



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

**GUIA EDUCATIVA SOBRE CALIDAD
DE ATENCION QUE PRESTA EL
PERSONAL DE ENFERMERIA DEL
SUBCENTRO DE SALUD SAN PABLO Y
SU RELACION CON EL NIVEL DE
SATISFACCION DEL USUARIO**

Autoras:

Cañarejo Andrea
Pabón Paola

Tutora:

Lic. Msc Aída Guzmán

2012

IBARRA-OTAVALO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

MISIÓN

“La Universidad Técnica del Norte es una academia de carácter público, tiene como misión esencial contribuir al desarrollo educativo, científico, tecnológico, socioeconómico y cultural de la región norte del país a través de la generación y difusión del conocimiento. Forma profesionales críticos, creativos, capacitados, humanistas y éticos comprometidos con el cambio social y con la preservación del medio ambiente”.

VISIÓN

“En los próximos cinco años la Universidad Técnica del Norte será una entidad legalmente acreditada con reconocimiento académico, científico y social; dispuesta a alcanzar la excelencia y el mejoramiento continuo. Los procesos de formación integral de los profesionales, la investigación científica y tecnológica, la producción de pensamiento y la vinculación con la colectividad, orientarán de manera efectiva el desarrollo sostenible de la región y el país. Una gestión universitaria de calidad diversificará los vínculos con el entorno, garantizará su pertinencia y contribuirá en el

progreso social y humano de los pueblos y culturas que habitan la nación”.

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD.

MISIÓN.

Facultad Ciencias de la Salud es una Unidad Académica de educación superior, pública y acreditada, forma profesionales de excelencia, éticos, críticos, humanistas, líderes y emprendedores con responsabilidad social; con capacidades para diagnosticar, prevenir, promocionar y recuperar la salud de la población contribuyendo así en el mejoramiento de calidad de vida; se vincula con la comunidad, con criterios de sustentabilidad para aportar al desarrollo social, económico, cultural y ecológico de la región y del país.

VISIÓN

La Facultad Ciencias de la Salud en el próximo quinquenio continuará mejorando los procesos académicos – administrativos con fines de acreditación que se constituirá en referente en la formación de profesionales competentes, humanistas y éticos que contribuyan a mejorar la calidad de vida y salud de la sociedad.

ESCUELA DE ENFERMERÍA.

MISIÓN

“Formar profesionales de Enfermería con conocimientos científicos, técnicos, éticos y humanísticos que contribuyan a resolver los problemas de salud de la Población”

VISIÓN

“La carrera de Enfermería será acreditada y constituirá en un referente de Excelencia Regional”

INTRODUCCION

La necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados de enfermería ha llevado a realizar estudios acerca de la calidad de la atención.

A pesar que todos quienes ejercemos alguna profesión de la salud entendemos muy fácil y claramente a qué nos referimos con el enunciado de "Calidad en Atención de Enfermería ", son muchos los conceptos que queremos hacer emerger en primer lugar.

No es fácil describir qué entendemos corporativamente por "calidad en atención de Enfermería". Hay muchas respuestas porque son muchos los ámbitos a los que nos podemos estar refiriendo.

Por lo tanto la Calidad, es la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia percepción o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión".

Por tal motivo, se considera de interés revisar los aspectos relacionados con la calidad y su control, dada la vigencia actual de los conocimientos sobre este tema, para continuar dando cumplimiento a los propósitos, metas y directrices del Sistema de Salud y de esta manera brindar una mejor atención al usuario que asiste a esta unidad.

OBJETIVOS.

General.

Optimizar la atención de enfermería hacia el usuario mejorando las destrezas en el subcentro de salud “San Pablo”, perteneciente a la ciudad de Otavalo.

Específicos.

- Socializar la guía educativa con profesional de enfermería del Subcentro de salud “San Pablo” para cumplir con el propósito de satisfacer al usuario.
- Aportar con conocimientos sobre la empatía y respeto y al personal de enfermería con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales enfermería-usuario.
- Deducir conjuntamente con el profesional de enfermería sobre la necesidad de calidad en la atención al usuario.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

¿Qué es la calidad de atención de enfermería?

Es la capacidad del servicio de enfermería de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas en salud del usuario, con la aplicación de la ciencia y tecnología médica de tal manera que produzca al máximo de beneficios y el mínimo de riesgos para la salud del usuario.

Dimensiones de calidad.

Las dimensiones de calidad están enfocadas en:

- Puntualidad
- Prontitud en la atención
- Información
- Trato Humano
- Privacidad
- Comodidad
- Confidencialidad con respeto anamnesis y respeto
Ex. físico
- Consejería: Escucha y Orienta.
- Presentación Personal.



¿Qué es la satisfacción del usuario?

Es la expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente.



RECOMENDACIONES GENERALES PARA MEJORAR LA ATENCION EN ENFERMERIA

Se propone al personal de enfermería atender las siguientes recomendaciones para evitar y prevenir las inconformidades de los usuarios.

Comunicación efectiva interpersonal enfermera(o)-usuario

El personal de enfermería en todo momento causa un impacto personal mediante su comunicación. Por ello se requiere de competitividad profesional y de multihabilidades para una relación armónica en la relación enfermera(o) – usuario

Para comprender mejor a los usuarios, el profesional de enfermería, tiene que dar atención a lo que hace y a lo que dice; son tan importantes las conductas que parecen ser inconscientes, como aquellas que dependen del pensamiento reflexivo. Por tanto para una comunicación efectiva es necesario



tratar de comprender qué conductas inconscientes pueden ser expresiones no deseadas.

Las habilidades que el personal de enfermería debe desarrollar para una

Comunicación interpersonal efectiva, tenemos:

1. Comportamiento visual: Es la habilidad más importante en el impactopersonal, va más allá de una mirada casual y requiere de atención.



2. Postura y movimiento.- La confianza generalmente se expresa a través de una excelente postura. La recomendación es mantener erguida la parte superior del cuerpo.

3. El vestir y el aspecto. El uniforme es una forma de identidad para los pacientes, las características del mismo reflejan valores como: responsabilidad, limpieza y confianza.

4. Voz y variedad vocal. La voz es una herramienta valiosa para el trabajo de enfermería, puede transmitir

: confianza, seguridad, energía, emoción y entusiasmo al usuario.

5. Lenguaje: Explique con lenguaje claro y sencillo los cuidados que se proporcionan al usuario.

6. Atención: Favorezca un ambiente de confianza para que expresen sus dudas, sentimientos y emociones, atendiendo así de inmediato la solicitud de ayuda o apoyo y explicándole en su caso las situaciones que pudieran retrasar la misma.

La empatía

La empatía es la capacidad que posee el profesional de enfermería para pensar y sentir dentro del mundo interno del usuario. Es la actitud en la cara del profesional de enfermería que dice al usuario: “me importa su situación.”

Tensiones y Dificultades del Profesional de Enfermería

¿Cuántas veces hemos, como profesionales de enfermería, pensado o dicho estas frases?

- “¡El usuario no me hace caso!”



- “Parece que el usuario desconfía de mí.”
- “No hay manera de dialogar con ese usuario.”

Aunque trabajemos con buenas intenciones, a menudo sentimos que la comunicación con el usuario es difícil. En la mayoría de los casos, el problema principal es que el profesional de enfermería no está utilizando, en su comunicación con el usuario, la técnica de la empatía.

Los Beneficios de Mostrar Empatía

Para el usuario: los beneficios de que el profesional de enfermería le muestre empatía son

- Se siente más comprendido
- Se siente aceptado
- Nota que tiene permiso para expresar sus emociones
- Le ayuda a confiar
- Se siente menos solo con su situación
- Escucha al profesional de enfermería con más receptividad
- Aumenta su auto-estima
-



Para el profesional de enfermería: las ventajas de utilizar la empatía son:

- Pierde menos tiempo ya que se crea un ambiente de conexión, intentando convencer al usuario que cambie de actitud.
- Le ayuda a comprender mejor al usuario
- Crea un ambiente más relajado y esto reduce la posibilidad de “quemarse”
- Nota que es más eficaz y eso crea más satisfacción con el trabajo
- Le ayuda a mantener su identidad y rol en la Relación de Ayuda
- Aumenta su sensación de ser “humano”
- Reduce la posible tensión con el usuario.

Ejemplos de Empatía

El usuario dice: “Es mucho esfuerzo para mí tener que hacer esta dieta y tomar la medicación.”

NO ES EMPATÍA DECIRLE: “Sí, pero ya sabe usted que lo tiene que hacer”.

Lo que el usuario necesita no es que le repitan lo que ya sabe, sino



que alguien muestre que entiende sus dificultades.

ES EMPATÍA DECIR: “Entiendo que es un gran esfuerzo para usted; no debe ser fácil.

¿Cómo cree que yo le puedo ayudar?”

El profesional de enfermería refleja lo que siente el usuario (que es mucho esfuerzo seguir la dieta y tomar la medicación), para mostrarle que le ha oído y entendido. También le ofrece ayuda.

El Respeto

¿Qué es respetar?

El respeto consiste en tratar al usuario como a nosotros nos gustaría ser tratados, con todos sus derechos como ser humano y como sujeto de su propia vida y no como objeto del sistema de salud.



Ejemplos de Falta de respeto por parte del profesional de enfermería

Cuando no respetamos al usuario se hace el trabajo más difícil, porque la comunicación es imposible. La

tensión e incomunicación que resultan impiden el trabajo de enfermería.

La manera de como pensamos del usuario: todo lo que pensamos se nota en la mirada y en el tono de voz, proyectándolo hacia el usuario haciendo así que el mismo se ponga a la defensiva o se enfade.

Trivializar: no se muestra respeto al usuario cuando se menciona las siguientes frases: “No es para tanto”. “No pasa nada”. “¡Anítese!”. “No lo vea así”. “Bueno, hay días buenos y malos. Mañana lo verá de otra manera”.



“No se adelante a los acontecimientos”.

No mantener su privacidad: A veces, sin darnos cuenta, los profesionales de enfermería tratamos el cuerpo del paciente sin respeto. Es importante tener en cuenta su intimidad, asegurarnos de descubrir lo menos posible el cuerpo cuando se hace la higiene o cualquier intervención, haciéndolo con delicadeza, pidiendo permiso y saludando

Hacerle sentir como si fuera un estorbo: al decir frases como: “¿Otra vez por aquí?”. “¿Qué pasa ahora?”. “Que tengo mucho trabajo”. “¿Cree usted que es el único paciente?”.

Darle a entender que pensamos que exagera: Es una falta de respeto comunicarle que pensamos que exagera con comentarios como: “¿Realmente le duele tanto?”. “Hay gente que está peor”

En conclusión: La mejor manera de saber cómo mostrar respeto a los pacientes es imaginarnos cómo nos gustaría ser tratados

CONCLUSIONES

La atención de enfermería hacia el usuario que acude al Subcentro de salud de “San Pablo” mejorara al ser aplicada la guía de información elaborada de acuerdo a la percepción del usuario, para satisfacer sus necesidades en todo momento y que signifique para el profesional una verdadera realización de su profesión.

Se logró concientizar al personal de enfermería la importancia de mantener una relación interpersonal usuario-profesional para evitar las desinformaciones, insatisfacción en el cuidado de enfermería y demandas por maltrato físico.

El brindar una atención de calidad es servicio de todas las unidades de salud, por lo al ser aplicada la guía de información se hace hace factible cumplir con esta normativa a cabalidad.

RECOMENDACIONES

Socializar la guía de información con los profesionales de enfermería de otras unidades de salud, para que de esta manera cumplir con la ley del sistema de Único de salud como es de: Promover un sistema de calidad integral, con especial énfasis en la satisfacción del usuario.

El personal de enfermería está obligado a capacitarse y actualizarse continuamente en los cuidados del usuario (Proceso de Atención de Enfermería), considerando que tienen en sus manos el don más preciado del hombre, la vida.

Las relaciones interpersonales usuario-profesional, deben ser fundamentales en las labores diarias, ya que a través de estas podemos lograr una buena comunicación y confianza por parte de los usuarios, por lo que conlleva a ser calificados como un Subcentro que brinda una atención con calidad.

BIBLIOGRAFIA

Recomendaciones para mejorar la atención de enfermería, autoras, Elizabelt Cortes Valenzuela, año 2008

LINCOGRAFIA.

Calidad de Atención en Enfermería – la Lic. Elizabeth Molina-Unidad de Gestión de Enfermería, <http://www.hacfsa.Gov.ar/es/publicacion.php?Publicacion=149>

Recomendaciones para mejorar la atención en enfermería; Rev Enferm IMSS 2010;12 (1): 49-56 49, disponible: www.medicina.com/pdfs/enfermeria_imss/eim-2010/eim041h.pdf