



**“UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERIA**

TITULO:

**ATENCIÓN A LAS USUARIAS DE LA CONSULTA EXTERNA
DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR
“SEGUNDA DIVISIÓN DEL EJÉRCITO”, DE NOVIEMBRE DEL
2014 / FEBRERO DEL 2015**

AUTORA

CHONGA BALLA MARÍA TRÁNSITO

PREVIA A LA OBTENCIÓN DE TITULO

LCDA. EN ENFERMERIA

TUTORA

Lcda. MUÑOZ ROSA MGS.

GUAYAQUIL, ECUADOR

2015



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERIA**

CERTIFICACION

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Sra. María Tránsito Chonga Balla como requerimiento parcial para la obtención del título de Lcda. En Enfermería.

TUTORA

LCDA. ROSA MUÑOZ MGS

REVISORES

DIRECTORA DE LA CARRERA

LCDA. ANGELA MENDOZA VINCES

Guayaquil, a los 8 días del mes de marzo del año 2014” [1]

¹ (UCSG, 2015)



**“UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERIA**

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Yo, María Tránsito Chonga Balla

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **“ATENCIÓN A LAS USUARIAS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR “SEGUNDA DIVISIÓN DEL EJÉRCITO”** previa a la obtención del Título de **Lcda. En Enfermería**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 8 días del mes de marzo del año 2014. [2]

EL AUTORA

María Tránsito Chonga Balla

² (UCSG, 2015)



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERIA**

AUTORIZACION

Yo, María Tránsito Chonga Balla

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“ATENCIÓN A LAS USUARIAS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR “SEGUNDA DIVISIÓN DEL EJÉRCITO”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 8 días del mes de marzo del año 2014.^[3]

LA AUTORA

María Tránsito Chonga Balla

³ (UCSG, 2015)

AGRADECIMIENTO

Primero doy gracias a Dios por tenerme con vida y salud durante el tiempo de mis estudios.

A todas y cada una de las personas que me apoyaron para que yo pueda cumplir mi meta anhelada.

A la Universidad por acogerme y enseñarme todo lo que he podido aprender para continuar siendo una buena profesional, los catedráticos quienes me impulsaron y me sirvieron de guía para culminar con éxito mi carrera profesional.

A mi familia por estar ahí conmigo siempre mil gracias a todos. [4]

María Tránsito Chonga Balla

⁴ Fuente especificada no válida.

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico con todo mi cariño a mi querido esposo e hijos por tener la paciencia y confianza durante mi ausencia en el hogar por apoyarme siempre y darme las fuerzas necesarias para seguir y cumplir mi meta la terminar mi carrera y convertirme en una profesional.

A mis queridos padres por a verme apoyado en todo momento, tanto económicamente como moral aunque no estén aquí conmigo se cuento con ellos siempre para ustedes y por ustedes soy una persona de provecho para la sociedad he podido cumplir su sueño que era el mío mil gracias padres por estar ahí para mí. [5]

María Tránsito Chonga Balla

⁵ Fuente especificada no válida.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

LCDA. ROSA MUÑOZ MGS

TUTORA

PROFESOR DELEGADO⁶

⁶ (UCSG, 2015)



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERIA**

CALIFICACIÓN

LCDA. ROSA MUÑOZ MGS
TUTORA⁷

⁷ (UCSG, 2015)

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación	ii
Declaración de responsabilidad	iii
Autorización	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Tribunal	vii
Calificación	viii
Índice general	ix
Índice de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstracto	xiii
Introducción	1
CAPITULO I	
Planteamiento del Problema	3
Pregunta de la Investigación	5
Justificación	6
Objetivos	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9
CAPITULO II	
Marco Teórico	10
Antecedentes Investigativos	10
Atención definiciones	12
Atención de los servicios de salud	12
Segmentos o dimensión de la atención de los servicios de salud	15
Usuarios externos de los servicios de salud	18
Organización de los servicios de salud	19
Lineamientos generales para la atención en salud	19
Percepción de la satisfacción	20

Atención de enfermería	22
Concepto de enfermería	22
Atención de enfermería	23
Rol de enfermería	28
Evaluación de la atención	31

CAPITULO III

Esquema metodológico	33
Modalidad de la investigación	33
Tipo de Investigación	33
Población y Muestra de la Investigación	33
Métodos, Técnicas e Instrumentos	34
Métodos	34
Técnicas	34
Escala	34
Variables	35
Operacionalización de las variables	35
Análisis de los resultados	39
Procesamiento de la información	39
Conclusiones	54
Recomendaciones	55
Bibliografías	56
Referencias	58
Anexos ⁸	61

ÍNDICE DE GRAFICOS

⁸ (Chonga, 2015)

	Pág.
GRAFICO # 1	39
GRAFICO # 2	40
GRAFICO # 3	41
GRAFICO # 4	42
GRAFICO # 5	43
GRAFICO # 6	44
GRAFICO # 7	45
GRAFICO # 8	46
GRAFICO # 9	47
GRAFICO # 10	48
GRAFICO # 11	49
GRAFICO # 12	50
GRAFICO # 13	51
GRAFICO # 14	52
GRAFICO # 15⁹	53

⁹ (Chonga, 2015)

ATENCIÓN A LAS USUARIAS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR “SEGUNDA DIVISIÓN DEL EJÉRCITO”, DE NOVIEMBRE A FEBRERO DEL 2015

AUTORA:
María Tránsito Chonga Balla
TUTORA:
Lcda. Rosa Muñoz, Mgs.

RESUMEN

Las razones que me motivaron a realizar el presente estudio, fue durante mis prácticas de internado, cuando he observado en el área de Ginecología de la consulta externa del Hospital Militar “Segunda División del Ejército”, ya que se ve una atención inadecuada, por lo tanto expresan incomodidad por el tiempo de espera prolongado para recibir la atención; esta tesis tiene como objetivo Evaluar la atención de enfermería a las usuarias de la Consulta Externa del área de Ginecología. La metodología de la investigación es descriptiva, transversal; y se empleará el muestreo no probabilístico “por conveniencia”. Se utilizara la técnica de la observación directa para identificar la calidad de atención; y la técnica de la observación indirecta de la guía de observación aplicada. Por lo tanto la atención a las usuaria es cuestionable ya tienen que esperar más de 1 hora para ser atendidas en un 67% por esta razón la mayoría de las veces deben regresar para ser atendidas. Como resultado los profesionales de salud tanto médicos, enfermeras, auxiliares entre otros deben estar preparados para coordinar el trabajo en equipo ya que esto favorece la atención, disminuye el tiempo de espera, y de procedimientos a realizarse en cada usuaria.

Palabras clave: atención, usuarias, consulta externa, ginecología.¹⁰

¹⁰ (Chonga, 2015)

NOTICE TO USERS OF EXTERNAL REFERENCE AREA OF MILITARY HOSPITAL GYNECOLOGY "SECOND DIVISION ARMY" NOVEMBER TO FEBRUARY 2015

AUTHOR:

María Tránsito Chonga Balla

TUTOR:

Lcda. Rosa Muñoz, Mgs.

ABSTRACT

The reasons that led me to conduct this study, it was during my internship when I observed in the area of Gynaecology outpatient Military Hospital "Second Army Division" because inadequate attention is therefore both expressed discomfort from prolonged waiting to receive care; This thesis aims to evaluate the nursing care to users of Outpatient Gynecology area. The research methodology is descriptive, transversal; and non-probability sampling is used "for convenience". The direct observation technique was used to identify the quality of care; and the technique of indirect observation of the observation guide applied. Therefore attention to the wearer is questionable longer have to wait more than one hour to be served by 67% for this reason most of the time must return for treatment. As a result, both medical health professionals, nurses, aides and others should be prepared to coordinate teamwork as this favors attention, decreased waiting time, and procedures to be performed on each client.

Keywords: attention, users, outpatient gynecology.¹¹

¹¹ (Chonga, 2015)

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo Evaluar la atención a las usuarias con el propósito de proporcionar estrategias orientadas a obtener una buena atención, por medio de cursos de actualización o programas de capacitación del recurso humano, orientados al mejoramiento de la atención, a través de la participación en los talleres del personal de enfermería que labora en la Consulta Externa del área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército, de noviembre del 2014 a febrero del 2015.¹²

(Abood & Conway, 2008) La enfermería como profesión tiene a cargo el cuidado de los pacientes las 24 horas del día, esto le hace compartir emociones y vivencias de las personas y ayudarlas a satisfacer sus necesidades físicas, emocionales, espirituales y sociales.¹³ “Las personas que acuden al hospital en calidad de pacientes se sienten temerosos por el proceso de enfermedad y buscan tener una atención óptima, es por esto que los miembros de salud deben brindar calidad técnica y calidez en la atención.”¹⁴

(Grajales y Valderrama, 2008) Lamentablemente es muy común observar, que en muchos casos, “las profesionales en enfermería, olvidan la parte humanística de su profesión dando como resultado el desbalance en la relación profesional de salud y paciente, lo cual le conlleva a generar un temor y recelo en el paciente a ser atendido.”¹⁵

(Ramírez Sánchez, Nájera Aguilar y Nigenda López, 2009) Refieren que a nivel mundial “Los estudios que evalúan la calidad de la atención de la enfermera, buscan no sólo mejorar lo bueno, sino¹⁶ que buscan la

¹² (Chonga, 2015)

¹³ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

¹⁴ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

¹⁵ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

¹⁶ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

excelencia”¹⁷, con el objetivo de identificar los factores negativos y las áreas críticas formulando estrategias orientadas a disminuir éstos factores hasta eliminarlos definitivamente,¹⁸ para proporcionar una atención de calidad.¹⁹

Es así que el Ministerio de Salud Pública de nuestro país, y los entes acreditados de profesionales en enfermería buscan una mejora en la atención²⁰ la misma que está orientada hacer de calidad, esto se puede evidenciar mediante la implementación de proyectos y estrategias establecidos, donde se impulsan y promueven ideas y acciones para mejorar la calidad de atención,²¹ que consiste en la aplicación de principios bioéticos como la justicia, la equidad, así como la preparación técnica adecuada y contar con los recursos necesarios. ²²

(Polit & Hungler, 2006) En la actualidad, la medida de la satisfacción de los pacientes es uno de los métodos más utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada, pero también “es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios.” (Abood & Conway, 2008) Por tanto, “la satisfacción de la usuaria atendida en el servicio ginecológico, debe ser un objetivo primordial para cualquier responsable de los Servicios de Salud.”

El presente estudio está compuesto por tres capítulos:

Capítulo I Planteamiento de Problema

Capítulo II Justificación

Capítulo III Fundamentación Conceptual

¹⁷ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

¹⁸ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

¹⁹ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

²⁰ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

²¹ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

²² (<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2605/1/>, s.f.)

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, en el Servicio de Ginecología del Hospital Militar “Segunda División del Ejército”, la atención de enfermería, lamentablemente se está dando de forma rutinaria, basada en algunas actividades que se realizan mecánicamente sin tomar en cuenta las necesidades biopsicosociales y emocionales²³ de las usuarias.²⁴ Se considera que la calidad de atención por parte del no profesional de enfermería hacia las pacientes, en el servicio de preparación, está limitada, debido a la falta de comunicación entre profesionales del equipo de salud que brindan²⁵ la atención.²⁶ Del mismo modo, la atención de la usuaria que requiere del recurso humano integrado en el equipo de salud, debería de contar con una capacitación específica que asegure la eficacia en la preparación de las usuarias.²⁷ Por otra parte, que el profesional de enfermería participe identificando los riesgos²⁸ posibles que puedan afectar la salud de las usuarias que reciben atención en el área de ginecología.²⁹

La Organización Mundial de la Salud OMS, estima “que los países con menos de 23 profesionales de atención de salud (incluidos únicamente médicos, enfermeras y parteras) por cada 10.000 habitantes, probablemente no alcancen las tasas de cobertura adecuadas para las intervenciones clave de atención primaria de salud que son prioritarias en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio”³⁰. Ecuador debe tener 20.587 enfermeras sanitarias, y 17 para la densidad de 10 mil habitantes. Las estimaciones de las cifras y la densidad del personal sanitario se refieren al

²³ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

²⁴ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

²⁵ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

²⁶ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

²⁷ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

²⁸ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

²⁹ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

³⁰ Organización Mundial de la Salud OMS. (2009). Estadísticas Sanitarias Mundiales. Personal Sanitario, infraestructura y medicamento. Tabla 6.

personal sanitario activo; es decir, a las personas que actualmente forman parte del mercado de trabajo en la esfera de la salud.³¹

La existencia de una directora de los servicios de enfermería en un hospital, garantiza la coordinación, supervisión de sus actividades y de revisar la dotación correcta del personal de enfermería requerido para las distintas categorías en número suficiente.

Dada la complejidad de sus funciones, la medición de la cobertura del sistema de salud no resulta fácil. El grado de cobertura y la accesibilidad social puede variar considerablemente entre los niveles primario y terciario de atención. Aún dentro del nivel primario existen diferencias entre los programas de inmunización, por ejemplo, la atención de la salud mental y el tratamiento de las enfermedades cardiovasculares.³²

En la Edición 1994 de las Condiciones de Salud en las Américas, se definió un indicador de accesibilidad a partir de dos servicios básicos fundamentales de atención sanitaria, como lo son la atención en el momento del nacimiento y la atención en el momento de la muerte. Se consideró la cobertura del parto como los nacimientos atendidos por personal capacitado como porcentaje del total de nacimientos estimados. Para defunciones la cobertura se definió como el porcentaje que representan las muertes registradas con certificación médica del total de muertes estimadas. A partir de los dos valores anteriores se calcula el porcentaje de población con acceso a servicios de salud como el promedio de los dos porcentajes.³³

La enfermería es un proceso interpersonal mediante el cual se desarrollan acciones de cuidado con individuos, familias o la comunidad.³⁴ Por lo tanto, se requiere que el personal de enfermería se integre a programas de

³¹ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/1/06%20ENF%20422%20ART%C3%8DCULO%20CIEN%C3%8DFICO.pdf>, s.f.)

³² (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf>, s.f.)

³³ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf>, s.f.)

³⁴ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf>, s.f.)

capacitación de recurso humano, prevención, educación para la salud con la nueva Reforma Modelo de Atención Integral de Salud. Por consiguiente, en el área de Ginecología del Hospital³⁵ Militar “Segunda División del Ejército”, se establece como propósito de este estudio, determinar la calidad de atención de enfermería hacia la usuaria, por lo que he observado en mis prácticas pre-profesionales, que las enfermeras no dan información adecuada a las pacientes sobre el trámite de los exámenes de laboratorio y tampoco indican el tiempo necesario para el estudio de las muestras patológicas.³⁶

Además, no dan explicación sobre las indicaciones para el procedimiento de consultas y preparación: ponerse la bata, posición ginecológica para la intervención, entre otras. Por otra parte, se presenta limitación de recursos y materiales, por lo que las enfermeras no cuentan con los implementos requeridos para la atención de la usuaria, por lo que continuamente las pacientes quedan insatisfechas por la demora en la atención desde la preparación hasta el ingreso a la consulta.³⁷

Por todas las razones mencionadas, la atención a las usuarias es deficiente en el área de Ginecología; y sería importante contar con la información del departamento de enfermería para establecer la problemática de estudio, para lo cual me formulo la pregunta de investigación siguiente:³⁸

PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la atención que enfermería proporciona a las usuarias de la Consulta Externa, del Servicio de Ginecología del Hospital Militar “Segunda División del Ejército”?³⁹

³⁵ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

³⁶ (Chonga, 2015)

³⁷ (Chonga, 2015)

³⁸ (Chonga, 2015)

³⁹ (Chonga, 2015)

JUSTIFICACIÓN

El interés del estudio presente, se genera por la creciente necesidad de conocer la atención de las usuarias que acuden al Servicio de Ginecología, del Hospital⁴⁰ Militar “Segunda División del Ejército”. Desde el año 1920, se creó un Programa de Estandarización, paulatinamente se incrementaron los centros que cumplían los criterios de la sociedad antes mencionada. Esta dimensión, está siendo cada vez más relevante, en la Constitución Política del Ecuador, Artículo 42.-⁴¹ El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, laboral y comunitario; y la posibilidad de acceso permanentemente interrumpido a servicios de salud; conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia. ⁴²

Por lo tanto, esta investigación refleja la problemática de la inadecuada atención de enfermería que debería brindar una preparación óptima, debido a que necesitan de una mayor atención para su preparación física y emocional,⁴³ las usuarias atendidas en el Hospital Militar Segunda División del Ejército, en donde he observado que la atención es inadecuada durante la preparación de la usuaria por parte del personal de enfermería, que realiza su trabajo de forma mecánica y rutinaria, olvidándose del componente humano en su práctica laboral e interpersonales.⁴⁴ Finalmente, el personal de enfermería no mantiene un vínculo más estrecho con las pacientes y su interrelación.⁴⁵

⁴⁰ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

⁴¹ (http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Ecuador/EC_Ley_Organica_de_Salud.pdf , s.f.)

⁴² (http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Ecuador/EC_Ley_Organica_de_Salud.pdf , s.f.)

⁴³ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/1/06%20ENF%20422%20ART%3%8DCULO%20CIENT%3%8DFICO.pdf> , s.f.)

⁴⁴ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/1/06%20ENF%20422%20ART%3%8DCULO%20CIENT%3%8DFICO.pdf> , s.f.)

⁴⁵ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/1/06%20ENF%20422%20ART%3%8DCULO%20CIENT%3%8DFICO.pdf> , s.f.)

Por tal motivo, se considera de interés revisar los aspectos relacionados con la atención, durante la preparación de las usuarias,⁴⁶ dada la vigencia actual de los conocimientos de enfermería, para continuar dando cumplimiento a los propósitos, metas y directrices del Sistema de Salud.⁴⁷ Se ha determinado este tema de investigación para contribuir a lograr una óptima relación entre el profesional de enfermería que conforma el equipo de salud y las usuarias que reciben atención,⁴⁸ y a la vez contribuya a mejorar el servicio de atención de enfermería que servirá al mejoramiento de su salud, bienestar y calidad de vida.⁴⁹

(Gogeochea-TrejoMa. del Carmen, 2009, p. 10) Refiere que “uno de los principales retos del sistema de salud en México, es mejorar la calidad de la atención y en los últimos años las instituciones de salud han centrado su interés en este tema”. En términos de la evaluación de la calidad de los servicios de salud, la satisfacción del usuario es uno de los aspectos que debe tomarse en cuenta como parte sustantiva de la atención, considerándola como una forma de evaluar los servicios otorgados y como una estrategia para mejorar su planeación y organización.⁵⁰

Además, se prestan a través de un proceso planificado, que incluye recabar los datos, realizar el diagnóstico de enfermería, establecer objetivos a corto y largo plazo y planificar los cuidados de enfermería más indicados para alcanzarlos. Sus actividades irán encaminadas hacia el mantenimiento y promoción de la salud, prevención de las enfermedades y rehabilitación de enfermos e incapacitados. Finalmente, para Martha Rogers la atención de

⁴⁶ (
<http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/691/1/06%20ENF%20422%20ART%3%8DCULO%20CIENT%3%8DFICO.pdf>, s.f.)

⁴⁷ (
<http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/691/1/06%20ENF%20422%20ART%3%8DCULO%20CIENT%3%8DFICO.pdf>, s.f.)

⁴⁸ (
<http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/691/1/06%20ENF%20422%20ART%3%8DCULO%20CIENT%3%8DFICO.pdf>, s.f.)

⁴⁹ (Chonga, 2015)

⁵⁰ (http://www.uv.mx/rm/num_antteriores/revmedica_vol9_num1/articulos/satisfaccion.pdf, s.f.)

enfermería es filosófica e impulsa a las enfermeras a extender su interés hacia todo lo que pueda afectar al paciente como ser humano.⁵¹

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), uno de los objetivos fundamentales de los sistemas de salud, es el mejorar el nivel y la adecuada calidad de atención a los usuarios de los servicios de salud, entendiéndose este término como: lo que sucede cuando los servicios de salud se diseñan y prestan, tomando en consideración las expectativas y preferencias de los usuarios en aquellos aspectos de su relación con los servicios de salud que no son⁵² propiamente médicos, mientras que el concepto de satisfacción del paciente se relaciona tanto con las interacciones clínicas como con aspectos no médicos.⁵³

⁵¹ (Chonga, 2015)

⁵² (<http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v19n6/30520.pdf>, s.f.)

⁵³ (http://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol9_num1/articulos/satisfaccion.pdf, s.f.)

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Evaluar la atención a las usuarias de la Consulta Externa del área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército, de noviembre del 2014 a febrero del 2015.⁵⁴

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar el tiempo de información que recibe la usuaria en la consulta externa del área Ginecología.⁵⁵
- Identificar el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas.⁵⁶
- Establecer las características personales y administrativas en la atención de las usuarias del área de ginecología.⁵⁷
- Describir la satisfacción de la atención de las usuarias en la consulta externa del área de ginecología.⁵⁸

⁵⁴ (Chonga, 2015)

⁵⁵ (Chonga, 2015)

⁵⁶ (Chonga, 2015)

⁵⁷ (Chonga, 2015)

⁵⁸ (Chonga, 2015)

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El estudio acerca de recursos humanos es de Luis Tipacti (2010): "Evaluación de la calidad de la atención de los servicios de la consulta externa en los hospitales públicos de Lima Metropolitana y Callao". Se parte del problema de la deficiencia de la atención en consulta externa a los usuarios de los hospitales públicos de Lima Metropolitana y Callao, por lo que es necesario realizar una evaluación de desempeño a los trabajadores para determinar la eficiencia laboral en la atención a los usuarios. En la investigación se identificaron 2 grupos homogéneos que caracterizan la calidad de atención en los consultorios externos. En el grupo 1, el trato del cajero, de la técnica de enfermería y la comodidad del lugar son los que se tomaron mayor porcentaje de ser regular o malo.

En el grupo 2 los que tienen buena opinión de la atención que se da en las instalaciones, la atención de la enfermera y del cajero. Las variables que alcanzaron los valores estándares referente a la calidad de la atención al paciente fueron solamente el agrado al regresar al hospital, recomendarlo y el trato brindado por el médico a los pacientes. En caso de los médicos ninguno de las variables alcanzó los valores estándares, teniéndose problemas con los médicos con las condiciones de trabajo como, llegaba tardía la historia clínica, insatisfacción con el trabajo que realizan en los consultorios externos. Las conclusiones de la investigación demuestran que el 69% de los pacientes manifestaron que la atención recibida es buena, mientras que el 60% de los pacientes manifestaron que las instalaciones de los consultorios externos eran buenas y cómodas.

Mientras que el 80% de los pacientes lo que más le molesta al acudir a los consultorios externos es la pérdida de tiempo y las colas.⁵⁹ Por otro lado cerca de la cuarta partes de los pacientes manifestaron que el precio de la consulta externa es barato, así el 82% señala que debe existir un personal que los oriente al ingreso del hospital. En contraparte el 15% del personal médico opinaron que las condiciones de trabajo eran buenas y que el 37% estaban satisfechos con el trabajo que realizan.

Hilda Sánchez (2008) desarrolló un trabajo de investigación titulada: "La atención el sector hospitalario: Estudio comparativo entre entidades estatales y privadas". La investigación fundamenta su problemática en el sentido que la calidad de servicio en el sector hospitalario no es óptima por lo que se requiere una reingeniería a fin de lograr que los pacientes obtengan el derecho a la salud, tal como estipula la Constitución Política del Perú. La investigación comprobó la hipótesis específica 1 que planteaba que existían diferencias significativas en la percepción y valoración de la calidad de servicio hospitalario en el área de "tangibilidad" entre usuarios de centros estatales y privados, comprobó la hipótesis específica 2 que planteaba que existían diferencias significativas en la percepción y valoración de la calidad del servicio hospitalario en el área "confiabilidad" entre usuarios de centros estatales y privados. Se comprobó la hipótesis específica 3 que planteaba que existían diferencias significativas en la percepción y valoración de la calidad del servicio hospitalario en el área "capacidad de respeto" entre usuarios de centros estatales y privados. Llegando así a detectar que la calidad de servicio ofrecida por los centros asistenciales privadas ha posibilitado una mejor satisfacción en sus usuarios en relación con la satisfacción de los usuarios del sector estatal.⁶⁰

⁵⁹ (<http://www.gestiopolis.com/marketing-2/servicio-al-cliente-gastroenterologia-hospitalesperu.pdf>, s.f.)

⁶⁰ (<http://www.gestiopolis.com/marketing-2/servicio-al-cliente-gastroenterologia-hospitalesperu.pdf>, s.f.)

2.1.2. Atención - Definiciones

La satisfacción general del usuario sirve como aspecto para valorar el trabajo del profesional de enfermería ya que este incide en la atención a las usuarias de diversas maneras. Esta satisfacción tiene una particularidad en su apreciación, como lo es la dificultad que tiene el usuario para formarse una opinión acerca de la atención recibida. El éxito de las acciones de salud depende en gran medida de la efectividad y calidad del desempeño del personal de enfermería en el servicio al cumplimiento de las Atenciones preventivas, demostrando competencia profesional (integración de conocimientos, habilidades, actitudes, valores) para crear impacto en toda la población. Por lo tanto, es necesario que la satisfacción del usuario sea evaluada periódicamente, cada hospital debería tener sus propios medios o herramientas de recolección de información. Para el Hospital Militar “Segunda División del Ejército”, este estudio sobre la Atención a las usuarias en la consulta externa del área de Ginecología, le será importante por la cantidad de usuarias que se atienden allí y se espera que mejore la atención y lograr su satisfacción, enalteciendo de esta manera la imagen de la institución ya que la relación de ayuda brindada por el profesional de enfermería es juzgado por el usuario y estos opinan o expresan si lo consideran bueno o malo, dependiendo de la atención recibida.

2.1.3. Atención en los servicios de salud

(Avenis Donabedian, Dr. 1980) La atención en los servicios de salud, consiste en “la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos”.⁶¹ El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.

“(…) La atención es el encuentro paciente - proveedor, debe definirse como el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar

⁶¹ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1006/1/quispe_na.pdf , s.f.)

las mayores mejoras posibles en salud, juzgado por la expectativa de resultados que se podrían atribuir a la atención en el presente”⁶².

De acuerdo con las teorías más aceptadas, la atención del servicio de salud está en la satisfacción del cliente con respecto a los servicios sanitarios; y a la vez, está claramente relacionado con el grado de adecuación, (conformidad o discrepancia), entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. La satisfacción del paciente (usuario) debe ser un objetivo irrenunciable para el personal de enfermería, el método más utilizado para medir la calidad de atención, son las encuestas de opinión del usuario que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencia o disconformidades.⁶³

Siempre que se tenga que atender a un usuario de los servicios que proporcionamos, se debe dar el mismo trato que a nosotros nos gustaría recibir al solicitar un servicio; es decir, se debe realizar entre otras cosas, lo siguiente:

- Recibirlo bien, para que se sienta cómodo
- Hacerlo sentirse importante
- Averiguar sus deseos y necesidades
- Escucharle con atención, respeto y cortesía
- Ayudarle a satisfacer sus deseos o necesidades
- Cumplir y superar sus expectativas
- Lograr que sienta el deseo de regresar⁶⁴

Al igual que toda persona, los usuarios de un servicio necesitan que se les brinde lo básico para satisfacer sus necesidades o demandas. Estas se logran con:

⁶²Donabedian, Avedis (2006). Garantía y Calidad de la Atención Médica. Instituto Nacional de Salud Pública, México; p. 9 - 13.

⁶³ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

⁶⁴ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

- Información y ayuda
- Actitud amistosa
- Respeto y cortesía
- Comodidad y trato justo
- Comprensión y empatía
- Solución a su problema
- Alternativas u opciones

El logro de la calidad de atención es imperativo y prioritario en la gestión de la salud actual. Los programas de mejoría de la calidad poseen dentro de sus principios centrales la satisfacción del cliente o usuario externo. Se sabe que las buenas relaciones interpersonales contribuyen en forma muy efectiva a la eficacia de los servicios salud y a establecer una buena relación con los pacientes. La calidad de esas relaciones produce confianza y credibilidad y es mostrada mediante el respeto, confidencialidad, cortesía, comprensión y compenetración.⁶⁵

Si las relaciones interpersonales no son adecuadas, aunque los servicios se presten en forma profesional, se corre el riesgo que la atención no sea eficaz. Problemas en esta área de la satisfacción del cliente pueden comprometer la calidad general de la atención.

(Edwards Deming, 2010) la atención consiste en “hacer lo correcto, en forma correcta, de inmediato”. De ahí que la atención nunca es una casualidad sino que siempre es el resultado de una gran intención, esfuerzo consciente, dirección inteligente y ejecución hábil. Se puede decir que la calidad es una forma de pensar, ser y actuar. En consecuencia, realizar un trabajo de calidad implica reunir entre otros las condiciones siguientes:

- Un alto nivel de excelencia laboral
- El uso eficiente de los recursos
- Un mínimo de riesgos para el usuario

⁶⁵ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

- Prestigio en el sector de servicios públicos o privados

2.1.4. Segmentos o dimensiones de la atención de los servicios de salud

Durante la prestación de un servicio, los segmentos en que se observa y se cumple la Atención, son:

1) Segmento Instrumental: Está referido a sistemas, normas, procedimientos, equipos, entre otros, que se utilizan para brindar el servicio.

2) Segmento personal: Corresponde a la forma o manera en que se comportan las personas que brindan el servicio.⁶⁶

La Atención de los servicios de salud depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios⁶⁷ sanitarios y la orientación clínica, uso adecuado de la tecnología adecuada para el medio y el grado de relación entre un procedimiento aplicado y los resultados esperados.

3) Grado de satisfacción: El grado de satisfacción va a estar relacionado con las expectativas de los usuarios, “porque en la medida en que se le solucionen sus problemas por los cuales llegan a la Unidad de salud, los usuarios estarán satisfechos” (Edwards Deming, 2010).

(Donabedian Avedis, 2006, p. 9) la Atención de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

1) Componente técnico: Hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de los servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos

⁶⁶ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

⁶⁷ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Continuidad, Eficacia, Accesibilidad y Seguridad.⁶⁸

2) Componente interpersonal: Se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir, es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinantemente en la satisfacción del paciente.

3) Componente del entorno (confort): “Esta dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto” (Donabedian Avedis, 2006, p. 9); como son: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes).⁶⁹

Para el paciente, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse cortésmente y en el momento que lo necesiten. Para ello, “los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad”⁷⁰.

La eficiencia, es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta. La accesibilidad, es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido. La continuidad, es el grado en el cual

⁶⁸ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁶⁹ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁷⁰ Proyecto de Salud y Nutrición Básica. (2007). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, UniversityResearch. Co, Llc; Gestión de la Calidad Modulo II; Lima. Editorial del MINSA.

los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.

Las relaciones interpersonales, es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios; es decir, las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso de confianza, empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico, los exámenes y tratamiento.⁷¹

La comodidad, se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad del ambiente, la no presencia de gente en la consulta, la ausencia de contradicciones de opinión médica.

Para los servicios de salud la atención brindada es de calidad cuando se brinda a tiempo sin demora tratando de obtener cooperación y participación de los pacientes en decisiones relacionadas al proceso de prestación de cuidados mediante actividades de prevención, detección y tratamiento oportuno, basados en principios científicos y en el uso de tecnología apropiada, recursos profesionales y el proceso de comunicación.⁷²

(Donabedian Avedis, 2006, p. 11), establece algunas características de la calidad en la atención a la salud: “El modelo de atención a la salud reconoce la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, es

⁷¹ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁷² (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

lo que hace que se constituya un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud”.⁷³

2.1.5. Usuarios externos de los servicios de salud

Los usuarios o clientes externos son todas aquellas personas que reciben un producto o un servicio de cualquier área de salud.

1) Concepto de Servicio: Conjunto de acciones realizadas para atender al usuario o cliente a fin de proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias (necesidad no expresada).

2) Concepto de usuario: Puede ser cualquier persona a quien me corresponda brindar un servicio. Esta persona puede ser un miembro de la comunidad local o cualquier ciudadano que solicite o requiere de mis servicios. En este caso se trata del usuario externo.

El Usuario para que se le brinde un servicio debe pasar por diferentes momentos como:

- Información
- Admisión y apertura del expediente
- Espera
- Toma de signos vitales
- Examen médico
- Examen de laboratorio
- Retiro de medicamentos

Todos esos momentos conforman el ciclo de servicio, y en cada uno de ellos el usuario entra en contacto con diferentes personas que trabajan en la Unidad de Salud.

2.1.5. Organización de servicios de salud

⁷³ (<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> , s.f.)

La organización estructural y funcional de los Puestos y Centros de Salud, para la aplicación del Modelo requiere acondicionar, remodelar y/o reparar las instalaciones físicas de dichas Unidades de Salud y reubicar sus recursos humanos y materiales, en caso de ser necesario.

La organización de los servicios debe orientarse a que toda persona reciba una atención integral independientemente del motivo de consulta y que el personal realice acciones integrales, asegurando que toda persona, reciba todos los servicios necesarios. Esto implica que el trabajador de la salud que brinda la atención, practique el proceso de integración de las diferentes normativas de los programas.

2.1.6. Lineamientos generales para la atención en salud

Todos los Centros y Puestos de Salud deben realizar acciones de carácter rutinario, que contribuyan a garantizar una atención al usuario con calidad y oportunidad, por lo que se recomienda, en la Unidad de Salud:

- Revisar la higiene del local.
- Garantizar el material de trabajo en su lugar.
- Revisar los expedientes de los usuarios citados.
- Solicitar las tarjetas correspondientes.
- Preparación de los usuarios.
- Brindar educación individual y en grupo.
- Realizar atención directa a los usuarios.
- Impartir conferencias grupal e individual.
- Llevar agenda de citas.
- Realizar informes administrativos y estadísticos.
- Solicitar expedientes del próximo día.
- Dejar limpia y abastecida la unidad de trabajo.

El Flujo de atención es la presentación gráfica que permite observar el proceso de atención del usuario desde su llegada a la Unidad hasta su salida después de haber recibido la atención que ameritaba.

El objetivo del Flujo de atención es lograr un recorrido en menor tiempo y distancia lo que da como resultado un mejor servicio a más bajo costo. Este Flujo de atención deberá estar acompañado de un proceso de educación en salud.

Se debe establecer un modo de funcionamiento por parte de los miembros del equipo de la Unidad de Salud, que evite el aglomeramiento de los locales y que facilite un ambiente agradable de relación entre la población y los distintos profesionales de la salud. El tiempo de espera y el grado de satisfacción están íntimamente relacionados, pues en la medida en que a los usuarios se les dé respuesta en un tiempo corto, evidentemente se sentirán satisfechos, con deseos de regresar a la Unidad de Salud.

2.1.7. Percepción de la satisfacción

La naturaleza de la percepción es el proceso de extracción de información de un organismo del medio que lo rodea, únicamente los estímulos que tienen trascendencia informativa, que dan origen a algún tipo de acción reactiva o adaptativa del individuo, se les debe denominar información. La información se codifica y en los seres humanos los modifica la experiencia.

(Ponce Gandhy Reyes Hortensia, 2006, p 12) “La percepción es un conjunto total que incluye los subconjuntos de aprendizaje y del pensamiento, los programas preceptuales se encuentran encajados en la estructura, conectados internamente o pre conectados desde el nacimiento”. Los resultados del aprendizaje facilitan la obtención de una nueva información, puesto que los datos almacenados se convierten en modelos por comparación con los cuales se juzgan los indicios.

El problema se torna más difícil a medida que la "información potencial" va siendo menos accesible o más abstracta. "Obtenemos información abstracta u "oculta" aprendiendo a usar conceptos, el comportamiento frente a la salud se juzga como el emergente de diversas creencias interactivas, que actúan como determinantes de la probabilidad de actuación individual"⁷⁴. Estas consisten en la percepción de la amenaza futura, y del atractivo y el valor del beneficio:

- Comportamiento integrativo y segregativo.
- Se considera a sí misma vulnerable o susceptible.
- Considera que la acción tendrá serias consecuencias para él o ella.
- Considera que una acción determinada lo beneficiará.
- La percepción cambia.
- Percepción de satisfacción de los usuarios con relación a la atención recibida. "La percepción individual es subjetiva, pero la objetividad no es más que la intersubjetividad" (Ponce Gandhi y Reyes Hortensia, 2006, p 12)

Se puede manifestar que esto significa que, cuando una mayoría piensa u opina de idéntica forma acerca de un servicio de salud, existe cierta objetividad al respecto.

Como autora de este trabajo de investigación, puedo referir, que con la globalización que se vive en el mundo actual y los constates cambios que ha originado, los profesionales de salud, tenemos como misión proporcionar cuidados de salud a la población; exigiéndonos brindar una atención de calidad fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros y convenientes, demostrando responsabilidad en el quehacer de nuestras funciones, ya que el paciente tiene derecho a recibir la mejor calidad de atención.

⁷⁴Timaná Yunque, Lilliana. (2008). Percepción de la Calidad de Atención por el Usuario Externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; Lima – Perú.

2.2. ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

2.2.1. Concepto de Enfermería

Para la investigación presente se revisará primeramente el concepto de enfermería que ha sufrido cambios y modificaciones con los años debido a la evolución de la sociedad, tecnología y ciencia en general.

(Florence Nightingale, 1859, p. 132) Inicia conceptualizando a la “Enfermería como algo que no es meramente técnica sino un proceso que incorpora alma, mente e imaginación creativa, el espíritu sensible y comprensión inteligente que constituye el fundamento real de los cuidados de enfermería.

Posteriormente Virginia Henderson en 1960 conceptualiza “la enfermería como el conjunto de actividades que contribuyen a recuperar la independencia del ser humano lo más rápidamente posible”.

(González de Haro, et al., 2000, p. 888) Sor Callista Roy define la enfermería como “un sistema de conocimientos teóricos que prescriben un proceso de análisis y acción relacionados con los cuidados del individuo real o potencialmente enfermo”.

En la actualidad según la Organización Panamericana de la Salud OPS y Organización Mundial de la Salud OMS, en su intervención en el último Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería en noviembre del 2004, refirió que “Enfermería es una profesión centrada en la concepción holística de la persona, que ostenta una práctica integral, preventivo-promocional y recuperativa; que trabaja con seres humanos, familias, grupos, comunidades y sociedad en conjunto, se constituye en un grupo estratégico para liderar e impulsar importantes transformaciones que se requieren en salud, tales como la humanización de la atención, los cambios de paradigmas teniendo como eje la promoción de la Salud, la participación

de los usuarios en la gestión, la creación de nuevos espacios y modalidades para la atención, entre otros”.

2.2.2. Atención de enfermería

En nuestro país, a partir de la creación del Sistema Único de Salud, los principios que sustentan al mismo, están dirigidos a lograr la satisfacción de los pacientes, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios.

En nuestro equipo de salud el personal de enfermería mantiene un vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención; siendo la “calidad” uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación de los sistemas de salud del país para lograr el objetivo primordial, “Salud para todos en el año 2015” que será posible solo con el trabajo en equipo de los profesionales de salud.

La atención de enfermería se define como: “... la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería”⁷⁵.

Para el Colegio de Enfermeras de nuestro país, se la define como la tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados; es decir, se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los servicios de enfermería, aplicando mecanismos autor reguladores que privilegien la

⁷⁵ Secretaría de Salud. (2002). Comisión Interinstitucional de Enfermería. Evaluación sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería.

crítica constructiva, la auto-superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho.

El Consejo Internacional de Enfermeras ha señalado que “la responsabilidad fundamental de la enfermera es cuádruple: promover la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento”.

(Bustamante Edguien, 2006)Refiere que existen diferentes perspectivas sobre el concepto de cuidado de enfermería, el cuidado como un estado humano, el cuidado como un imperativo moral e ideal, el cuidado como afecto, el cuidado como interrelación personal, y por último, el cuidado como una intervención profesional de enfermería. Se han identificado dos dimensiones del cuidado: la experiencia subjetiva y la respuesta fisiológica en los pacientes.

El cuidado como una mística humana, es una característica humana innata, es el “modo humano de ser”, una parte de la naturaleza humana y esencial para la existencia humana. El cuidado como imperativo moral o ideal, es el cuidado como un “valor fundamental” moral o ideal en enfermería, siendo fundamental el asegurar la dignidad del usuario. “El cuidado como afecto, es la naturaleza del cuidado que proviene del involucramiento emocional o un sentimiento para la experiencia del paciente” (Rotondo Humberto, 2007).

El cuidado como una relación interpersonal enfermera-paciente es en contraste a las perspectivas anteriores, una visión que se considera fundamento del cuidado humano, con lo cual se expresa la creencia que el cuidado es una relación interpersonal, originando que la interrelación sea vista como la esencia del cuidado.

El paciente tiene derecho a recibir una atención de calidad. La necesidad del paciente es una sensación de carencia que debe ser satisfecha, es así que debe confiar en la enfermera como una persona que

se preocupa por su atención. La calidad de atención que brinda la enfermera también influirá en la atención enfermera-paciente y dependiendo de ésta, el paciente catalogará como mala o buena la calidad de atención.

En la obra “Enfermedad con Experiencia”,(Pedro Laín Extralgo, 2007), plantea que “sentirse enfermo es sentirse amenazado, vivir expresamente con intensidad mayor o menor con el riesgo de morir” ,esto se puede interpretar, que la persona enferma se siente penosamente sola y eso acrecienta su aflicción y su desvalimiento.

El paciente es la persona que asiste a recibir una atención de calidad para satisfacer una necesidad frente a la sensación de carencia que presenta al estar enfermo. Cada paciente tiene características individuales, las cuales son un conjunto de rasgos del ser humano que interactúan de manera recíproca en la conducta humana (percepción, opinión actitudes, entre otras) en función al medio ambiente, cultural y social que caracteriza al grupo en el que se desenvuelve; esto conlleva a que cada necesidad que presente tenga que ser atendida de manera diferente y específica.

Así podemos mencionar las siguientes características individuales del paciente: edad, sexo, grado de instrucción, estado civil, condición laboral y días de hospitalización.

La **edad**, está relacionada estrechamente con el proceso de maduración anatómico fisiológico y social que cursa el individuo lo que determina las características especiales de comportamiento, es así que los adultos se caracterizan por la plena vigencia de las capacidades físicas e intelectuales y madurez emocional lo que le permite mayor estabilidad y mejor intervención en el cuidado de la salud y enfrentar los procesos de enfermedad. Al respecto (Hofling, 2009) plantea que: “este grupo de personas tiene capacidad para razonar, para producir, para dar afecto a otras personas y tener descendencia”.

El **sexo**, cada género presenta características propias como: la fuerza física, función de reproducción, diferencia entre aptitudes, intereses y características individuales que está determinada en gran parte por expectativas (papeles sociales). Las mujeres asumen la responsabilidad de madres frente al hogar, además son menos agresivas, son más emocionales; en cambio los varones participan en actividades relacionadas en la obtención de alimentos que los lleva lejos de la unidad familiar, son más agresivos y menos emotivos.

El **grado de instrucción**, determina el nivel de educación que posee el individuo. La educación es un proceso social que consiste en la adquisición de conocimientos, actitudes, habilidades, costumbres y formas de comportamiento útil y aceptable, que es el resultado de un continuo proceso de perfeccionamiento. La educación nos permite comprender el contexto del proceso salud-enfermedad. Según (Becerra Armando, 2009) menciona que “en algunos países existe el subdesarrollo y la marginación social determinando entre otros bajos niveles educacionales” (existe un porcentaje considerable de analfabetismo e instrucción incompleta, principalmente en la población marginada)⁷⁶.

El **estado civil**, es una característica personal, por lo que implica asumir una serie de obligaciones y responsabilidades consigo mismo, con la familia y la sociedad, el matrimonio sigue siendo de mayor valor que otros estados civiles porque presenta una serie de implicancias sociales, jurídicas y psicológicas, de la misma manera el estado civil, soltero, viudo y divorciado lleva a una inestabilidad emocional lo que genera dificultades en la toma de decisiones de su autocuidado y obligaciones sociales.

La **condición laboral**, determina el tipo de trabajo que ejerce un individuo. El trabajo se define como “la actividad consciente sea físico o mental, que le hombre realiza con el fin de producir bienes económicos o servicios, siendo la principal fuente de riqueza”, de ella depende la

⁷⁶Becerra, Armando (2009). Sectores Sociales y la Atención de Salud. UNMSM.

satisfacción de las necesidades, además de ser una actividad eminentemente social, entre sus características se encuentra: es penoso (obligatorio, responsable, peligroso, fatigoso), tiene un fin económico (producir) es consciente y dignifica al hombre.

Los días de hospitalización, es fundamental para evaluar el entorno hospitalario; un paciente que ha permanecido mayor tiempo hospitalizado puede identificar lo positivo y negativo en el trato recibido por parte de los profesionales de la salud, y tener una percepción más aproximada de la realidad mientras que un paciente que recién ingresa al servicio sólo podría manifestar su primera impresión.

Se puede mencionar lo que refiere al respecto (Martínez, 1977)“la hospitalización va a hacer al individuo vulnerable a varios estímulos, no solo provenientes de la enfermedad que le afecta, sino también del medio ambiente y las relaciones que se establecen durante la hospitalización”. Manifiesta (Jiménez, 2000) que “el paciente verá alterado su autoestima y producirán cambios emocionales intensos que requieren de reajustes”. Estos reajustes repercuten en las necesidades de seguridad y pertenencia, aparecen sentimientos de culpa que aumentan con el tratamiento despersonalizado de los procesos diagnósticos, terapéuticos y asistenciales a los que se ve sometido durante la hospitalización. Por lo que los pacientes consideran importante las relaciones que se establecen con el equipo de salud, especialmente con el personal de enfermería, el cual está a cargo de ellos durante las 24 horas del día.

Es importante que por este motivo la obtención de la percepción del paciente, se haga de forma adecuada, valorando su estado de salud y sus capacidades actuales para interpretar los datos internos y externos, la habilidad para captar, sentir, atender, escuchar, comprender. Del mismo modo es necesario para valorar el contexto de su aprendizaje social, los símbolos predominantes, el significado del contexto hospitalario, el grado de empatía entre pacientes y personal durante la prestación de los cuidados,

pues es innegable que a lo largo del proceso de atención se van formando los pacientes su propia percepción acerca del actuar de la enfermera.

2.2.3. Rol de la Enfermera

El rol de la enfermera como miembro del equipo de salud es importante ya que su habilidad es el complemento necesario, en todas las ramificaciones del campo de la medicina, contribuyendo con sus conocimientos y experiencias, brindando al paciente los cuidados en los aspectos: psicológicos, espiritual y juicio cultural.⁷⁷ De modo que debe comprender lo que el paciente y su familia experimentan sobre la enfermedad y su tratamiento, con el fin de administrar los cuidados óptimos.⁷⁸

La enfermera dentro del servicio de medicina general tiene como finalidad ofrecer servicios asistenciales efectivos,⁷⁹ con sentido humanitario dirigidos al cuidado de la salud del paciente y familia; con acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación.⁸⁰

El rol profesional de enfermería en el servicio de medicina general es considerado de gran importancia,⁸¹ sus funciones están relacionadas con la aplicación del proceso de atención de enfermería iniciándose por la valoración, el estado nutricional y el examen físico,⁸² el apoyo psicológico, preparación para procedimientos y manejo de pacientes de alto riesgo, así como las actividades de gestión.⁸³

La valoración es el primer paso a seguir en el proceso de atención de enfermería, se inicia con la identificación de la enfermera ante el paciente

⁷⁷ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁷⁸ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁷⁹ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁸⁰ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁸¹ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁸² (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁸³ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

y viceversa, motivo de consulta, exámenes de laboratorio,⁸⁴ radiografías de tórax, otros exámenes complementarios, antecedentes de alergias, medicamentos que está ingiriendo y que puedan influir en el desarrollo del procedimiento, horas de ayuna, peso y talla.⁸⁵

Otro aspecto importante en enfermería es, **la valoración del estado nutricional**, puesto que la enfermera necesita conocer todos los factores que afectan el estado nutricional: incluyendo la edad y etapa del desarrollo, sexo, estatura, peso usual, peso actual, costumbres en cuanto a actividades diarias y grado de actividad, patrón usual de alimentación y cualquier alteración reciente del mismo e ingestión actual de alimentos y líquidos.⁸⁶ La enfermera también debe saber si el paciente recibe dieta especial, si la sigue, así también, sus creencias religiosas, origen étnico, si tiene alguna creencia especial sobre los alimentos su actitud hacia la alimentación.⁸⁷

El examen físico, es importante para obtener datos objetivos del paciente, analizar las características semiológicas normales,⁸⁸ detectar alteraciones que presente el paciente, es un procedimiento céfalo – caudal donde están involucrados todos los órganos y sistemas del cuerpo humano, el examen físico nos permite observar, interrogar y examinar, al mismo tiempo nos permite evaluar y anotar los signos vitales.⁸⁹

El apoyo psicológico antes del procedimiento es indispensable en el paciente, debe recibir un trato amable,⁹⁰ cordial, expresándole palabras que le den seguridad, confianza, a fin de minimizar el grado de ansiedad, nerviosismo o depresión que presenta ante esta situación que para muchos es desconocida, explicándole en qué consiste lo que se va a realizar y lo que

⁸⁴ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁸⁵ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁸⁶ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁸⁷ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁸⁸ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁸⁹ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁹⁰ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

podría sentir, el tiempo aproximado de duración y lo importante de su colaboración.⁹¹

La enfermera debe reflexionar sobre su trato al paciente, debe llamar al paciente por su nombre e intentar establecer una relación profesional - paciente, confianza para preguntar por su estado, dolor, entre otros.,⁹² debe saber hablar y escuchar al paciente para detectar posibles complicaciones clínicas, valorar si el paciente está usando sus facultades intelectuales o están ensombrecidos,⁹³ para evaluar no solo un estado de lucidez sino su entrada en un proceso patológico, la enfermera debe aportar seguridad y con ello, tranquilidad al paciente dándole a conocer su nombre.⁹⁴

Proporcionándole una explicación concisa y adecuada acerca de los procedimientos que se le van a realizar, diferenciando la información orientativa de la información clínica explicándole el mecanismo de su entorno; apoyando el esfuerzo y colaboración del paciente con refuerzos positivos,⁹⁵ por ser ello un voto de confianza que les anima a seguir adelante, cuidando de los comentarios delante de los pacientes, pues no solo les aumenta su angustia, sino que también son fuente de gran incertidumbre.⁹⁶

El manejo del paciente de alto riesgo consiste en que la enfermera debe estar preparada para conocer rápidamente las distintas patologías concomitantes manejo de la farmacología específica, sus diluciones y administración, ⁹⁷efectos secundarios y colaterales, utilización de respiradores, interpretación de gases arteriales en sangre y otros análisis específicos. ⁹⁸

⁹¹ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁹² (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁹³ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁹⁴ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁹⁵ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁹⁶ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁹⁷ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

⁹⁸ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

Estar adiestrado en RCP, sondas vesicales y nasogástrica. Interpretación del monitoreo electrocardiográfico, etc., y las actividades de gestión están dadas por el tipo de coordinación, comunicación e información que realiza con los demás miembros del equipo de salud.⁹⁹

La satisfacción del paciente debe ser tomado en cuenta por la enfermera. Toda vez que el profesional de enfermería satisface las necesidades del paciente y por ello debe hacerlo presentándose de manera cortés en el momento que lo necesite a fin de lograr la eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad y seguridad; asimismo debe mantener una buena relación interpersonal basado en el trato digno, el respeto, la confianza, empatía, seguridad e información y debe proporcionar comodidad durante su estadía.¹⁰⁰

1.2.4. Evaluación de la atención

La evaluación tiene cuatro componentes: identificar, cuantificar, valorar y comparar. En consecuencias uno de los pasos iniciales para evaluar la Atención de enfermería es medirla. Pero ¿cómo se puede aspirar a medir algo tan intrínsecamente cualitativo, que incorpora juicios de valor, sin caer en la subjetividad? Para ello HEALY nos facilita la tarea difiriendo la evaluación de la calidad como la comparación de una situación previamente determinada como deseable con la realidad; el análisis de los motivos de discrepancia y la sugerencia de los cambios necesarios para evitarla, comprobando posteriormente su eficacia.

El desarrollo de un programa de mejora de la atención de salud, es un proceso lento que supone necesariamente un cambio en la forma de hacer las cosas, se ha involucrado a todos los profesionales impulsando el espíritu

⁹⁹ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

¹⁰⁰ (http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf, s.f.)

de equipo y comprometiendo metas comunes. Considera tres pilares esenciales.

1) Atención científico.- técnica o física.- que hace referencia a la existencia de lo que el paciente este recibiendo, representa el punto de vista de los profesionales, sus jueces son los avances técnicos de juicio profesional.

2) Atención interactiva.- que se refiere al componente interpersonal del proceso asistencial de binomio enfermo – paciente en este caso los jueces son el paciente y la familia.

3) Atención Corporativa que se refiere a la imagen.- que los pacientes, los profesionales y aun la población en general tienen de ese servicio y/o hospital, entonces los jueces son los clientes internos y externos.

Todos los factores donde enfermería participa en la atención se relacionan directamente con el cumplimiento de los objetivos sobre atención del sistema de salud. El buen desempeño profesional tiene un impacto técnico y social; el uso eficiente de los recursos, un impacto económico: garantizar el mínimo de daños y la satisfacción del paciente y familiares, ambos vinculados al impacto social del sistema.

CAPITULO III

2. ESQUEMA METODOLÓGICO

2.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACION

Este estudio tiene como objetivo: Determinar la atención de enfermería a las usuarias de la Consulta Externa del área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército. Es una investigación descriptiva, transversal, porque está orientada a describir el punto de vista de la usuaria; es decir, la percepción de cada una con respecto a la calidad de atención de enfermería; y se empleará el muestreo no probabilístico “por conveniencia”, porque, la muestra será seleccionada siguiendo algunos criterios identificados.¹⁰¹

2.2. TIPO DE INVESTIGACION

Es un estudio descriptivo dirigido a determinar cómo es o cómo está la situación del problema, se estableció las causas del problema, se determinó la situación actual del problema identificado, representó la comprensión, discernimiento de la realidad, desde un punto de vista crítico, descriptivo y participativo, analizando la problemática desde el mismo lugar de los hechos.¹⁰²

2.3. POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACION

Población: La población de estudio serán las 2 auxiliares, 1 licenciada jefe, que laboran en la Consulta Externa, del Servicio de Ginecología del Hospital Militar II División del Ejército, y las pacientes/ usuarias atendidas en el área de estudio. ¹⁰³

¹⁰¹ (Chonga, 2015)

¹⁰² (Chonga, 2015)

¹⁰³ (Chonga, 2015)

Muestra: Para medir la variable de atención en enfermería, se va a utilizar el universo existente que es de 1 licenciada jefe y 2 auxiliares en enfermería que laboran en la Consulta Externa, y para medir la variable de satisfacción se va utilizar el universo de las usuarias (900) que es el promedio mensual de atención; y para el estudio se tomará el período de meses, de noviembre a febrero del 2015.¹⁰⁴

2.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.4.1. MÉTODOS

Se aplicaron los siguientes métodos:

Método inductivo deductivo; que permitió lograr los objetivos propuestos ayudó a la verificación de la investigación.

2.4.2. TÉCNICAS

Observación Directa.- Para la obtención de datos precisos y confiables se utilizarán las técnicas de la observación directa para identificar la atención que el personal de enfermería proporciona a las usuarias en el área de Ginecología; y la técnica de la observación indirecta de los datos obtenidos de la guía de observación aplicada; además, los datos de las encuestas que se aplicarán al personal de enfermería y a las usuarias atendidas en el área de estudio.¹⁰⁵

Encuesta: Para el desarrollo de la investigación se utilizará un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, que estará dirigida al personal de enfermería para obtener datos sobre la atención que proporciona a las usuarias en el área de Ginecología; y también un cuestionario aplicado a las usuarias para saber el nivel de satisfacción que tienen con la calidad de atención de enfermería, que reciben en el área de estudio. Utilizando los mecanismos de regulación externa de la calidad de atención; es decir, de normas y estándares actualizados, basados en la

¹⁰⁴ (Chonga, 2015)

¹⁰⁵ (Chonga, 2015)

evidencia científica y la ejecución de los procesos de la atención a las usuarias.¹⁰⁶

2.4.3 ESCALA

Se aplican encuestas a las usuarias y una guía de observación directa a las auxiliares de enfermería.¹⁰⁷

VARIABLES

- Usuarías
- Atención

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA	FUENTE
Usuarías	Es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín <i>usuarius</i> , hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.	Características personales Factores	1. Edad: 2. Nivel De Educación 3. Tipo de usuaria: 4. tiempo de espera para la consulta	≤ 21a 41 años 42a 62 años + 63 años Primaria Secundaria Superiores Militar Activa Militar Pasiva Aspirante Dependiente Derecho Ambiente Civil 20 min 20 a 30 min 30- 45 min Más de 1 hora	Encuesta

¹⁰⁶ (Chonga, 2015)

¹⁰⁷ (Chonga, 2015)

			5. tiempo que dura la consulta médica	10 a15 min 20 a 25 min 25 a 30 min	
			6.calificacion de la atención recibida	Muy bueno Bueno Regular Malo	
			7. le comunicaron sobre sus deberes y derechos como usuaria de la Unidad de Salud	Si No	
			8. El personal de enfermería le informó qué médico la va a tratar	Si No	
			9. Está satisfecho con la cobertura del seguro de salud ISSFA	Muy satisfactorio Satisfactorio Poco satisfactorio	
			10. Recomendaría esta Unidad de Salud a otra persona	Si No Por que	
			11. Usted volvería por atención a esta Unidad de Salud	Agrado Desagrado Solo por el seguro	
			12. Cómo califica la atención recibida	Muy bueno Bueno Regular Malo	

			<p>en la Consulta Externa del Servicio de Ginecología</p> <p>13. De forma generalizada ¿Cómo califica el confort, la calidad de los servicios y ambientes de la Consulta Externa del Servicio de Ginecología?</p> <p>14. Qué sugiere para mejorar la atención de enfermería</p> <p>14. Razón por la que escogió venir a este establecimiento</p>	<p>Muy bueno Bueno Regular Malo</p> <p>a. Incremento del personal de enfermería</p> <p>b. Atención diligente de enfermería</p> <p>d. Cumplimientos de horarios y turnos asignados</p> <p>c. Ambiente más privado para la atención</p> <p>e. Ambiente confortable y limpio</p> <p>f. otros</p> <p>Es más cerca No otro establecimiento a dónde</p>	
--	--	--	--	---	--

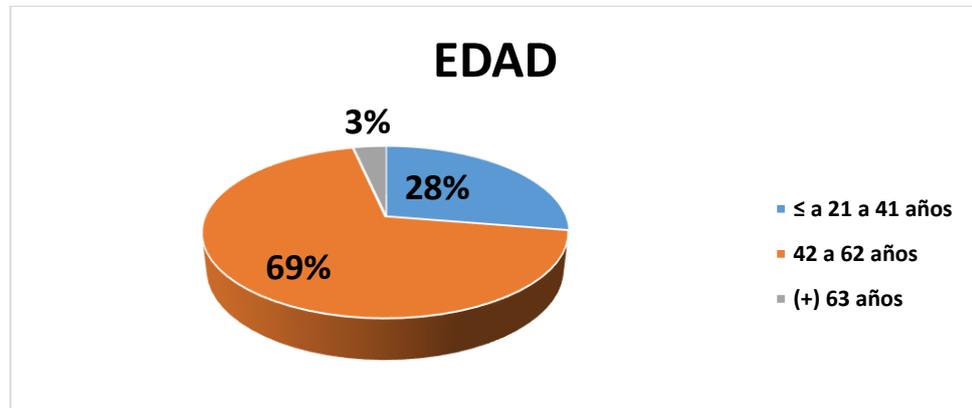
			15. Valoración; presión, peso, talla, temperatura, revisión de historia clínica	acudir Es gratuito Hay buena atención Otros SI NO	
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA	FUENTE
Atención	Se define como atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de salud.	Calidad Actitud Servicio Eficacia, Humanismo, Honestidad	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a las usuarias • Cortesía, amabilidad, respeto. • Diligencia para utilizar medios Diagnósticos • Agilidad para identificar el problema • Efectividad en los Procedimientos • Aceptación de sugerencias 	Si No Si No Si No Si No Si No	Guía de observación directa

3. ANÁLISIS DE LOS DATOS

3.1. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1. Edad:

GRAFICO # 1



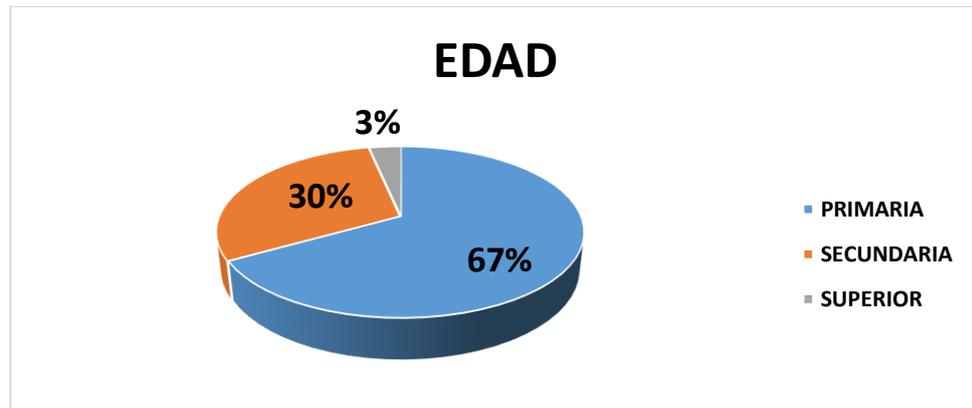
Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: Como el gráfico demuestra el 69% de las encuestadas manifiestan tener entre 42 a 62 años de edad, el 28% son ≤ a 21 a 41 años, y con un 3% tienen + 63 años.

2. Nivel de educación:

GRAFICO # 2



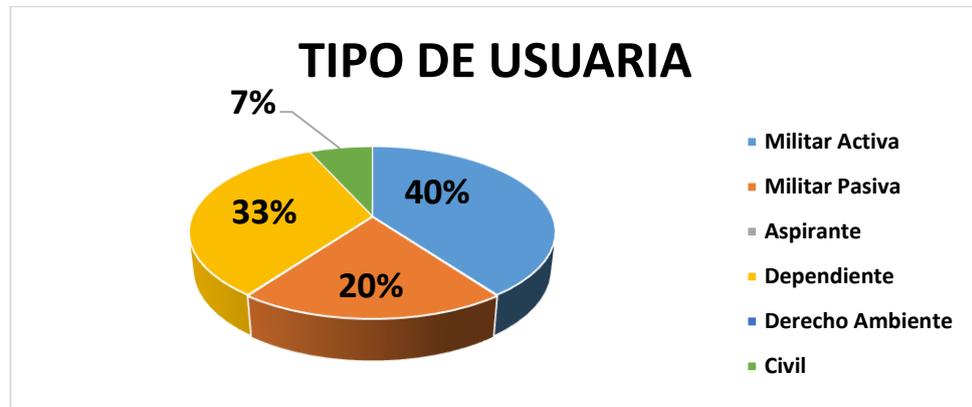
Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: Como el gráfico demuestra el 67% de las encuestadas manifiestan tener nivel primario, el 30% un nivel secundario, y con un 3% tienen estudios superior.

3. Tipo de usuaria

GRAFICO # 3



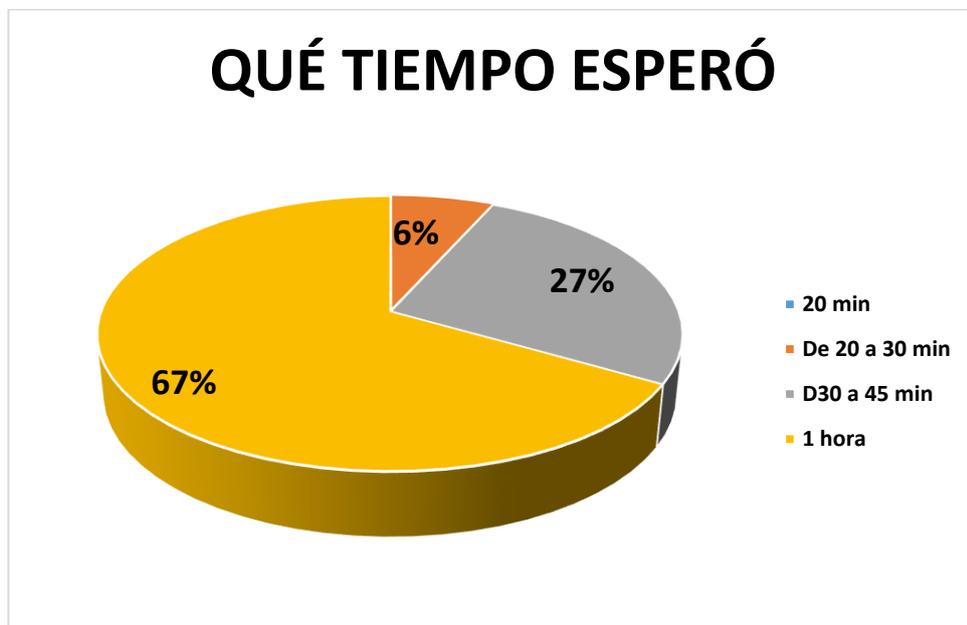
Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: El 40% son esposas de militares activos, el 33% son dependientes, el 20% son de militares pasivos, y solo un 7% son mujeres civiles que acuden a ser atendidas a este Hospital.

4. ¿Qué tiempo esperó para ser atendida en la consulta?

GRAFICO # 4

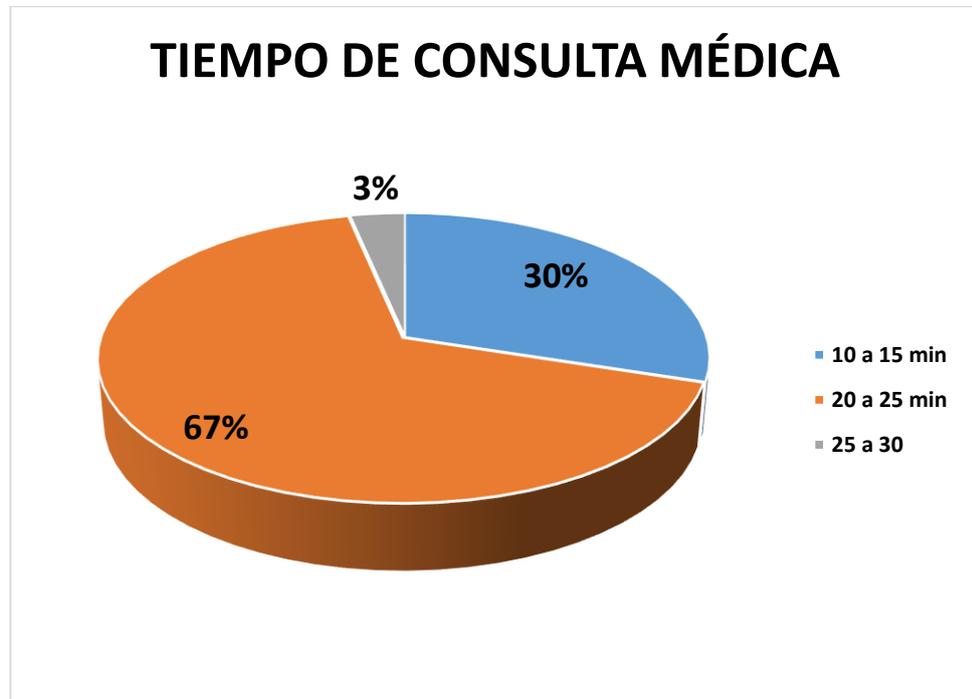


Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: El 67% de las usuarias esperaron 1 hora para ser atendida, el 27% esperaron de 30 a 35 min y el 6% de 20 a 30 minutos.

5. ¿Cuánto tiempo duro su consulta médica?

GRAFICO # 5



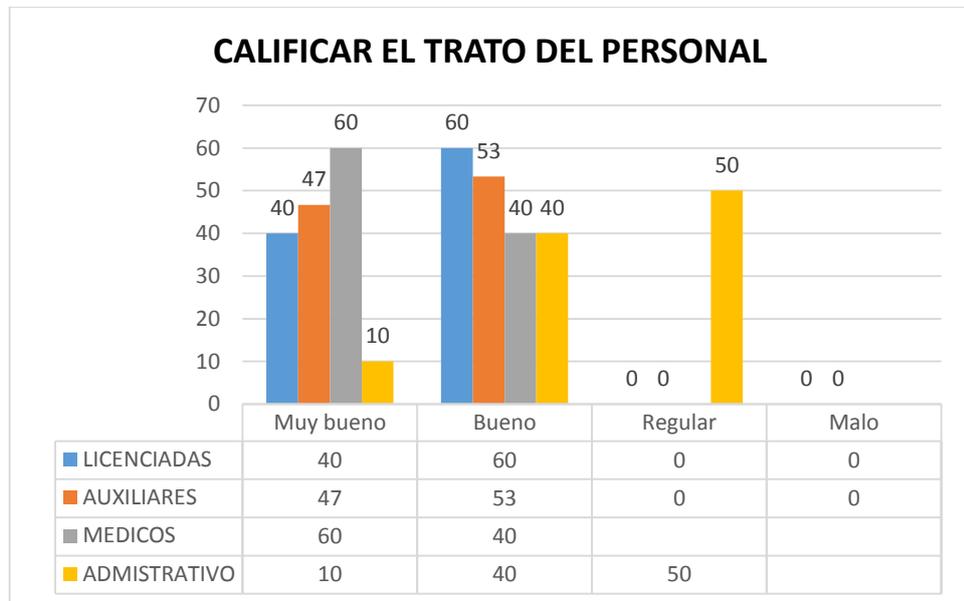
Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: Como el gráfico demuestra el 67% de las encuestadas manifiestan que el tiempo de consulta médica dura de 20 a 25 min, el 30% de 10 a 15 min, y con un 3% de 25 a 30 min.

6. ¿Cómo calificaría el trato del personal del Servicio de Ginecología?

GRAFICO # 6



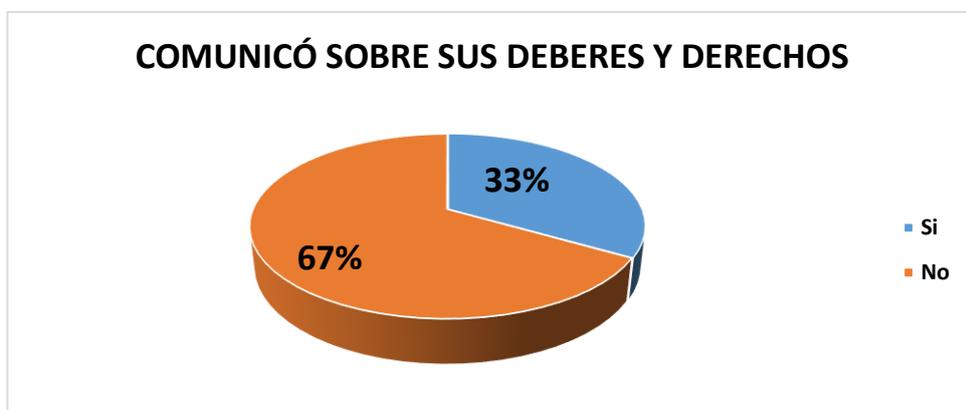
Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: El grafico evidencia que las Licenciadas poseen un buen trato con el 60% y las auxiliares el trato también es solo bueno con el 53%.

7. ¿Le comunicaron sobre sus deberes y derechos como usuaria de la Unidad de Salud?

GRAFICO # 7



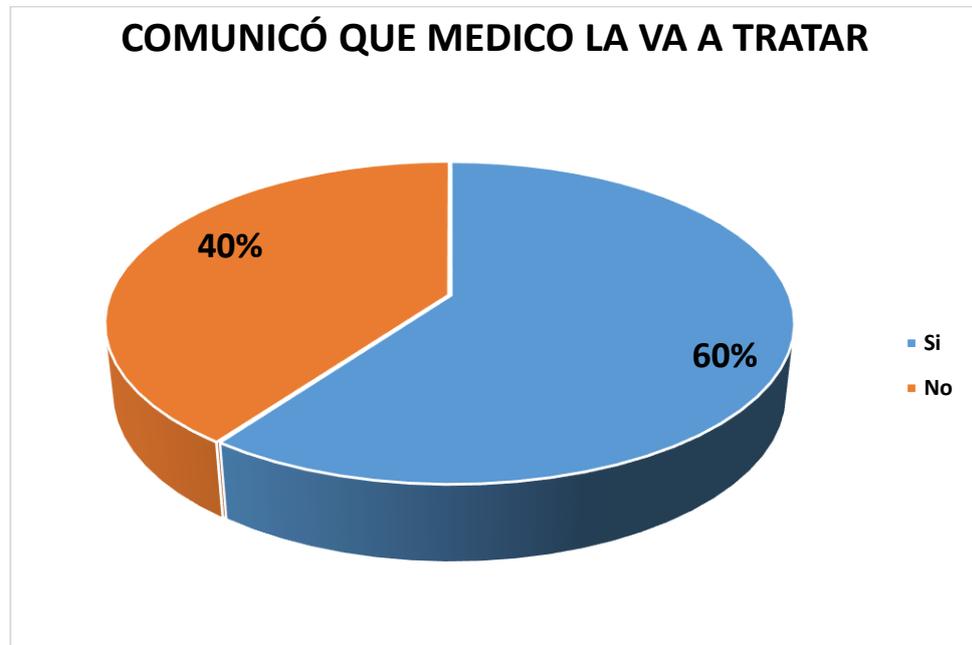
Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: El 67% de las encuestadas dice que el personal de enfermería no les comunicó sobre sus deberes y derechos como usuarias de la Unidad de Salud, mientras que un 33% si les comunicaron.

8. ¿El personal de enfermería le comunicó que medico la va a tratar?

GRAFICO # 8



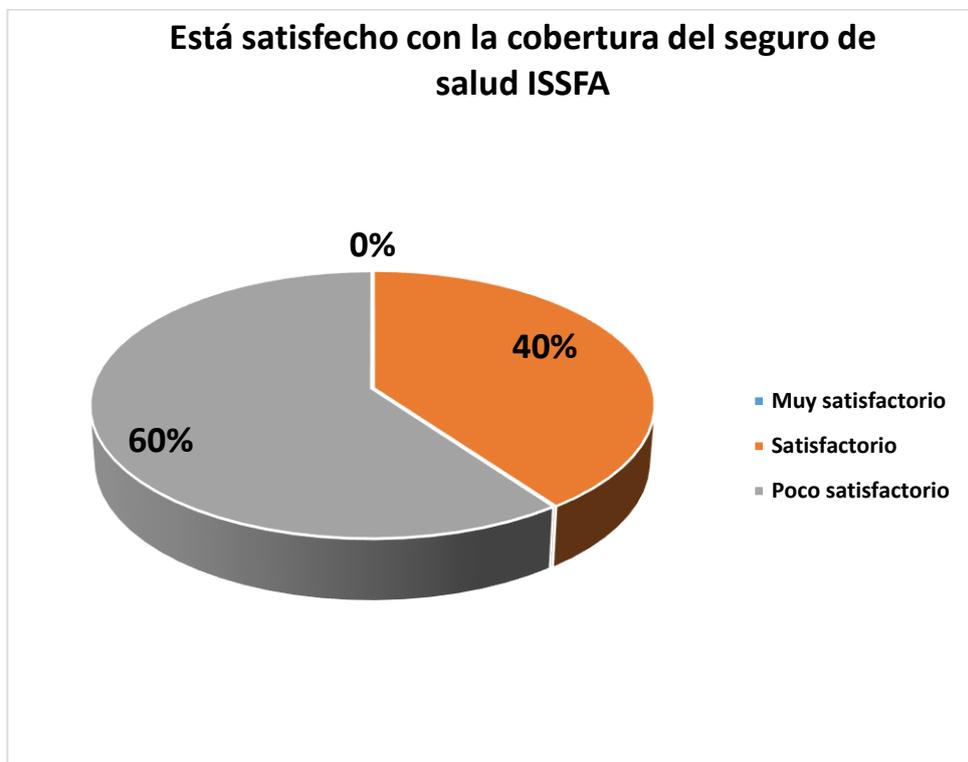
Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: El 60% de las encuestadas dice que el personal de enfermería si les comunicó sobre que medico las va a tratar, mientras que un 40% no les comunicó.

9. ¿Está satisfecho con la cobertura del seguro de salud ISSFA?

GRAFICO # 9



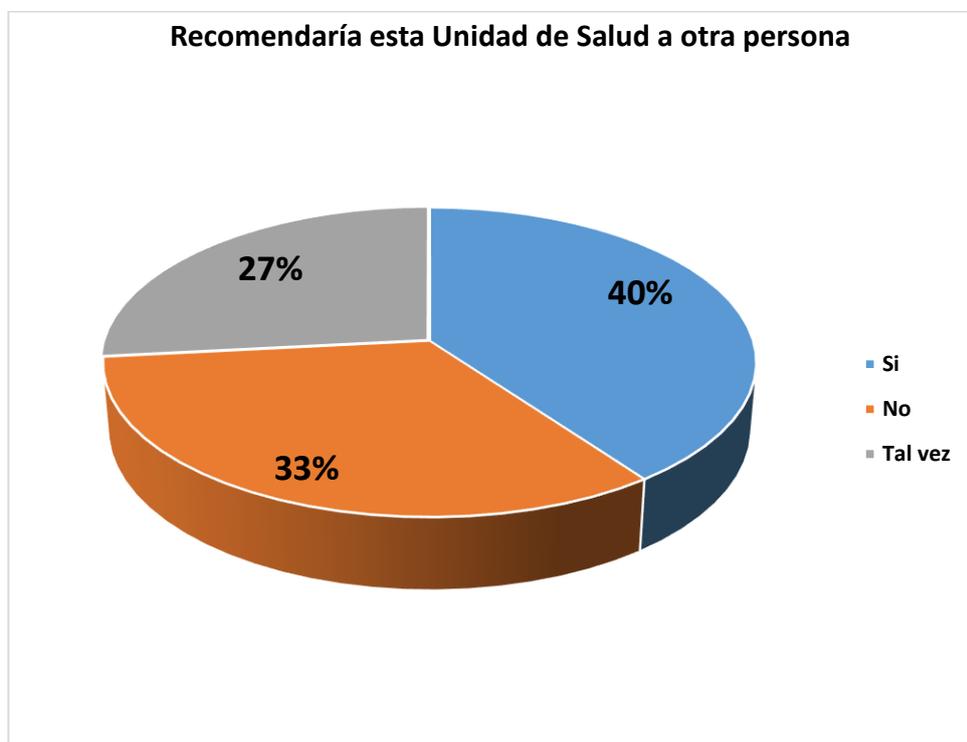
Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: El 60% de las encuestadas dice tener una cobertura satisfactoria del seguro de salud ISSFA, mientras que 40% tiene una cobertura poco satisfactoria.

10. ¿Recomendaría esta Unidad de Salud a otra persona?

GRAFICO # 10

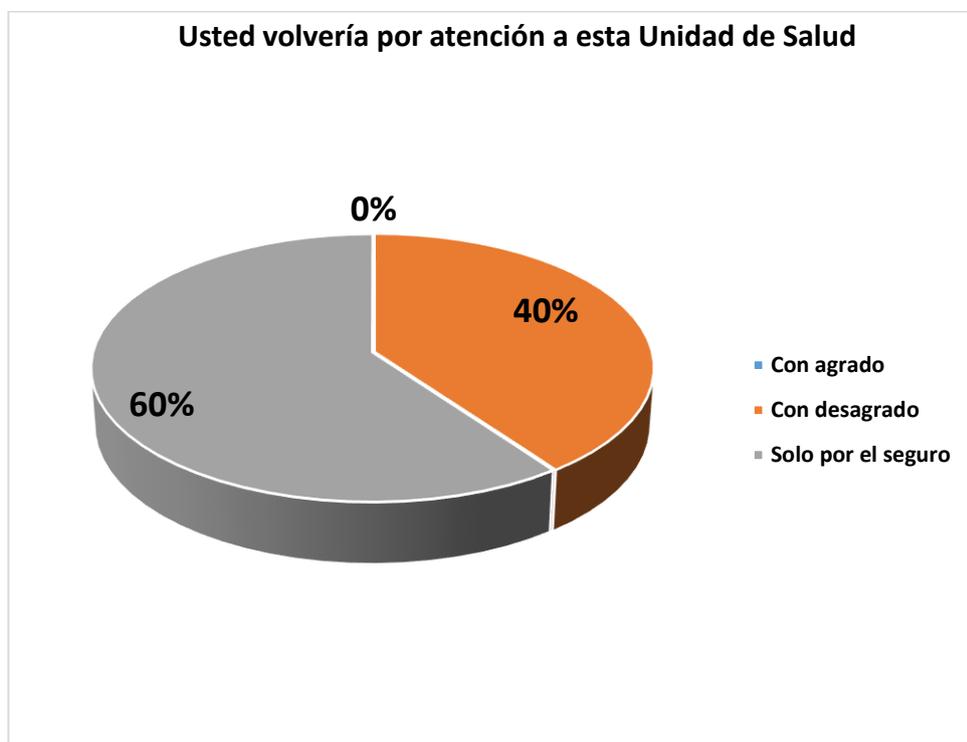


Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: El 40% de las encuestadas dice recomendar la unidad de salud a otra persona, mientras que 33% no la recomendaría, y un 27% tal vez la recomendaría.

11. ¿Usted volvería por atención a esta Unidad de Salud?

GRAFICO # 11



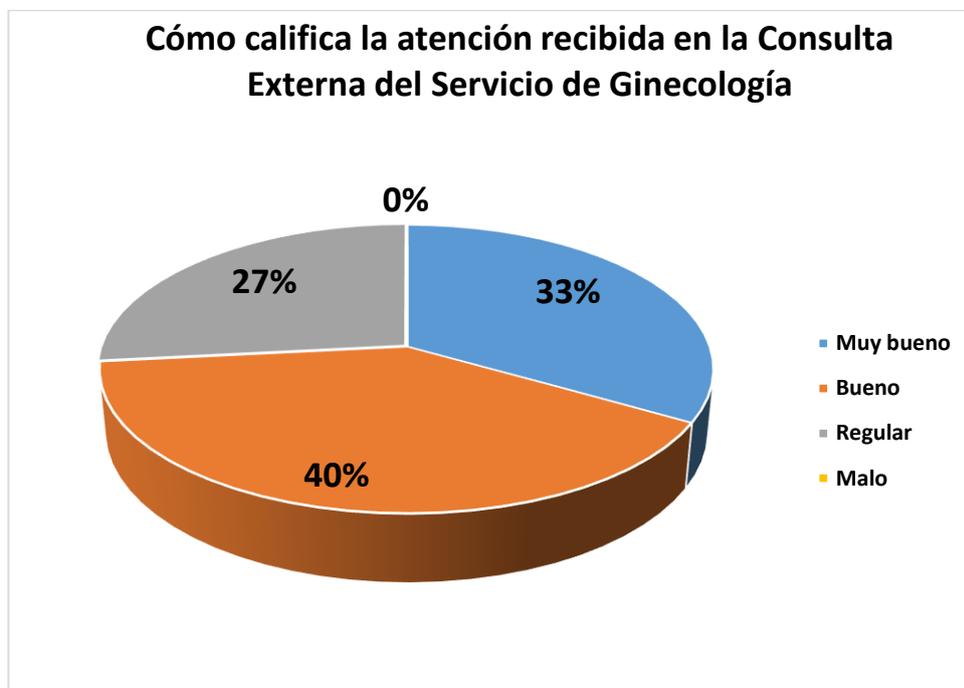
Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: El 60% de las encuestadas dice que volvería a esta unidad de salud con desagrado, mientras que 40% solo lo hace por el seguro.

12. ¿Cómo califica la atención recibida en la Consulta Externa del Servicio de Ginecología?

GRAFICO # 12



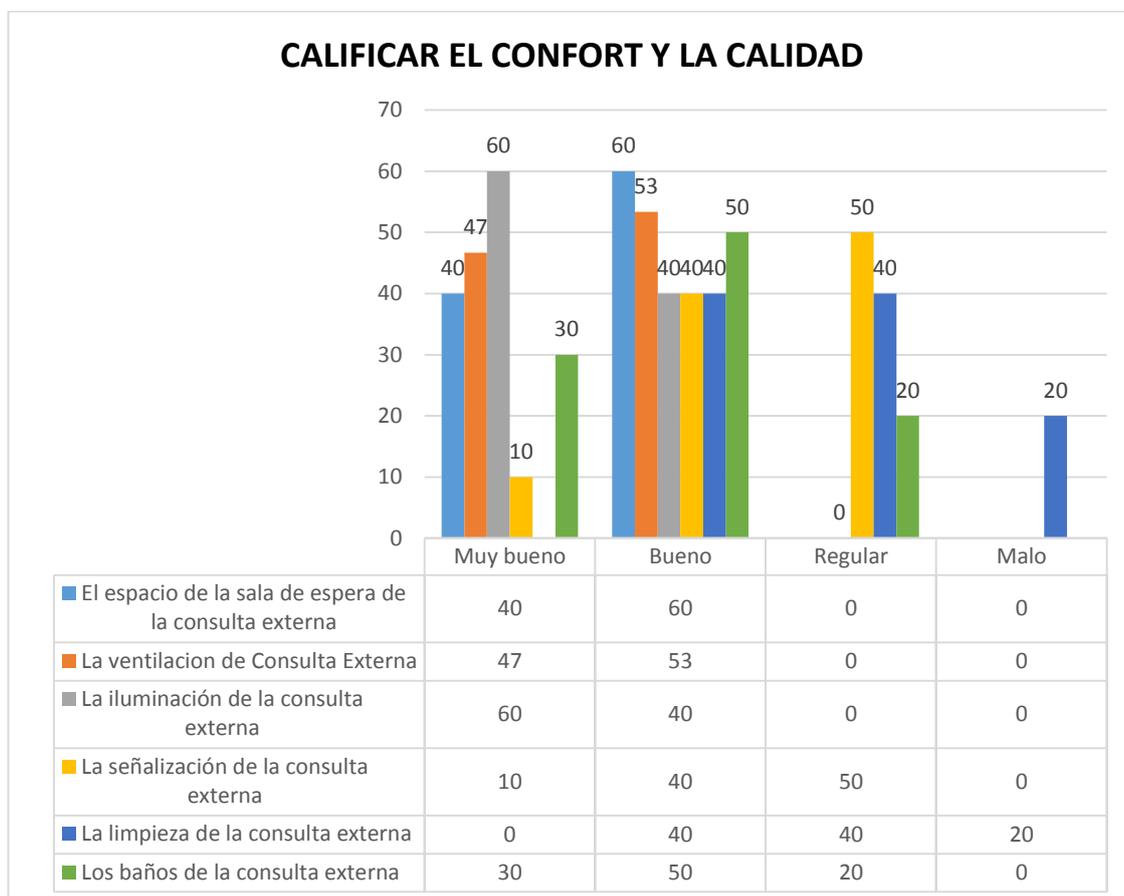
Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: El 40% de las encuestadas dice que califica la atención recibida en la Consulta Externa del Servicio de Ginecología como buena, mientras que 33% opina que es muy buena la atención, y un 27% dice que es regular.

13. ¿Cómo calificaría el confort y la calidad de los servicios que usted utilizo en la Consulta Externa del Servicio de Ginecología; con respecto a:

GRAFICO # 13



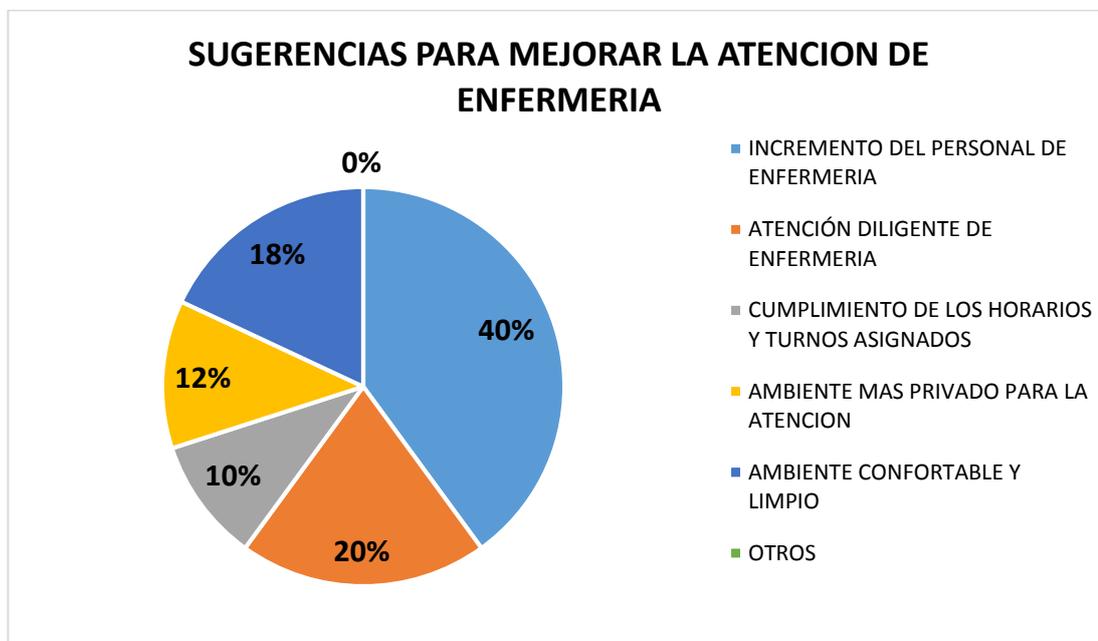
Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: El 60% de las encuestadas opina que es bueno el espacio en la sala de espera de la consulta externa, que el 53% opina que la ventilación es buena, el 60% dice que la iluminación es muy buena, el 50% opina que la señalización es regular, que la limpieza en la consulta externa con igualdad de porcentajes es buena-regular en un 40%, mientras que en los baños el 50% dice que solo es buena.

14. ¿Que sugiere para mejorar la atención de enfermería?

GRAFICO # 14



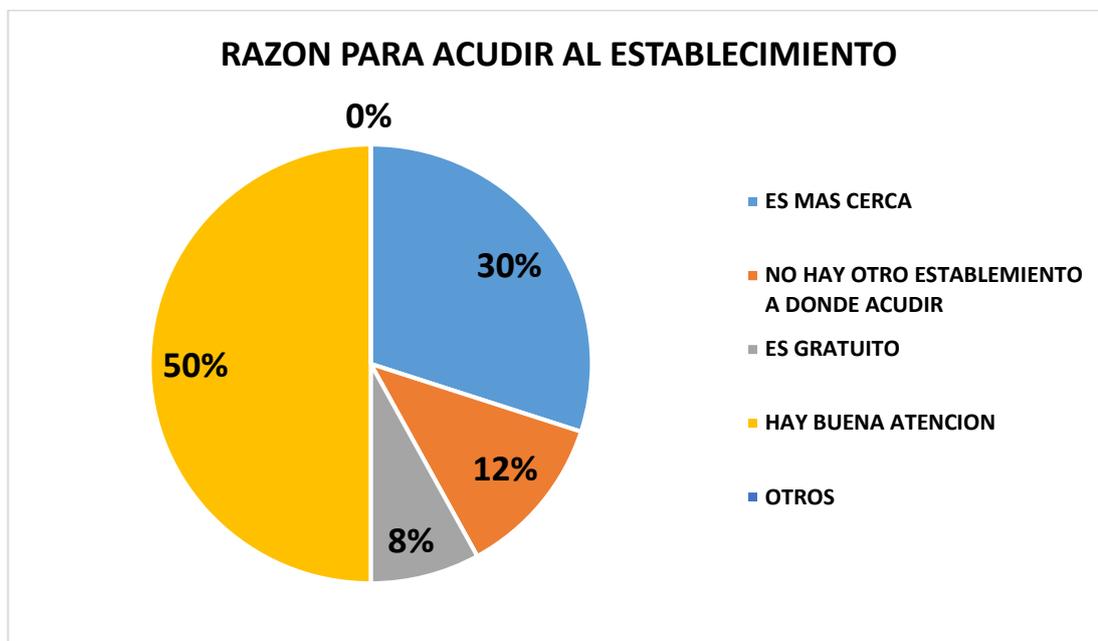
Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: el 40% considera que incrementar el personal de enfermería mejorara la atención, el 20% considera que la atención diligente ayudaría, el 18% cree que el ambiente cómodo y limpio es lo que ayudaría, el 12% considera que un ambiente más privado, y el 10% considera que el cumplimiento de los horarios y turnos sería de mucha ayuda.

15. Razón por la que escogió venir a este establecimiento.

GRAFICO # 15



Elaborado por: María Chonga

Fuente: Encuesta dirigida a las usuarias en el área de Ginecología del Hospital Militar de la Segunda División del Ejército

Análisis: el 50% considera que la razón por la que escogió este establecimiento es por buena atención, el 30% porque es más cerca, el 12% porque no hay otro establecimiento donde acudir, y en un 8% porque es gratuito.

CONCLUSIONES

El servicio de Ginecología en la Consulta Externa del Hospital Militar “Segunda División del Ejército” es un área de gran demanda de pacientes, la infraestructura con que cuenta permite el fácil acceso de las mismas.

La eficiencia del personal del área puede verse afectada por factores como el exceso de carga y stress laboral, turnos intensivos y extensivos, exigencia por parte del usuario entre otros aspectos, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio que presta. ¹⁰⁸

La satisfacción de la necesidad del usuario es el punto de discusión, su capacidad resolutive media hace que en muchas ocasiones sea cuestionada. La eficacia e impacto del servicio en la satisfacción de su necesidad de atención es cuestionable ya tienen que esperar más de 1 hora para ser atendidas en un 67% por esta razón la mayoría de las veces deben regresar nuevamente para ser atendidas, sin embargo de ello la falta de recursos económicos por parte de la población hace que regrese nuevamente esto demuestran las respuestas obtenidas, lo que quiere decir que existe un tiempo de espera prolongado para recibir atención ya sea por diferentes factores adversos, como la afluencia extrema de pacientes, la falta de personal y otros, pero el momento de brindar atención los profesionales de salud lo hacen con la mayor calidad y calidez humana. ¹⁰⁹

Como lo mencionamos anteriormente un aspecto que incide negativamente en el impacto al servicio son los tiempos de espera prolongados lo que hace aún más que los usuarios piensen que el servicio sea inoportuno, ineficiente e ineficaz. ¹¹⁰

En general no existe insatisfacción ni completa satisfacción de los usuarios ya que el servicio y el personal que labora en la consulta externa hace un

¹⁰⁸ (Chonga, 2015)

¹⁰⁹ (Chonga, 2015)

¹¹⁰ (Chonga, 2015)

gran esfuerzo día a día por mejorar la atención a pesar de la falta de personal, insumos, materiales y equipos.¹¹¹

RECOMENDACIONES

Se debería implementar cursos de capacitación y motivación para que los profesionales de salud se incentiven y brinden una buena calidad de atención que no se base solo en la parte académica y científica sino también en el aspecto humano en la calidez y ética de cada una de las personas para así poder atender de una manera integral a cada usuario.¹¹²

Es muy importante que un servicio de emergencia disponga de una atención permanente del día, además que exista personal suficiente para cada tópico, incluso en fines de semanas y feriados, se puede sugerir que aumenten profesionales para que la atención sea rápida, oportuna y eficaz.

Aparte de los profesionales que laboran en la consulta externa, también los usuarios, son entes importantes al momento de recibir atención, por esto sugerimos orientar y educar a los usuarios para que sean amables, pacientes y educados al ahora de formular sus preguntas y querer recibir atención médica.¹¹³

Los profesionales de salud tanto médicos, enfermeras, auxiliares entre otros deben estar preparados para coordinar el trabajo en equipo ya que esto favorece la atención, disminuye el tiempo de espera, y de procedimientos a realizarse en cada usuario.¹¹⁴

¹¹¹ (Chonga, 2015)

¹¹² (Chonga, 2015)

¹¹³ (Chonga, 2015)

¹¹⁴ (Chonga, 2015)

BIBLIOGRAFÍA

Hermida, B. César. (2010). Política Modelo y Plan Nacional. Telemedicina/Telesalud. Ministerio de Salud Pública MSP y Gobierno Nacional de la República de Ecuador. Proceso de Ciencia y Tecnología en Salud. (PCYT). Quito - Ecuador.

AGUIRRE, Gas HG. (2008). Calidad de la Atención Médica. Bases para su evaluación y mejoramiento continuo. 3ª Ed. México: Secretaría General. Conferencia Interamericana de Seguridad Social.

ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD <http://www.minsa.gob.pe>

BELTRÁN, Salazar Oscar. (2010). Cuando las Enfermeras están Ausentes. *Índex Enfermería*. 2010 Dic. [Citado 2013 Mar 08]; 19(4): 240-244. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132

BES, C. Germán., Hueso Navarro F., Huércanos Esparza I. (2011). El cuidado en peligro en la sociedad global. *Enfermería. Global*. Julio, 2011. 10(23): Pág. 221-232.

CARLOZAMA, Matango María y Verónica Toapanta Chingo Sonia Maricela. (2010). Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de Preparación de niños menores de 5 años en el Hospital de Atuntaqui. Noviembre 2010.

GAMEZ BR, et al. (2006). La Satisfacción en el Trabajo y el Desempeño Laboral en la Enfermera General. México.

HERNÁNDEZ, LB, García PC. (2008). Satisfacción de Usuarios en Unidades de Medicina Familiar. Rev. Méd. IMSS.

HERNÁNDEZ, Vergel Lázaro Luis, & Zequeira Betancourt Dulce María y Miranda Guerra Amauri de Jesús. (2010). La Percepción del Cuidado en Profesionales de Enfermería. Rev. Cubana de Enfermería.

LIZANO, Calvo Mauricio. (2012). Salud Pública, Revista Médica de Costa Rica y Centroamérica. Pág. 157-162, 2012.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR. (2008). Manual de estándares indicadores e instrumento para medir la calidad de la Atención Materna – Neonatal.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR. (2010). Manual de capacitación para Equipos de Mejoramiento Continuo de la Calidad. – Proyecto de Garantía de Calidad QAP / URC, Quito.

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD.

<http://construyamosalud.grupofaro.org>

MORALES, Rivas Martha & Carvajal Garcés Carola. (2008). Percepción de la calidad de atención por el usuario de Consulta Externa del Centro de Salud Villa Candelaria. Rev. Méd. (Cochabamba), jul. 2008. Vol.19, Nº 29. Pág. 24-28.

ORELLANAY. Alda y Sanhueza A. Olivia. (2011). Competencia en investigación de enfermería. Ciencia Enfermera. Rev. Médica 2011, Vol.17, Nº 2, Pág. 9-17.

PARRA, Palacios Gabriela Belén y Jacqueline del Rocío Gonzaba y Cabrera (2012). Calidad de Atención de Enfermería del área de Hospitalización del Hospital “Dr. Rafael Serrano López”, La Libertad. Península de Santa Elena.

PIZARRO, Sánchez Elizabeth Mirella. (2009). Percepción de la usuaria externa de la calidad de Servicio de Gineco Obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Es salud - 2009. Rev. Per Obst. Enf. Ene/jun. 2010. Vol.6, Nº 1.

RONDÓN, García Angélica María. (2010). Calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Maternidad y del Hospital Universitario Ruiz y Páez. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar. Escuela de Ciencias de la Salud “Dr. Francisco Batistiana Casalta”.

SAAVEDRA, Saavedra Jaime. (2006). Bases de un sistema de gestión de calidad para un centro de técnicas de reproducción asistida. Rev. Colombia ObstetGinecol. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid.

SOCIEDAD ECUATORIANA DE BIOÉTICA. Conceptos de las Teorías de Modelos de Enfermería. <http://www.bioetica.org.ec>

ZÚÑIGA, Elizalde Mercedes. (2010). De pacientes a exigentes. Un estudio sociológico sobre la calidad de la atención, derechos y ciudadanía en salud. Región y sociedad, 22(48), 283-290.

CHONGA. (2015). Atención a las usuarias de la consulta externa del área de ginecología del hospital militar “segunda división del ejército”, de noviembre del 2014 / febrero del 2015. Guayaquil: UCSG.

Referencias

<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2605/1/>. (s.f.).

Obtenido de

<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2605/1/>:

<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2605/1/>

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1006/1/quispe_na.pdf .

(s.f.). Obtenido de

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1006/1/quispe_n](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1006/1/quispe_na.pdf)

[a.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1006/1/quispe_na.pdf) :

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1006/1/quispe_na.pdf

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/1/06%20ENF%20422%20ART%20C3%8DCULO%20CIEN%20C3%8DFICO.pdf> . (s.f.).

Obtenido de

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/1/06%20ENF%20422%20ART%20C3%8DCULO%20CIEN%20C3%8DFICO.pdf> :

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/1/06%20ENF%20422%20ART%20C3%8DCULO%20CIEN%20C3%8DFICO.pdf>

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> . (s.f.). Obtenido de

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> :

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf>

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> . (s.f.). Obtenido de

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf> :

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf>

http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Ecuador/EC_Ley_Organica_de_Salud.pdf . (s.f.). Obtenido de

http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Ecuador/EC_Ley_Organica_de_Salud.pdf :

http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Ecuador/EC_Ley_Organica_de_Salud.pdf

Chonga. (2015). ATENCIÓN A LAS USUARIAS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR “SEGUNDA DIVISIÓN DEL EJÉRCITO”, DE NOVIEMBRE DEL 2014 / FEBRERO DEL 2015. Guayaquil: UCSG.

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf.

(s.f.). Obtenido de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf

<http://www.gestiopolis.com/marketing-2/servicio-al-cliente-gastroenterologia-hospitalesperu.pdf>. (s.f.). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/servicio-al-cliente-gastroenterologia-hospitalesperu.pdf>: <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/servicio-al-cliente-gastroenterologia-hospitalesperu.pdf>

<http://www.gestiopolis.com/marketing-2/servicio-al-cliente-gastroenterologia-hospitalesperu.pdf>. (s.f.). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/servicio-al-cliente-gastroenterologia-hospitalesperu.pdf>: <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/servicio-al-cliente-gastroenterologia-hospitalesperu.pdf>

<http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v19n6/30520.pdf> . (s.f.). Obtenido de <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v19n6/30520.pdf> : <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v19n6/30520.pdf>

http://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol9_num1/articulos/satisfaccion.pdf. (s.f.). Obtenido de http://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol9_num1/articulos/satisfaccion.pdf: http://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol9_num1/articulos/satisfaccion.pdf

UCSG. (2015). REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL. GUAYAQUIL.

Anexos



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL



Certificado No. COR-1497



www.ucsg.edu.ec
Apartado 09-01-4671

Teléfonos:
2206952 – 2200286
Ext. 1818 – 11817

Guayaquil-Ecuador

CE-870-2014

21 de Noviembre del 2014

**TERN. DE EM.AVC.PILOTO.ING
EDISON PUGA CASTRO
DIRECTOR DEL HOSPITAL MILITAR
"SEGUNDA DIVISIÓN DEL EJERCITO"**

En su despacho.-

De mis consideraciones:

La suscrita Directora de la Carrera de Enfermería "San Vicente de Paul" de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, conocedora de su espíritu de colaboración en lo que a Docencia se refiere, se permite solicitar a Usted, la autorización para que la estudiante CHONGA BALLA MARIA, realice la encuesta sobre el trabajo de titulación con el tema "ATENCIÓN A LAS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL AREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR "SEGUNDA DIVISIÓN DEL EJÉRCITO" DE NOVIEMBRE 2014 A FEBRERO 2015" en la de la institución que Usted dirige.

Agradeciendo a la presente, aprovecho la oportunidad para reiterarle mis agradecimientos.

Atentamente

Lcda. Angela Mendoza Vincés
DIRECTORA (E)
CARRERA DE ENFERMERIA

Cc: Archivo

AM/Fátima

HOSPITAL "LIBERTAD"
RECIBIDO
Fecha: 21/11/2014
Hora: 15:00
Lcda. Gloria Charcopa
SECRETARIA



HOSPITAL GENERAL II-DE "LIBERTAD"



DEPARTAMENTO DE DOCENCIA

CONFIERE EL PRESENTE

CERTIFICADO

A la Srta. **CHONGA BALLA MARIA TRANSITO**, con CI. N° **0924207228**, estudiante de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil de la Carrera Licenciatura en enfermería, ha realizado las encuestas sobre el tema: **ATENCIÓN A LAS USUARIAS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL AREA DE GINECOLOGIA DEL HOSPITAL GENERAL DE LA II D.E "LIBERTAD"** desde el mes de Noviembre del año 2014 hasta el mes de febrero del año 2015

Por lo tanto la portadora del presente documento queda facultada para hacer uso del mismo en los trámites correspondientes a su Institución Educativa.

Guayaquil 11 de Marzo del 2015

JEFE DE DOCENCIA DEL H.G II D.E "LIBERTAD"


RUIZ ROMMEL
MAYO. DE SND.



EL ECUADOR HA SIDO, ES
Y SERA PAIS AMAZONICO

EJERCITO ECUATORIANO
HOSPITAL GENERAL II D.E "LIBERTAD"



Oficio No. 2014-121-H.G II D.E-3.

Guayaquil, a 11 de Diciembre del 2014

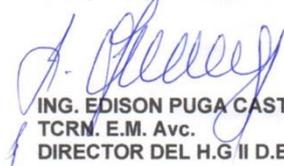
Asunto: Informando

Señora.
LCDA. ANGELA MENDOZA VINCES
DIRECTORA (E)
CARRERA DE ENFERMERIA
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SU DESPACHO.-

Por medio del presente me es grato expresarle un afectuoso saludo de quienes conformamos el Hospital General de la II D.E "LIBERTAD", deseándole toda clase de éxitos en sus delicadas funciones; el motivo de la presente tiene como finalidad informarle que en referencia a su oficio No. CE-870-2014 de fecha 21 de Noviembre del 2014, dicha solicitud recibida se encuentra autorizada para que la Srta. CHONGA BALLA MARIA, realice la encuesta sobre el trabajo de titulación con el tema "ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL AREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR DE NOVIEMBRE 2014 A FEBRERO 2015".

Particular que me permito poner en su conocimiento para los fines consiguientes.

DIOS, PATRIA Y LIBERTAD


ING. EDISON PUGA CASTRO Mhg.
TCRN. E.M. Avc.
DIRECTOR DEL H.G II D.E "LIBERTAD"



GGG/RRC/H. Vaicilla

www.ejercitodelecuador Av. P. Menéndez Gilbert y Democracia HG-II-DE
"LIBERTAD"
GUAYAQUIL – ECUADOR

URKUND

Document: [titulación en la armada.docx](#) (D13613894)

Submitted: 2015-03-18 12:56 (-05:00)

Submitted by: chongavalla@hotmail.com

Receiver: olga.munoz.ucsg@analysis.urkund.com

Message: Titulación en la Armada [Show full message](#)

0% of this approx. 28 pages long document consists of text present in 0 sources.

List of sources

Rank	Path/Filename
	transito chonga.docx
	MARIA CHONGA SS.docx
	MARIA CHONGA SS-1.docx
Alternative sources	
	MARIA CHONGA SS2.docx
	MARIA CHONGA SS3.docx

0 Warnings | Reset | Export | Share

100% Active | Urkund's archive: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / transito chonga.docx 100%

"UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS CARRERA DE ENFERMERIA TITULO:

ATENCIÓN A LAS USUARIAS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR "SEGUNDA DIVISIÓN DEL EJÉRCITO", DE NOVIEMBRE DEL 2014 / FEBRERO DEL 2015 AUTORA CHONGA BALLA MARIA TRÁNSITO

PREVIA A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO LCDA. EN ENFERMERIA TUTORA Lcda. MUÑOZ ROSA MGS. GUAYAQUIL, ECUADOR 2015

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS CARRERA DE ENFERMERIA CERTIFICACION Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Sra. María Tránsito Chonga Balla como requerimiento parcial para la obtención del título de Lcda. En Enfermería. TUTORA LCDA. ROSA MUÑOZ MGS REVISORES DIRECTORA DE LA CARRERA LCDA. ANGELA MENDOZA VINCEN Guayaquil, a los 8 días del mes de marzo del año 2014" [1] "UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS CARRERA DE ENFERMERIA DECLARACION DE RESPONSABILIDAD Yo, María Tránsito Chonga Balla DECLARO QUE: El Trabajo de Titulación "

ATENCIÓN A LAS USUARIAS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR "SEGUNDA DIVISIÓN DEL EJÉRCITO" previa a

la obtención del Título de Lcda. En Enfermería.

<https://secure.urkund.com/view/document/13455675-506734-901386/download>

?UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS CARRERA DE ENFERMERIA TITULO:

ATENCIÓN A LAS USUARIAS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR "SEGUNDA DIVISIÓN DEL EJÉRCITO", DE NOVIEMBRE DEL 2014 / FEBRERO DEL 2015 AUTORA CHONGA BALLA MARIA TRÁNSITO

PREVIA A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO LCDA. EN ENFERMERIA TUTORA Lcda. MUÑOZ ROSA MGS. GUAYAQUIL, ECUADOR 2015

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS CARRERA DE ENFERMERIA CERTIFICACION Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Sra. María Tránsito Chonga Balla como requerimiento parcial para la obtención del título de Lcda. En Enfermería. TUTORA LCDA. ROSA MUÑOZ MGS REVISORES DIRECTORA DE LA CARRERA LCDA. ANGELA MENDOZA VINCEN Guayaquil, a los 8 días del mes de marzo del año 2014" [1] "UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS CARRERA DE ENFERMERIA DECLARACION DE RESPONSABILIDAD Yo, María Tránsito Chonga Balla DECLARO QUE: El Trabajo de Titulación "

ATENCIÓN A LAS USUARIAS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR "SEGUNDA DIVISIÓN DEL EJÉRCITO" previa a

la obtención del Título de Lcda. En Enfermería,

Recibidos - olarmuro144 x URKUND - Log in x Home - URKUND x D13613894 - titulación en x Urkund Report - titulación x Mi Grupo De Amistades - x

file:///C:/Users/PC/Downloads/Urkund%20Report%20-%20titulación%20en%20la%20armada.docx%20(D13613894).pdf

Aplicaciones Google YouTube Iniciar sesión Yahoo! :: Planilla Telefónica :: CNELEP | Planillas DVDrip Seriales.us | Series S... Ceibo Real Supercines | Portovi... » Otros marcadores

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: titulación en la armada.docx (D13613894)
Submitted: 2015-03-18 18:56:00
Submitted By: chongavalla@hotmail.com

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0



EVIDENCIA FOTOGRAFICA



FUENTE: María Chonga Balla



FUENTE: María Chonga Balla



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL
CARRERA DE ENFERMERIA "SAN VICENTE DE PAUL"**

ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LAS USUARIAS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL
ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR "SEGUNDA DIVISIÓN DEL
EJÉRCITO", DE NOVIEMBRE A FEBRERO DEL 2015

ENCUESTA A LAS USUARIAS DE LA CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA

Objetivo: Determinar la satisfacción de las usuarias por el Servicio de Ginecología en la Consulta Externa para evaluar la atención que brinda la Institución de Salud.

Instrucciones:

-  Su respuesta tiene carácter confidencial y es solo para fines de la investigación.
-  Lea detenidamente cada pregunta para el desarrollo de este formulario.
-  Seleccione con una X la respuesta que usted considere según la atención.

A. DATOS DE LA PACIENTE

1. Edad:

≤ 21a 41 años _____

42 – 62 _____

+ 63 años _____

2. Nivel de educación

Primaria _____

Secundaria _____

Superiores _____

3. Tipo de usuaria:

Militar activa _____

Militar pasiva _____

Aspirante _____

Dependiente _____

Derecho habiente _____

Civil _____

10. Recomendaría esta Unidad de Salud a otra persona

Si _____ No _____ Porque?_____

11. Usted volvería por atención a esta Unidad de Salud

Con agrado _____ Con desagrado _____ Solo por el seguro _____

12. Cómo califica la atención recibida en la Consulta Externa del Servicio de Ginecología

Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

C. SERVICIOS Y AMBIENTES

13. Cómo calificaría el confort y la calidad de los servicios que usted utilizó en la Consulta Externa de Ginecología; con respecto a:

a. El espacio de la Sala de Espera en la Consulta Externa

Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

b. La ventilación de la Consulta Externa

Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

c. La iluminación de la Consulta Externa

Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

d. La señalización de la Consulta Externa

Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

e. La limpieza de la Consulta Externa

Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

f. Los baños de la Consulta Externa

Muy bueno_____ Bueno_____ Regular_____ Malo_____

14. Qué sugiere para mejorar la atención de enfermería

- a. Incremento del personal de enfermería_____
- b. Atención diligente de enfermería_____
- d. Cumplimientos de horarios y turnos asignados_____
- c. Ambiente más privado para la atención_____
- e. Ambiente confortable y limpio_____
- f. otros _____

15. Razón por la que escogió venir a este establecimiento

Es más cerca_____

No otro establecimiento a dónde acudir_____

Es gratuito_____

Hay buena atención_____

Otros _____

Agradecemos la atención prestada



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL
CARRERA DE ENFERMERIA "SAN VICENTE DE PAUL"**

GUIA DE OBSERVACION PARA EL PERSONAL DE ENFERMERIA

PERSONAL DE ENFERMERIA ACTIVIDADES	SI	NO
CONTROL DE PRESIÓN ARTERIAL		
CONTROL DE PESO		
CONTROL DE TALLA		
CONTROL DE TEMPERATURA		
REVISIÓN DE HISTORIA CLÍNICA		
CONSENTIMIENTO INFORMADO		
LA LLAMA POR SU NOMBRE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA		
RECIBIÓ ORIENTACIÓN COMPLETA DE PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA SOBRE LOS CUIDADOS Y LA PREVENCIÓN DE SU ENFERMEDAD		
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LE INFORMÓ A DÓNDE Y CUÁNDO DEBE VOLVER PARA SU CONTROL Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES MÉDICAS		