

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE LICENCIATURA EN ENFERMERIA
CÁTEDRA DE TALLER DE TRABAJO FINAL
GRUPO – JUJUY**

INFORME DE INVESTIGACION

**“EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS SOBRE EL ACCIONAR DE
ENFERMERIA”**

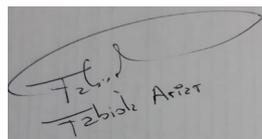
Estudio Descriptivo realizado con los usuarios de consultorio de clínica médica, del Hospital Nuestra Señora del Rosario de la localidad Abra Pampa, julio 2019.

ASESORA METODOLOGICA:

Prof. Esp. Estela del V. Díaz .de Coy.

AUTORES:

28310500 ARIAS, Fabiola Alejandra.
alexaariafabi@gmail.com



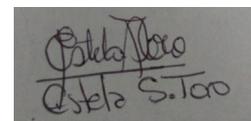
26983132 BENICIO, Elva.
benicioelva@yahoo.com



31610863 COLQUE, Gabriela Vanesa
gabrielavanesacolque20@gmail.com



TORO, Estela Soledad.
26850955 estelatoro79@gmail.com



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por derramar en nosotras su gracia y permitirnos cumplir el anhelo de estudiar la Licenciatura en Enfermería.

Agradecemos a todo el equipo docente de educación a distancia de la Universidad Nacional de Córdoba, a la Escuela de Enfermería. A nuestra asesora metodológica por habernos guiado en el transcurso de la carrera, en especialmente durante la elaboración del informe final de tesis, a las Licenciadas Díaz Estela y Marina Fernández Diez, por su valiosa colaboración.

Por último agradecer a nuestras familias por la paciencia y apoyo incondicional sin su acompañamiento no hubiese sido posible nuestro crecimiento profesional.

DATOS DE LAS AUTORAS

- **ARIAS, Fabiola Alejandra:** Enfermera universitaria, egresada de la Universidad ISALUD en el año 2014, actualmente trabajo en el Hospital Pablo Soria, en el servicio de Terapia Intensiva.
- **COLQUE, Gabriela Vanesa:** Enfermera profesional, egresada de la Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, en el año 2014, actualmente enfermera reemplazante en el Hospital Jorge Uro, de la Ciudad de la Quiaca, provincia de Jujuy, en el Servicio de internación asistencial; sala de mujeres, varones, pediatría y maternidad.
- **BENICIO, Elva:** Enfermera egresada de la escuela Cruz Roja filial Salta en el año 2010. Actualmente se desempeña como enfermera contratada en la guardia del hospital Nuestra Sra. del Rosario, de la ciudad de Abra Pampa.
- **TORO, Estela Soledad:** Enfermera egresada de la escuela de enfermería Cruz Roja Argentina filial Salta, en el año 2010 inicio del ejercicio profesional en el Hospital Materno Infantil, de San Salvador de Jujuy. Se desempeñó función asistencial en múltiples áreas de enfermería del hospital materno infantil: servicio de consultorio externo, guardia, show room, clínica médica, servicio de oncohematología, terapia intermedia, terapia intensiva. Y actualmente trabaja en terapia intensiva de pediatría en el Hospital Materno Infantil

PROLOGO

El presente Informe está basado a partir del Proyecto de investigación “*Expectativa de los usuarios sobre el accionar de enfermería de consultorio de Clínica médica del Hospital Pablo Soria*” de las autoras, Cari, Araceli; Duran, Gisela Alejandra y Ferreira Sibila, Maritza, elaborado durante el año 2018.

El proyecto fue adaptado para ser realizado con los usuarios que asisten al consultorio de clínica médica, del Hospital Nuestra Señora del Rosario, de la localidad de Abra Pampa en el departamento Cochino de la provincia de Jujuy, durante el mes de julio de 2019, por las alumnas Arias, Fabiola; Benicio, Elva; Colque, Gabriela; y Toro, Estela. Como parte de los requisitos de la cátedra de Taller Final, de la carrera de Licenciatura en enfermería.

Actualmente el notable aumento de usuarios que demandan asistencia en los consultorios de clínica médica de todos los hospitales, produce expectativas, desde el concepto de Vroom, V. (citado por Turienzo, 2016) se mide *la confianza del individuo depositada en conseguir o no los resultados esperados*.

La finalidad de la investigación fue conocer las expectativas que tienen los usuarios adultos respecto al accionar de los profesionales de enfermería del servicio de clínica médica, del Hospital Nuestra Señora del Rosario.

Los datos obtenidos fueron analizados y organizados según el formato IMRYD.

➤ Capítulo I: Introducción, comprende el planteo del problema, justificación, presentación de antecedentes, la justificación, objetivo general y específico, marco teórico y la definición conceptual de la variable en estudio.

➤ Capítulo II: Metodología, tipo de estudio, universo y muestra la Operacionalización de la variable, fuente, técnica e instrumento de recolección de datos, procesamiento, presentación y análisis de los datos.

➤ Capítulo III: Resultados, a través de tablas, gráficos.

➤ Capítulo IV: Discusión, conclusión y recomendación.

Índice

AGRADECIMIENTOS.....	2
DATOS DE LAS AUTORAS.....	3
PROLOGO.....	4
CAPITULO I. Introduccion.....	7
Objetivo general,.....	14
Objetivos Específicos.....	14
MARCO TEORICO.....	15
Definición conceptual de la variable.....	26
CAPITULO II. Material y Método.....	29
CAPITULO III. Resultados.....	36
DATOS SOCIODEMOGRAFICOS:.....	37
DIMENSIONES: ACTIVIDADES INDEPENDIENTES DE ENFERMERIA:.....	40
RELACIONES INTERPERSONALES (ENFERMERIA/USUARIO).....	42
CAPITULO IV. Discusión.....	44
CONCLUSIÓN:.....	48
RECOMENDACIÓN:.....	49

CAPITULO I

INTRODUCCION

INTRODUCCION

El ejercicio de la profesión de enfermería en todos los niveles de salud implica llevar a cabo acciones y roles que no solo cumplan con las normativas estipuladas por la Ley de ejercicio de la profesión. Sino también desarrollar un perfil enfermero, con conocimiento científico técnico y con calidez humana, que de satisfacción a las necesidades de salud de la comunidad donde trabaja. Para lo cual deberá conocer la idiosincrasia cultural y características sociodemográficas, a fin de evaluar factores de riesgo.

Actualmente los factores asociados con los cambios demográficos evidencian el notable aumento de usuarios que demandan asistencia en los consultorios de clínica médica de todos los hospitales, especialmente en aquellos del interior de las localidades con una población dispersa, del tipo rural, donde la accesibilidad resulta problemática, y es debido a ello que se genera mayor expectativa en los usuarios de estos sistemas de salud.

El enfermero es un profesional requerido a nivel mundial como un recurso humano imprescindible para la atención de personas sanas y enfermas, familia, comunidad y en todo el ciclo vital. Profundizando en esta temática Un informe publicado por la OMS de Europa, titulado Indicadores básicos de salud de la OMS Región de Europa (2015), prestando especial atención a recursos humanos para la salud, alerta de que la cifra actual de médicos y enfermeros que trabajan en los sistemas sanitarios europeos no son suficientes para poder atender a la futura demanda de asistencia sanitaria por parte de la población.

Por su parte el INET (2016) en su Programa Nacional de Formación de Enfermería, creado el 23 de agosto de 2016 en presencia de todos los Ministros de

Educación del país, a través de la Resolución CFE N° 290/16. Junto con el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET) – en articulación con la Secretaría de Políticas Universitarias, se propone a través de sus diferentes líneas de acción, aumentar la cantidad y calidad de los enfermeros/as en la República Argentina. Este es un importante acontecimiento para los enfermeros en nuestro país y en especial para Jujuy, debido a que en la actualidad y desde hace dos años la provincia ha experimentado cambios importantes en su estructura social, económica y sanitaria, relacionado con el crecimiento demográfico, expansión de territorio y ocupación de espacios no aptos para el hábitat. El crecimiento es trascendental en la actividad industrial, minería, agricultura (hortícolas, frutícola y otros), producción tabacalera, comercial, construcción y la reactivación de otros ingenios azucareros, generando eso más puestos de trabajo de característica temporal.

Los datos aportados del Censo de Población, Hogares y Vivienda del año 2010, (citado por Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina (2016) refieren que la localidad de Abra Pampa tiene una población conformada por un 52% de mujeres y 47% de varones. Para relevar los índices de pobreza se tomaron los indicadores de Necesidades Básicas Insatisfechas, lo que permitió una estimación de los niveles de pobreza de una población.

Los hogares con NBI presentaron al menos uno de los siguientes indicadores:

- Hacinamiento: más de tres personas por cuarto;
- Vivienda: habitan en una vivienda de tipo inconveniente (pieza de inquilinato, pieza de hotel o pensión, casilla, local no construido para habitación o vivienda móvil), excluyendo casa, departamento, rancho.
- Condiciones Sanitarias: no tiene ningún tipo de retrete.

- **Asistencia Escolar:** tiene al menos un niño en edad escolar (6 a 12 años) que no asiste a la escuela.
- **Capacidad de Subsistencia:** tiene cuatro o más personas por miembro ocupado, cuyo jefe no haya completado el tercer grado de escolaridad primaria.

En la localidad de Abra Pampa los Hogares con NBI corresponden al 17%, y los Hogares sin NBI son un 82%.

El presente proyecto de investigación surgió de un vacío de conocimiento sobre la temática en este medio. Conocer las expectativas de los usuarios sobre el accionar de la enfermera de consultorio de clínica médica, servirá no solo para llenar ese vacío de conocimiento, sino para ayudar a la enfermera a alcanzar niveles más óptimos de atención a los usuarios y brindar mayor satisfacción a los mismos. También contribuirá en el crecimiento del conocimiento científico del campo disciplinar, favoreciendo de ese modo la consolidación del servicio brindado por las enfermeras, en un sistema que se considera deteriorado.

Es así que la tarea de la enfermera que se desempeña en el servicio de Clínica médica, requiere del desarrollo de funciones tales como: recepción de ordenes ambulatorias, control antropométrico, control de signos vitales, valoración del estado general del usuario, curaciones planas, ser comunicadoras, aclarar al paciente sobre todas sus dudas, entre otras, direccionándose a cubrir las expectativas de los usuarios.

Respecto a los hospitales del interior de la provincia como el Hospital Nuestra Señora del Rosario de Abra Pampa, la oferta de atención en consultorio externo de clínica médica, no resulta suficiente para dar satisfacción a las demandas de la población que exige y requiere cada vez más de la atención del equipo de salud.

Ocasionando esta situación no solo el desborde del sistema, sino también las derivaciones constantes a los hospitales de referencia provincial situados en la capital jujeña específicamente el hospital Dn. Pablo Soria.

Esta situación de aumento de la población y de la cantidad de usuarios que precisan de los servicios de consulta externa genera un colapso del mismo, requiriendo en la mayoría de los casos respuestas rápidas y oportunas por parte del equipo de salud y en especial de los enfermeros, quienes son los primeros profesionales en establecer el contacto con el usuario que traen consigo las ansias de ser atendido, escuchado y además la necesidad de resolver su problema de salud.

Según el departamento estadísticas del Hospital Nuestra Señora del Rosario, se procesan entre 30 a 50 turnos diarios, para la especialidad de clínica médica, la mayoría de las consultas son realizadas por mujeres entre los 20^a 40 años, y una mínima cantidad por hombres entre 20^a 45 años,

Por tanto la acción de cuidado enfermero no es un proceso empírico, instintivo e innato, si no, un proceso científico, sistemático y aprendido que implica no solo el acto de cuidar en sí, sino también, el hecho de combinar y buscar la armonía de múltiples recursos, conocimientos y actitudes del enfermero para lograr el fin último: Que los usuarios que requieren y reciben cuidados pasen de un estadio negativo de displacer, de discomfort; a un estado positivo, de placer, confort o "normal", por medio de estrategias de promoción, protección, prevención o de rehabilitación de la salud y que cada vez logren mejores niveles de salud y bienestar.

Cabe destacar que el título de enfermera profesional, abarca una gran dimensión que va más allá de las actividades técnicas y procedimentales, que puede considerar o conocer la sociedad. Sin embargo, durante la formación académica se busca forjar en

los estudiantes no solo la excelencia académica en las destrezas prácticas, sino, también formar un perfil enfermero que dé cuenta a la sociedad de sus capacidades para áreas como: asistencial en el ámbito hospitalario y comunitario, docencia, investigación y administración.

Todo esto en base a lo que el sistema sanitario ofrece y de los recursos disponibles. Ante la realidad expuesta, y las observaciones descriptas surgieron los siguientes interrogantes:

- } ¿Cuál es la percepción que tiene los usuarios sobre el accionar de la enfermera?
- } ¿Qué valor le asignan los usuarios a la práctica de la enfermera? } ¿Qué características sobresalientes conoce el usuario sobre el accionar de la enfermera?
- } ¿Qué expectativas tienen los usuarios sobre el accionar de la enfermera?

En base a estos interrogantes se realizó la búsqueda de antecedentes:

a) En relación a la percepción que tiene los usuarios sobre el accionar de la enfermera. El estudio de Jiménez- Reyes y González (2018) permitió determinar el nivel de percepción de los usuarios, frente a la calidad de cuidado que brinda el profesional en enfermería. Las categorías con alto porcentaje de satisfacción fueron: monitorea y hace seguimiento, accesibilidad, se anticipa y mantiene relaciones de confianza; las categorías con bajo nivel de satisfacción fueron: conforta y explica, y facilita.

b) Para determinar el valor que los usuarios le asignan a las prácticas de la enfermera, en un estudio realizado por Flores Paspuel y col (2016) En cuanto a cualidades del hacer de la Enfermera el 70% percibieron siempre; en cuanto a la Proactividad se encontró que un 60% percibieron siempre; en la categoría Empatía alrededor de un 46% de las pacientes percibieron siempre; en

la categoría priorizar al ser cuidado alrededor de un 85% percibieron Siempre; según la Disponibilidad para la atención alrededor de un 85% las pacientes siempre la percibieron. Pero al valorar el aspecto relacionado con la importancia que el profesional muestra hacia el estado de ánimo de la paciente la respuesta fue 19.42% apenas. En forma general que las pacientes perciben que las enfermeras brindan cuidados humanizados.

c) El ser enfermero requiere de múltiples características, por ello es importante hacer énfasis al cuidado humanizado y en un artículo sobre Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios, Poblete Troncoso & Valenzuela Suazo (citado por Bautista Rodríguez, L.M. 2016, pp 4). Desde una visión humanista del cuidado de enfermería en sus conclusiones describen que: “los usuarios valoran más los aspectos del cuidado que tienen relación con la comunicación, el afecto y la atención que se le presta dentro de las instituciones hospitalarias, es decir un cuidado humanizado y transpersonal”.

Por lo hasta aquí expuesto y de la demanda de los servicios de salud y de la variabilidad de las características de los usuarios, resultó de interés conocer cuáles son sus expectativas al momento de requerir las prestaciones de la enfermera, lo que llevó a las autoras a plantear el siguiente problema,

-“¿Cuáles son las expectativas de los usuarios sobre el accionar de la enfermera de consultorio externo, del hospital Nuestra Señora del Rosario, de la localidad de Abra Pampa, julio 2019?

La investigación se fundamentó en la atención y los cuidados que una enfermera realiza a las personas que recurren a una consulta médica constituyen no solo un

procedimiento más, sino una actividad esperada y ansiada por quienes buscan además de aliviar su dolor físico, una contención emocional de parte de quienes brindan cuidados de salud. Por ello es que el enfermero que se enfrenta a estas situaciones debe desarrollar al máximo su conocimiento científico, sus habilidades prácticas y actitudes que le permitan satisfacer las necesidades del usuario.

Como profesionales del campo disciplinar, el desarrollo de esta investigación nos permitió conocer las expectativas que poseen los usuarios sobre el accionar de la enfermera, de manera que contribuyamos en el crecimiento de la enfermería como disciplina y profesión desde la validación y contrastación de aquello que el usuario espera respecto de lo que el profesional enfermero realiza. Esto brindó las herramientas para ofrecer cuidados acordes a los requerimientos del usuario, logrando empátizar con las necesidades específicas del mismo dando satisfacción a sus expectativas.

Objetivo general. fue establecer cuáles son las expectativas de los usuarios sobre el accionar de enfermería del consultorio externo de Clínica médica del Hospital Nuestra señora del Rosario, de la localidad de Abra Pampa, durante el mes de julio del año 2019.

Objetivos Específicos, son identificar qué expectativas tienen los usuarios, respecto a las actividades independientes que realiza la enfermera en consultorio externo de clínica médica; indagar sobre las expectativas que poseen los usuarios, respecto de las actividades dependientes de la enfermera; determinar las expectativas que poseen los usuarios, respecto de las relaciones interpersonales y las actividades que realizan las enfermeras en consultorio externo de clínica médica y describir las expectativas que tienen los usuarios con respecto a la información y el trato que reciben de la enfermera.

MARCO TEORICO

Pérez Porto, J. & Merino, M (citado por Peralta Guerrero, 2016). Definen la expectativa como aquella esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito.

Cabe resaltar que, por lo general, la expectativa se asocia con la chance razonable de que algo se concrete. Para que las expectativas puedan nacer es necesario que tengan alguna clase de respaldo. Si no, se trataría sólo de un simple deseo que podría llegar a tener raíces irracionales o estar impulsado por cuestiones vinculadas a la fe. Otro detalle a tener en cuenta es que la expectativa aparece tras una incertidumbre, en momentos en los cuales aún no se ha confirmado qué es lo que puede llegar a pasar.

La expectativa, entonces, consiste en depositar confianza en aquello que, según se considera, es más probable que ocurra: se trata, en definitiva, de una suposición que, de acuerdo a las circunstancias, puede ser más o menos realista. Cuando las expectativas no se ven satisfechas, el individuo experimentará una decepción. En otras palabras, puede decirse que las expectativas están vinculadas con las predicciones y las previsiones.

Por Expectativas según la etimología de la palabra, son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. El término expectativas desde el concepto de Vroom, V. (citado por Turienzo, 2016) sostiene que los individuos como seres pensantes, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas. La conducta es resultado de elecciones entre alternativas y estas elecciones están

basadas en creencias y actitudes, mide *la confianza del individuo depositada en conseguir o no los resultados esperados*.

Mientras que para Dorsch (2015). Las expectativas son esperanzas que se tienen de conseguir algo.

Expectativa sobre las acciones de la enfermera es lo que el usuario, espera que la enfermera realice como profesional que ofrece un servicio de vital importancia en el consultorio externo.

Según Bautista (citado por Sifuentes León, 2016) los usuarios evalúan aspectos que consideran importantes para la atención dentro de los cuidados enfermeros brindados, relacionados con la empatía, el trato individualizado y humano, más allá de lo técnico o procedimental.

Mientras que para González, C. (citado por Barboza Alarcón. 2012, pp 11) las diferentes formas de ver a la enfermera hacen que el paciente perciba o sienta que la enfermera puede ser “buena” o “mala”, dependiendo de si soluciona el problema que motiva la demanda de su atención, y si esta solución cumple con las expectativas, requisitos o exigencias del paciente en cuanto a lo que entiende debe ser el cuidado por parte de la enfermera.

Es en este cuidado que surge un vínculo relacional, conocido como relación enfermera/paciente claramente detallado por **Peplau, H.** (citado por Madueño Rodríguez, 2020, pp.25) **en** este modelo Teórico de Relaciones se establecen y generan en las personas/usuarios, ciertas expectativas, determinadas en aquello que esperan recibir u obtener del enfermero como partícipe del sistema sanitario y agente de salud.

Según la Ley 18.335 de Uruguay, se define como usuario de servicios de salud a toda persona física que adquiera el derecho a utilizar bienes y servicios de salud. Se

entiende por paciente a toda persona que recibe atención de la salud, o en su efecto de sus familiares.

En cuanto a las funciones de la enfermera, Torres Esperon & Urbina Laza, O. (citado por Espinoza Carrión, 2018) propone conceptualmente las funciones de la enfermera en categorías:

- **Funciones independientes o propias:** son aquellas que el personal de enfermería ejecuta en cumplimiento de las responsabilidades de la profesión, para la cual está capacitado y autorizado.
- **Funciones dependientes o derivadas:** son las que realiza el personal de enfermería por delegación de otros profesionales, principalmente el personal médico.
- **Funciones interdependientes:** son las que realiza el personal de enfermería en colaboración con el resto del equipo de salud. Destaca a su vez que las Funciones como segunda categoría son:
 - **Función asistencial:** está encaminada a apoyar al individuo en la conservación y el incremento de su salud. Responde al cuidado de las personas enfermas y sanas, es decir, ayudar a mantener la salud o recuperar las funciones y capacidades deterioradas por una enfermedad. Para ello la función asistencial se desarrolla en los tres niveles de atención de salud.
 - **Función docente:** permite producir conocimientos, formación de futuros profesionales y conducir los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como la educación permanente para que este personal pueda continuar su perfeccionamiento aparejado con el avance de la ciencia.

- **Función administrativa:** permite asegurar que las actividades que deban ser desarrolladas por los profesionales en los distintos campos de actuación se realicen de forma sistemática, racional y organizada. De esta forma se asegura el uso adecuado de los recursos, o sea que el trabajo requerido sea efectuado con el menor gasto de tiempo posible, energía y dinero pero, siempre compatible con la calidad de trabajo previamente acordada.
- **Función investigativa:** es el conjunto de actividades que desarrolla el personal de enfermería con el 14 objetivo de solidificar de su identidad profesional mediante la investigación de los problemas de salud de la población dentro del equipo multidisciplinario.

Mientras que Potter & Perry (2018) citan las funciones de la enfermera según la Asociación Norteamericana de Enfermeras (ANA, 2019) los estándares del ejercicio profesional, suponen un método para garantizar que los pacientes reciban cuidados de calidad.

Las normas de la Práctica de la Enfermería profesional consisten en normas de práctica y de la actividad profesional, que incluyen:

Valoración: el profesional de enfermería homologado reúne datos extensos relativos a la salud o situación del paciente.

Diagnóstico: el profesional de enfermería homologado analiza los datos de valoración para determinar diagnósticos o cuestiones relacionadas. Identificación de resultados: el profesional de enfermería homologado identifica resultados esperado para un plan individualizado para el paciente o la situación.

Planificación: el profesional de enfermería homologado desarrolla un plan que prescribe estrategias y alternativas para alcanzar los resultados esperados.

Aplicación: el profesional de enfermería homologado aplica el plan identificado.

Coordinación de cuidados: el profesional de enfermería homologado coordina los cuidados de salud.

Enseñanza y promoción de la salud: el profesional de enfermería homologado emplea estrategias para promover la salud y el entorno seguro.

Consultas: el profesional de enfermería homologado en prácticas avanzadas y el especialista en funciones de enfermería ofrece consultas para influir en el plan identificado, mejora las capacidades de los otros y realiza cambios.

Autoridad normativa y tratamiento: el profesional de enfermería homologado en prácticas avanzadas usa la autoridad normativa, procedimientos, referencias, tratamientos y terapias según las leyes y reglamentos estatales y federales.

Evaluación: el profesional de enfermería homologado evalúa el avance hacia la consecución de resultados.

Ética: el profesional de enfermería homologado ejerce la práctica con ética.

Educación: el profesional de enfermería homologado alcanza conocimientos y competencias que reflejan la práctica actual de enfermería.

Práctica e investigación basada en la evidencia: el profesional de enfermería homologado integra la evidencia y los hallazgos de las investigaciones en la práctica.

Calidad de práctica: el profesional de enfermería homologado contribuye a la calidad de la práctica de enfermería.

Comunicación: el personal de enfermería homologado se comunica con eficacia en todas las áreas de la práctica.

Liderazgo: el profesional de enfermería homologado muestra liderazgo en los centros de práctica profesional y en la profesión.

Colaboración: el profesional de enfermería homologado colabora con el consumidor de cuidados de salud, la familia y otras personas en la realización de la práctica en enfermería.

Evaluación de la práctica profesional: el profesional de enfermería homologado evalúa la propia práctica de enfermería en relación con las normas y directrices de la práctica profesional, los estatutos relevantes, las reglas y los reglamentos.

Las normas de ANA (2019) permiten determinar que los profesionales de enfermería asumen una serie de roles cuando prestan cuidados a los pacientes. A menudo asumen estos roles de formación simultánea, no exclusiva. Por ejemplo, un profesional de enfermería puede actuar como asesor mientras dispensa cuidados físicos y enseña ciertos aspectos de esos cuidados.

Los roles requeridos en un campo específico dependen de las necesidades del paciente y de los aspectos del entorno particular.

Para Peplau (citado por Madueño Rodríguez, 2019) refiere a los roles que asume la enfermera:

Cuidador: El papel del cuidador ha incluido tradicionalmente aquellas actividades que ayudan al paciente física y fisiológicamente a la vez que mantienen su dignidad. Las acciones de enfermería requeridas pueden responder unos cuidados completos para el paciente totalmente dependiente, cuidados parciales para el paciente parcialmente dependiente y cuidados educativos y de apoyo para que los pacientes

alcancen su nivel máximo posibles de salud y bienestar. Esta labor comprende los niveles físicos, psicosocial, de desarrollo, cultural y espiritual.

El proceso de enfermería ofrece a los profesionales de enfermería un marco para prestar estos cuidados.

Un profesional de enfermería puede dispensar cuidados directamente o delegar en otros cuidadores.

Comunicador: La comunicación forma parte de los roles de enfermería. Los miembros de esta profesión se comunican con el paciente, las personas de apoyo, otros profesionales de la salud y los miembros de la comunidad.

En el papel de comunicador, los profesionales de enfermería identifican los problemas del paciente y después los transmiten verbalmente o por escrito a otros miembros del equipo de salud. La calidad de la comunicación de un profesional de enfermería es un factor importante en los cuidados de enfermería. El profesional de enfermería debe ser capaz de comunicar con claridad y precisión para poder cumplir las necesidades de cuidados de salud de un paciente.

Como profesor, el profesional de enfermería ayuda a los pacientes a aprender más sobre su salud y los procedimientos de cuidados de salud que se han de realizar para recuperarla o mantenerla. El profesional de enfermería valora las necesidades de aprendizaje del paciente y su disposición para aprender, fija metas específicas de aprendizaje junto con el paciente, aplica estrategias de enseñanza y mide el aprendizaje.

Defensor del paciente: Un defensor del paciente actúa para defender al paciente. En este papel, el profesional de enfermería puede expresar las necesidades y deseos del paciente ante otros profesionales de la salud y transmitir los deseos de información del paciente al médico.

Asesor: Se llama asesoramiento al proceso consistente en ayudar a un paciente a reconocer y afrontar problemas psicológicos o sociales estresantes, a desarrollar mejores relaciones interpersonales y a promover el crecimiento personal. El profesional de enfermería asesora principalmente a individuos sanos con dificultades de ajuste normal y se centra en apoyar a la persona a desarrollar nuevas actitudes, sentimientos y comportamientos, estimulando al paciente a buscar conductas alternativas reconocer las opciones y desarrollar un sentido de control.

Líder: Un líder influye en otros para trabajar en conjunto con el fin de alcanzar una meta específica. El papel de líder puede emplearse en diferentes niveles: paciente individual, familia, grupo de pacientes, colegas, comunidad. El liderazgo eficaz es un proceso aprendido que exige una comprensión de las necesidades y metas que motivan a las personas, el conocimiento sobre cómo aplicar las capacidades de liderazgo y las técnicas interpersonales para influir en otros.

Gestor: El profesional de enfermería gestiona los cuidados de enfermería de individuos, familia y comunidades. El profesional de enfermería gestor también delega actividades de enfermería en los auxiliares y otros profesionales, y supervisa y evalúa su rendimiento. La gestión requiere un conocimiento sobre estructura y dinámica organizativa, autoridad y responsabilidad, liderazgo, teoría del cambio, apoyo activo, delegación y supervisión y evaluación. Gestor de casos: Un profesional de enfermería gestor de casos trabaja con el equipo multidisciplinar de cuidados de salud para medir la eficacia del plan de gestión de casos y llevar un seguimiento de los resultados.

Consumidor de investigación: Los profesionales de enfermería hacen uso a menudo de la investigación para mejorar la atención a sus pacientes.

Especialidades: Los profesionales de enfermería están cubriendo especialidades, como los de profesional de enfermería en sí, especialista en enfermería clínica, matrona, educador, investigador y anestesista, todos los cuales le otorgan mayor independencia y autonomía.

La Enfermera manifiesta competencias transversales con profesionales del sector Salud que le permiten asumir una responsabilidad integral del proceso en el que interviene e interactuar con otros trabajadores y profesionales. Dentro de su ámbito de desempeño la formación continua le permite adaptarse flexiblemente a distintos roles profesionales, para trabajar de manera interdisciplinaria y en equipo y para continuar aprendiendo a lo largo de toda su vida.

Berman & Snyder. (citado por Reyes Ignacio, 2019) refiere al proceso de atención de enfermería (PAE) como el conjunto de acciones intencionadas que el profesional de enfermería, apoyándose en modelos y teorías, realiza en un orden específico, con el fin de asegurar que la persona que necesita de cuidados de salud los reciba de la mejor manera posible. Es un método sistemático y organizado para administrar cuidados individualizados, de acuerdo con el enfoque básico de que cada persona o grupo de personas responde de forma distinta ante una alteración real o potencial de la salud.

Esta autonomía le confiere a la enfermería la capacidad de autorregularse y responder por sus propios actos. Es así que la enfermería ha pasado de ser dependiente, a lograr una creciente independencia. Tal cambio en la dirección de la práctica asistencial pudo verificarse a partir de la creación del llamado Proceso de atención de Enfermería (PAE) o proceso asistencial, método del que se vale el personal de enfermería para resolver los problemas de salud de los pacientes. Estas

responsabilidades exigen del enfermero /a el respeto por ciertos derechos y obligaciones respecto a la ejecución de técnicas y procedimientos, los que no se encuentran alejados de conflictos éticos y legales propios de su práctica.

Las acciones o intervenciones pueden ser de tres tipos, según Gomis, Duilio (2015)

Las acciones Dependiente: son aquellas actividades relacionadas con la puesta en práctica de las actuaciones médicas. Requieren de una orden o prescripción médica previa para su realización (Ej. La administración de un medicamento).

Las acciones independientes: son aquellas actuaciones propias de enfermería (autónomas) que están legalmente autorizadas, gracias a su formación, capacidad y experiencia práctica. No requiere de una orden médica previa para su realización (Ej. control de signos vitales, implementación del PAE)

Las acciones interdependientes: son aquellas actividades que el enfermero/a lleva a cabo conjuntamente con otros miembros del equipo de salud.

Mientras que para Ramirez-Muñoz y col (2016) en la dimensión interpersonal se estableció el indicador de **trato digno**, que se refiere a la percepción que tiene el paciente o el familiar sobre el trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante la estancia hospitalaria. La importancia del análisis de este indicador estriba en que la atención de enfermería implica la disminución de factores de riesgo y el aumento en la seguridad y satisfacción de los usuarios al recibir buen trato, lo cual es un punto clave para la profesionalización del proceso enfermero. (pp110)

Respecto del **trato y la información:** Que el médico y el personal de salud explique con la verdad. A través de esta idea se quiere transmitir que se les explique realmente en qué consiste la enfermedad, que no les oculte la verdad sobre su estado de

salud y su esperanza de vivir Además los pacientes prefieren que sea el médico el que transmita esta información, especialmente si es una enfermedad con pronóstico grave, no que lo hagan los familiares ya que, por ser un tema doloroso, éstos pueden engañar al paciente.

Según Gomis, D. (2015) durante la entrevista el personal de enfermería debe generar:

- A) Empatía: capacidad de situarse en el lugar del otro.
- B) Calidez
- C) Apego
- D) Respeto
- E) Concreción.

Para Gaviria Noreña (citado por Paravic, T. 2016) La discreción, la intimidad, la elección informada del cuidado, la empatía, la honestidad, el tacto y la sensibilidad constituyen, entre otras, las virtudes de la **relación interpersonal** que se debe evaluar.

Mientras que el Código internacional de ética (CIE, 2019) se refiere:

La enfermera y las personas

- La primera responsabilidad de las enfermeras es la consideración de las personas que necesitan su atención profesional.
- Al proporcionar atención, la enfermera crea un medio en el que se respetan los valores, las costumbres y las creencias de la persona.
- La enfermera mantiene reserva sobre la información personal que recibe y juzga juiciosamente cuando ha de compartirla con alguien.

La enfermería y el ejercicio de la enfermería

- La enfermera es responsable de su actuación profesional y de mantener válida su competencia por medio de una educación continua.
- La enfermera mantiene la máxima calidad de atención posible al aceptar o delegar responsabilidades.
- Cuando realiza una actividad profesional, la enfermera debe mantener en todo momento la conducta irreprochable que corresponde a su profesión.

Definición conceptual de la variable

Para Dorsch. (2015). Las expectativas son esperanzas que se tienen de conseguir algo. Expectativa sobre las acciones de la enfermera es lo que el usuario, espera que la *enfermera realice* como profesional que ofrece un servicio de vital importancia en el consultorio externo.

Para Vroom, V. (citado por Turienzo, 2016) sostiene que los individuos como seres pensantes, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas. La conducta es resultado de elecciones entre alternativas y estas elecciones están basadas en creencias y actitudes, mide *la confianza del individuo depositada en conseguir o no los resultados esperados*.

Tomando lo expresado por Gomis, D. (2015) se consideran

Acciones o intervenciones independientes que realiza enfermería:

- Encontramos la Valoración: es la recopilación de los datos que debe aportar el paciente, estos datos pueden ser **objetivos** perceptibles y verificados, como los *parámetros vitales, el peso y la talla*, y los datos **subjetivos** si son expresados por el usuario (miedo, ansiedad, tristeza)

Según lo expresa el autor se espera de la atención del enfermero:

- ✓ Conocimiento y actualización
- ✓ Habilidad técnica
- ✓ Calidad, eficaz y eficiente.
- ✓ Información accesible
- ✓ Respeto y cortesía en el trato
- ✓ Privacidad
- ✓ Credibilidad

En cuanto a las funciones **dependientes de la enfermera**, Torres Esperon & Urbina Laza, O. (citado por Espinoza Carrión, 2018) refieren que dichas acciones son las que realiza el personal de enfermería por delegación de otros profesionales, principalmente el personal médico.

Como ser:

- Curación plana con técnica aséptica.
- Colocación de inyectables.

Mientras que para Ramirez- Muñoz y col (2016) en **la dimensión interpersonal** se estableció el indicador de **trato digno**, que se refiere a la percepción que tiene el

paciente o el familiar sobre el trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante la estancia hospitalaria, se consideraran dos sub dimensiones;

❖ *La información:* será estudiada y se medirá a través de lo que se le informe al usuario, la medicación y la forma de administrarla, estudios complementarios próximos controles y dieta a seguir, se tendrá en cuenta el indicador si es *concreta, clara y si usa términos entendibles.*

❖ *El trato* será considerado: Antes de la consulta, Durante la consulta y Después de la consulta, utilizando como indicador *la amabilidad y la discreción.*

CAPITULO II

MATERIAL Y MÉTODO

El presente informe se basó en los resultados del estudio cuantitativo de tipo descriptivo y de corte transversal, realizado durante el mes de julio 2019, en la localidad de Abra Pampa, con usuarios del servicio de clínica médica adultos del Hospital Nuestra Señora del Rosario.

Las dimensiones fueron:

Acciones o intervenciones independientes que realiza enfermería:

- Se encuentra la Valoración: es la recopilación de los datos que debe aportar el paciente, estos datos pueden ser **objetivos** perceptibles y verificados, como los *parámetros vitales, el peso y la talla*, y los datos **subjetivos** si son expresados por el usuario (miedo, ansiedad, tristeza)

Se espera de la atención del enfermero:

- ✓ Conocimiento y actualización
- ✓ Habilidad técnica
- ✓ Calidad, eficaz y eficiente.
- ✓ Información accesible
- ✓ Respeto y cortesía en el trato
- ✓ Privacidad
- ✓ Credibilidad

En cuanto a las funciones **dependientes de la enfermera** dichas acciones son las que realiza el personal de enfermería por delegación de otros profesionales, principalmente el personal médico.

Por ejemplo :

- Curación plana con técnica aséptica.
- Colocación de inyectables.

Trato digno, que se refiere a la percepción que tiene el paciente o el familiar sobre el trato se consideraron dos sub dimensiones;

❖ *La información:* fue estudiada y se medirá a través de lo que se le informe al usuario, la medicación y la forma de administrarla, estudios complementarios próximos controles y dieta a seguir, se tendrá en cuenta el indicador si es *concreta, clara y si usa términos entendibles*.

❖ *El trato* fue considerado: Antes de la consulta, Durante la consulta y Después de la consulta, utilizando como indicador *la amabilidad y la discreción*.

VARIABLE	Dimensión	Sub dimensión	Indicador	
Expectativas de los usuarios sobre el accionar de enfermería, en consultorio externo de clínica médica del Hospital Nuestra Señora del Rosario, de Abra Pampa, en el mes de julio de 2019.	Accionar de Enfermería	Independientes	Rapidez	
		Valoración	Segura	
			Cuidadosa	
		Dependientes	Cuidadosa	
		Colocación de inyectables	Segura	
		Curación de heridas	No causa dolor	
	Relación interpersonal	Trato		Amabilidad
				Discreción
		Información		Clara
				Concreta
			Entendible	

La fuente de información fue primaria, el dato se obtuvo directamente de los usuarios que asistieron a consulta en clínica médica, del Hospital Nuestra Señora del Rosario de la localidad de Abra Pampa.

En virtud que el universo fue finito entre 16 a 24 usuarios por día, se utilizó el muestreo por conveniencia, lo que permitió seleccionar aquellos casos accesibles que se encontraron dentro de los criterios de inclusión. Esto, fundamentado en la conveniencia, accesibilidad y proximidad de los sujetos para las investigadoras.

La muestra de entrevistados quedó establecida en 96 personas, que se encuestaron durante tres semanas del mes de julio de 2019. Se dio inicio a la recolección de datos previa solicitud por Nota solicitando autorización al Director del Hospital, por su intermedio al jefe del Departamento de Enfermería, y al Jefe de Consultorios Externos del nosocomio seleccionado.

- Como criterios de inclusión se consideró a los usuarios que concurrieron al consultorio de clínica médica, con capacidad cognitiva para ser entrevistados. De ambos sexos, mayores a 17 años.
- Como criterio de exclusión se consideró que el usuario que tenga capacidades cognitivas que limiten poder responder la entrevista, que sea menor de edad y estén ausentes sus padres, que no concurra al consultorio de clínica médica. Y que decida no participar de la entrevista.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, en modalidad de entrevista, se llevó a cabo con el usuario en la sala de espera antes de ser asistido por el médico y la enfermera de consultorio externo de clínica médica. De esta forma se proporciona información más precisa, no requiere que el entrevistado sepa leer o escribir, el encuestador llena el cuestionario, permite aclarar y repetir las preguntas.

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario semiestructurado, conteniendo los datos que hicieron al contenido de la variable, y sus dimensiones.

Previamente antes de aplicar el instrumento, se le explico brevemente el objetivo del estudio, y se lee en el consentimiento informado.

Se realizó una prueba piloto una semana antes para detectar si el lenguaje de las preguntas era claro, simple y preciso, buscando la confiabilidad del instrumento para recoger una información coherente con lo esperado, luego de analizada la muestra se realizó la modificación de algunas preguntas y ajustes correspondientes.

El dato recolectado por las autoras se realizó en tres semanas del mes de julio 2019, con una frecuencia de dos veces por semana en el horario matutino, mientras esperaban en la sala a ser atendidos.

Luego de la recolección de la información se procedió a ordenar y procesar los datos de la siguiente manera:

- a) Se enumeraron todos los cuestionarios para ordenarlos en la tabla matriz, teniendo en cuenta la frecuencia de los entrevistados por edad y sexo.
- b) Se leyeron las respuestas de cada ítems a fin de tabularlas, por similitud de respuestas.
- c) Se extrajo el total de cada opción por ítems, y se procedió a realizar la fórmula de porcentaje todo en una planilla Excel.

Para categorizar los datos se tuvo en cuenta:

Datos sociodemográficos:

- a) Edad de los usuarios entre 17 a 65 años.
- b) Sexo, masculino o femenino.

c) Nivel de instrucción o grado de escolaridad de los entrevistados: primaria, secundaria terciaria, en todos los casos si es completo o incompleto.

d) Procedencia del usuario, si es del interior o de la propia localidad de Abra Pampa.

e) Tipo de consulta, Siempre (es un usuario habitual) Algunas veces, consulta por única vez.

Dimensión:

a) Expectativas respecto a las actividades independientes de enfermería. (Valoración/ examen físico, control de signos y control antropométrico) el indicador que se consideró fueron: se espera que la enfermera sea *segura en el procedimiento y cuidadosa con el cliente, rápida*.

Para lo cual se tomaron en cuenta la cantidad de respuestas en cada ítems.

b) Expectativas respecto a las actividades dependientes de la enfermera el indicador que se consideró fue se espera la enfermera sea *segura en el procedimiento y cuidadosa con el cliente, y no cause dolor en el procedimiento*.

Para lo cual se tomaron en cuenta la cantidad de respuestas similares en cada ítems.

c) Mientras que para las relaciones interpersonales Enfermera /paciente:

Los indicadores para **trato** fueron *amabilidad, discreción*, para lo cual se tomaron en cuenta la cantidad de respuestas en cada ítems.

Mientras que para la **información** se consideró el indicador *concreta, claridad* y el uso de términos *entendibles*. En todos los casos se procedió a registrar cada una

de las respuestas obtenidas de cada consigna establecida en la entrevista, se tomaron en cuenta la cantidad de respuestas en cada ítems.

Los datos fueron tabulados en tablas donde se plasmaron los datos según similitud de respuestas obtenidas de los usuarios entrevistados; de este modo se conocieron la frecuencia en que ocurren los fenómenos, permitió obtener los porcentajes correspondientes y la identificación de las expectativas de los usuarios sobre el accionar de la enfermera de consultorio externo.

La puntuación final se obtuvo de la sumatoria de cada respuesta brindada por los usuarios en cada indicador, de cada dimensión estudiada.

La presentación de datos se basó en los procesamientos de tablas simples, de doble entrada y gráficos con la presentación de frecuencias y porcentajes estando confeccionados en base a los objetivos y las dimensiones de las variables.

CAPITULO III

RESULTADOS

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS:

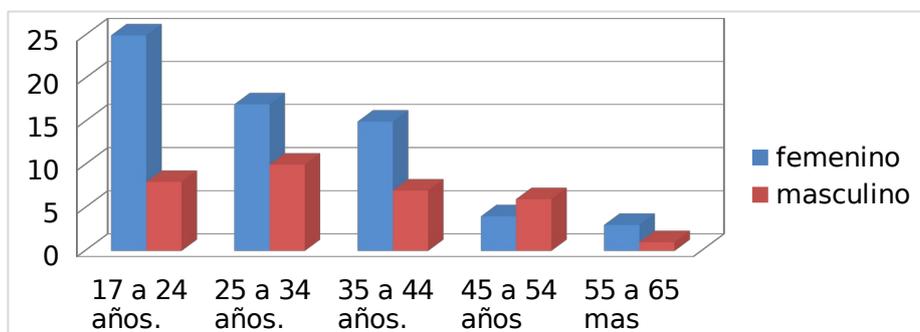
TABLA 1: Distribución según edad y sexo de los usuarios encuestados en consultorio externo de clínica médica del Hospital. Nuestra Señora del Rosario, Abra Pampa, durante el mes de julio del año 2019

GÉNERO/ EDAD	Femenino		Masculino	
	Fr. Abs.	%	Fr. Abs.	%
17 a 24 años.	25	39,06	8	25
25 a 34 años.	17	26,56	10	31,25
35 a 44 años.	15	23,44	7	21,88
45 a 54 años	4	6,25	6	18,75
55 a 65 mas	3	4,69	1	3,13
TOTAL	64	100	32	100

Fuente. Entrevista semiestructurada. Elaboración propia.

Comentario: Se puede observar que la mayor cantidad de personas encuestadas son de sexo femenino (67%) entre las cuales predomina el rango etáreo de entre 17 a 24 años (39%), los varones representan el 33 % del total, y dentro de ellos la edad entre 25 a 34 años con un 31% , en ambos sexo la menor cantidad de personas presenta en la edad más alta (55 a 65 años).

GRAFICO 1: Distribución según edad y sexo de los usuarios encuestados en consultorio externo de clínica médica del Hospital. Nuestra Señora del Rosario, Abra Pampa, durante el mes de julio del año 2019.



Fuente. Tabla 1.

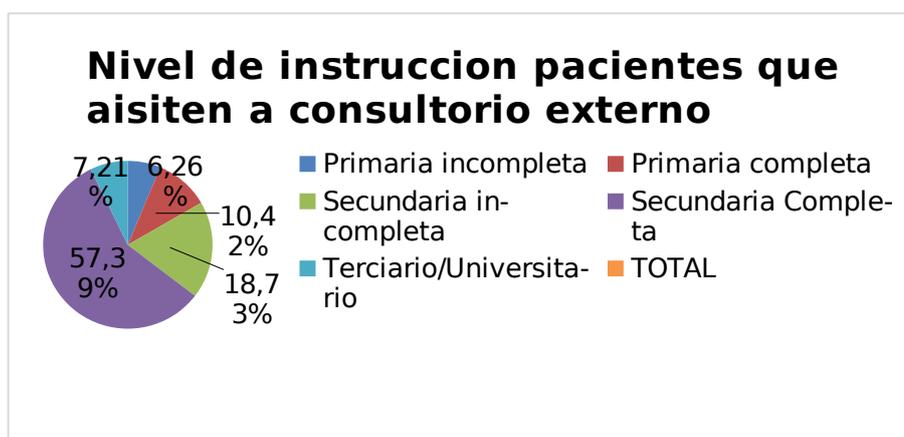
TABLA 2: Frecuencia según el nivel de instrucción de los usuarios encuestados en consultorio externo de clínica médica del Hospital. Nuestra Señora del Rosario, Abra Pampa durante el mes de julio del año 2019.

Nivel de instrucción	Fr. Abs.	%
Primaria incompleta	6	6,25%
Primaria completa	10	10,40%
Secundaria incompleta	18	18,70%
Secundaria Completa	55	57,30%
Terciario/Universitario	7	7,20%
TOTAL	96	100

Fuente. Entrevista semiestructurada. Elaboración propia.

Comentario: Las encuestas muestran que la mayor cantidad de personas que asisten a consultorio externo poseen el nivel de instrucción secundaria completa con un 57% seguida por un 18% de usuarios que tienen secundaria incompleta, y solo el 6% tienen primaria incompleta.

GRAFICO 2: nivel de instrucción de los usuarios encuestados en consultorio externo de clínica médica del Hospital. Nuestra Señora del Rosario, Abra Pampa durante el mes de julio del año 2019.



Fuente. Tabla 2.

TABLA 3: Frecuencia de consulta según la procedencia de los usuarios de consultorio externo de clínica médica del hospital nuestra Señora del Rosario, Abra Pampa, durante el mes de julio de 2019.

Procedencia/ consulta	ABRA PAMPA		INTERIOR	
	Fr. Abs	%	Fr. Abs.	%
Siempre	15	18.75	5	31.25
Algunas veces	57	71.25	4	25
Por única vez	8	10	7	43.75
TOTAL	80	100	16	100

Fuente: Entrevista semiestructurada. Elaboración propia.

Comentario: Se puede observar en la tabla 3 que la mayor cantidad de personas que se atienden en consultorio externo son de la propia localidad de Abra Pampa con un 83% sobre el total de encuestados, de los cuales el 71% realiza consultas algunas veces, seguidos por un casi 19% que realiza consultas siempre y un 10% que lo hace 1 vez.

Por otro lado solo el 17% del total de encuestados es del interior, de los cuales un casi 44% realiza consultas por única vez, un 31% siempre y finalmente un 25% algunas veces.

GRAFICO 3: Procedencia de los pacientes para las consultas



Fuente. Tabla 3.

DIMENSIONES: ACTIVIDADES INDEPENDIENTES DE ENFERMERIA:

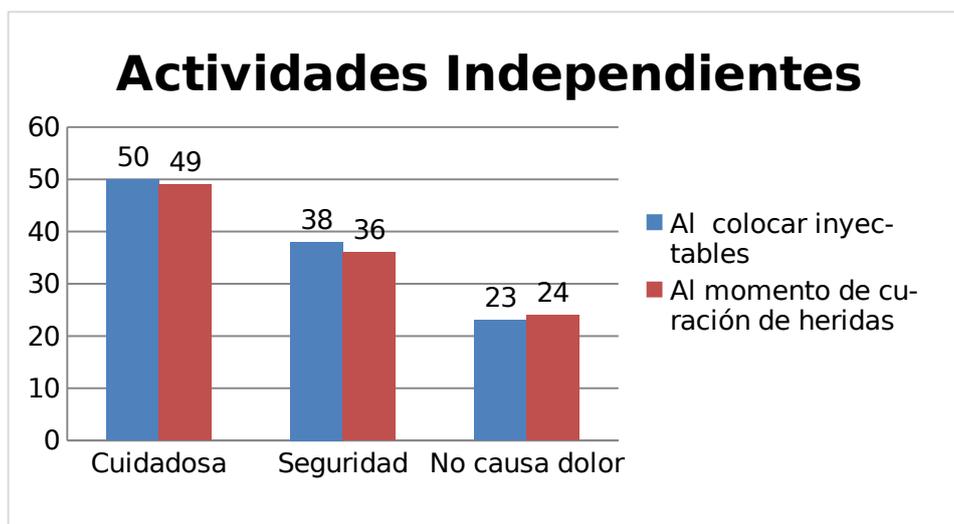
TABLA 4: Expectativa que expresaron los usuarios respecto a las actividades independientes de la enfermera de consultorio externo de clínica médica del Hospital Nuestra Señora del Rosario, de la localidad de Abra Pampa en el mes de julio de 2019.

ACTIVIDADES INDEPENDIENTES	Rapidez	Seguridad	Cuidadosa	Total
	Fr.Abs.	Fr.Abs.	Fr.Abs.	
Valoración/ Anamnesis	5	41	41	87
Al controlar la presión	3	38	33	74
Al controlar la temperatura	3	40	32	75
Al tomar la talla y el peso	1	41	41	83

Fuente: Entrevista semiestructurada. Elaboración propia.

Comentario: la tabla 4 muestra que 41/87 de los usuarios respondieron que esperan accionar cuidadoso y seguro en el accionar de los enfermeros respecto de valoración anamnesis y 41/83 al tomar la talla y el peso, 40/75 indicaron que prefieren seguridad en el control de la temperatura y 38/74 prefieren seguridad al momento de control de la presión. Dentro de los valores más bajos se encuentran que 5/87 prefieren rapidez en la valoración/ anamnesis, 3/74 y 3/75 indicaron que rapidez al controlar la presión y temperatura respectivamente y solo 1/83 rapidez al controlar la talla y peso.

GRAFICO N° 4: Actividades Independientes.



Fuente. Tabla 4.

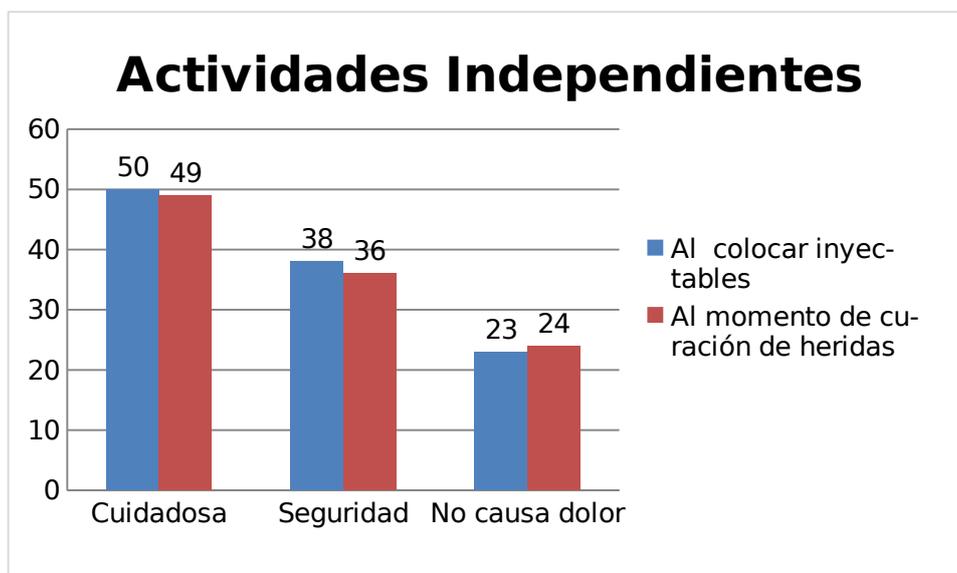
TABLA 5: Expectativa que expresaron los usuarios respecto a las actividades dependientes por parte de la enfermera en consultorio externo de clínica médica del Hospital Nuestra Señora del Rosario, de la localidad de Abra Pampa en el mes de julio de 2019.

ACTIVIDADES DEPENDIENTES	Cuidadosa	Seguridad	No causa dolor	Total
	Fr. Abs.	Fr. Abs.	Fr. Abs.	
Al colocar inyectables	50	38	23	111
Al momento de curación de heridas	49	36	24	109
TOTAL	99	74	47	220

Fuente: Entrevista semiestructurada. Elaboración propia.

Comentario: se observa que 111 respondieron sobre la actividad de colocación de inyectables de los cuales 50 de ellos indica que requiere que tal actividad sea cuidadosa, 38 que se coloque con seguridad y solo 23 que no cause dolor. De los 109 que respondieron sobre la actividad curación de heridas, 49 indica que requiere que la misma se ejecute de manera cuidadosa, 36 con seguridad y 24 sin dolor.

GRAFICO N° 5: Actividades Independientes.



Fuente. Tabla 5.

RELACIONES INTERPERSONALES (ENFERMERIA/USUARIO)

TABLA 6: Expectativa expresada por los usuarios respecto a la información esperada durante la atención de enfermería en consultorio externo de clínica médica del Hospital Nuestra Señora del Rosario, de la localidad de Abra Pampa en el mes de julio de 2019.

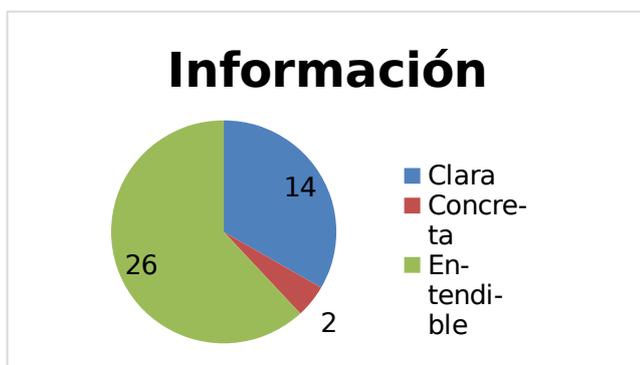
Fuente:
te:

RELACION INTERPERSONAL	INFORMACION			Total
	Clara	Concreta	Entendible	
	Fr	Fr	Fr	
Respecto a la medicación	14	2	26	42
Respecto a estudios o próximo turno	0	0	0	0
Respecto a dietas	0	0	0	0
TOTAL	14	2	26	42

Entrevista semiestructurada. Elaboración propia.

Comentario: se observa que en las personas entrevistadas respondieron que prefieren eligen obtener información respecto de la medicación (42/42) y no respecto de los próximos estudios o turnos y dietas. De tal cantidad de personas 14/42 indica que prefiere información clara, 2/42 concreta y 26/42 entendible.

GRAFICA 6: Expectativa expresada por los usuarios respecto a la información esperada durante la atención de enfermería en consultorio externo de clínica médica del Hospital Nuestra Señora del Rosario, de la localidad de Abra Pampa en el mes de julio de 2019.



Fuente. Tabla 6.

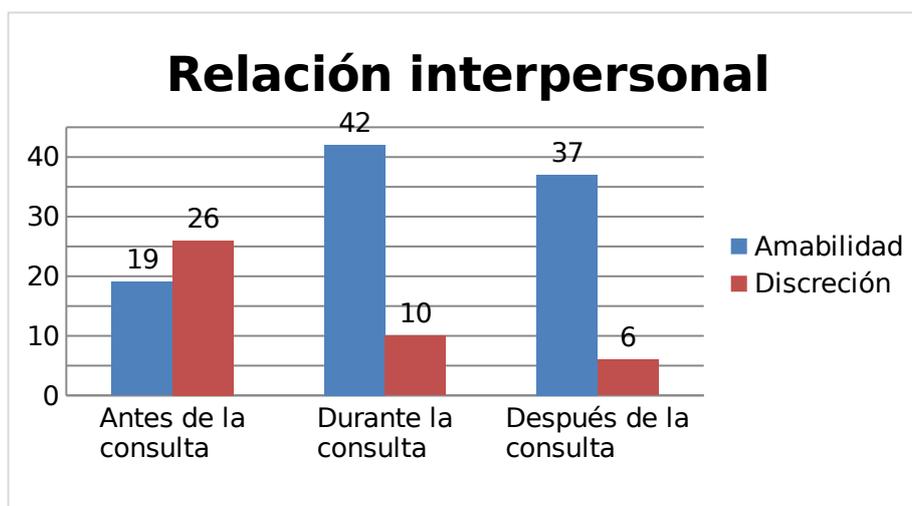
TABLA 7: Expectativa expresada por los usuarios respecto al Trato esperado durante la atención de enfermería en consultorio externo de clínica médica del Hospital Nuestra Señora del Rosario, de la localidad de Abra Pampa en el mes de julio de 2019.

RELACION INTERPERSONAL	TRATO	
	Amabilidad	Discreción
	Fr	Fr
Antes de la consulta	19	26
Durante la consulta	42	10
Después de la consulta	37	6
TOTAL	98	42

Fuente. Entrevista semiestructurada. Elaboración propia.

Comentario: Se observa que 42/98 personas indican que prefieren amabilidad en el trato durante la consulta, 37/98 después de la misma y solo 19/98 la prefieren antes. Con respecto a la discreción 26/42 discreción antes de la consulta, 10/42 durante y solo 6/42 eligen discreción después de la misma.

GRAFICO 7: Expectativa expresada por los usuarios respecto al Trato esperado durante la atención de enfermería en consultorio externo de clínica médica del Hospital Nuestra Señora del Rosario, de la localidad de Abra Pampa en el mes de julio de 2019.



Fuente. Tabla 7.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

En los datos sociodemográficos obtenidos en la investigación se observó que la cantidad de los usuarios que asisten al servicio de clínica médica del Hospital Nuestra Señora del Rosario de la localidad de Abra Pampa, es predominantemente femenino en un 40% respecto a los usuarios varones, siendo el promedio de edad entre 17 a 24 años, lo que condice con los datos aportados del último Censo de población 2010, *refieren que la localidad de Abra Pampa tiene una población conformada por un 52% de mujeres y 47% de varones.*

En cuanto al **nivel de instrucción** de los usuarios que asistieron a la consulta el 57% ha terminado la secundaria, solo el 6% posee primaria incompleta y un 7% tiene estudios superiores, como lo refirió el Censo de Población, Hogares y Vivienda del año 2010, en los hogares con NBI, el *jefe de hogar no ha completado el tercer grado de escolaridad primaria.*

Con respecto a la **procedencia** de los usuarios que asisten al consultorio externo de clínica médica, pertenecen a la propia Abra Pampa y solo consultan algunas veces (59%) mientras que los del interior del departamento Cochínoca solo consultan por única vez (7%) esto se debe a la distancia entre los poblados.

Respecto a la variable en estudio "**expectativas**" se pudo lograr el objetivo propuesto en la investigación, Para Dorsch. (2015). las expectativas son esperanzas que se tienen de conseguir algo. Expectativa sobre las acciones de la enfermera es lo que el usuario, espera que la *enfermera realice* como profesional coincidentemente con el concepto de Vroom, V. (citado por Turienzo, 2016) la "expectativa" mide *la confianza del individuo (paciente) depositada en conseguir o no los resultados esperados.*

Con respecto a la dimensión:

Accionar de enfermería en forma independiente: La mayor cantidad de respuestas de los usuarios respondieron es que esperan “**seguridad**” en el accionar de la enfermera en el control de presión, (32,3%) valoración (26%) y control de temperatura (12,5%) mientras que otros usuarios respondieron que esperan “**rapidez**” en el accionar de la enfermera, durante la valoración (7,3%). *Como lo expresado por Gomis, D. (2015) donde el autor refiere que se espera de la atención del enfermero: Habilidad técnica, Calidad, eficaz y eficiente.*

Accionar de enfermería en forma dependiente: se observó que el 46,9% de los usuarios esperan “seguridad” al momento de colocar inyectables, mientras que el 31% respondieron que esperan *seguridad* de la enfermera al momento de la curación de heridas, y solo el 8% respondieron que esperan que “*no cause dolor*” al momento de colocación de inyectables y curación de heridas.

Coincidentemente con lo expresado por Torres Esperon & Urbina Laza, O. (citado por Espinoza Carrión, 2018) refiere que dichas acciones son las que realiza el personal de enfermería *por delegación de otros profesionales, principalmente el personal médico.* (Curación plana con técnica aséptica, Colocación de inyectables)

En la dimensión relación interpersonal, sub dimensión **Información:**

El estudio mostró que la mayoría de las respuestas expresada por los usuarios respecto a la información que esperan recibir de la enfermera sea “*entendible*” (21%) que sea *concreta* (16,5%) y “*clara*” (15%). De acuerdo al estudio de Ramirez- Muñoz y col (2016) *la información: será estudiada y se medirá a través de lo que se le informe al usuario.*

En la sub dimensión **Trato**: la mayoría de las respuestas expresada por los usuarios respecto al Trato, esperan recibir de la enfermera “amabilidad” (35,5%) seguida de “discreción” (20,4%) antes y después de la consulta en el consultorio de clínica médica.

De acuerdo con lo expresado por Ramirez- Muñoz y col (2016) el **trato digno**, se refiere a *la percepción que tiene el paciente o el familiar sobre el trato y la atención por el personal de enfermería durante la estancia hospitalaria.*

CONCLUSIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se logró cumplir con los objetivos que nos propusimos; que fue conocer cuáles son las expectativas de los usuarios sobre el accionar de enfermería del consultorio externo de Clínica médica del hospital Nuestra señora del Rosario, de la localidad de Abra Pampa.

Llegando a la conclusión que los usuarios que asisten al Hospital tienen *expectativa sobre el accionar de la enfermera*, tanto en actividades dependientes o independientes, es decir los usuarios esperan que la *enfermera realice los procedimientos en forma segura*, como profesional y ofrezca un servicio de vital importancia en el consultorio externo. Encaminada a apoyar al individuo en la conservación y el incremento de su salud. Respondiendo al cuidado de las personas enfermas y sanas, con *amabilidad y discreción* es decir, ayudar a mantener la salud o recuperar las funciones y capacidades deterioradas.

Por otra parte también poseen las expectativas de que el médico y la enfermera expliquen con la verdad, es decir transmitan información explicando realmente en qué consiste la enfermedad, tratamiento o próximos estudios y que no les oculte la verdad sobre su estado de salud, usando términos claros, precisos y en forma entendible.

RECOMENDACIÓN:

Este estudio contribuirá a la disciplina, mediante la elaboración de estrategias para que el personal de enfermería perciba que su labor es valorada donde se fomente la calidad de atención y cuidado humanizado, que los usuarios/as esperan y requieren en el Hospital Nuestra Señora del Rosario del departamento Abra Pampa de la ciudad Abra Pampa.

Se propondrán reuniones periódicas entre el equipo de salud y los directivos, para socializar mejoras en la atención de los usuarios.

- A fin de revisar los procedimientos y protocolizar las actividades dependientes (colocación de inyectables, curación de heridas, etc.)
- Se solicitará a las autoridades de la institución promover espacios para la capacitación continua en bioseguridad especialización en enfermería comunitaria, materno infantil, o temas de ejercicio humanizado, derechos de los pacientes, calidad y gestión en los servicios de clínica, inteligencia emocional o coaching.

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar Tebante, J. (2018) Tendencia de roles y funciones de enfermería. Universidad de Ciencias químicas y Salud. Machala. Disponible en :
http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13141/1/E-7779_AGUILAR%20TEBANTE%20JENNIFFER%20ANDREA.pdf
- American Nursing Association (2019). Declaración de posición oficial. Principios de A.N.A. Washington DC. Recuperado : <https://www.nursingworld.org/practice-policy/nursing-excellence/official-position-statements/>
- Alvarado, M., & Anca, M. (2006). *Valoración de las necesidades y expectativas que tienen los pacientes respect a enfermería en el área de medicina*. Nirgua-Yaracuy- Venezuela Disponible en :
<https://es.scribd.com/document/127384241/necesidades-pacientes>
- Alligood, R.; Marriner, A. (2018). Modelos y Teorías en enfermería novena 6° Ed. Disponible en: <https://books.google.es/books?id=FLieszO8XGTUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Aquino Malavé, I. Saavedra, C. (2017) Intervenciones de enfermería dirigidas a la prevención y rehabilitación de la depresión post parto Disponible en:
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4159>
- Bautista Rodríguez, LM. (2012) Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichan (Internet). 2008 (citado 2012 abr 29);8(1). Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewArticle/125>
- Bautista Rodríguez, L.M (2016) Percepción de relativos de pacientes críticos hospitalizados en relación con la comunicación y apoyo escolar. Disponible también en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732016000200007&script=sci_abstract&tlng=en
- Barboza Alarcón, Perla (2012) Representación social de la buena enfermera desde la perspectiva del paciente Hospitalizado. Chilcayo Disponible en :
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/583>
- Barrios Gómez EM, Sánchez Hernández E, Rocha López L, y col. (2016) Resultados del proceso de atención en enfermería: el camino hacia la efectividad de los cuidados. Revista de Sanidad Militar.;70(3):15-23. Disponible en :
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=73242>
- Bello, L. N. (2006). *Concepto de enfermería según Teoría de Peplau, H*. Fundamentos de Enfermería Parte I. La Habana- Cuba. Editorial Ciencias Médicas

- Berman, A., & Snyder, S. (2013). *Kozier & Erb fundamentos de enfermería: Conceptos, proceso y práctica*. Madrid: Pearson Educación.
- Borré Ortiz, Y.M. (2013). *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por paciente hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Barranquillas, Bogotá. Colombia.
- Consejo Internacional de Enfermería (2019) Proceso de contratación ético de enfermeras. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/noticias/el-consejo-internacional-de-enfermeras-solicita-un-proceso-de-contratacion-etico-para>
- Espinoza Carrion, F. (2018) Tendencia de roles y funciones de enfermería. Universidad de Ciencias químicas y Salud. Machala. Disponible en : http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13141/1/E-7779_AGUILAR%20TEBANTE%20JENNIFFER%20ANDREA.pdf
- Duhovnik, A.M.; Moraga, J., (2015) Imagen social y profesional de la enfermera desde la percepción del paciente Hospitalizado. Tesis. Universidad de Cuyo. Mendoza Disponible en: https://bdigital.uncuyo.edu.ar/objetos_digitales/8618/moraga-jesica.pdf
- Dorsch, F. (2008). *Diccionario de Psicología*. Barcelona: Editorial Herder.
- Flores Paspuel, T.M. (2017) Percepción del usuario externo sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería de ginecología. Ibarra Ecuador. Disponible en : http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/777/Gladys_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Florido Benítez, Lázaro (2016) Influencia de las características demográficas y situacionales en la satisfacción y toma de decisiones de las actividades turísticas. Universidad de Málaga. Disponible en : <https://revistas.um.es/turismo/article/view/271391/199751>
- García Guillen, Sonia (2016) Imagen social de la enfermera. Disponible en : <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/11892/TFG-H262.pdf;jsessionid=0CDB1624EE898D4D54347C1FB9EF9450?sequence=1>
- García Arregui, Amaya, Moscoso, Javier; Vidal, Fernando. (2019) *Psicoprofilaxis y Educación Maternal. Historia de la preparación al parto en España*. 1 recurs en línia (489 pàgines). ISBN 9788449086656. <<https://ddd.uab.cat/record/213640>>
- Gaviria D. (2009) La Evaluación del Cuidado de Enfermería: Un Compromiso Disciplinar. *Invest Educ Enferm*. 2009; 27(1):24-33.

- Gomis, D. & Kordi, S. (2015). Funciones de enfermería. Manual de Enfermería Teoría, Práctica. 4ta Edición. Buenos Aires- Argentina. Editorial Librería ACADIA Disponible en : <https://medicinapdf.com/uh0/post/2018/4/descargar-manual-de-enfermeria-teoria-practica-5-ed-en-pdf-de-duilio-gomis-ano-2018.php>
- González CAT, Torres MMÁ, Fernández GME, et al.(2019) Perfeccionamiento de los Fundamentos de Enfermería para el personal técnico. Correo Científico Médico.;23(1):31-45.
- Guerrero, M. Fajardo Alvarado, C (2016) Manuel de funciones administrativas financieras para la cooperativa agrícola Guayaquil Disponible en : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13427/1/TESIS%20PERALTA%20Y%20FAJARDO%20.pdf>
- Hernández Sampieri, Fernández C, Baptista L. (2010) Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México. Graw- Hill Interamericana
- Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET 2016). Programa Nacional de formación de Enfermería. Resolución CFE N° 290/16. Disponible en : <http://www.inet.edu.ar/index.php/programa-nacional-de-formacion-de-enfermeria-pronafe/>
- Iyer P, Taptich B, Bernocchi B.(1997) Proceso y diagnóstico de enfermería. 3ª ed. México: McGraw Hill Interamericana,(p;6-22.) Disponible en: <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=AGRIUAN.xis&method=ost&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=001804>
- Ley 18.335. Derechos y obligaciones de pacientes y usuarios de los Servicios de salud. Disponible en: <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18335-2008>
- Lostanau Ramos, J. (2018) Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación Hospital Regional de Ica. Lima Perú. Disponible en ; : <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
- Madueño Rodríguez, A. (2020) Relación-Enfermera-Paciente según Peplau en los servicios de cuidados críticos. Universidad Nacional Jorge Basadre. Tacna Perú. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3937>

- Mariscal, J.R.; Saavedra, O. y col (2010) Metodología para caracterizar el riesgo en sitio contaminado Caso Abra Pampa. Universidad Nacional de Jujuy. Disponible en : <http://ojs.diffundit.com/index.php/rsa/article/view/189>
- Martínez Trujillo, M.; Esperon, M. Urbina Laza, O. (2016) Los Proyectos de Investigación en Sistemas y Servicios de Salud de Enfermería para la toma de decisiones. Una mirada reflexiva. INFODIR. Disponible en: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/284>
- Medina Nuñez, Z (2005) *Acciones Independientes de enfermería*. Libros de Autores Cubanos. Biblioteca virtual de Salud de Cuba. Disponible en: <http://gsdl.bvs.sld.cu>
- Merino Lozano, A.I. (2017) Representación social de la imagen de la enfermera peruana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú Disponible en : <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3363/3502>
- Ministerio de Educación CIENCIA Y Tecnología. Enfermería. Comisión Ministerial. Perfil profesional Enfermero. Disponible en: <http://www.me.gov.ar/curriform/publica/enfermeria.pdf>
- Montes Jiménez, J. F. (2002) *La enfermera, una breve aproximación sociológica. Cultura de los cuidados*
- Morales-Castillo, A; Landeros-Olvera, E.A; Hernández-Cruz, M.C. (2016) Evaluación de los comportamientos de cuidado: percepción de los pacientes y del profesional de enfermería. Tesis de Maestría. Puebla. México: Facultad de Enfermería, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. DISPONIBLE EN: <https://hdl.handle.net/20.500.12371/3879>
- Moreno Zapardiel, C.; Molina Cruz, D. (2017) Necesidades de crecimiento. Notas sobre las 14 necesidades de Virginia Henderson. Create Space. Independent Publishing Platform. Vol 12. ISBN 197837142X, 9781978371422
- Nava-Galán M. ; Zamora-Ruiz P. (2010) Percepción del trato digno de los familiares de los enfermos neurológicos en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía. *Enf Neurol (Mex)*. 9 (1): 32-38
- Nieto. (1996). *Valoración de las necesidades y expectativa de los pacientes respecto a enfermería*. Revista de enfermería clínica, Volumen 8, N°6. Editorial DOYMA.
- OMS. (2015). *Indicadores básicos de la salud de la OMS Región de Europa*. Madrid: El Mundo.

- Paravic, T. Burgos, M. (2016) Calidad del cuidado del profesional de enfermería y condiciones ambientales y psicosocial de trabajo. Disponible en : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5746486>
- Pardillos, R. A. (2014). *Tesis Doctoral. Expectativas y preferencias en la utilización de Servicios en atención primaria*. Gerona- Cataluña- España. Disponible en <https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/9229/trap.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Palacios Gómez, J.L.; (2014) Revisión y crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3341219>
- Pérez Porto, J. & Merino, (2012). *Definición de motivación* Disponible en: <https://definición.De/expectativa/>
- Peralta, M.; Fajardo, C. (2016) "MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA AGRÍCOLA LA GERMANIA EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS." Guayaquil. Disponible en <https://secure.orkund.com/view/22468076-465804-442268#DcgxDoMwEETRu7geRbvGXs9wlygCIUAuoKFEuXtcPOnrv+l60vx1M7j5EIPglfAYL4TIaBk0sIAVDLCBBAU5lKECVSigBmlBvvp596Nv673tabaPTU2k5VI5+agSvz8=>
- Poblete-Troncoso, M.; Valenzuela-Suazo, S. (2007) Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en servicios hospitalarios. Acta Paul Enferm. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632016000100003
- Polo Torres, L. (2019) [Nivel de satisfacción de la persona en preoperatorio, sobre la relación de ayuda de la enfermera.](#) Universidad de Trujillo. Disponible en : <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11811>
- Ramirez-Muñoz, V. y col (2016) Percepción del familiar y el paciente sobre el trato digno otorgado por el personal de enfermería. Yucatan México. Disponible en : <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162f.pdf>
- Reeves. J. M. (2010). *Motivación y emoción* (Orig. Inglés: Understanding motivation and emotion. HBJ, 1992). 5ta Ed. Madrid: McGraw-Hill Disponible en : <http://reme.uji.es/articulos/abarbe9141912100/texto.html>

Reyes Ignacio, G. (2019) Proyecto de investigación sobre la evaluación de las competencias del juicio clínico del proceso de enfermería en los estudiantes del 4to semestre en la Facultad de Enfermería n° 2 de la Universidad Autónoma del Estado de Guerrero. Revista Dilemas. Disponible en:
<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Secretaría de Salud. Norma Oficial Mexicana NOM- 019-ssa3-2013, *Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud*. DOF: 02/09/2013, para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud. DOF: 02/ 09/ 2013. Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=02/09/2013.

Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina (2016) Diagnósticos Municipales Abra Pampa. Disponible en:
<http://www.observatorio.gov.ar/media/k2/attachments/AbraZPampa.pdf>

Simons Morales, P. (2017). Variabilidad y calidad de la práctica clínica de enfermería en pacientes con Diabetes mellitus, hospitalizados. *Revista Ciencia Y Tecnología*, (20), 67-90. Recuperado de :
<https://doi.org/10.5377/rct.v0i20.5496>

Sifuentes León, O.G (2016) Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospitalaria Trujillo Perú. Disponible en :
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>

Strasser, G. (2011) Practicas y representaciones en torno a los procesos de salud – enfermedad en la población de Azampay. Disponible en :
<https://doi.org/10.35537/10915/5336>

Torres Esperon, M y Urbina Laza, O. (2008). Funciones y competencias en Enfermería. Autores Cubanos. Libros de la Biblioteca Virtual de Salud Cuba. Disponible en: <http://gsdl.bvs.sld.cu>

Turienzo, R. (2016) El pequeño libro de la Motivación. Editorial Alienta. Disponible en :
https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/34/33578_EL_PEQUENO_LIBRO_DE_LA_MOTIVACION.pdf

Vroom, V. (1964). Some Personality Determinants of the Effects of Participation.

London: Routledge, <https://doi.org/10.4324/9780429260995>

Vidal PF, García RE, Hernández CA, et al. Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. Rev Sanid Milit Mex. 2018;72(1):24-31.

Villafranca López, I.B (2017) Clima organizacional y atención a usuarios de la Municipalidad de Yungay. Huaraz. Perú Disponible en :
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9632/Tesis_58347.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO I. Modelo de Nota de autorización

Abra pampa ,29 de abril del 2019.

A LA DIRECTORA REGIONAL

DRA.:

S...../.....D:

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted como estudiantes del último año de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad Nacional de Córdoba, con modalidad a distancia, del ciclo lectivo 2.019, a fin de solicitarle autorización y consentimiento de llevar a cabo la realización de una entrevista semiestructurada, a los usuarios en la sala de espera del servicio de consultorio externo de clínica médica de dicho nosocomio, con el fin de recolectar datos y conocer cuál es la “expectativa” que tienen sobre el accionar de la enfermera, dichos datos serán utilizados para el informe de investigación, como requisito para aprobar la materia de Taller final.

Para ello, se brindará una breve información del alcance del cuestionario y del consentimiento informado, como requisito de participación.

Sin otro particular le agradecemos su colaboración.

ANEXO II. Modelo de Nota de autorización.

Abra Pampa, 29 de abril del 2019.

AL. JEFE DE ENFERMERÍA

LIC. PATAGUA JOSÉ

S...../.....D:

Las que suscriben, estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad Nacional de Córdoba, con modalidad a distancia, del ciclo lectivo 2019.

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted para solicitarle autorización y consentimiento de llevar a cabo la realización de una entrevista semiestructurada, a los usuarios en la sala de espera del servicio de consultorio externo de clínica médica de dicho nosocomio, con el fin de recolectar datos y conocer cuál es la “expectativa” que tienen sobre el accionar de la enfermera, dichos datos serán utilizados para el informe de investigación, como requisito para aprobar la materia de Taller final.

Para ello, se brindará una breve información del alcance del cuestionario y del consentimiento informado, como requisito de participación.

Sin otro particular le agradecemos su colaboración.

ANEXO III. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por estudiantes de la Licenciatura de Enfermería de la Universidad Nacional de Córdoba. La meta de este estudio es conocer cuál es la expectativa de los usuarios sobre el accionar de la enfermera de consultorio externo de clínica médica del Hospital Nuestra Señora del Rosario. Abra Pampa. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de una entrevista semiestructurada. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán valoradas según las frecuencias de respuestas, de esta manera se mantendrán en anonimato. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

He sido informado sobre la meta de esta investigación:

Me han indicado también que tendré que responder una entrevista semiestructurada, la cual será gravada para luego transcribirlas y volcarlas a dicho trabajo. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

ANEXO IV. Instrumento de recolección de datos.

Prueba Piloto

CEDULA DE ENTREVISTA

Fecha:

El presente instrumento tiene como propósito conocer las expectativas que tienen los usuarios sobre el accionar de la enfermera de consultorio externo de Clínica Médica del Hospital Nuestra Señora del Rosario de La Ciudad de Abra Pampa.

1- Datos sociodemográficos

Edad

- 17 a 24 años
- 25 a 34 años
- 35 a 44 años
- 45 a 54 años
- 55 a 64 años o 65 años y mas

Sexo

- Femenino
- Masculino

Nivel de instrucción

- Primaria completa
- Primaria incompleta
- Secundaria incompleta
- Secundaria completa
- Terciario

Frecuencia de consulta según la procedencia del usuario: (marque con x)

- Abra Pampa capital
- Interior

- Usuario frecuente siempre consulta.....
- Usuario poco frecuente o esporádico.....
- Usuario que consulta por única vez.....

SUB DIMENSION ACTIVIDADES INDEPENDIENTES

Se explicará al usuario en qué consisten las actividades independientes de enfermería.

Marque la opción que responda el usuario

- 1) ¿Qué expectativa tiene cuando la enfermera realice la valoración control de signos o control de peso y talla?
 - a) Que se muestre segura de lo que hace.....
 - b) Que sea rápida durante la atención.....
 - c) Que sea cuidadosa.....

SUB DIMENSION ACTIVIDADES DEPENDIENTES

Se explicará al usuario en qué consisten las actividades dependientes de enfermería.

Marque la opción que responda el usuario

- 2) ¿Qué expectativa tiene cuando la enfermera realice la curación de heridas o coloque un inyectable?
 - d) Que se muestre segura de lo que hace.....
 - e) Que sea cuidadosa.....
 - f) Que no provoque dolor.....

DIMENSION RELACION/ ENFERMERO PACIENTE

- a) Se explicará brevemente al usuario en qué consisten las relaciones de enfermería con el paciente, respecto a la información que brinda:

Marque la opción que responda el usuario

- 3) ¿Qué expectativa tiene al momento de que la enfermera brinde información sobre su estado de salud, cuidados etc durante la consulta?
 - g) Que use palabras entendibles.....
 - h) Que se refiera al tema de mi salud o sea concreta.....
 - i) Que sea clara en su vocabulario.....
- b) Se explicará brevemente al usuario en qué consisten las relaciones de enfermería con el paciente, respecto al trato:

Marque la opción que responda el usuario

- 4) ¿Qué expectativa tiene sobre el trato que espera recibir de la enfermera, antes, durante y después de la consulta?
 - j) Que se muestre amable en todo momento.....
 - k) Que guarde el pudor del paciente o sea discreta.....

GRACIAS POR SU COLABORACION ;

TABLA MATRIZ

Datos sociodemográficos:

USUARIO	EDAD					SEXO		NIVEL DE FORMACION					PROCEDENCIA	
	17-24	25-34	35-44	45-54	55-65	F	M	PC	PI	SC	SI	T	ABRAPAMPA	INTERIOR
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
total														

Referencia: F: femenino M: masculino. PC: primaria completa, PI: primaria incompleto, SC: secundario completo, SI: secundario incompleto, T: terciario.

usuarios	ACCIONES INDEPENDIENTES												ACCIONES DEPENDIENTES					
	Rapidez				Seguridad				Cuidadosa				Cuidadosa		Seguridad		no causa dolor	
	V	P	T	T/P	V	P	T	T/P	V	P	T	T/P	CI	CH	CI	CH	CI	CH
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		
TOTAL																		

Referencia: V: valoración, P control de presión, T/P: control de peso y talla.

CI: colocación de inyectables, CH: curación de heridas.

Relación interpersonales										
	INFORMACION					TRATO				
Usuarios	Clara		Concreta		Entendible		amabilidad		discreción	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
TOTAL										