

GUÍA

DE INFORMACIÓN
DIRIGIDA AL
PERSONAL DE
ENFERMERÍA
SOBRE LA
CALIDAD DE
ATENCIÓN HACIA
EL USUARIO.



Misión y Visión Universidad Técnica del Norte.....	1
Misión y Visión Carrera de Enfermería.....	2
Misión y Visión Hospital “San Luis Gabriel Dávila	2
Introducción.....	3
Objetivos.....	4
Alcance.....	4
Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario.....	4
¿Qué es la calidad de atención de enfermería?.....	4
Dimensiones de calidad.....	4
¿Qué es la satisfacción del usuario?.....	5
Recomendaciones generales para mejorar la atención en enfermería....	6
Sencillos pasos para hacer sentir bien al paciente.....	7
La empatía.....	8
Los beneficios de mostrar empatía.....	8
El respeto.....	9
¿Qué significa “respetar”?.....	9
Bibliografía.....	10
Linkografía.....	11





UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

MISIÓN

“La Universidad Técnica del Norte es una institución de educación superior, pública y acreditada, forma profesionales de excelencia, críticos, humanistas, líderes y emprendedores con responsabilidad social; genera, fomenta y ejecuta procesos de investigación, de transferencia de saberes, de conocimientos científicos, tecnológicos y de innovación; se vincula con la comunidad, con criterios de sustentabilidad para contribuir al desarrollo social, económico, cultural y ecológico de la región y del país”.

VISIÓN

“La Universidad Técnica del Norte, en el año 2020, será un referente regional y nacional en la formación de profesionales, en el desarrollo de pensamiento, ciencia, tecnológica, investigación, innovación y vinculación, con estándares de calidad internacional en todos sus procesos; será la respuesta académica a la demanda social y productiva que aporta para la transformación y la sustentabilidad”.





CARRERA DE ENFERMERÍA

CARRERA 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.

HOSPITAL “LUIS GABRIEL DÁVILA”

MISIÓN

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a Políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red en el marco de la justicia y equidad social

VISIÓN

Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.



INTRODUCCIÓN

Ser una enfermera no se trata de clases o materias, se trata de ser nosotros mismos. Ningún libro puede enseñarte cómo llorar con un paciente. Ninguna clase puede enseñarte cómo decirle a una familia que su padre está muriendo. Ningún profesor puede enseñarte cómo encontrar la dignidad dando un baño en cama. Ser enfermera no se trata de píldoras o inyecciones... se trata de poder amar a las personas cuando están en sus momentos más débiles.

La calidad de la atención es la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. Las profesionales y específicamente la enfermería enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con calidad a los pacientes. La satisfacción del paciente es importante, la enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente la preocupación por la calidad de la atención y satisfacción.

El presente trabajo procura servir como una guía de información sobre la calidad de atención que debe brindar el personal de enfermería y de esta manera brindar una mejor atención al usuario que asiste a esta unidad.

INTRODUCCIÓN





OBJETIVO

Incentivar al personal de enfermería que oferte al usuario atención de calidad, seguridad para la plena satisfacción en los servicios recibidos.

Alcance

Personal de enfermería del Hospital Luis G Dávila

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:

- a. Puntualidad
- b. Prontitud en la atención



**CALIDAD
DE
ATENCIÓN**

- c. Información
- d. Trato Humano
- e. Privacidad
- f. Comodidad
- g. Confidencialidad con respeto anamnesis y respeto Ex. físico
- h. Consejería: Escucha y Orienta.
- i. Presentación Personal. (Ponce, Reyes , & Ponce , 2010)

¿Qué es la satisfacción del usuario?

La satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud, las relaciones médico-paciente, enfermera-paciente, han sido entendidas como elementos fundamentales para la satisfacción del paciente (Elizondo, Quiroga, Palomares, & Martínez, 2011).

SATISFACCIÓN DEL USUARIO



RECOMENDACIONES GENERALES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

Se propone al personal de enfermería atender las siguientes recomendaciones para evitar y prevenir las inconformidades de los usuarios: Comunicación efectiva interpersonal enfermera – usuario, el personal de enfermería en todo momento causa un impacto personal mediante su comunicación. Para comprender mejor a los usuarios, el profesional de enfermería, tiene que dar atención a lo que hace y a lo que dice.

Las habilidades que el personal de enfermería debe desarrollar para una Comunicación interpersonal efectiva, tenemos:

- a. **Comportamiento visual:** Es la habilidad más importante en el impacto personal, va más allá de una mirada casual y requiere de atención.
- b. **Postura y movimiento:** La confianza generalmente se expresa a través de una excelente postura. La recomendación es mantener erguida la parte superior del cuerpo.
- c. **El vestir y el aspecto:** El uniforme es una forma de identidad reflejan valores como: responsabilidad, limpieza y confianza.
- d. **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.



RECOMENDACIONES

- e. **Lenguaje:** Explique con lenguaje claro y sencillo.
- f. **Atención:** Favorezca un ambiente de confianza para que expresen sus dudas, sentimientos y emociones, atendiendo de inmediato la solicitud o la inquietud que tiene el usuario. (Ochoa, y otros, 2010)

SENCILLOS PASOS PARA HACER SENTIR BIEN AL PACIENTE

- a. Salude a su usuario haga que se sienta a gusto y cómodo, recuerde que cuando usted saluda al usuario y le da la bienvenida usted es la imagen del Hospital.
- b. Concédales valor a los usuarios, hágale saber porque piensa que es importante, cada persona es única e irrepetible.
- c. Pregunte al usuario en que le puede servir averigüe lo que necesita
- d. Escuche al usuario y entiéndale, centre toda su atención en el usuario.
- e. Ayude al usuario a conseguir lo que quiere para poder satisfacer las necesidades del usuario.
- f. Invite al usuario a que regrese dígame que siempre será bienvenido. (Gallardo , 2013)



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.

Los Beneficios de Mostrar Empatía

Los beneficios de que el profesional de enfermería le muestre empatía al usuario son:

- a. Se siente más comprendido
- b. Se siente aceptado
- c. Nota que tiene permiso para expresar sus emociones
- d. Le ayuda a confiar
- e. Se siente menos solo con su situación
- f. Escucha al profesional de enfermería con más receptividad
- g. Aumenta su autoestima (Mora & Sánchez, 2010)

EMPATÍA



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. El respeto es uno de los valores morales más importantes del ser humano, es fundamental para lograr una buena interacción, es importante saber que el respeto debe ser mutuo enfermera- usuario, respetar también es ser tolerante.

¿Qué significa “respetar”?

Respetar implica:

- a. Querernos a nosotros mismos, aceptarnos, valorarnos y sentir que merecemos el aprecio y el cariño de los demás.
- b. Empatizar; ponerse en el lugar del otro y comprender qué siente y cómo siente.
- c. Aceptar la diversidad, la multiculturalidad, la convivencia con los demás. Todos somos diferentes, pero iguales en el fondo.
- d. Valorar todo lo que nos rodea, cuidarlo, mimarlo, a veces los detalles constituyen el todo.
- e. Considerar y tener en cuenta aquellas normas sociales que facilitan la convivencia. De esta manera aprenderemos a aceptar al otro, sus derechos, sus necesidades, sus opiniones (Soto , 2011)

RESPETO





BIBLIOGRAFÍA

1. Gallardo , M. (2013). Sencillos pasos para hacer sentir bien al usuario. rev humanistica, P 78.
2. Mora , H., & Sánchez, J. (2010). Empatía y desgaste profesional en enfermeras del area de salud . REV ENF, P 10.
3. Ochoa, V., Lee, M., Arroyo, G., Jiménez, J., Terrazas, S., Camacho , B., . . . Carmona , B. (2010). Recomendaciones para mejorar la atención en enfermería. Revista CONAMED, Vol. 8,, P 79.
4. Ponce, J., Reyes, H., & Ponce , G. (2010). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Rev Enferm IMSS, P 33.
5. Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A., & Gómez, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem, p 455.
6. Soto , M. (2011). Educar con respeto un valor en alza. rev de educacion extramural , p 93.
7. Aguirre, H., Zavala, J., Hernández, F., & Fajardo, G. (2010). Calidad de la atención médica y seguridad del paciente quirúrgico. Error médico, mala práctica y responsabilidad profesional. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Cari



BIBLIOGRAFÍA

8. be, España y Portugal, P 457
9. Borre, Y. (2013). Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución prestadora de servicios en Barranquillas. Universidad nacional de Colombia,

LINKOGRAFÍA

1. <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/1771/1/Empatia-y-desgaste-profesional-en-enfermeras-del-area-de-salud-mental-y-psiquiatica.html>
2. http://www.gestionhumanaconsultores.com/prueba1/index.php?option=com_content&view=article&id=87&Itemid=37
3. http://www.anpebadajoz.es/autodidacta/autodidacta_archivos/numero_6_archivos/m_p_s_ruiz.pdf

LINKOGRAFÍA





AUTORA
María Belén Bolaños Sánchez
TUTORA
Lic. Katty Cabascango

2015 - 2016