



Universidad Nacional de Cuyo
Escuela de Enfermería

FCM
Facultad de Ciencias Médicas

Ciclo de Licenciatura en Enfermería

TRABAJO FINAL

TEMA

“OPINIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS, REFERENTE A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA”

AUTORES:

GARRO MARÍA VERÓNICA
GARRO ROSA MARIELA
ORELLANA FLOR GIOVANNA

MENDOZA, Septiembre de 2010.

“EL PRESENTE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN ES PROPIEDAD DE LA ESCUELA DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS, UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO, Y NO PUEDE SER PUBLICADO, COPIADO NI CITADO, EN TODO O EN PARTE, SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO DE LA CITADA ESCUELA O DEL AUTOR O LOS AUTORES”

INVESTIGACIÓN APROBADA:

INTEGRANTES DEL TRIBUNAL EXAMINADOR:

PRESIDENTE: _____

VOCAL 1: _____

VOCAL 2: _____

TRABAJO APROBADO EL: ___/___/___ NOTA: _____

PRÓLOGO:

Nosotras como enfermeras universitarias y estudiantes del ciclo de Licenciatura de Enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo quisimos indagar, en como ven o sienten los pacientes internados la atención de enfermería en el Hospital Público Luis Lagomaggiore en el Servicio Clínica Médica Este.

La atención de enfermería desde sus inicios atendía a los enfermos en forma empírica, hoy en nuestros tiempos ha evolucionado y actualmente tiene una formación académica que la respalda en los cuidados brindados a los pacientes. Los cuales tienen medios para adquirir un nivel de conocimientos mas elevado que en otras épocas de la historia, además existen los derechos del paciente, debido a esto puede calificar o ser mas exigente al momento de ser atendió por el personal de enfermería.

Esto nos lleva a realizar un trabajo de investigación, en el cual queremos saber que opinan los pacientes sobre la atención que actualmente le brinda el personal de enfermería basándose en la calidad, percepción e intervenciones.

AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento es a nuestras familias, amigos, compañeros de trabajo y a todos aquellos que nos brindaron su apoyo incondicional para el logro de esta meta de ser “Licenciadas en Enfermería”.

En especial al jefe de unidad de Clínica Medica Lic. Mauricio Arcos quien nos permitió el ingreso para la realización de este estudio.

Un agradecimiento a nuestros docentes, quienes nos guiaron durante estos años.

Las Autoras.

ÍNDICE GENERAL

Página de advertencia.....	II
Página de aprobación.....	III
Prólogo.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice General.....	VI
Índice de Tablas y Gráficos.....	VIII
Introducción.....	1
Capítulo I	
Planteamiento del Problema.....	3
Tema.....	4
Formulación del Problema.....	4
Justificación.....	4
Objetivos.....	6
Capítulo II	
Marco Teórico.....	8
La Relación entre la Enfermera y el Paciente.....	8
Percepción.....	8
Intervención.....	9
Calidad.....	11
Calidad de Atención de Enfermería.....	13
Capítulo III	
Reseña Histórica del Hospital Lagomaggiore.....	17
Características.....	18
Clínica Médica Este.....	19
Características.....	19
Capítulo IV	
Operalización de las Variables.....	21
Variables Dependientes.....	21
Variables Independientes.....	24
Diseño Metodológico.....	26
Conceptualización de las variables.....	27
Análisis e Interpretación de Tablas y gráficos.....	29

Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	63
Bibliografía.....	64

Capítulo V

Anexos:

Anexo I –Instrumento de recolección de datos.....	67
Anexo II –Categorización de las variables.....	71
–Matriz de Datos.....	72
Anexo III –Autorización.....	76

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS:

Análisis Univariado

Nº 1 Sexo del paciente internado.....	30
Nº 2 Días de internación.....	31
Nº 3 Hospitalizaciones anteriores.....	32
Nº 4 ¿La enfermera le brinda baño diario?.....	33
Nº 5 ¿La enfermera le da la medicación a horario?.....	35
Nº 6 ¿La enfermera le da Medicación con las comidas?.....	36
Nº 7 ¿La enfermera le administra la medicación cuando usted se lo pide?.....	38
Nº 8 ¿La enfermera lo llama o le pregunta su nombre cuando le administra la medicación?.....	39
Nº 9 ¿La enfermera le controla la presión arterial?.....	41
Nº 10 ¿La enfermera le toma la temperatura?.....	42
Nº 11 ¿La enfermera le controla el pulso?.....	43
Nº 12 ¿La enfermera lo atiende rápidamente cuando usted la llama?.....	44
Nº 13 ¿La enfermera le dedica tiempo necesario para atenderlo?.....	45
Nº 14 ¿La enfermera saluda atentamente cuando ingresa al servicio?.....	47
Nº 15 ¿La enfermera se presenta con su nombre cuando lo atiende?.....	48
Nº 16 ¿La enfermera le explica los procedimientos que le realiza?.....	49
Nº 17 ¿El tono de voz de la enfermera durante la atención es el adecuado?.....	51
Nº 18 ¿La enfermera lo trata con respeto?.....	52
Nº 19 ¿La enfermera le brinda un buen trato?.....	53
Nº 20 ¿La enfermera atiende sus inquietudes, problemas y necesidades?.....	54
Nº 21 ¿La enfermera le brinda confianza durante la atención?.....	55
Nº 22 ¿Qué calificación le daría a la atención de enfermería?.....	56
Nº 23 ¿Recomendaría este hospital?.....	57

Análisis Bivariado

Nº 24 Días de internación - ¿Qué calificación le daría a la atención de enfermería.....	59
Nº 25 Hospitalizaciones anteriores - ¿recomendaría este hospital?.....	60
Nº 26 ¿La enfermera lo trata con respeto? - ¿La enfermera le brinda un buen trato?.....	61

INTRODUCCIÓN:

La enfermera lleva una gran parte de la tarea del cuidado dentro del equipo multidisciplinar, su proximidad al enfermo le facilita aportar en cada momento el detalle que pueda mejorar o darle calidad de vida. Hemos observado que en el Servicio de Clínica Médica Este del Hospital Carlos Luis Lagomaggiore los pacientes internados manifiestan de diferentes formas su experiencia de internación en el mismo. Es por esto que esta investigación servirá para conocer el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados con respecto a la atención de enfermería y además servirá para comparar la evolución de los cuidados brindados a través de la historia de la enfermería, donde la función de la enfermera ha pasado de ser un enfoque de dirección; a un participativo; en la que el paciente se convierte en colaborador de su tratamiento.

Realizaremos una breve reseña histórica del Hospital Carlos Luis Lagomaggiore sus características y distribución, del Servicio de Clínica Médica Este, hablaremos de sus características principales.

Utilizaremos como instrumento de recolección de datos encuestas anónimas y estructuras a los pacientes internados, fuentes primaria y secundaria de información, que volcaremos en gráficos circulares con un análisis estadístico de los resultados. Haremos recomendaciones al Servicio de Clínica Médica, de acuerdo a los resultados obtenidos en nuestra investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La enfermera lleva una gran parte de la tarea del cuidado dentro del equipo multidisciplinar, su proximidad al enfermo le facilita y obliga a la vez observar y estar alerta para tratar de individualizar y aportar en cada momento el detalle que pueda mejorar o darle calidad de vida. Trataremos de aportar todo cuanto nos permita aumentar la calidad y eficacia de nuestros cuidados para seguir siendo referente y apoyo de nuestros pacientes, pero hemos preguntado ¿qué opinan nuestros pacientes al respecto?

Hemos observado que en el Servicio de Clínica Médica Este del Hospital Luis Lagomaggiore los pacientes internados manifiestan de diferentes formas su experiencia de internación en el mismo.

Admitimos que nos produce una grata sensación comprobar que nuestra labor es bien valorada y reconocida por aquellos a quienes van dirigidos nuestros cuidados pero, sin embargo, aceptamos que hay ciertos aspectos a tener en cuenta para mejorar. La calidad de atención se juzga según como lo percibe el paciente y no según la opinión del enfermero, por eso se requiere que el recurso humano esté cada vez mejor preparado desde el punto de vista técnico, profesional y humano.

En varias oportunidades los pacientes nos expresan en forma verbal su experiencia de internación con respecto a la atención de enfermería en Servicio de Clínica Médica Este del Hospital Lagomaggiore manifestando: maltrato verbal, la discriminación, no acudir al llamado, no visualizar su urgencia, no ser informado de los procedimientos a realizar, no ser escuchados por sus dolencias, etc.

Nace en nosotros los interrogantes de ¿Es más humanizada la atención de enfermería?, ¿Logra el enfermero una mejor comunicación con el paciente?, ¿El paciente comprende los procedimientos a realizarse por parte de enfermería?, ¿Qué le causó la experiencia de estar internado?, si bien el paciente desconoce el grado de formación y experiencia de los enfermeros que llevan a cabo sus tareas en este servicio, es interesante percibir si hemos mejorado, y aun así seguir avanzando en la calidad de atención de los pacientes.

Es por esto que consideramos de suma importancia obtener la opinión de los pacientes, ya que él es el principal receptor de nuestros cuidados, y en el se debería reflejar la calidad de atención que enfermería debería brindar.

Tema

Opinión de pacientes hospitalizados, referente a la atención brindada por enfermería.

Formulación del problema

¿Cual es la opinión respecto a las intervenciones de enfermería, de pacientes hospitalizados en el Hospital Lagomaggiore en el Servicio de Clínica Médica Este y su relación con la calidad de atención, en Mendoza, Agosto 2010?

Justificación

Realizamos esta investigación porque creemos conveniente conocer el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados con respecto a la atención de enfermería. Esto nos permitirá tener una orientación, sobre los puntos en los que debemos hacer hincapié a la hora de brindar la atención de enfermería.

Se ha observado que a diario los pacientes cuando están conformes con la atención recibida lo hacen saber dejando algún regalo o simplemente manifestando su conformidad, en otros casos demuestran su enojo con agravios verbales, notas, con el medico tratante o con compañeros de trabajo.

Con esta investigación trataremos de verificar si la opinión de los pacientes hospitalizados, referidas a la forma en que es atendido por el personal de enfermería se condice con cuidados de calidad.

Los beneficiarios de esta investigación son los pacientes, sus familiares y los enfermeros.

Es importante tener en cuenta la opinión de los pacientes ya que esto nos ayudará a mejorar la imagen del enfermero/a, y de esta forma a la hora de las intervenciones de enfermería podemos tener presente los factores detectados para mejorar las mismas.

En la actualidad la enfermería comienza a alcanzar una posición profesional, debido a los tremendos cambios sociales y tecnológicos, en donde la formación es importante para el desempeño de sus funciones.

La calidad tiene un valor tan importante como la salud; es por ello que el personal de enfermería, como miembro del equipo de salud, debe desarrollar una cultura de calidad y brindar atención con una actitud productiva.

La calidad de atención de enfermería es un aspecto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de instituir cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad.

Objetivos

General:

Conocer la opinión de pacientes hospitalizados, respecto a la atención brindada por enfermería con la finalidad de mejorar la calidad de atención que se les brinda.

Específicos:

Respecto a la percepción:

Identificar la visión de los pacientes hospitalizados con respecto a la atención de enfermería.

Respecto a las intervenciones:

Establecer en que medida los pacientes hospitalizados tienen conocimiento de la función de enfermería y de la eficacia de sus intervenciones.

Respecto a la calidad:

Detectar los factores que permiten a los pacientes manifestar su conformidad con la atención de enfermería recibida.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

LA RELACIÓN ENTRE LA ENFERMERA Y EL PACIENTE

La función de la enfermera ha pasado desde un enfoque de dirigir, a otro participativo en la que el paciente se convierte en colaborador de su tratamiento.

Al atender a los pacientes, la enfermera los ayuda a llevar a cabo las actividades que normalmente harían por si mismo si fueran capaces. Gran parte de las acciones de enfermería se relacionan de manera directa con el enfermo.

Al cuidar al paciente, la enfermera lleva a cabo sus actividades con comprensión, compasión y respeto como individuo, con valor y dignidad y es entonces que se preocupa por él.

Hoy en día se considera importante que el paciente conozca su plan terapéutico y que pueda participar y elegir el tratamiento en mutuo acuerdo con el equipo de atención sanitaria durante su internación y mantener su cuidado después del alta. Los objetivos de la enfermera están orientados ha alcanzar los resultados deseados por el paciente considerando los aspectos bio-psico-social.

El ejemplo dado por Florence Nightingale durante la guerra de Crimea comenzó a cambiar la imagen que tenía el público de la enfermería, ya que “hizo que la opinión publica comprendiera que la enfermería era un arte que debía adquirir la posición de una profesión para la cual se requería cierta preparación”.¹

PERCEPCIÓN

La percepción es la selección y organización de sensaciones, adquiere un significado de que las percepciones son aprendidas y de lo que se aprende depende de las experiencias durante la socialización. Las emociones, el lenguaje y las actitudes influyen en las expectativas de lo que percibe el paciente, y varía de un individuo a otro.

En los seres humanos la comunicación es posible, porque posee la capacidad de interpretar, esta incluye percepción, simbolización, memoria y pensamiento.

(1)- BALDERAS, Ma de la Luz. Administración de los servicios de enfermería. Pedreros cuarta edición 2007.

Los factores que afectan las percepciones de la enfermera son:

- La capacidad de prestar atención (percepción de sensaciones).
- Las expectativas que cada uno lleva a la relación.
- Condición física de los receptores.

Al observar a los pacientes es posible darse cuenta que en muchas ocasiones el hospital resulta un lugar donde se encuentran solos, asustados, con miedo y necesitan comunicarse con los demás. En este sentido, la enfermera es importante en la recuperación de la salud del mismo. El paciente al sentirse más confiado puede colaborar más en su recuperación.

En cuanto a la empatía podemos mencionar que es una actitud de la enfermera, un estilo personal, una habilidad de comunicación que favorece en su totalidad el desarrollo de las relaciones interpersonales positivas. Por eso en cuanto más ahondemos en su conocimiento y práctica más avanzaremos en el establecimiento de una buena relación de ayuda con el paciente. De esta forma podremos conseguir mejorar su estado psicológico.

La presencia de ansiedad en la enfermera o en el usuario, limita la capacidad de prestar atención en el proceso de comunicación, interfiere con la confirmación de las perspectivas individuales y reduce la capacidad física.

La enfermera debe estar siempre consiente del poder e influencia que ejerce la percepción sobre los resultados de las comunicaciones verbales y no verbales. Para adaptarnos a las nuevas metodologías de trabajo en enfermería, debemos ir incorporando a nuestra práctica diaria herramientas de mejora como son el uso de lenguajes estandarizados.

INTERVENCIÓN

“La enfermería es una de las labores que se realizan dentro del equipo de profesionales encargados de la sanidad. Sin embargo, aunque todos tenemos una idea acerca de la enfermería, deriva de la experiencia, de lo que hemos visto o de lo que nos han contado, lo cierto es que no resulta tan fácil dar una definición precisa”.²

(2)- Lydia Feito Grande 1980.

El aspecto fundamental de la enfermería es la relación que se establece entre la enfermera-paciente. Es una relación profesional basada en la confianza y respeto mutuo. El paciente debe poder confiar en la enfermera como una persona que se preocupa primero y antes que nada por su bienestar, para que pueda aceptar su ayuda sinceramente.

La enfermería es una de las profesiones de asistencia o ayuda. En su trabajo, las enfermeras ayudan a otros a promover y conservar su salud óptima, evitar que se enfermen, restablecer su salud después de una enfermedad, o afrontar las asistencias de enfermedades crónicas o terminales.

En la relación enfermera-paciente se identifican tres fases:

- De introducción, u orientación, cuando la enfermera y el paciente se conocen y confían entre sí.
- De trabajo, se inicia cuando la primera ha reunido todos los datos y está comenzando a elaborar un plan tentativo de cuidados para el paciente.
- De determinación cuando el paciente se va de alta, la enfermera lo deja por otros deberes, o deja de encargarse de él por otra razón.

Desde un punto de vista sociológico; se considera el comportamiento durante la enfermedad como una clase especial de desviación que, a diferencia del comportamiento criminal, esta legitimizado por la sociedad y describe cuatro expectativas de conducta en el paciente que asume el papel de enfermo:

- 1_ Extensión de responsabilidad moral por el hecho de estar enfermo.
- 2_ Liberación de las tareas y responsabilidades morales.
- 3_ Necesidad de buscar y colaborar con personas técnicamente competentes que le brinden ayuda.
- 4_ Obligación de desear recuperarse.

Al enfermo se le permite volverse dependiente y abandonar por un tiempo algunas o todas sus responsabilidades normales sin vergüenza o culpa, pero se le exige tratar de recuperarse para poder abandonar el papel de enfermo.

Conforme el paciente adquiere mayor conocimiento a través de la educación formal y tiene acceso a la educación informal que brinda una amplia variedad de medios, adquiere la capacidad de saber más, sobre lo que supuestamente deberían hacer las distintas profesiones. Es capaz de exigir más y plantear sus demandas en forma más eficiente y visible.

Suponemos que muchas veces la deficiente atención se debe a que el personal de enfermería padece una realidad que afecta a la mayoría de las personas como son: recargos, escaso personal para la cantidad de pacientes internados, problemas personales, baja remuneración, falta de insumos por parte de la entidad para la cual se trabaja, falta de capacitación, deficiencia en la comunicación entre el enfermero y el paciente etc.

Y a su vez creemos que cuando el paciente se siente bien atendido se debe a factores contrarios a los anteriores y esto ayuda también a que esté más predispuesto para colaborar con su tratamiento aceptando los cuidados ofrecidos por parte del personal de enfermería.

CALIDAD

Respecto a la calidad la palabra calidad tiene múltiples significados. Entre ellos, es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio, es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando.³

(3)_ GONZÁLEZ DAGNINO, A., P. de H. A., A.G., M. Calidad Total en Atención Primaria de Salud. Díaz de Santos S. A. Madrid, 1994.

La Organización Mundial de la Salud define calidad como: “Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, mínimo de riesgos con un alto grado de satisfacción por parte del paciente, y resultados finales en salud”. En general, se acepta que la atención es de calidad, si se hace lo correcto correctamente.

La calidad no se limita a un aspecto, si no que incluye la satisfacción del paciente, por lo que se puede afirmar que la calidad tiene dos aspectos básicos:

1_Calidad técnica o intrínseca: son las características técnicas de un bien o servicio que, medidas y comparadas con la de otros productos permiten establecer un juicio objetivo al respecto.

2_Calidad percibida: impresión que los usuarios tienen sobre la idoneidad de un producto o servicio para satisfacer sus expectativas.

Esto tiene relación directa con la propiedad de intangibilidad de los servicios, por lo cual el producto está en la mente del consumidor, y no existe elementos tangibles para una comparación homogénea.

Ambos aspectos están estrechamente relacionados: un alto grado de calidad técnica debería producir un alto nivel de calidad percibida, sin embargo no es así.

La calidad técnica se refiere al producto o servicio en sí mismo, por el contrario, la calidad percibida alude a todos los elementos integrantes del producto total (producto, precio, distribución y comunicación) o servicio total (integración de todos los servicios elementales y sus procesos de creación).

Por todo lo expuesto, se puede afirmar que la calidad se juzga según la percibe el paciente y no según la ve el proveedor, por lo que el sistema de salud requiere que todos los responsables en la atención de la población se involucren con las acciones destinadas a mejorar la calidad de las prestaciones.

La calidad buena o mala, es un juicio sobre las cosas, sobre la realidad (de nuestros actos) y validos para hoy. No es una propiedad de las cosas mismas, como puede ser la longitud, la temperatura, la rigidez, la acción vaso dilatadora, etc., que son objetivas y permanentes. Es una valoración de esas propiedades a las que en algunos casos consideraremos de buena calidad, o de mala calidad, según lo que esperamos de ella.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA:

La calidad de atención de enfermería se mide principalmente a través de la percepción de los pacientes, ya que son ellos los que pueden emitir su criterio más acertado del término, muchas veces se le proporciona la mejor atención asistencial, pero falla la comunicación, y esto puede llegar a influir en la opinión del paciente con respecto a la atención.

Calidad en la atención de enfermería, permite comparar, evaluar y establecer mejoras en la práctica diaria, con ella se espera que el paciente llegue a su nivel máximo de bienestar.

Abordar la calidad del cuidado de enfermería, constituye un reto permanente, para los que participan del proceso de atención, como para las instituciones de salud. Por que en este proceso esta en juego la existencia y vulnerabilidad de las personas.

Los logros y beneficios que se han obtenido con el avance de la tecnología, son innegables en el mundo de la salud. Los procesos de diagnósticos y tratamientos son más eficaces, pero lamentablemente, no están al alcance o no logra satisfacer las necesidades de la mayoría de la población.

Al considerar la calidad como un espacio sin defectos, que al aplicarla a la enfermería cobra más valor si se toma en cuenta, que el objetivo de la enfermería es el cuidado del ser humano.

Para lograr calidad en la atención de enfermería, se requiere ante todo de preparación científica, habilidades en el desarrollo de técnicas y procedimientos, pero la verdadera calidad, va más allá, nace de adentro, de la actitud personal.

No se puede dar lo que no se tiene, si se requiere dar calidad, se debe contar con ella.

Para lograr calidad en la atención de enfermería, también es importante obtener información: escuchando, observando, leyendo, etc. No solamente debe conocerse el concepto de calidad, también es importante establecer con estrategias la evaluación, con el fin de poder determinar las cosas que se hacen bien, las que se pueden mejorar y las que hay que cambiar. Puede ser que la calidad del servicio sea óptima, según el modelo que se aplique y solo haya que mantenerla tal como se presta.

El paciente tiene derecho a recibir la mejor calidad posible de atención, fundada en una sólida base de conocimiento y proporcionada por personas que puedan brindar dicha base.

De conformidad con la Declaración de la Nacional League for Nursing, las enfermeras tienen la obligación de defender los siguientes derechos de los pacientes:

- El derecho de recibir servicios asistenciales accesibles y que se cumpla con las normas profesionales, sin importar donde se presten.
- Derecho de recibir servicios asistenciales corteses, personalizados, humanitarios y no discriminatorios en cuanto a raza, creencias personales, sexo, nacionalidad, fuente de pago de los mismos, ni opiniones políticas o éticas.
- Derecho de recibir información sobre los diagnósticos, pronóstico y tratamiento de su enfermedad, incluidas las opciones y los riesgos posibles, presentada en términos que comprendan fácilmente el paciente y sus familiares, de manera que puedan proporcionar su autorización con conocimiento.
- El derecho de participar en todas las decisiones relacionadas con los cuidados de su salud, contando con información adecuada.
- El derecho de recibir información sobre el nombre, conocimientos y títulos profesionales del personal de asistencia que lo atiende.
- El derecho de rehusarse a que personas no relacionadas directamente con su atención observen los procedimientos y tratamientos que se le administran.
- El derecho de que las entrevistas, exámenes y tratamientos se realicen en un sitio privado.
- El derecho de comunicarse con las personas de su elección y recibir visitas en un sitio privado.
- El derecho a rechazar tratamientos, medicamentos, o negar su participación en investigaciones o experimentos sin que se tome represalia en su contra.
- El derecho a que haya continuidad en la atención de su salud.
- El derecho de recibir instrucciones o enseñanzas apropiadas de parte del personal asistencial, de manera que logre bienestar óptimo y comprenda sus necesidades básicas en lo relativo a la Salud.

- El derecho de que respete el carácter confidencial de todos los registros (salvo que se especifique lo contrario en las leyes o en contratos con terceras personas) y comunicaciones, verbales o escritas, con el personal asistencial.
- El derecho a tener acceso a todos los expedientes que correspondan a su persona, el de poner en tela de juicio la precisión de ellos y de que tenga su corrección, y el de que se transfieran, en caso de que continúe recibiendo servicios asistenciales en otra institución.
- El derecho a recibir información sobre el costo de los servicios asistenciales y de ponerlos en contra dicho.
- El derecho de recibir información completa sobre todos sus derechos en las instituciones asistenciales.

CAPÍTULO III

HOSPITAL CARLOS LUIS LAGOMAGGIORE

Calle Timoteo Gordillo s/n (5500) – Mendoza –



RESEÑA HISTÓRICA

El Hospital Lagomaggiore, se inició en la época de la fundación de Mendoza, en un edificio sumamente pobre. Posteriormente se lo designó con el nombre de Hospital General Lazareto (en referencia a Lázaro el leproso).

En el año 1913 el Profesor de Literatura Don Luis Carlos Lagomaggiore, de origen peruano, organizó la Dirección de Salubridad y el antiguo Lazareto. Estaba ubicado en calle Videla Castillo, en un barrio urbano y luego se lo llamó Hospital "Julio Lemos". Posteriormente se ubicó en un lugar apartado del radio de la Ciudad y tiene su ubicación actual desde Octubre de 1952 y a partir de 1955 se lo denomina "Luis Carlos Lagomaggiore", en homenaje al estudioso peruano que tanto hizo por la asistencia médica.

Desde 1.955 hasta 1.980 funcionó como Hospital Infecto - Contagioso. Se reinauguró en 1.982, con una ampliación edilicia del 60%. Los Consultorios externos se inauguraron el 4 Enero y el 1 de Febrero del mismo año, los distintos sectores de Internación. A partir de ese momento funciona como Hospital Materno Infantil de referencia en el Oeste del País, en Cirugía de Plástica y Quemados.

Características

Sobre un terreno aproximado a los 9.000 metros cuadrados, con frente a la calle Timoteo Gordillo de la Capital de Mendoza, se emplaza el edificio de aproximadamente de 33.000 metros cuadrados que jerarquiza a la Provincia y la proyecta, en el área de la salud, al primer nivel del interior del País.

Este Hospital es un centro complejo, de referencia Provincial y Regional en la atención de patologías complejas y centro de investigación y docencia.

La Legislación determinó que es de Nivel III de Alta Complejidad, descentralizado y de autogestión.

Esto posibilitó una planificación estratégica que se diseñó a través de un Directorio. Puede generar recursos e invertirlos, realizando políticas de incentivo, formación de recursos humanos e inversiones según las necesidades.

La gestión hospitalaria se divide en:

- Directorio - Compuesto por cuatro miembros, dos representantes del Poder Ejecutivo de la Provincia, un representante por el personal con ley de carrera y uno por el personal sin ley de carrera.
- Dirección Ejecutiva - Forma parte del Directorio y garantiza la Salud de la población que asiste al Nosocomio.
- Gerencia Médica - con Jefes de Servicios que aseguran la prestación de servicios de óptima calidad. El control de calidad se centra en los centros de atención, resultados obtenidos y opinión de los usuarios, en un proceso de continuo mejoramiento.
- Gerencia Administrativa - Tiene a su cargo la gestión contable, de edificios, equipos y mantenimientos.
- Gerencia de Recursos Humanos - gestiona los trámites inherentes al personal, como la selección, licencias, permisos, liquidación de haberes, etc.

Este nuevo modelo hospitalario se caracteriza por ser de alta complejidad, descentralizado, de autogestión con financiamiento mixto, diseño de trabajo en equipo, con programas, metas e indicadores para control de calidad.

Actualmente el hospital posee 286 camas para internación, de las cuales 30 son para Clínica Médica (14 Clínica Médica Este y 16 Clínica Médica Oeste).

CLÍNICA MÉDICA ESTE

La realización de la investigación se llevará a cabo en el Servicio de Clínica Médica Este, donde en la actualidad cuenta con un médico Jefe de Servicio, un Jefe de Unidad Licenciado en enfermería, diez enfermeros distribuidos en turno mañana, turno tarde y turno noche, dos secretarias y un personal de apoyo.

Debido a que el hospital se encuentra en remodelación en la área de internación Clínica, este servicio fue trasladado provisoriamente hacia el tercer piso donde funcionaba internación de maternidad, proyectando su traslado nuevamente a su lugar de origen en Noviembre de este año (2010).

Características

Es un servicio polivalente, entre las cuales se destacan patologías como EPOC, diabetes, hipertensión arterial, neumonía, HIV. y TBC. Los días promedios de internación son de 7 días a dos meses aproximadamente.

El personal de enfermería esta compuesto: 1 licenciado en enfermería, 6 enfermeros profesionales y 4 auxiliares de enfermería de 28 a 65 años de edad aproximadamente, con una antigüedad en el servicio de 1 a 15 años.

La distribución del personal de enfermería es de: 5 en el turno mañana, 2 en la tarde y 4 en el turno noche.

CAPÍTULO IV

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables Dependientes

INTERVENCIONES	}	- Higiene y Confort	→		Siempre	Casi Siempre	A veces
				Total			
				Parcial			
DE ENFERMERÍA	}	- Medicación	→		Siempre	Casi siempre	A veces
				A horario			
				Con los alimentos			
				Cuando lo pide			
				Le pregunta su nombre			
		- Signos vitales	→		1 vez al día	2 veces al día	3 o más veces al día
				Control de TA			
				Control de T°			
				Control de pulso			

CALIDAD

- Tiempo de atención →

	+10 minutos	+20 minutos	+30 minutos
Tiempo de espera			
Tiempo de atención			

- Comunicación →

	Siempre	Casi Siempre	Nunca
Lo saluda cuando ingresa a la sala			
Se presenta cuando ingresa			
Le explica los procedimientos			
Usa tono de voz adecuado			
Lo trata con respeto			

PERCEPCIÓN { -Relación enfermera - paciente →

	Siempre	A veces	Nunca
La enfermera le brinda un buen trato			
Escucha sus inquietudes			
Confía en la atención que le brinda la enfermera			

SATISFACCIÓN { -Grado de satisfacción →
DEL
USUARIO

	Buena	Regular	Mala
19_ ¿Qué clasificación le daría a la atención de enfermería?			
	Siempre	A veces	Nunca
20_ ¿Recomendaría este Hospital?			

Variables Independientes

Características del Personal de Enfermería:

Factores propios del Enfermero:

Sexo:

- Masculino
- Femenino

Edad:

- 20 – 25 años
- 26 - 30 años
- 31 - 35 años
- 36 – 40 años
- 41 – 45 años
- más de 46 años

Antigüedad:

- 0 – 5 años
- 6 – 10 años
- 11 – 15 años
- 16 – 20 años
- más de 20 años

Nivel de formación:

- Auxiliar
- Profesional
- Licenciada

Enfermeros por Turno:

- Mañana
- Tarde
- Noche

Horas de Trabajo Semanal:

- + de 20 horas
- + de 40 horas
- + de 60 horas
- + de 80 horas

Insumos para la atención:

- Suficiente
- Insuficiente

DISEÑO METODOLÓGICO:

- 1- Tipo de Estudio: Cuantitativo – Descriptivo – Transversal. Muestra las características y factores que influyen en la atención de enfermería en el servicio de Clínica Médica Este del Hospital Luis Lagomaggiore.
- 2- Área de Estudio: El estudio se realizara en el servicio de Clínica Medica Este del Hospital Luis Lagomaggiore, que se ubica sobre la calle Timoteo Gordillo S/N° de la ciudad de Mendoza, Argentina.
- 3- Universo y muestra: los 20 pacientes internados en el Servicio de Clínica Medica Este.
- 4- Unidad de Análisis: cada uno de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Medica Este del Hospital L. Lagomaggiore en el mes de Agosto del 2010.
- 5- Método: Entrevista semi-estructurada abierta.
- 6- Instrumento de recolección de datos: Encuesta anónima y estructurada elaborada a partir de las variables dependientes e independientes, confeccionadas con preguntas cerradas que facilite el abordaje a toda la población sujeta a estudio.
- 7- Fuente de información: Primaria: surge de la investigación directa, la información es brindada por los pacientes y los enfermeros sobre el mismo terreno de estudio.
- 8- Secundario: Datos Bibliográficos obtenidos en la etapa del marco teórico.
- 9- Análisis y presentación de datos: Se volcarán en una tabla matriz, y luego se construirán tablas de entrada simple y doble, y gráficos de barra y circulares, procediendo luego al análisis estadístico de los resultados.
- 10-Conclusión e informe final: se realizará de acuerdo a los resultados obtenidos.
- 11-Recomendaciones: se realizará una propuesta de acuerdo a los objetivos del estudio.

CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Intervenciones de enfermería

Higiene y confort: en la mayoría de los servicios de enfermería de los hospitales, se establece un programa regular de medidas básicas de higiene para los enfermos. Suele incluir cuidados por la mañana tarde y noche, baño diario. En pacientes que requieren atención adicional a piel y boca se plantean en forma individual, como parte de su plan global de cuidados de enfermería.

Medicación: en forma tradicional, "los cinco correctos" han servido como guía para la administración de los medicamentos: el fármaco correcto, la dosis correcta, la vía correcta, la hora correcta y el paciente correcto.

Signos Vitales: tradicionalmente, la temperatura el pulso y las respiraciones se han denominado signos vitales o cardinales. Junto con la presión arterial y los latidos cardiacos indican el funcionamiento fisiológico básico. Al observar las capacidades funcionales de un paciente, la enfermera suele comenzar con los signos vitales. Aunque estos pueden variar de un individuo a otro y en diferentes horas del día en la misma persona.

Calidad

Comunicación: Proceso dinámico que fundamenta la existencia, progresos cambios y comportamientos de todos los sistemas vivientes individuos y organizaciones.

Percepción

Relación enfermero-paciente: Cantidad de pacientes asignados por cada enfermero según la OMS.

Satisfacción del usuario con la atención de enfermería: Expresión verbal o escrita del paciente referente a la conducta del enfermero durante su internación.

Características del personal de enfermería

Sexo: condición humana que distingue el macho de la hembra se toma para esta clasificación para ambos géneros femenino masculino.

Edad: tiempo que algo o alguien dura, cada periodo en que es considerada la vida.

Antigüedad: tiempo transcurrido desde el día en que se obtiene un empleo.

Formación: Nivel académico alcanzado se clasifica en: auxiliar, profesional y licenciado en enfermería.

Horas de trabajo: cantidad de tiempo que el enfermero le dedica a las funciones semanales.

Insumos: Material disponible que se emplea en la atención de salud, hacia los pacientes internados en la instituciones sanitarias.

Trabajo: Comprende las funciones, actividades y tareas que deben realizarse por un grupo de personas dentro de la organización para alcanzar el objetivo propuesto.

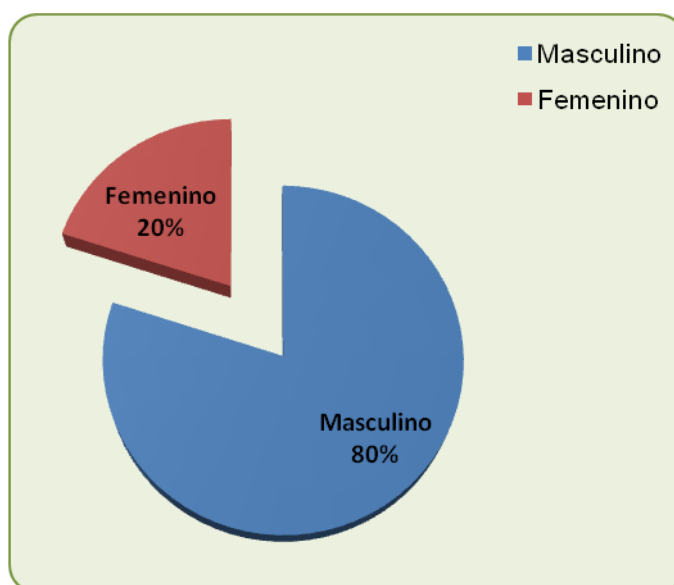
Análisis e Interpretación de Tablas y Gráficos

TABLA Nº 1: “Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, del Hospital Luis Lagomaggiore, según sexo, en Mendoza, durante el mes Agosto 2010.”

SEXO	F.A.	F.R.%
Masculino	16	80%
Femenino	4	20%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el servicio de Clínica Médica Este del Hospital L. Lagomaggiore durante agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 1:



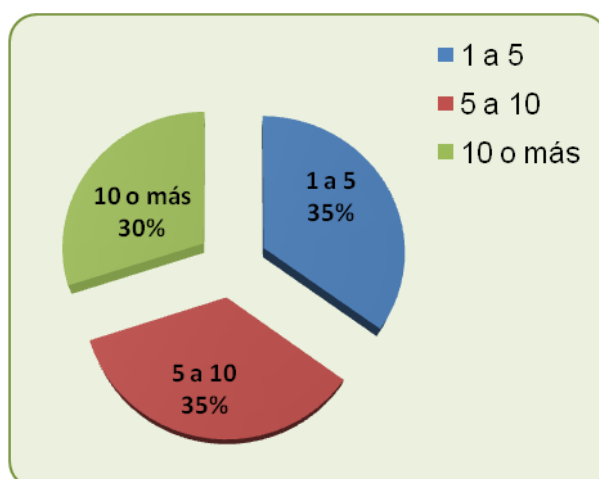
COMENTARIO: El siguiente gráfico muestra que el 80% de los pacientes internados en el servicio de Clínica Médica Este son de sexo masculino, y el 20 % corresponde al sexo femenino. Esto se debe a que las expectativas vitales de la mujer son superiores a las del varón, en un rango de cinco años más. Otra de las causas es la existencia de muchos programas de prevención para mejorar o detectar enfermedades de la mujer; tales como: detección precoz del cáncer de mama, campaña de vacunación contra el papiloma humano causante del cáncer del cuello e útero; campaña de salud reproductiva; etc.

TABLA Nº 2: Pacientes internados en el servicio de “Clínica Médica Este” del Hospital Luis Lagomaggiore, según días de internación, en Mendoza, durante Agosto 2010.

Días de internación	F.A.	F.R.%
1 a 5	7	35%
6 a 10	7	35%
11 o más	6	30%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el servicio de “Clínica Médica Este”, del Hospital L. Lagomaggiore, durante agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 2:



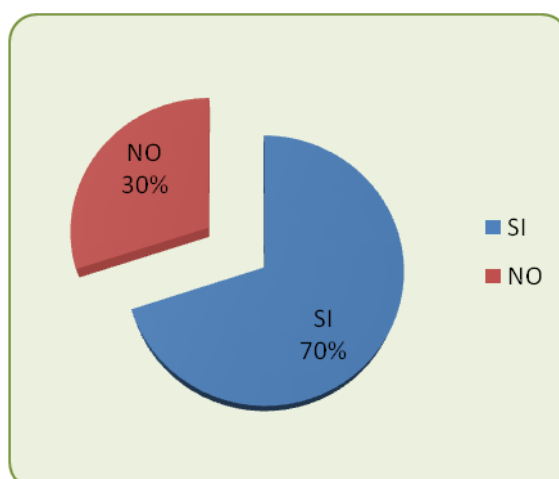
COMENTARIO: Observamos en el siguiente gráfico que un 35% de los pacientes lleva de 1 a 5 días de internación, el 35% de 6 a 10 días y el 30% lleva 11 o más días internado. Una de las causas por la que se presenta un promedio uniforme de la cantidad de días de la internación es que el servicio que se presta es muy variado y de diversa complejidad.

TABLA Nº 3: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según, hospitalizaciones anteriores en Mendoza, durante el mes Agosto 2010.

Hospitalizaciones anteriores	F.A.	F.R.%
SI	14	70%
NO	6	30%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el servicio de “Clínica Médica Este” del Hospital L. Lagomaggiore durante agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 3:



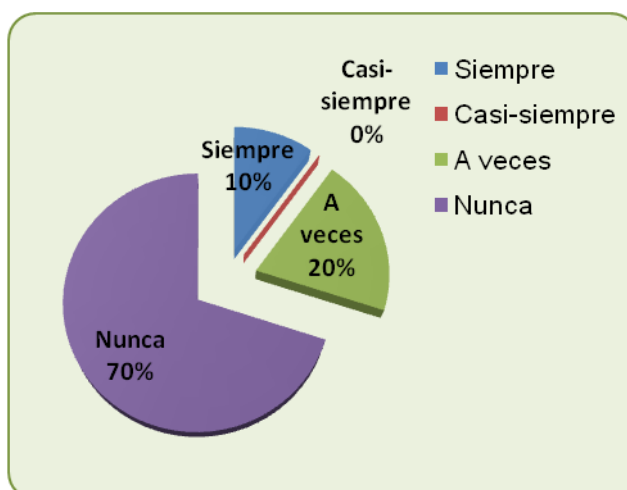
COMENTARIO: Podemos observar que el 70% de los pacientes han tenido internaciones anteriores, y el 30% restante no. Entre las causas que dan origen a estas situaciones de internaciones previas, podemos citar que, la mayoría de los pacientes sufren enfermedades crónicas, tales como el EPOC, Diabetes; Hipertensión arterial; Enfermedades terminales, y demás. Las entrevistas realizadas a los pacientes que ya tienen una marcada experiencia vivida en el hospital, es mucho mas enriquecedora, ya que con frecuencia ésta situación nos proporciona una guía de cómo debería ser el medio hospitalario.

Tabla Nº 4: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera le brinda Baño Diario? Mendoza, del mes Agosto 2010.

A	F.A.	F.R.%
Siempre	2	10%
Casi-siempre	0	0%
A veces	4	20%
Nunca	14	70%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el “Servicio de Clínica Médica Este”, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 4:



COMENTARIO: En el siguiente gráfico podemos observar que el 10% de los pacientes respondieron que la enfermera les brinda solo un baño diario, el 20% dijo que a veces se les brindaba un baño diario; y el 70% respondió que no se les brindaba un baño diario. Es difícil determinar en forma explícita el origen o causa del por que no se baña a los pacientes diariamente; entre las posibles causas, y sin rigor de verdad, podemos mencionar que las/os enfermeras/os de este servicio, podrían tener una dificultad de valoración de las necesidades básicas, que pueden estar alteradas en el paciente; además la de identificar los

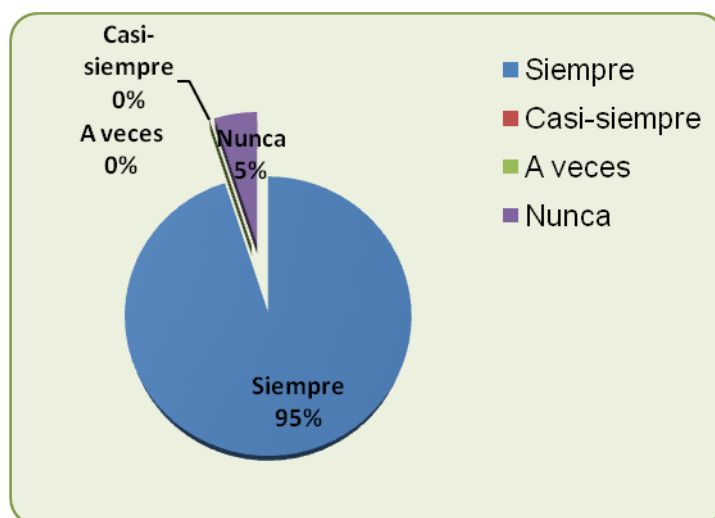
factores que pueden afectar el estado de la salud de la piel, ya que es de conocido conocimiento que una “piel sana y sin alteraciones, es la primera línea de defensa del cuerpo”.

TABLA Nº 5: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La enfermera le da la medicación a horario? En Mendoza, durante el mes de Agosto del 2010.

B	F.A.	F.R. %
Siempre	19	95%
Casi-siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	1	5%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este; del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 5:



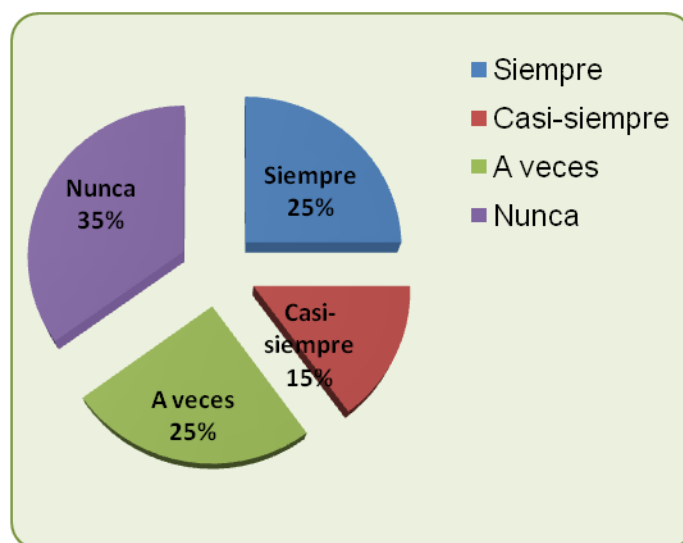
COMENTARIO: En este gráfico podemos observar que la enfermera siempre cumple con el horario de la medicación, ya que el 95 % de los pacientes encuestados contestó que siempre se le administra la medicación a horario. De aquí se desprende que las/os enfermeros/as establecen como prioritario la administración de los medicamentos; ya que la misma se hace a conciencia porque de ella depende la evolución y recuperación de los pacientes.

TABLA Nº 6: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La enfermera le da la medicación con las comidas? En Mendoza, durante el mes de Agosto de 2010.

C	F.A.	F.R.%
Siempre	5	25%
Casi-siempre	3	15%
A veces	5	25%
Nunca	7	35%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el “Servicio de Clínica Médica Este”, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 6:



COMENTARIO: En el gráfico anterior se observa que el 35% de los pacientes encuestados, contestó que nunca se le administra la medicación con las comidas; un 25% dijo que a veces se le da la medicación con las comidas el 15% manifestó que casi siempre se le da la medicación con las comidas, y; el 25% de los pacientes restantes dijo que siempre se le da la medicación con las comida. Esto se debe a que los enfermeros de este servicio conocen la forma adecuada de administrar los medicamentos, ya que no todos pueden administrarse cuando el paciente ha ingerido alimentos porque retrasaría la

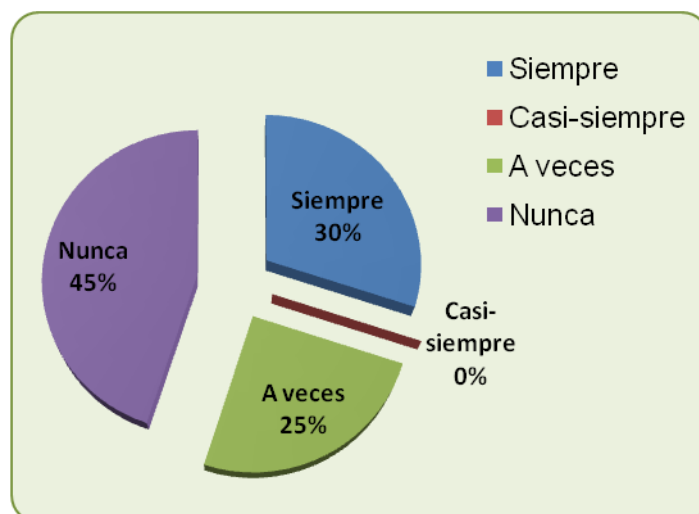
absorción. Otra de las causas es que los pacientes desconocen el tratamiento que se les está aplicando, y desconoce los horarios y/o momentos del día en que la enfermera le administra la medicación.

TABLA Nº 7: Pacientes internados en el "Servicio de Clínica Médica Este", en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera le administra la medicación cuando usted se lo pide? En Mendoza, durante el mes de Agosto de 2010.

D	F.A.	F.R.%
Siempre	6	30%
Casi-siempre	0	0%
A veces	5	25%
Nunca	9	45%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el "Servicio de Clínica Médica Este", del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 7:



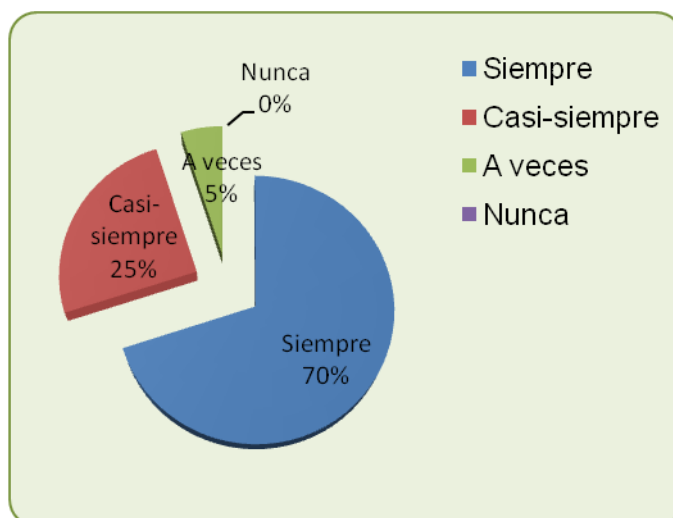
COMENTARIOS: El gráfico nos permite observar que el 45% de los pacientes nunca solicita a la enfermera que le administre la medicación, un 30% dijo que siempre debe pedirle a la enfermera que le suministre la medicación, y el 25% restante respondió que a veces se le pide a la enfermera que le suministre la medicación. Como lo mencionamos anteriormente, esto se puede originar dado a que la mayoría de los pacientes desconoce su tratamiento.

TABLA Nº 8: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera lo llama o le pregunta su nombre cuando le lleva la medicación? En Mendoza durante el mes de Agosto de 2010.

E	F.A.	F.R.%
Siempre	14	70%
Casi-siempre	5	25%
A veces	1	5%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el “Servicio de Clínica Médica Este”, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 8:



COMENTARIO: Del 100% de los pacientes encuestados, el 70% percibe que al momento en que la enfermera le va a administrar la medicación le pregunta su nombre, el 25% manifestó que casi siempre le pregunta su nombre en el momento en que se le administra la medicación y solo el 5% expresó que a veces se le pregunta su nombre cuando se le administra la medicación. Esto quizás se deba a que al llevar el paciente varios días de internación; la enfermera no considera necesario preguntarle el nombre. Es necesario tener

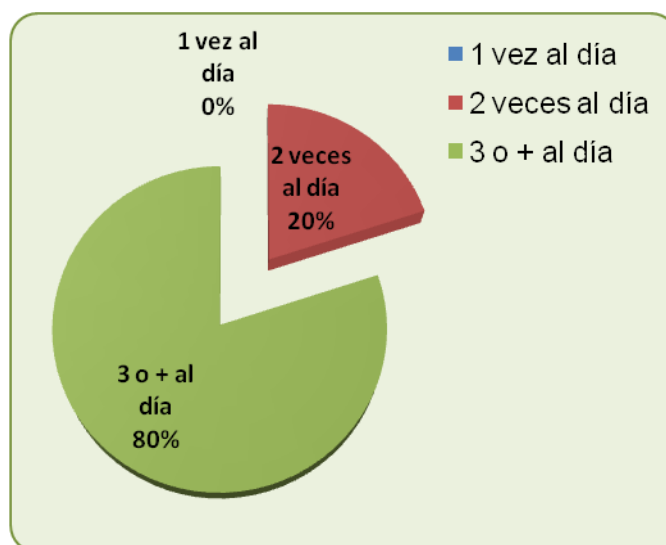
en cuenta que un error en la administración de los medicamentos puede ocasionar lesiones irreparables, de allí la necesidad de que la enfermera debe preguntar siempre el nombre del paciente.

TABLA Nº 9: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera le controla la presión arterial? Mendoza, Agosto 2010.

F	F.A.	F.R.%
1 vez al día	0	0%
2 veces al día	4	20%
3 o + al día	16	80%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 9:



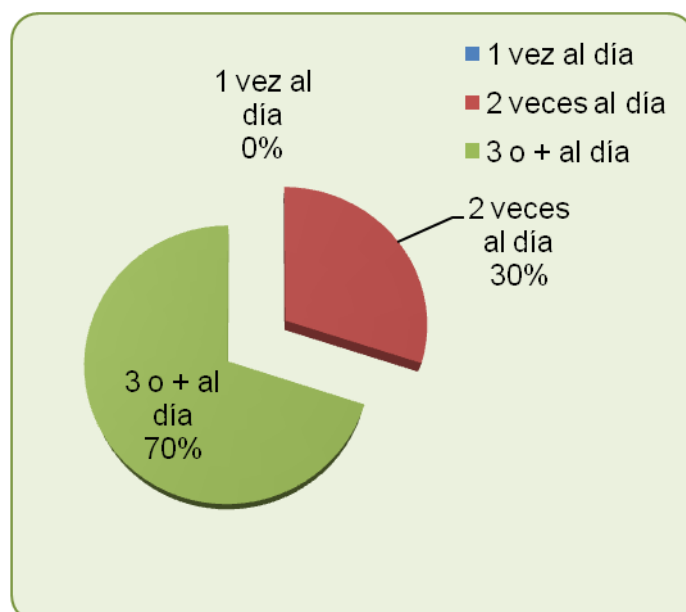
COMENTARIO: en el gráfico se observa que el 80% de los pacientes respondió que se le controla la presión arterial 3 o más veces al día, y el 20% dice que le controlan la presión arterial 2 veces al día. Esto se debe a que la tensión arterial es controlada en todos los turnos, y los pacientes sienten que el enfermero está atento a este control, como parte importante del tratamiento que se les brinda en este servicio.

TABLA Nº 10: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera le toma la temperatura? Mendoza, Agosto 2010.

G	F.R	F.A. %
1 vez al día	0	0%
2 veces al día	6	30%
3 o + al día	14	70%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 10:



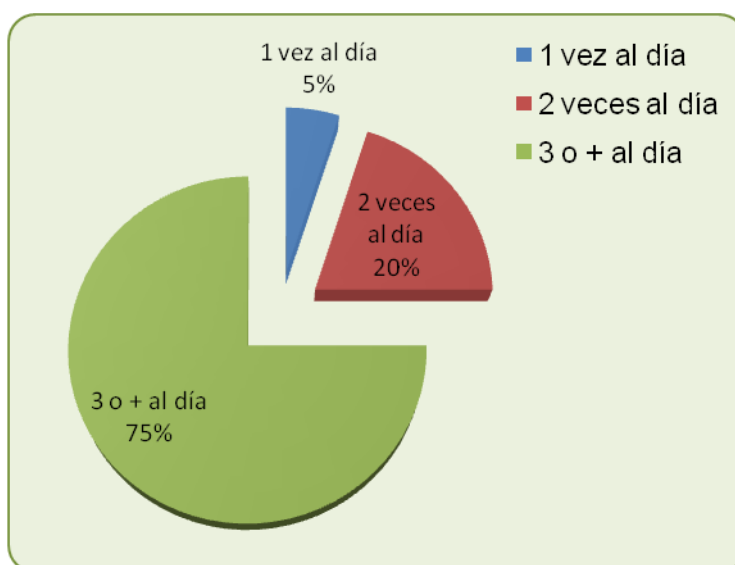
COMENTARIO: Otro control que enfermería lleva a cabo y lo registra en todos los turnos es la temperatura corporal esto queda demostrado en el grafico, donde se observa que un 70% de los pacientes dice que se los controla 3 o mas veces al día y el 30% restante respondió que se los controla 2 veces al día.

TABLA Nº 11: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera le controla el pulso? Mendoza, Agosto 2010.

H	F.A.	F.R.%
1 vez al día	1	5%
2 veces al día	4	20%
3 o + al día	15	75%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 11:



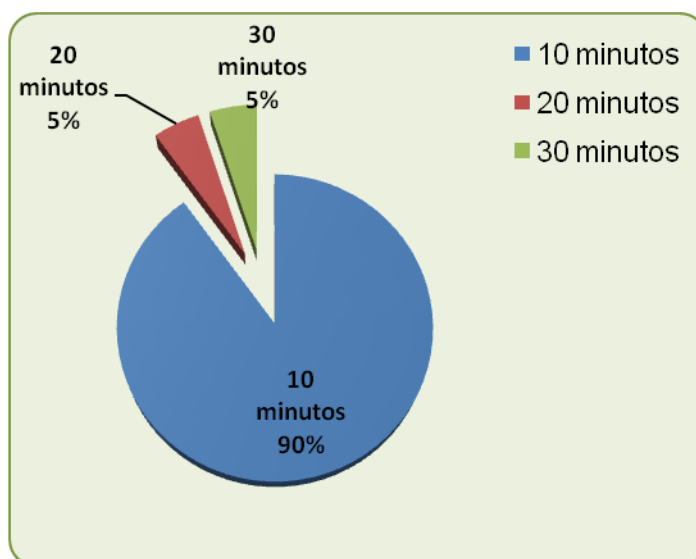
COMENTARIO: Se puede observar en el siguiente gráfico que el 75% de los pacientes manifiesta que la enfermera le realiza el control del pulso 3 o más veces al día, el 20% refiere que le controlan el pulso 2 veces al día y sólo el 5% dijo que le controlan el pulso 1 vez al día. Esto se debe a que las enfermeras tienen la responsabilidad en la valoración inicial y constante de los pacientes.

TABLA Nº 12: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera/o lo atiende rápidamente cuando usted la llama? Mendoza, Agosto 2010.

I	F.A.	F.R.%
10 minutos	18	90%
20 minutos	1	5%
30 minutos	1	5%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 12:



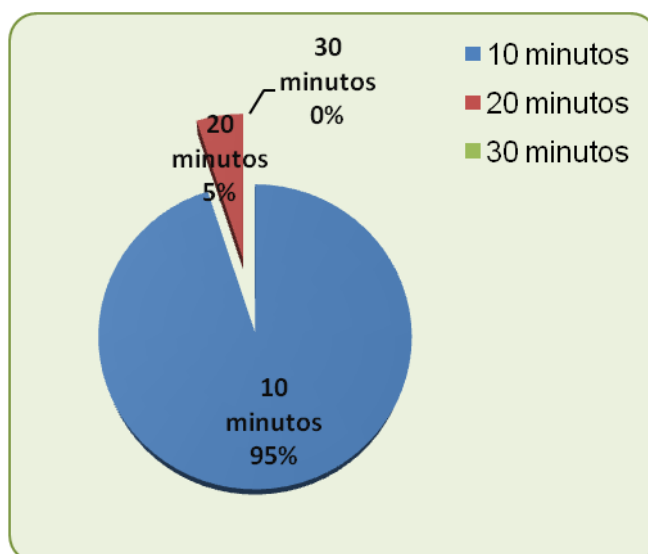
COMENTARIO: El gráfico nos muestra que en un 90% los pacientes son atendidos por la enfermera durante los primeros 10 minutos posteriores a que el paciente la llama, el 5% de los pacientes siente que atiende su llamado a los 20 minutos y el otro 5% dice que el tiempo que tarda en atender su llamado es de 30 minutos. Esto se debe a que los enfermeros de dicho servicio tratan de satisfacer en forma inmediata las necesidades de los pacientes.

TABLA N° 13: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera le dedica tiempo necesario para atenderlo? Mendoza, Agosto 2010.

J	F.A.	F.R.%
10 minutos	19	95%
20 minutos	1	5%
30 minutos	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO N° 13:



COMENTARIOS: Queda demostrado ampliamente en el gráfico que el 95% de los pacientes manifiesta que la enfermera le dedica un tiempo estimado de 10 minutos a su atención y sólo el 5% dijo que demora 20 minutos. Esto se debe a dos posibles razones; por un lado, que la enfermera no realice una buena valoración de las necesidades del paciente por el escaso tiempo que comparte con su paciente; y por otro lado, a que dada la amplia experiencia de la enfermera en el servicio, pueda hacer una buena valoración en pocos minutos;

recordemos que la base de toda acción de enfermería es la identificación del problema.

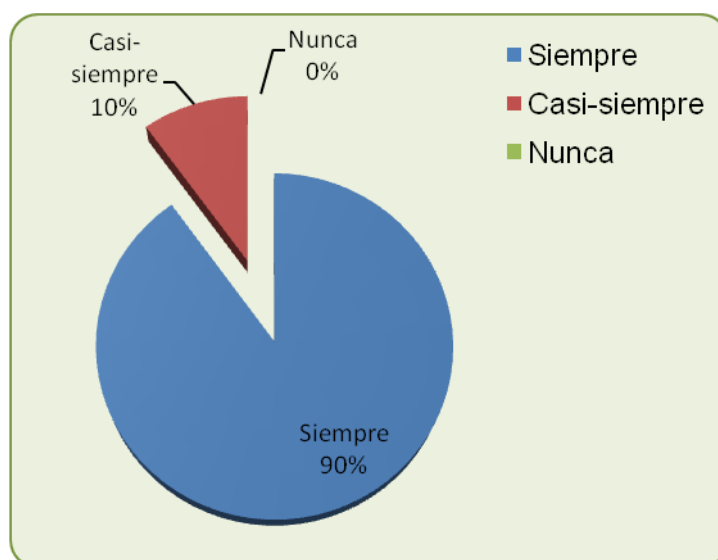
Otra causa podría ser que haya dificultades en el proceso de comunicación entre enfermero-paciente, ya que la comunicación contribuye a fomentar un clima de confianza, elemento básico en la relación de ayuda.

TABLA Nº 14: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera saluda atentamente cuando ingresa al servicio? Mendoza, Agosto 2010.

K	F.A.	F.R.%
Siempre	18	90%
Casi-siempre	2	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 14:



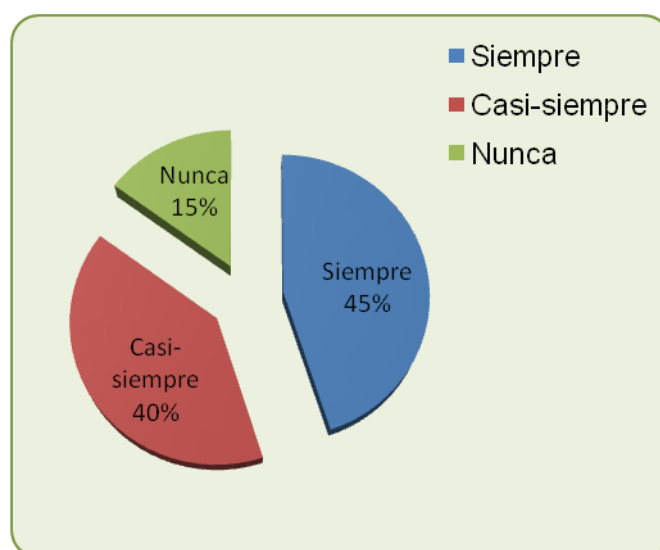
COMENTARIO: En el siguiente gráfico podemos observar que el 90% de los pacientes manifiestan que siempre el enfermero saluda atentamente cuando ingresa al servicio, y el 10% dijo que casi siempre el enfermero lo saluda atentamente al tomar el servicio. Esto se debe a que la empatía es una característica de la enfermería, la cual ayuda a establecer una buena relación enfermera – paciente. Esta relación ayuda a que el paciente confíe en la enfermera y colabore con su tratamiento.

TABLA Nº 15: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera se presenta con su nombre cuando lo atiende? En Mendoza durante Agosto 2010.

L	F.A.	F.R.%
Siempre	9	45%
Casi-siempre	8	40%
Nunca	3	15%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 15:



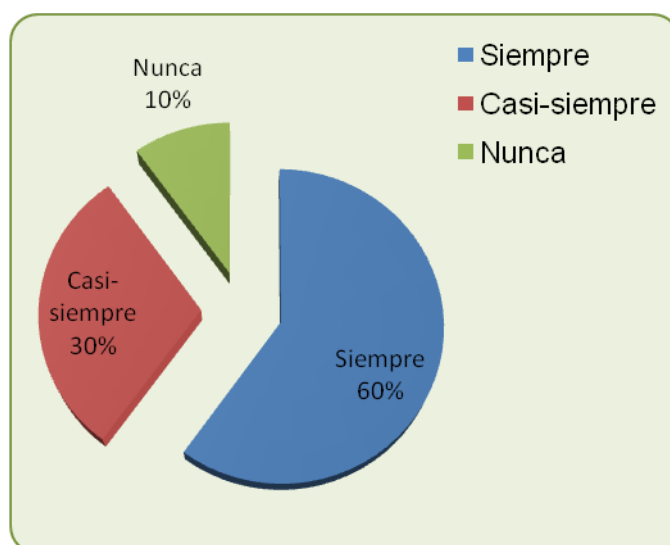
COMENTARIO: El gráfico muestra que el 45% de los pacientes dice que siempre la enfermera se presenta con su nombre cuando lo atiende, el 40% dijo que casi siempre la enfermera se presenta con su nombre, y el 15% dijo que la enfermera nunca se presenta con su nombre. Esto se debe a que en la formación de los enfermeros, es necesario conocer los derechos de los pacientes, y entre ellos se encuentra “el derecho de recibir información sobre el nombre, conocimientos y títulos profesionales del personal de asistencia que lo atiende”.

TABLA Nº 16: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, en el Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera le explica los procedimientos que le realiza? En Mendoza, durante Agosto 2010.

M	F.A.	F.R.%
Siempre	12	60%
Casi-siempre	6	30%
Nunca	2	10%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 16:



COMENTARIO: Con respecto al siguiente gráfico podemos observar que el 60% de los internados respondió que la enfermera le explica los procedimientos que le realiza, el 30% dijo que casi siempre y el 10% manifestó que nunca se le explican los procedimientos. Hoy en día se considera de suma importancia que el paciente conozca su plan terapéutico y pueda participar activamente en él. Además es importante que cada paciente pueda participar

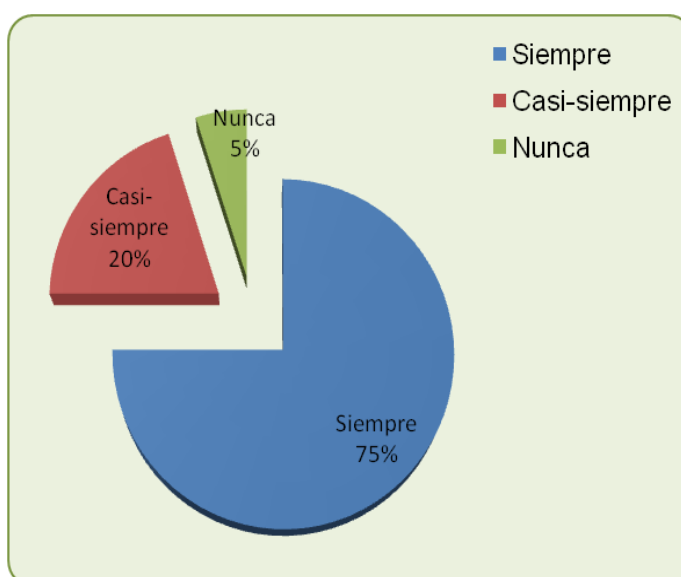
en la elección de su tratamiento, en mutuo acuerdo con el equipo de atención sanitaria, durante su internación y mantener su cuidado después del alta.

TABLA Nº 17: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este” del Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿El tono de voz de la Enfermera durante la atención, es el Adecuado? en Mendoza durante Agosto 2010.

N	F.A.	F.R.%
Siempre	15	75%
Casi-siempre	4	20%
Nunca	1	5%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 17:



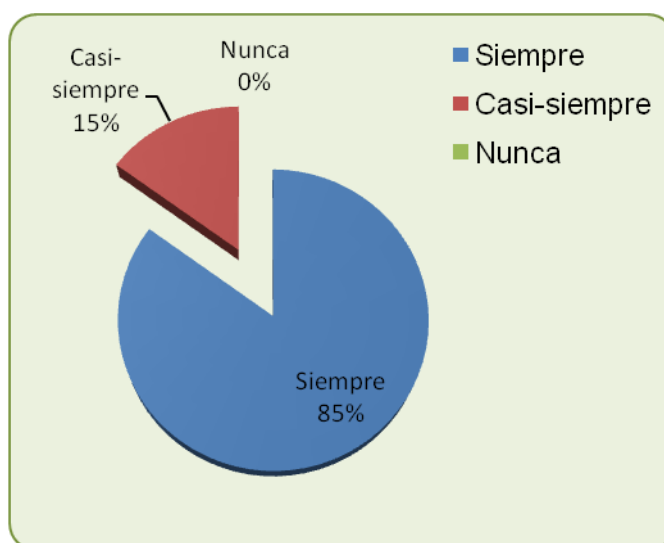
COMENTARIO: El 75% de los pacientes respondió que siempre el tono de voz que utiliza la enfermera es el adecuado, el 20% dijo que casi siempre es el adecuado y, el 5% restante manifestó que nunca es el adecuado. Al observar el gráfico podemos visualizar claramente que la mayoría de los pacientes perciben que las enfermeras utilizan la voz como el principal vehículo, para enviar un mensaje; mediante el sonido de ésta puede transmitir confianza, seguridad, energía, emoción y entusiasmo al paciente.

TABLA Nº 18: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Medica Este” del Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera/o lo trata con respeto? en Mendoza durante Agosto 2010.

O	F.A.	F.R.%
Siempre	17	85%
Casi-siempre	3	15%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 18:



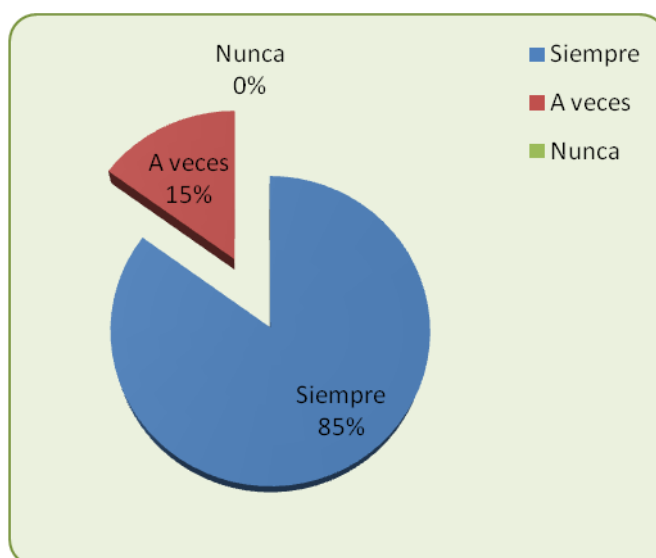
COMENTARIO: El siguiente gráfico muestra que el 85% de los pacientes perciben que son tratados con respeto por las enfermeras y el otro 15% dijo que casi siempre lo trata con respeto. Esto debe porque todos los enfermeros sabemos que el respeto es la base del entendimiento entre los seres humanos; por eso tenemos que aprender a respetar para que los demás nos respeten. Sentir el respeto del otro, es un signo de que nuestro trabajo está siendo reconocido por el prójimo, y nos hace sentir mejor, no solo como profesionales, sino también como personas.

TABLA N° 19: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, del Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera le brinda un buen trato? En Mendoza durante Agosto 2010.

P	F.A.	F.R.
Siempre	17	85%
Casi-siempre	3	15%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO N° 19:



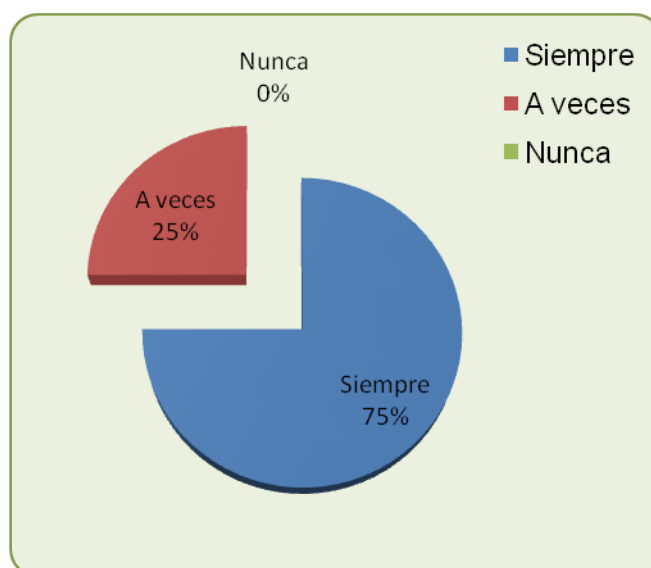
COMENTARIO: Al igual que en el gráfico anterior se puede ver que la mayoría de los pacientes que son el 85% respondieron que la enfermera le brinda un buen trato; esto se debe a que como la enfermería es una ciencia humanística, es necesario ganarse el cariño o afecto de sus subalternos, por medio del buen trato.

TABLA Nº 20: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, del Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera atiende sus inquietudes, problemas y necesidades? Mendoza, Agosto 2010.

Q	F.A.	F.R.%
Siempre	15	75%
A veces	5	25%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 20:



COMENTARIOS: El siguiente gráfico evidencia que el 75% de los pacientes siente que la enfermera siempre atiende las inquietudes, problemas y necesidades, y; el 25% respondió que a veces la enfermera atiende sus inquietudes, problemas y necesidades. Esto se debe a que una de las bases de la atención de los enfermos es la comunicación y el soporte emocional. Además, es menester servir de soporte de los enfermos y sus familiares en situación de especial vulnerabilidad, más aún en el caso de la relación paciente-sanitario, donde es una herramienta básica.

TABLA Nº 21: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, del Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿La Enfermera le brinda confianza durante la atención? Mendoza, Agosto 2010.

R	F.A.	F.R.%
Siempre	19	95%
A veces	1	5%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este del Hospital L. Lagomaggiore durante agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 21:



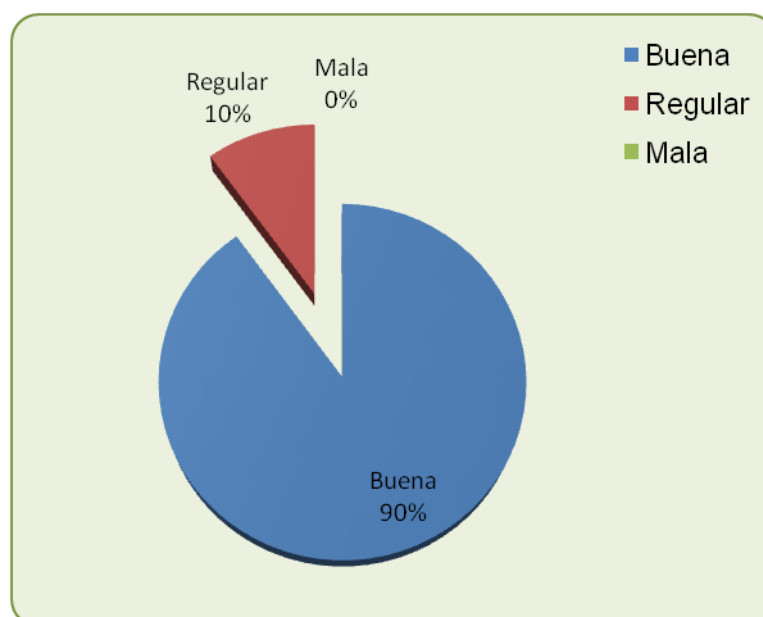
COMENTARIO: Se observa en el gráfico que los pacientes confían ampliamente en enfermería ya que muestra que le 95% de ellos contestó que la enfermera le brinda confianza durante su atención. Podríamos decir que se debe a que hay varios factores que influyen en la recuperación del paciente, como lo son; la confianza, la empatía, el respeto y el cuidado individualizado que se le provea al paciente. De igual manera hay factores que atrasan su recuperación, como la ansiedad, la falta de confianza y respeto entre el enfermero y el paciente.

TABLA Nº 22: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, del Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿Qué Calificación le daría a la atención de Enfermería? en Mendoza, durante Agosto 2010.

S	F.A.	F.R.%
Buena	18	90%
Regular	2	10%
Mala	0	0%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 22:



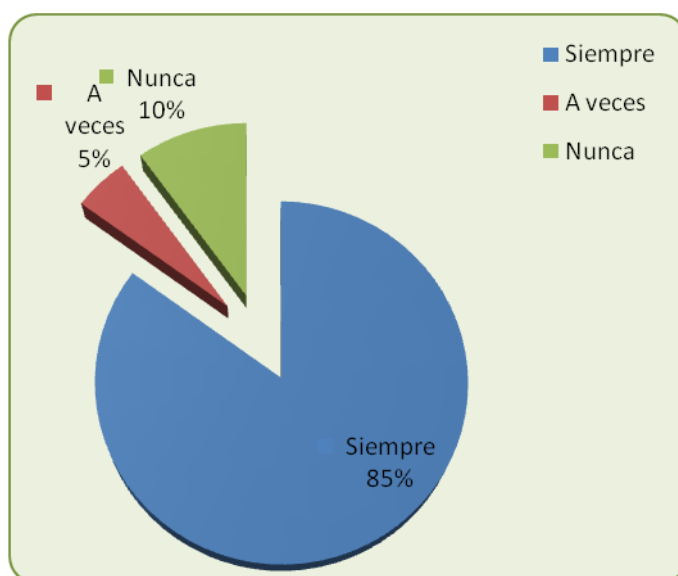
COMENTARIO: En este gráfico se puede observar que los pacientes califican en un 90% la atención de enfermería, como buena; y solo; el 10% manifestó que es regular. Brindar cuidados seguros responde a un modo de actuación profesional y es un elemento esencial en la cultura de calidad; se puede afirmar que calidad de atención en enfermería es un acto de responsabilidad profesional implícito en el cuidado brindado.

TABLA Nº 23: Pacientes internados en el “Servicio de Clínica Médica Este”, del Hospital Luis Lagomaggiore, según ¿Recomendaría este Hospital? En Mendoza durante el mes Agosto 2010.

T	F.R.	F.A.%
Siempre	17	85%
A veces	1	5%
Nunca	2	10%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

GRÁFICO Nº 23:



COMENTARIO: Del 100% de los encuestados podemos observar que el 85% respondió que recomendaría este hospital, el 10% dijo que nunca recomendaría a este hospital y solo el 5% respondió que a veces recomendaría a este hospital. Los pacientes que respondieron que recomendarían éste hospital, son aquellos que se sienten conformes por la atención del personal que trabaja en el mismo. Los que no están conformes lo asocian con la precaria infraestructura del hospital, ya que se trata de un hospital que se está

reformando, situación que origina que las salas de internación se comparten con el servicio de clínica médica oeste y el servicio de ginecología. Otros plantean su disconformidad porque alegan que la mayoría de los profesionales son estudiantes.

TABLAS BIVARIADAS:

TABLA N° 24: Días de internación relacionados con ¿Qué Calificación le daría a la atención de Enfermería? Durante el mes de Agosto del 2010.

S Días de internación	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
1 - 5	7			7
6 - 10	6	1		7
11 O más	5	1		6
TOTAL	18	2		20

FUENTE:

Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

COMENTARIOS:

Se observa que los días de internación son muy variados pero sin embargo queda muy claro que la mayoría de los pacientes (18) califican a la atención de enfermería como buena.

TABLA Nº 25: Hospitalizaciones anteriores relacionadas con ¿Recomendaría este Hospital? En Mendoza durante el mes Agosto 2010.

T Hosp. Anteriores	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	TOTAL
SI	11	1	2	14
NO	6			6
TOTAL	17	1	2	20

FUENTE:

Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

COMENTARIOS:

Se observa que del total de los pacientes encuestados 17 recomendarían a este hospital y 11 de estos ha tenido hospitalizaciones anteriores, lo que indica que tienen experiencia y conocimiento del funcionamiento del servicio y del hospital por lo cual su opinión es muy valiosa.

TABLA Nº 26: ¿La enfermera lo trata con respeto? Relacionado con ¿La enfermera/o le brinda un buen trato? en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de Agosto de 2010.

P O	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	TOTAL
SIEMPRE	15	2		17
CASI - SIEMPRE	2	1		3
NUNCA				
TOTAL	17	3		20

FUENTE:

Información obtenida del instrumento de recolección de datos utilizados en esta investigación, en el Servicio de Clínica Médica Este, del Hospital L. Lagomaggiore, durante el mes de agosto de 2010.

COMENTARIOS:

De la relación de estas dos variables resulta que 15 de los pacientes coinciden en que siempre reciben un buen y respetuoso trato por parte de los enfermeros de este servicio.

CONCLUSIONES:

Los resultados obtenidos aportan los siguientes datos:

El mayor porcentaje de los pacientes internados en el Servicio de Clínica Médica Este son de sexo masculino. Los días de internación son variados y en su mayoría han tenido experiencia de internaciones previas.

El 70% de los pacientes manifestó que la/los enfermeras/os no les realiza baño diario. Con respecto a la medicación podemos decir que se cumple en gran medida de acuerdo con el tratamiento de cada paciente y a las técnicas de administración de medicamentos. El control de signos vitales es realizado tres veces al día. Los pacientes son atendidos dentro de los 10 primeros minutos posteriores a que solicita la atención de enfermería y están conformes con el tiempo que la enfermera le dedica a su atención.

La enfermera saluda atentamente cuando ingresa al servicio, siempre se presenta con su nombre y explica al paciente el procedimiento a realizar utilizando un tono de voz adecuado, un buen y respetuoso trato.

La enfermera le brinda confianza al paciente durante la atención y atiende sus inquietudes, problemas y necesidades.

La calificación que los pacientes dieron a la atención de enfermería fue la más alta de acuerdo a la escala de valoración que se les dio.

En su mayoría los pacientes encuestados respondieron que recomendarían a este hospital.

En base a los resultados obtenidos podemos decir que los pacientes internados en el servicio de Clínica Médica Este opinan que la atención que les brinda el personal de enfermería ha logrado satisfacer sus necesidades durante el período de internación, por lo cual podríamos decir que se les brinda una atención de calidad.

RECOMENDACIONES:

De acuerdo a las conclusiones de la información recomendamos al personal de enfermería del servicio de Clínica Medica Este del Hospital Luis Lagomaggiore de la ciudad de Mendoza:

- 1- Reflexionar sobre la importancia de los cuidados de la piel e higiene de los pacientes.
- 2- Enseñar y estimular al paciente y familiar para que participe en las actividades del cuidado e higiene personal.
- 3- Estimular al personal para que continúe brindando una buena atención a los pacientes internados y que esto se trasmita al nuevo personal de enfermería que ingrese al servicio.
- 4- Se sugiere a las autoridades: Impulsar la investigación en el servicio, convocar a los enfermeros a que participen activamente en el estudio de campo para mejorar la calidad de atención.
- 5- Premio y recompensa a los enfermeros que se comprometan con el servicio.

BIBLIOGRAFÍA:

1)-BALDERAS, Ma de la Luz. Administración de los Servicios de Enfermería. Pedreros, cuarta edición 2007.

2)-MC CORMACK, Lelia (2007).Escuela superior de salud y ambiente Universidad Nacional del Comahue licenciatura en enfermería. Cátedra de morfofisiología breve historia de la enfermería trabajo de recopilación bibliográfica realizado por 1

3)-LEDDY, Susan, MAE PEPPER J. (1989).Bases conceptuales de la enfermería profesional. Organización panamericana para la salud. 1era edición en español

4)-DU GAS B. W. (1979) Tratado de Enfermería Práctica. Interamericana México4ª edición tercera edición.

5)- FEITO GRANDE, Lydia (1980) Ética profesional de la enfermería. Filosofía de la enfermería como ética del cuidado., Cap. 8. PPC editorial y distribuidora, S. A. Agastia, 80 Madrid 1er edición

6)-BORDIN, Cecilia, M. F., L. G., A. B. (1996) Bioética. Experiencia Transdisciplinar desde un Comité Hospitalario de Ética. Editorial Lumen Argentina 2edicion. B Aires. Argentina

7)- GONZÁLEZ DAGNINO, A., P. de H. A., A.G., M. Calidad Total en Atención Primaria de Salud. Díaz de Santos S. A. Madrid, 1994

CAPÍTULO V

ANEXO I



Universidad Nacional de Cuyo
Escuela de Enfermería

FCM
Facultad de Ciencias Médicas

CICLO DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

ENCUESTA

Esta encuesta tiende a tomar datos en forma anónima para su estudio posterior. Por Favor Señale con una cruz la o Las opciones con las que usted concuerda y/o responda en caso de ser necesario.

Encuesta N° _____

Fecha: ___/___/___

Datos del encuestado

1) _ Sexo: Femenino:

Masculino:

2) _ Días de internación: 1 a 5:

6 a 10:

11 o más:

3) _ Hospitalizaciones Anteriores: Si No

ENUNCIADO	siempre	Casi siempre	A veces
A- ¿La Enfermera le brinda baño diario?			
B- ¿La Enfermera le da la medicación a horaria?			
C- ¿La Enfermera le da la medicación con las comidas?			
D- ¿La Enfermera le administra la medicación cuando usted se lo pide?			
E- ¿La Enfermera lo llama o le pregunta su nombre cuando le lleva la medicación?			
	1 vez al día	2 veces al día	3 o mas veces al día
F- ¿La Enfermera le controla la Presión Arterial?			
G- ¿La Enfermera le toma la temperatura?			
H- ¿La Enfermera le controla el pulso?			
	+ 10 minutos	+ 20 minutos	+ 30 minutos
I- ¿La Enfermera/o lo atiende rápidamente cuando usted la llama?			
J- ¿La Enfermera le dedica tiempo necesario para atenderlo?			
	siempre	Casi siempre	nunca
K- ¿La Enfermera saluda atentamente cuando ingresa al servicio?			
L- ¿La Enfermera se presenta con su nombre cuando lo atiende?			
M- ¿La Enfermera le explica los procedimientos que le realiza?			
N- ¿EL tono de voz de la Enfermera durante la atención es el adecuado?			
O- ¿La Enfermera/o lo trata con respeto?			
	Siempre	A veces	Nunca
P- ¿La Enfermera/o le brinda un buen trato?			
Q- ¿La Enfermera atiende sus inquietudes, problemas y necesidades?			
R- ¿La Enfermera le brinda confianza durante la atención?			

ENUNCIADO	Buena	Regular	Mala
S_ ¿Qué calificación le daría a la atención de enfermería?			
	Siempre	A veces	Nunca
T_ ¿Recomendaría este Hospital?			

ANEXO II

CATEGORIZACIÓN DE LAS VARIABLES

- A** -¿La Enfermera le brinda Baño Diario?
- B** -¿La enfermera le da la medicación a horario?
- C** -¿La enfermera le da la medicación con las comidas?
- D** -¿La Enfermera le administra la medicación cuando usted se lo pide?
- E** -¿La Enfermera lo llama o le pregunta su nombre cuando le lleva la medicación?
- F** -¿La Enfermera Le controla la presión arterial?
- G** -¿La Enfermera le toma la temperatura?
- H** -¿La Enfermera le controla el pulso?
- I** -¿La Enfermera/o lo atiende rápidamente cuando usted la llama?
- J** -¿La Enfermera le dedica tiempo necesario para atenderlo?
- K** -¿La Enfermera saluda atentamente cuando ingresa al servicio?
- L** -¿La Enfermera se presenta con su nombre cuando lo atiende?
- M** -¿La Enfermera le Explica Los Procedimientos que le realiza?
- N** -¿El tono de voz de la Enfermera durante la atención es adecuada?
- O** -¿La Enfermera/o lo trata con respeto?
- P** -¿La Enfermera le brinda un buen trato?
- Q** -¿La Enfermera Atiende sus inquietudes, problemas y necesidades?
- R** -¿La Enfermera le brinda confianza durante la atención?
- S** -¿Qué Clasificación le daría a la atención de Enfermería?
- T** -¿Recomendaría este Hospital?

MATRIZ DE DATOS

Nº encuesta	SEXO		DÍAS DE INTERNACIÓN			HOSP. ANTERIOR		A				B				C				D				
	Masculino	Femenino	1 a 5	6 a 10	11 o mas	SI	NO	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	
1		1	1			1					1	1						1					1	
2	1			1		1				1					1									1
3	1				1		1	1							1					1				
4	1				1	1					1	1							1	1				
5	1			1		1				1					1				1					1
6	1				1	1		1							1			1		1				
7	1			1		1				1					1		1			1				
8	1		1			1					1	1				1				1				
9	1		1				1				1	1							1			1		
10	1				1		1				1	1						1						1
11	1				1		1				1	1							1					1
12	1			1		1				1							1						1	
13	1			1			1				1	1							1					1
14	1			1		1					1	1						1					1	
15		1		1		1					1	1					1						1	
16	1		1				1				1	1				1				1				
17	1		1			1					1	1						1					1	
18	1				1	1					1	1							1					1
19		1	1			1					1	1				1								1
20		1	1			1					1	1							1					1
TOTAL	16	4	7	7	6	14	6	2	0	4	14	19	0	0	1	5	3	5	7	6	0	5	9	

MATRIZ DE DATOS

Nº encuesta	E				F			G			H			I			J			K			L		
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	1 vez al día	2 veces al día	3 o + al día	1 vez al día	2 veces al día	3 o + al día	1 vez al día	2 veces al día	3 o + al día	+ 10 minutos	+ 20 minutos	+ 30 minutos	+ 10 minutos	+ 20 minutos	+ 30 minutos	siempre	Casi siempre	nunca	siempre	Casi siempre	nunca
1	1						1			1			1	1			1			1			1		
2	1						1			1			1	1			1			1			1		
3	1						1			1			1	1			1			1			1		
4	1						1			1			1	1			1			1					1
5			1				1		1			1				1	1				1			1	
6	1						1			1			1	1			1			1			1		
7	1					1			1			1			1			1		1			1		
8	1						1			1			1	1			1			1			1		
9	1						1			1			1	1			1			1					1
10	1						1			1			1	1			1			1			1		
11	1						1			1			1	1			1			1			1		
12		1				1			1		1			1			1			1				1	
13	1						1			1			1	1			1			1				1	
14		1					1		1			1		1			1			1				1	
15		1				1			1			1		1			1			1				1	
16	1						1			1			1	1			1				1		1		
17		1				1			1				1	1			1			1				1	
18	1						1			1			1	1			1			1			1		
19	1						1			1			1	1			1			1					1
20		1					1			1			1	1			1			1				1	
TOTAL	14	5	1	0	0	4	16	0	6	14	1	4	15	18	1	1	19	1	0	18	2	0	9	8	3

MATRIZ DE DATOS

Nº encuesta	M			N			O			P			Q			R			S			T		
	siempre	Casi siempre	nunca	siempre	Casi siempre	nunca	siempre	Casi siempre	nunca	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	Buena	Regular	Mal	Siempre	A veces	Nunca
1	1			1			1			1			1			1			1					1
2	1				1			1		1			1			1			1			1		
3	1			1			1			1			1			1			1			1		
4	1			1			1				1			1		1				1				1
5			1			1		1			1			1			1			1				1
6	1			1			1			1			1			1			1			1		
7		1		1			1			1			1			1			1			1		
8	1			1			1			1			1			1			1			1		
9	1				1		1			1			1			1			1			1		
10	1			1			1			1			1			1			1			1		
11	1			1			1			1			1			1			1			1		
12		1			1		1			1				1		1			1			1		
13			1	1			1			1				1		1			1			1		
14		1		1			1			1			1			1			1			1		
15		1		1			1			1			1			1			1			1		
16	1			1			1			1			1			1			1			1		
17		1			1			1			1			1		1			1			1		
18	1			1			1			1			1			1			1			1		
19	1			1			1			1			1			1			1			1		
20		1		1			1			1			1			1			1			1		
TOTAL	12	6	2	15	4	1	17	3	0	17	3	0	15	5	0	19	1	0	18	2	0	17	1	2

ANEXO III



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA



GOBIERNO DE MENDOZA
MINISTERIO DE D. S. y SALUD

Docentes de la Cátedra “ Taller de Trabajo Final” de la Carrera de Licenciatura en Enfermería, Lic. Reyes María Rosa y Lic. Andrada Ana Magdalena CERTIFICAN que:

El / los abajo firmante/ s, alumnos de la Escuela de Enfermería dependiente de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Cuyo, solicita/n autorización para concurrir al Servicio Clinica Médica Este de la Institución Hospital Luis Lagomarcino los fines de recabar datos requeridos en la elaboración del Trabajo Final para optar al Título de Licenciado en Enfermería.

Mendoza, de de 2010

Lic. Ana Magdalena Andrada

Lic. María Rosa Reyes

Firma y Aclaración del Alumno

Firma y Aclaración del Alumno
Verónica Garro

Firma y Aclaración del Alumno

Recibido
03/08/10
MAURICIO ARCOS
LIC. EN ENFERMERIA
M.Z. 1904