26 | 87 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 4 | 13 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 92: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Medicina



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 93: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Medicina

| Imagen de la enfermería dentro del equipo | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|-----------|------------|
| Considera que la enfermera fue sincera, durante su proceso de enfermedad | Tendencia positiva (3,4) | 25 | 83 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 5 | 17 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 93: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Medicina

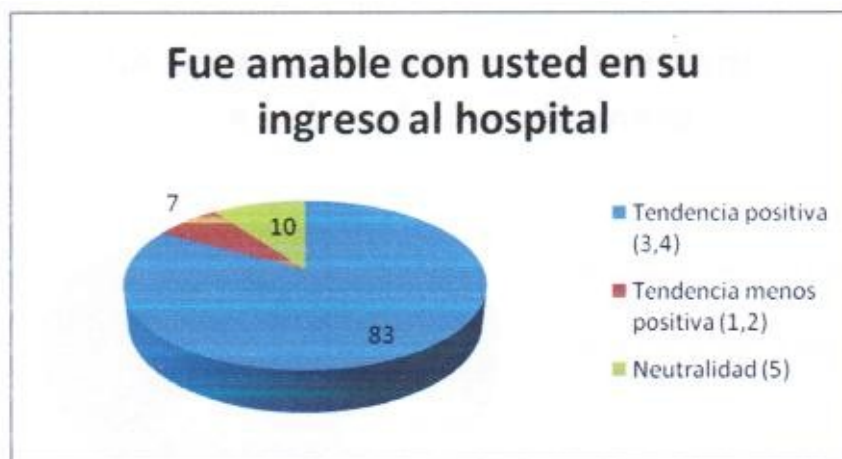


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 94: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Medicina

| Imagen de la enfermería dentro del equipo | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Fue amable con usted en su ingreso al hospital | Tendencia positiva (3,4) | 25 | 83 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 7 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 10 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 94: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Medicina

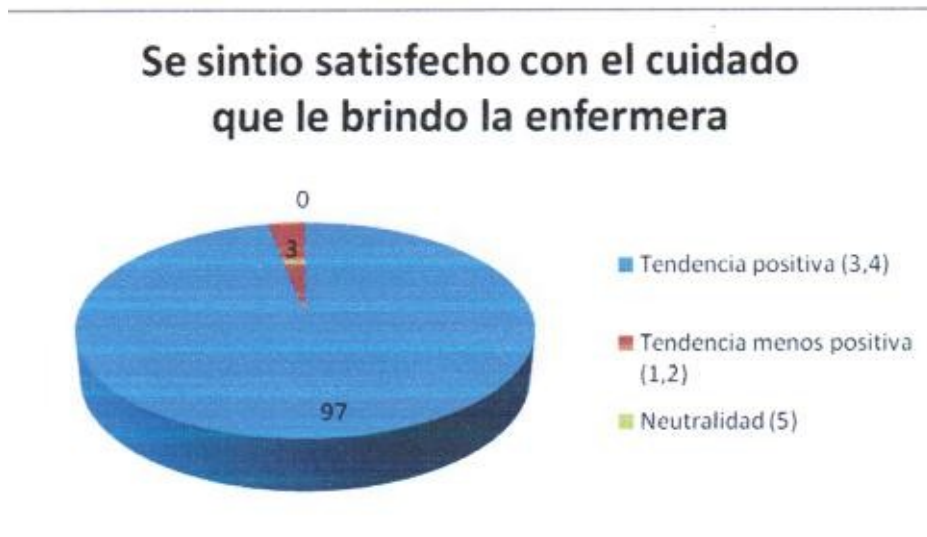


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 95: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Cirugía

| Imagen de la enfermería dentro del equipo | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|-----------|------------|
| Se sintió satisfecho con el cuidado que le brindo la enfermera | Tendencia positiva (3,4) | 29 | 97 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 100 |

- Grafico N° 95: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Servicio de Cirugía



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 96: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Total

| Imagen de la enfermería dentro del equipo | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Se sintió satisfecho con el cuidado que le brindo la enfermera | Tendencia positiva (3,4) | 56 | 93 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 1 | 2 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 5 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 96: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 97: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Total

| Imagen de la enfermería dentro del equipo | Percepción | FA | FR% |
|---|--------------------------------|----|-----|
| La enfermera ocupa un lugar importante | Tendencia positiva (3,4) | 56 | 93 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 4 | 7 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 97: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Total

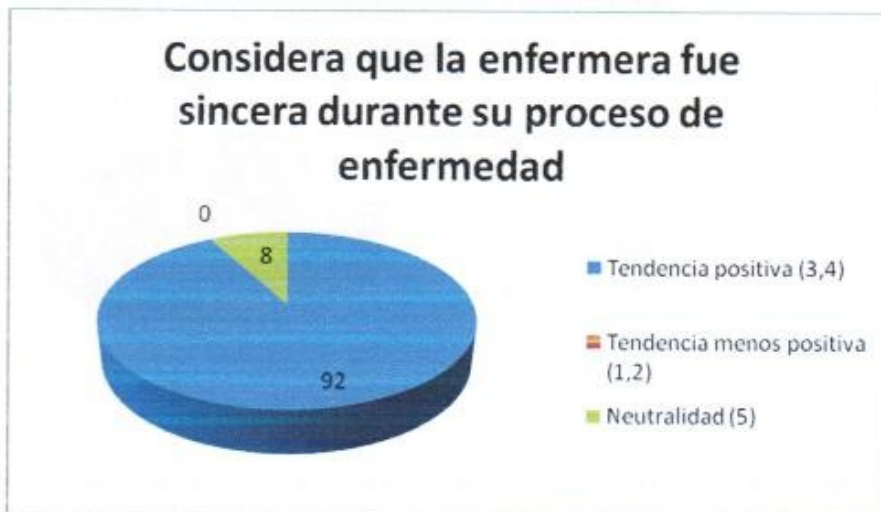


Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 98: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Total

| Imagen de la enfermería dentro del equipo | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|----|-----|
| Considera que la enfermera fue sincera, durante su proceso de enfermedad | Tendencia positiva (3,4) | 55 | 92 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 0 | 0 |
| | Neutralidad (5) | 5 | 8 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafico N° 98: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Total



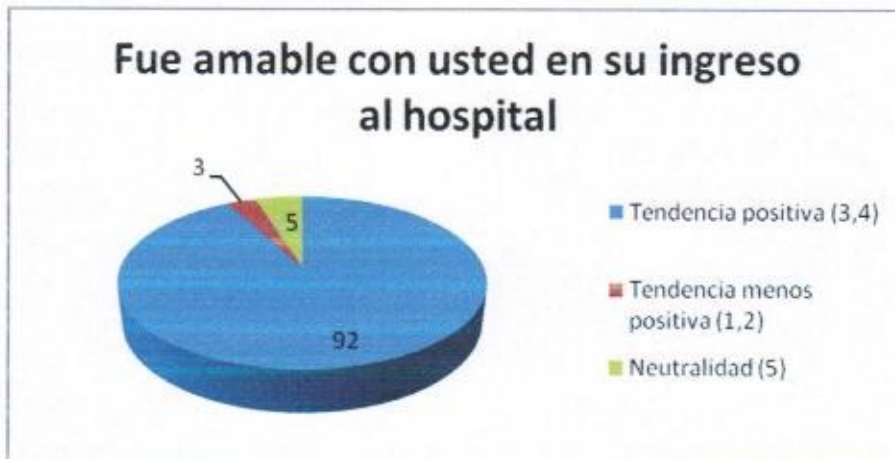
Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.

Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso

- Tabla N° 99: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Total

| Imagen de la enfermería dentro del equipo | Percepción | FA | FR% |
|--|--------------------------------|-----------|------------|
| Fue amable con usted en su ingreso al hospital | Tendencia positiva (3,4) | 55 | 92 |
| | Tendencia menos positiva (1,2) | 2 | 3 |
| | Neutralidad (5) | 3 | 5 |
| Total | | 60 | 100 |

- Grafica N° 99: Imagen de Enfermería dentro del equipo
- Total



Fuente: cuestionario realizado a usuarios ingresados en cuidados moderados del Hospital Público, que cumplen con los criterios de inclusión.
Referencia: Cuestionario Concha Germán y Fabiola Hueso