



FATORES QUE INTERFEREM NA QUALIDADE DA PRÁTICA DE ENFERMAGEM:

Autonomia e processo de cuidar 2

MARCUS FERNANDO DA SILVA PRAXEDES
(Organizador)



Atena
Editora

Ano 2023



FATORES QUE INTERFEREM NA QUALIDADE DA PRÁTICA DE ENFERMAGEM:

Autonomia e processo de cuidar 2

MARCUS FERNANDO DA SILVA PRAXEDES
(Organizador)

Atena
Editora

Ano 2023

Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Bruno Oliveira

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2023 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2023 Os autores

Copyright da edição © 2023 Atena

Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena

Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-Não-Derivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial**Ciências Biológicas e da Saúde**

Profª Drª Aline Silva da Fonte Santa Rosa de Oliveira – Hospital Federal de Bonsucesso

Profª Drª Ana Beatriz Duarte Vieira – Universidade de Brasília

Profª Drª Ana Paula Peron – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília

Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás

Profª Drª Camila Pereira – Universidade Estadual de Londrina

Prof. Dr. Cirênio de Almeida Barbosa – Universidade Federal de Ouro Preto

Profª Drª Daniela Reis Joaquim de Freitas – Universidade Federal do Piauí
 Profª Drª Danyelle Andrade Mota – Universidade Tiradentes
 Prof. Dr. Davi Oliveira Bizerril – Universidade de Fortaleza
 Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão
 Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
 Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
 Profª Drª Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina
 Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
 Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
 Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
 Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
 Profª Drª Fernanda Miguel de Andrade – Universidade Federal de Pernambuco
 Profª Drª Fernanda Miguel de Andrade – Universidade Federal de Pernambuco
 Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra
 Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
 Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
 Prof. Dr. Guillermo Alberto López – Instituto Federal da Bahia
 Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
 Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
 Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará
 Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Delta do Parnaíba – UFDP
 Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
 Prof. Dr. José Aderval Aragão – Universidade Federal de Sergipe
 Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
 Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
 Profª Drª Kelly Lopes de Araujo Appel – Universidade para o Desenvolvimento do Estado e da Região do Pantanal
 Profª Drª Larissa Maranhão Dias – Instituto Federal do Amapá
 Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
 Profª Drª Luciana Martins Zuliani – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
 Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
 Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
 Profª Drª Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará
 Prof. Dr. Maurilio Antonio Varavallo – Universidade Federal do Tocantins
 Prof. Dr. Max da Silva Ferreira – Universidade do Grande Rio
 Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
 Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
 Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
 Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
 Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
 Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
 Profª Drª Sheyla Mara Silva de Oliveira – Universidade do Estado do Pará
 Profª Drª Suely Lopes de Azevedo – Universidade Federal Fluminense
 Profª Drª Taísa Ceratti Treptow – Universidade Federal de Santa Maria
 Profª Drª Vanessa da Fontoura Custódio Monteiro – Universidade do Vale do Sapucaí
 Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
 Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
 Profª Drª Welma Emídio da Silva – Universidade Federal Rural de Pernambuco

Fatores que interferem na qualidade da prática de enfermagem: autonomia e processo de cuidar

Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Flávia Roberta Barão
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizador: Marcus Fernando da Silva Praxedes

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)	
F254	<p>Fatores que interferem na qualidade da prática de enfermagem: autonomia e processo de cuidar 2 / Organizador Marcus Fernando da Silva Praxedes. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2023.</p> <p>Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-65-258-0959-5 DOI: https://doi.org/10.22533/at.ed.595231001</p> <p>1. Enfermagem. 2. Saúde. I. Praxedes, Marcus Fernando da Silva (Organizador). II. Título.</p> <p style="text-align: right;">CDD 610.73</p>
Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.

DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código Penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.

Apresentamos a coletânea “Fatores que interferem na qualidade da prática de enfermagem: autonomia e processo de cuidar”. O objetivo principal é apresentar de forma categorizada e clara estudos desenvolvidos em diversas instituições de ensino e pesquisa nacionais e internacionais.






Estão reunidos aqui trabalhos referentes à diversas temáticas que envolvem e servem de base para a formulação de políticas públicas, atualização e melhor desenvolvimento da gestão em saúde e enfrentamento dos fatores que interferem na qualidade da prática de enfermagem e que são fundamentais para a garantia da autonomia e do processo de cuidar com qualidade.

O volume 1 aborda temas como o manejo da dor em recém-nascidos prematuros; cuidado a pacientes em sepse; amamentação; assistência às mulheres grávidas e puérperas; promoção da saúde na infância e adolescência; violência obstétrica; infecções de transmissão sexual; trabalho da enfermagem na pandemia da Covid-19 e gerenciamento de riscos; prevenção de infecções hospitalares e o processo de acompanhamento e mediação entre supervisionado e supervisor.

O volume dois traz estudos que abordam questões sobre a qualidade do cuidado em saúde; acolhimento em oncologia; atenção à saúde da mulher; bioética na saúde; comunicação em saúde; atendimento pré-hospitalar, de urgência e emergência e tratamento intensivo; assistência a vítimas de queimadura; assistência ao paciente idoso, ao portador de doenças no trato gastrointestinal, a pessoas com transtorno do espectro autista; saúde da população indígena; gestão do trabalho em enfermagem, estresse ocupacional e práticas sobre o descarte de medicamentos não utilizados e vencidos.

Os trabalhos científicos apresentados nesse livro poderão servir de base para uma melhor qualidade da prática da enfermagem. Nesse sentido, a Atena Editora se destaca por possuir a estrutura capaz de oferecer uma plataforma consolidada e confiável para estes pesquisadores exporem e divulguem seus resultados.


Marcus Fernando da Silva Praxedes

CAPÍTULO 1	1
ACOLHIMENTO COM EQUIPE MULTIDISCIPLINAR EM UMA UNIDADE DE ONCOLOGIA	
Silvana da Silva Moraes de Macedo Joisy Aparecida Marchi de Miranda	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.5952310011	
CAPÍTULO 2	5
CALIDAD DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN. HOSPITAL BÁSICO “DR. JOSÉ GARCÉS RODRÍGUEZ”, SALINAS 2013 – 2014	
Carmen Obdulia Lascano Espinoza Jeffrey John Pavajeau Hernández Zully Shirley Diaz Alay Sonia Apolonia Santos Holguin	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.5952310012	
CAPÍTULO 3	15
ATENÇÃO PRIMÁRIA DA SAÚDE DA MULHER: NA PREVENÇÃO DO CÂNCER DE COLO DO ÚTERO NO ESTADO DA BAHIA	
Sara de Jesus Ricardo Débora Cláudia Sarmiento	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.5952310013	
CAPÍTULO 4	31
QUESTÕES Y PROBLEMAS BIOÉTICOS EM PROFISSIONAIS DE SAÚDE COM EUTANÁSIA, SEDAÇÃO PALIATIVA E SUICÍDIO ASSISTIDO	
Carlos Manuel Nieves Rodriguez David Gómez Santos	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.5952310014	
CAPÍTULO 5	40
PRESENÇA DE ELEMENTOS ESSENCIAS DA COMUNICAÇÃO EM ENFERMEIROS NO CUIDADO À PESSOA EM SITUAÇÃO CRÍTICA	
Cristina Raquel Batista Costeira Cátia Alexandra Suzano dos Santos Nelson Jacinto Pais Ana Beatriz Costa Duarte Beatriz Gaspar Lucas Joana Filipa Ferreira Sampaio Tatiana Sofia Sousa Ramos	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.5952310015	
CAPÍTULO 6	48
O ENFERMEIRO E SEU PROTAGONISMO NO ATENDIMENTO PRÉ-	

HOSPITALAR MÓVEL AO PACIENTE COM TRAUMA RAQUIMEDULAR

Emily Souza Cruz

Robson Vidal

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5952310016>**CAPÍTULO 7 61****CONHECIMENTOS E DESAFIOS SOBRE PARADA E REANIMAÇÃO
CARDIOPULMONAR DOS TÉCNICOS EM ENFERMAGEM ATUANTE EM UM
HOSPITAL DO INTERIOR GAÚCHO**

Sandra Maria de Mello Cardoso

Lucimara Sonaglio Rocha

Andressa Peripolli Rodrigues

Gisele Schliotefeldt Siniak


Suzete Maria Liques

Heron da Silva Mousquer

Neiva Claudete Brondani Machado

Marieli Teresinha Krampe Machado

Margot Agathe Seiffert

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5952310017>**CAPÍTULO 8 73****ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E
EMERGÊNCIA – REVISÃO DE LITERATURA**

Aline Lorena Oliveira da Cruz

Amanda Monteiro Correa


Bianca de Lima Dias

Carlos Alexandre Carvalho Coelho

Kely Alves da Costa

Manuely de Souza Soeiro

Talita Aparecida Barcelos da Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5952310018>**CAPÍTULO 9 81****IMPORTÂNCIA DA ENFERMAGEM NO CUIDADO AOS PACIENTES COM
QUEIMADURAS NO ÂMBITO HOSPITALAR**

Rosane da Silva Santana

Agrimara Naria Santos Cavalcante

Karine Martins Louriano

Cristiane Barros Galvão

Renata Pinheiro Pedra Fernandes

Roseane Costa Vale

Francisca Maria da Silva Freitas

David Sodré

Francinelia de Araújo Caland

Thalita Costa Ribeiro

Ana Cristina Ferreira Pereira

Adriana de Sousa Brandim


Kassia Rejane dos Santos
Maria Almira Bulcão Loureiro

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5952310019>

CAPÍTULO 10.....92

O PAPEL DO ENFERMEIRO NA PREVENÇÃO DO DELIRIUM PÓS-OPERATÓRIO EM IDOSOS


Carlos Pires Magalhães
João Ricardo Miranda da Cruz

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.59523100110>

CAPÍTULO 11 106

O PAPEL DO ENFERMEIRO(A) NA VISITA DOMICILIAR À PACIENTES IDOSOS ACAMADOS COM LESÃO POR PRESSÃO


Lucimário Santos Belmiro
Patrícia Honório Silva Santos

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.59523100111>

CAPÍTULO 12.....117

ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NAS REPERCUSSÕES DO ISOLAMENTO SOCIAL EM IDOSOS SOB CONTEXTO DA PANDEMIA DO COVID-19


Saulo Igor Santana da Silva
Patrícia Honório Silva Santos

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.59523100112>

CAPÍTULO 13..... 128

ATUAÇÃO DA ENFERMAGEM EM PACIENTES OSTOMIZADOS COM DOENÇA DE CROHN: REVISÃO DE LITERATURA


Isadora Uchoa de Andrade
Maira Rodrigues Nascimento
Walquiria Lene dos Santos

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.59523100113>

CAPÍTULO 14..... 148

O PAPEL DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM NO CUIDADO A PACIENTES COM TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA


Tales Martins Nascimento
Sara Tannus

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.59523100114>

CAPÍTULO 15.....161


CONTRIBUIÇÕES DO ENFERMEIRO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAUDE DA POPULAÇÃO INDÍGENA

Juliete Trantenmuller de Almeida
Juliana Menezes Lopes

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.59523100115>


CAPÍTULO 16..... 172**A REFORMA TRABALHISTA E SUAS IMPLICAÇÕES PARA GESTÃO DO TRABALHO EM ENFERMAGEM**

Antônio César Ribeiro
 Matheus Ricardo Cruz Souza
 Nivaldo Romko
 Patrícia da Costa Oliveira Vilela

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.59523100116>


CAPÍTULO 17..... 184**O ESTRESSE OCUPACIONAL ENTRE TRABALHADORES DE ENFERMAGEM SUBMETIDOS AO VÍNCULO PRECÁRIO, SEGUNDO A *JOB STRESS SCALE***

Antônio César Ribeiro
 Roseany Patrícia Silva Rocha
 Matheus Ricardo Cruz Souza

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.59523100117>


CAPÍTULO 18..... 196**O ENFERMEIRO E O CUIDADO AO PACIENTE COM PÉ DIABÉTICO: PRÁTICAS EDUCATIVAS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA**

Rosane da Silva Santana
 Wildilene Leite Carvalho
 David Sodré
 Agrimara Naria Santos Cavalcante
 Cristiane Costa Moraes de Oliveira
 Livia Cristina Frias da Silva Menezes
 Andressa Maria de Sousa Moura
 Maria Márcia Pereira Silva
 Beatriz Duailibe Alves
 Paula Belix Tavares
 Jhonny Marlon Campos Sousa
 Rafaela Soares Targino
 Maria Almira Bulcão Loureiro

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.59523100118>

CAPÍTULO 19.....206**CONHECIMENTO E PRÁTICAS SOBRE O DESCARTE DE MEDICAMENTOS NÃO UTILIZADOS E VENCIDOS**

Marcus Fernando da Silva Praxedes

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.59523100119>

SOBRE O ORGANIZADOR.....211**ÍNDICE REMISSIVO..... 212**

CAPÍTULO 2

CALIDAD DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN. HOSPITAL BÁSICO “DR. JOSÉ GARCÉS RODRÍGUEZ”, SALINAS 2013 – 2014

Data de aceite: 02/01/2023

Carmen Obdulia Lascano Espinoza

PhD. Investigador
Universidad Estatal Península de Santa
Elena. Ecuador
Santa Elena La Libertad, Ecuador

Jeffry John Pavajeau Hernández

Médico. Magister en Gerencia en Salud
para el Desarrollo Local
Universidad Estatal Península de Santa
Elena. Ecuador
Santa Elena La Libertad, Ecuador

Zully Shirley Diaz Alay

Licenciada en Enfermería. Magister en
Gerencia en Salud para el Desarrollo
Local
Universidad Estatal Península de Santa
Elena. Ecuador
Santa Elena La Libertad, Ecuador

Sonia Apolonia Santos Holguin

Licenciada en Enfermería. Magister en
Gerencia de Innovaciones educativas
Universidad Estatal Península de Santa
Elena. Ecuador
Santa Elena La Libertad, Ecuador

de los pacientes, de allí la importancia de implementar métodos que permitan, evaluar la atención que se ofrece, sin embargo, son pocas las instituciones que consiguen aplicar estos parámetros. **Objetivo:** El presente trabajo tiene como objetivo general determinar la calidad del servicio de enfermería que brinda el Hospital Básico. “Dr. José Garcés Rodríguez” con relación a la atención en el área de hospitalización. **Metodología:** El presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, de campo y documental, que permitió evaluar las actividades predominantes del profesional de enfermería durante la atención a los pacientes en el Área de Hospitalización. La recolección de información se realizó a través de encuestas con preguntas cerradas, a usuarios internos, tomando como muestra los pacientes ingresados y las enfermeras que laboran en el área de hospitalización. **Resultados:** Se pudo evidenciar que el 90% de las enfermeras del área de hospitalización poseen el conocimiento necesario para brindar un servicio de calidad pero éste no se aplica en la atención a los pacientes, debido a que desempeñan funciones de forma rutinaria, y su accionar no produce ningún impacto, mientras que el 10% restante lo conforman

RESUMEN: Introducción: Los Centros Hospitalarios deben responder a las expectativas y necesidades prioritarias

los estudiantes en proceso de aprendizaje; también se pudo comprobar que el 100% de los usuarios encuestados no disponen de protocolos estandarizados y procedimientos que demuestren la calidad del servicio que se debe brindar. La variable que más sobresalió fue la atención que se ofrece al paciente y ésta debe ser más equilibrada y oportuna para que garantice su salud. **Conclusiones:** Por lo tanto, se determinó que al aplicar el proceso de atención de enfermería éste permitirá ofrecer un servicio de calidad, confiable, oportuno, efectivo y de forma profesional.

PALABRAS CLAVE: Hospitalización, Calidad, Servicio, Paciente, Proceso.

QUALITY OF NURSING SERVICE IN THE HOSPITALIZATION AREA. BASIC HOSPITAL “DR. JOSÉ GARCÉS RODRÍGUEZ”, SALINAS 2013 – 2014

ABSTRACT: Introduction: Hospital Centers must respond to the expectations and priority needs of patients, hence the importance of implementing methods that allow evaluating the care offered, however, there are few institutions that manage to apply these parameters. **Objective:** The general objective of this work is to determine the quality of the nursing service provided by the Basic Hospital. “Dr. José Garcés Rodríguez” in relation to care in the hospitalization area. **Methodology:** The present study is of a quantitative, descriptive, field and documentary type, which allowed evaluating the predominant activities of the nursing professional during the care of patients in the Hospitalization Area. The collection of information was carried out through surveys with closed questions, to internal users, taking as a sample the admitted patients and the nurses who work in the hospitalization area. **Results:** It was possible to show that 90% of the nurses in the hospitalization area have the necessary knowledge to provide a quality service, but this is not applied in patient care, because they perform functions on a routine basis, and their actions it does not produce any impact, while the remaining 10% is made up of students in the learning process; It was also possible to verify that 100% of the users surveyed do not have standardized protocols and procedures that demonstrate the quality of service that must be provided. The variable that stood out the most was the care offered to the patient and this should be more balanced and timelier to guarantee her health. **Conclusions:** Therefore, it was determined that by applying the nursing care process, it will allow us to offer a quality, reliable, timely, effective and professional service.

KEYWORDS: Hospitalization, Quality, Service, Patient, Process.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el tema de calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel internacional como nacional ⁽¹⁾. A nivel internacional, existe una corriente de crear nuevas estrategias que permitan garantizar la seguridad del paciente dentro de un esquema de consecución de mejores resultados a menor costo y, sobre todo, con la mayor satisfacción de usuarios y trabajadores ⁽²⁾; es así que la Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería (FEPEN) es una organización gremial que busca a través de sus diferentes programas el mejoramiento de la calidad de atención de enfermería ⁽³⁾.

La calidad en la atención de enfermería es un concepto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes asegurando su continuidad ⁽⁴⁾. Actualmente la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones del personal de enfermería, ya que nos proporciona información sobre la calidad percibida del usuario externo con respecto a la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención ⁽⁵⁾; a partir de este hecho el usuario deriva su propia percepción sobre los cuidados de la enfermera y en efecto, emite criterios sobre el restablecimiento de su salud física y mental, durante su estancia hospitalaria ⁽⁶⁾.

Evaluar la calidad de los cuidados ofrecidos en los servicios de salud nos permite conocer la percepción de los usuarios, para ser más competitivos y satisfacer las necesidades y expectativas sobre los cuidados del paciente hospitalizado ⁽⁷⁾, es por tal motivo que nuestro trabajo de investigación tiene por finalidad identificar cómo se desarrolla la “Calidad de atención de enfermería del área de hospitalización del **HOSPITAL BÁSICO “DR. JOSÉ GARCÉS RODRÍGUEZ”, SALINAS 2013 – 2014**, puesto que, si consideramos a las instituciones de salud como empresas productoras de servicios sanitarios es necesario desarrollar controles de calidad; ya sea por competitividad, por exigencias sociales o por imperativos profesionales.

La atención de enfermería en el área de hospitalización está dada por personal auxiliar en un 83.3%, quienes carecen de conocimiento científico, es decir su cuidado es de forma empírica; mientras que el 16.7% es personal profesional, quienes prestan una atención mecánica rutinaria, esto se da a consecuencia de que la gestión de enfermería no ha establecido un método propio de trabajo, mediante estándares, protocolos y procedimientos propios para el área.

Al medir la satisfacción del usuario se refleja que el 12% de las enfermeras proporcionaron un trato inadecuado mientras que las auxiliares de enfermería lo hicieron en un 37%. Con respecto a la calidad de atención de enfermería el 100% de las enfermeras manifiestan que no usan protocolos, el 80% utilizan procedimientos propios de la universidad y solo el 20% utilizan procedimientos del Ministerio de Salud Pública.

Al referirnos, al proceso de atención de enfermería encontramos que el 100% de las enfermeras no aplica el proceso de atención de enfermería; solo un 20% realiza algún tipo de valoración y un 80% no registra la planificación y ejecución de las actividades del cuidado.

La calidad y calidez de atención que se le proporciona a los pacientes ingresados en el área de hospitalización no es la adecuada debido a que el personal no muestra trabajo en equipo, mística, responsabilidad ⁽⁸⁾ y a esto le sumamos el mal trato que manifiesta recibir el paciente al momento de ser atendido por el personal de enfermería ⁽⁹⁾, teniendo como consecuencia la insatisfacción de los mismos, es ahí donde nace la problemática de: ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería según la opinión de los pacientes internados, en

el área de hospitalización, del Hospital “Dr. Rafael Serrano López” La Libertad 2013-2014? responder esta pregunta nos permitirá identificar la calidad de atención y desarrollar un plan de mejora continua de calidad en el quehacer del personal de enfermería.

El presente artículo tiene como objetivo: Analizar la percepción del usuario interno y externo sobre la calidad de atención de enfermería que reciben los pacientes del área de hospitalización del hospital “Dr. Rafael Serrano López. La Libertad 2013 – 2014.

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología de la investigación es de tipo cualitativa debido a que se estudió las características de la atención de enfermería según la percepción del usuario. También es descriptiva porque dio a conocer de manera general la calidad de atención en los cuidados que presta el personal de enfermería en el área de hospitalización del hospital “Dr. Rafael Serrano López” Cantón La Libertad. Además, es de corte transversal porque se observó y analizó dicha variable en un periodo determinado de tiempo (mayo del 2013 - abril del 2014).

La población en estudio fueron las enfermeras que laboran en el área de hospitalización del hospital “Dr. Rafael Serrano López” Cantón La Libertad y los pacientes ingresados en la misma área. Para medir la variable calidad de atención en enfermería se lo realizó con el universo existente que es de 5 enfermeras, y para medir la variable de satisfacción se lo realizó tomando una muestra de la población, que es el promedio de hospitalizados el primer trimestre del año 2012, siendo la muestra: 164.

Las técnicas que se utilizaron fueron: la observación directa y encuesta. Se aplicaron los instrumentos: guía de observación y cuestionario de preguntas. Esta fue la base para el desarrollo de nuestro tema de investigación, a través de estas técnicas obtuvimos información valiosa, que aportó de manera positiva al desarrollo de la misma. Para determinar la calidad de atención que brindan las enfermeras a través de las técnicas de observación directa, con el instrumento guía, que nos permitió recolectar información sobre si se aplica o no el proceso de atención de enfermería.

La información antes detallada, se recopiló acudiendo al área 3 días a la semana de lunes a viernes en horario de 07:00-15:00 y de 15:00-18:00, la observación directa se realizó 3 días a la semana; las encuestas posteriores a la observación directa, se ejecutó durante 2 semanas, todos estos pasos del trabajo de campo de la investigación se llevaron a cabo en turnos rotativos desde septiembre del 2013 hasta abril del 2014. La información obtenida se tabuló y organizó a través del Excel. Los datos procesados y organizados se presentarán a través de gráficos de pasteles y barras, para observar la tendencia del conocimiento y comprensión de la información de los usuarios.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A pesar de que el 100% de las enfermeras tiene conocimiento del proceso de atención de enfermería (Gráfico # 1) no lo aplican y solamente el 20% realizan un tipo de valoración en la que únicamente se prioriza las necesidades del paciente; además el 100% de las enfermeras manifestaron que la gestión de enfermería no dispone de protocolos y procedimientos estandarizados basados en el proceso de atención de enfermería (Gráfico #2) de acuerdo con Guerrero, Beccaria & Trevizan, la falta de estandarización de protocolos, normas, procedimientos y el establecimiento de una metodología de asistencia de enfermería, pueden indicar una desorganización de la gestión de enfermería⁽¹⁰⁾, y según González el proceso de atención de enfermería es la aplicación de la resolución científica de problemas⁽¹¹⁾.

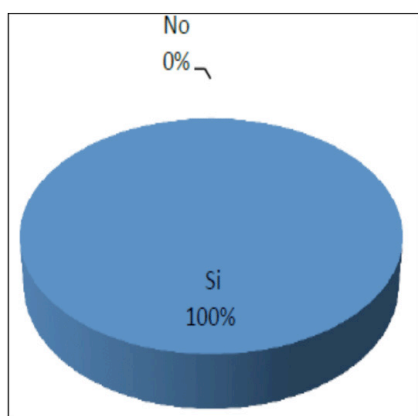


Gráfico 1: Conocimiento del proceso de atención de enfermería

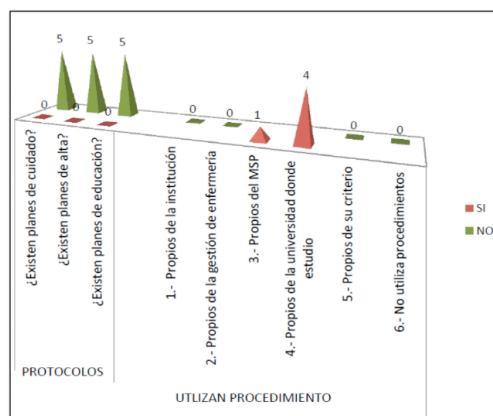


Gráfico 2: Estandarización de protocolos y procedimientos

Fuente: Cuestionario de preguntas para satisfacción del usuario

Elaborado por: Parra, G y Gonzabay, J (Investigadoras)

El 60% de las actividades de cuidado directo que ejecuta el personal de enfermería lo realizan sin ningún proceso de planificación es decir que el rol de la enfermera en la práctica hospitalaria se ha circunscrito a obedecer las órdenes e indicaciones médicas. El 75% del personal de enfermería registran las actividades desarrolladas al final de la jornada laboral en los formularios tradicionales como es el Kardex, signos vitales, balance hídrico, no teniendo establecido algún formato que registre el proceso de atención de enfermería y solamente el 20% realiza actividades de educación como charlas y capacitaciones sea a los pacientes, familiares, estudiantes y auxiliares de enfermería (Gráfico 3).

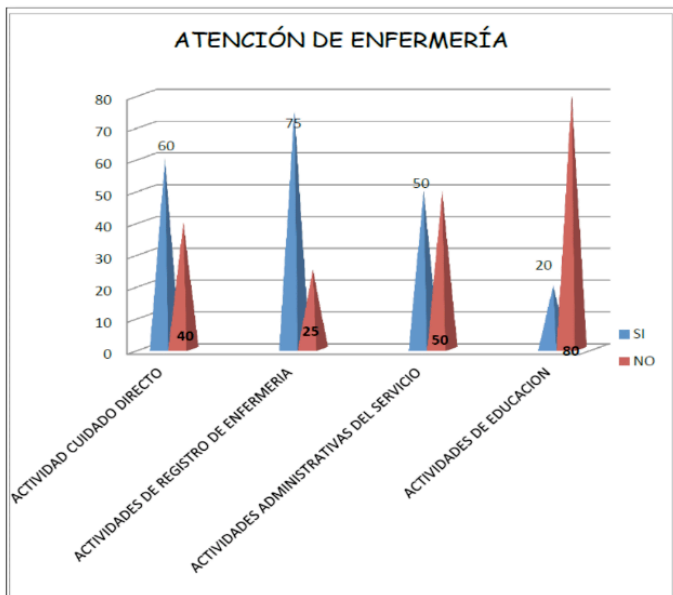


Gráfico 3: Processo de atenção de enfermagem

Fuente: Cuestionario de preguntas para satisfacción del usuario

Con respecto al trato en la atención, el 43 % de los usuarios manifiesta que las enfermeras les proporcionaron un trato adecuado, mientras que el 65% de las auxiliares de enfermería les proporcionaron un trato inadecuado (Gráfico # 4). Entendiendo como calidez al trato que recibe un cliente por parte de la persona que lo atiende. Un trato amable, la buena predisposición para escucharlo y entender sus problemas o inquietudes, en definitiva, el hacerlo sentir “en casa”. Además, al medir la dimensión información encontramos que el 49% manifiestan no haber recibido información sobre medicamentos administrados, procedimientos a realizarse, enfermedad que padece, tratamiento que debe seguir y que hacer para evitar enfermarse (Gráfico # 4). Aquino y Valdivia en uno de sus artículos mencionan que el trato digno debe de seguir criterios importantes como la presentación del personal, su actitud hacia el paciente, así como la información que le brindará al mismo respecto a su estado de salud. Todo esto englobado en una atmósfera de respeto mutuo⁽¹²⁾.

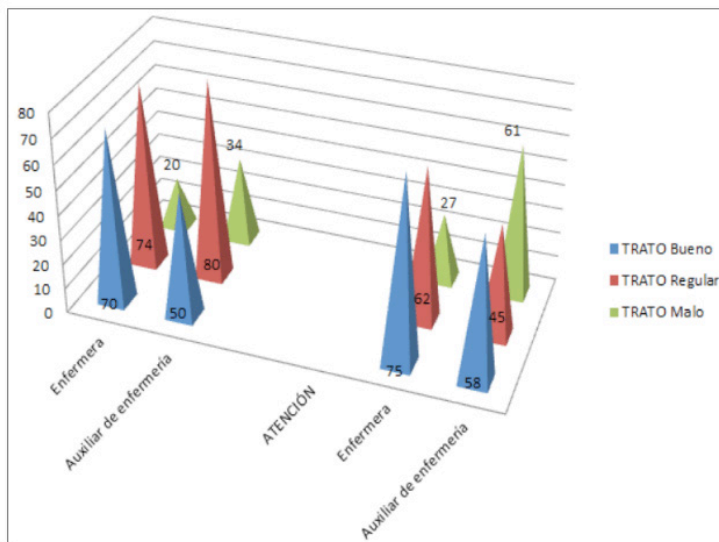


Gráfico 4: Trato de atención

Fuente: Cuestionario de preguntas para satisfacción del usuario

Elaborado por: Parra, G y Gonzabay, J (Investigadoras)

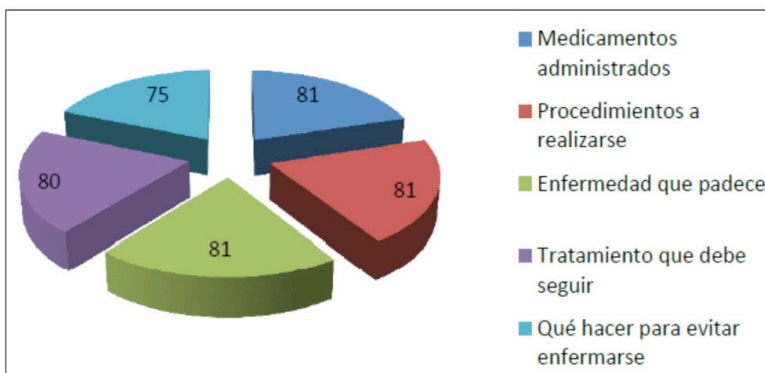


Gráfico 5: Información

Fuente: Cuestionario de preguntas para satisfacción del usuario

Elaborado por: Parra, G y Gonzabay, J (Investigadoras)

Otra dimensión importante al medir la variable satisfacción de usuario es tiempo de espera que se relaciona al tiempo que transcurre desde el momento que el usuario llama a la enfermera hasta que ella acude a atenderlo, en donde el 49% de las enfermeras tarda de 16 a 30 minutos en asistir al paciente al momento de su llamado, en consecuencia podemos decir que un 16% de los pacientes fueron atendidos enseguida de su llamado y el 84% no fueron atendidos al momento del llamado (Tabla y Gráfico # 6)

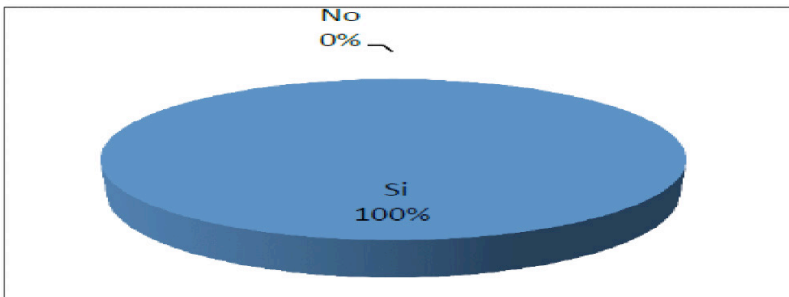


Gráfico 6: Conocimiento del proceso de atención de enfermería

Fuente: Cuestionario de preguntas para satisfacción del usuario

Elaborado por: Parra, G y Gonzabay, J (Investigadoras)

CONCLUSIONES

- Posterior al análisis de los datos obtenidos y teniendo en cuenta el objetivo del estudio que es analizar la percepción del usuario interno y externo sobre la calidad de atención de enfermería que reciben los pacientes del hospital “Dr. Rafael Serrano López. La Libertá, se concluye lo siguiente:
- A pesar de que todas las enfermeras tienen conocimiento del proceso de atención de enfermería no lo aplican, las acciones de enfermería vienen desarrollándose mecánicamente y rutinariamente, en el diario vivir del ejercicio profesional.
- En la gestión de enfermería no existe una identidad propia, carece de un modelo de atención que permita desarrollar el proceso de atención de enfermería como un método propio de trabajo
- No existe ningún tipo de organización y control sobre el cuidado que se le proporciona al paciente/usuario lo que no permite el seguimiento y monitoreo de los cuidados además la carencia de instrumentos como los estándares, protocolos, registro de la atención de enfermería no admiten dar una atención de calidad.
- Con respecto a la percepción del usuario externo en la calidad de atención de enfermería en el área de hospitalización pudimos concluir que la mayoría de los usuarios no se sienten satisfechos ya que consideran que el trato está entre regular y malo, un grupo considerable refieren que respetaron su intimidad. En cuanto al tiempo de espera la mitad de los pacientes manifestaron que la enfermera tardó de 16 a 30 minutos en atenderlo.
- Por todo lo expuesto anteriormente y dando respuesta al objetivo general, se deduce, que a través de este estudio, el nivel de la calidad de atención que reciben los usuarios en este hospital es poco satisfactorio, puesto que, la gestión de enfermería no ha implementado protocolos ni procedimientos estandarizados, haciendo que el trabajo que desempeñan las enfermeras en el área de hospitalización sea mecánico, rutinario es decir que no cuentan con un método

propio de trabajo, teniendo como consecuencia la insatisfacción del usuario respecto a los cuidados que reciben por el personal de enfermería de este hospital; comprobando de esta manera la hipótesis planteada al inicio de este trabajo de investigación que de la calidad de atención de enfermería depende la satisfacción del usuario.

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTOS DE INTERESES

Ninguno.

REFERÊNCIAS

1. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista cubana de Hematología, Inmunología y hemoterapia.* (2014). 30(2), 179-183. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892014000200011&script=sci_arttext&tlng=en.
2. Prieto. Gerencia del servicio: La clave para ganar todos Ecoe Ediciones. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=N8K4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT68&dq=A+nivel+internacional+,+editor.](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=N8K4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT68&dq=A+nivel+internacional+,+editor.;); 2014.
3. Peña H. Realidad actual y necesidades de formación del personal profesional de enfermería de la región sur del Ecuador: (Tesis de Grado. Universidad Nacional de Loja). Repositorio Institucional. UN. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/9509/1/Hinela%20Elizabeth%20Pe%C3%B1a%20Robles.pdf>; 2011.
4. Bermejo J. Hacia una salud holística. *Rev. chil. endocrinol. diabetes.* (2009). 2 (2): 115-116. https://www.josecarlosbermejo.es/wp-content/uploads/2018/03/salud_holist_-_rev_chil.pdf.
5. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Revista Ciencia y enfermería.* (2014). 20(3), 81-94. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-95532014000300008&script=sci_arttext.
6. Flores C. Autoestima y percepción del cuidado humanizado de enfermería en personas hospitalizadas en el servicio de medicina. Hospital Regional Honorio Delgado: (Tesis de Grado. Universidad Nacional De San Agustín): Repositorio Institucional. UN. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2297>; 2013.
7. Barragán J, Pedraza Y, Rincón M. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja 2011. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública.* (2013). 31(2), 187-193. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2013000200004.
8. Gallardo R. Grado de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional de Cajamarca 2012: (Tesis de Grado. Universidad Nacional de Cajamarca). Repositorio Institucional UN. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/144>; 2013.

9. Ruelas G, Pelcastre B, Reyes H. Maltrato institucional hacia el adulto mayor: percepciones del prestador de servicios de salud y de los ancianos. *Revista Salud Pública de México*. (2014). 56(6), 631-637. <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v56n6/v56n6a13.pdf>.
10. Guerrero G, Beccaria L, Trevizan M. Procedimiento operacional estándar: utilización en la asistencia de enfermería en servicios hospitalarios. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. (2008). 16, 966-972. <https://www.scielo.br/lrae/a/FxrVsxQYRXNnMJdgHmjHwhK/abstract/?lang=es>.
11. González L. Buscando un modelo de cuidados de enfermería para un entorno multicultural: (tesis de Grado. *Gazeta de Antropología*). Repositorio Institucional. Un. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/7118>; 2006.
12. Aquino R, Valdivia M. Influencia de las relaciones interpersonales de los profesionales de Enfermería en la calidad de atención al paciente crítico de la UCI-Pediátrica del Hospital San Bartolomé enero a octubre del 2013: (Tesis de Grado. Universidad Nacional San Luis Gonzaga). Repositorio Institucional. Un. <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/2745>; (2014).

A

Acolhimento 1, 2, 3, 18, 22, 121, 155

Autismo 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160

B

Bioética 32, 33

C

Calidad 5, 6, 7, 8, 12, 13, 14

Câncer do colo do útero 15

Capacitação 28, 50, 57, 58, 59, 62, 63, 64, 66, 68, 70, 75, 115, 156, 159

Competências de comunicação 41, 42, 47

D

Delirium 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105

Doença de Crohn 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 144, 145, 146, 147

E

Emergência 50, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 86, 89, 91, 99, 132, 185

Enfermagem 1, 2, 14, 15, 16, 17, 23, 24, 25, 30, 31, 33, 36, 40, 41, 46, 47, 48, 58, 60, 61, 62, 64, 65, 66, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 101, 103, 106, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 155, 156, 158, 160, 161, 162, 163, 164, 168, 169, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 178, 182, 183, 184, 187, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 197, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 211

Enfermeiros 2, 24, 31, 34, 36, 37, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 51, 62, 64, 66, 67, 68, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 89, 93, 101, 111, 114, 115, 116, 119, 121, 122, 130, 133, 139, 140, 143, 146, 156, 163, 168, 170, 190, 197, 199, 200, 201, 202, 203

Equipe de saúde 2, 62, 122, 124

Equipe interdisciplinar de saúde 1

Eutanásia 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37

F

Família 2, 17, 18, 19, 29, 30, 32, 35, 37, 47, 87, 109, 110, 112, 113, 115, 116,

124, 137, 148, 149, 150, 151, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 178, 189, 190

Fatores de risco 23, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 99, 100, 101, 103, 106, 107, 108, 110, 112, 113, 114, 115, 152, 154, 197, 198, 202

H

Hospitalización 5, 6, 7, 8, 12

I

Idoso 92, 94, 101, 103, 104, 105, 106, 108, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 117, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 151

Idosos 55, 91, 92, 93, 94, 95, 97, 99, 100, 102, 103, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 116, 117, 118, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127

L

Lesão por pressão 106, 108, 109, 110, 112, 114, 115, 116

Lesões 18, 19, 20, 48, 49, 51, 52, 53, 55, 56, 58, 78, 83, 84, 88, 106, 107, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 141, 142, 198, 199

O

Ostomia 128, 134, 135, 136, 138

P

Paciente 1, 2, 3, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 47, 48, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 57, 58, 59, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 78, 82, 84, 87, 88, 89, 90, 91, 100, 109, 111, 112, 113, 122, 123, 128, 130, 131, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 154, 155, 158, 196, 197, 199, 201, 202, 211

Pandemia 15, 16, 17, 27, 28, 42, 117, 119, 120, 123, 124, 125, 126, 127, 163

Período pós-operatório 92, 93, 97

Pessoa em situação crítica 41, 42, 43, 46

Pré hospitalar 74

Prevenção 15, 16, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 28, 29, 49, 50, 63, 89, 92, 94, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 106, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 121, 134, 137, 139, 141, 142, 156, 162, 166, 170, 197, 199, 200, 201, 202, 203

Proceso 6, 7, 8, 9, 10, 12

Q

Queimaduras 55, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91

Quimioterapia 1, 2, 3

R

Raquimedular 48, 49, 50, 51, 54, 58, 60, 87

RCP 54, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71

S

Saúde da mulher 15, 16, 17, 21, 24, 25

Sedação paliativa 31, 32, 33

Servicio 5, 6, 13

Suicídio assistido 31, 32, 33

T

Transtorno 95, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 156, 157, 158, 159, 160

Trauma 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 82, 83, 96, 187

U

Unidade de queimados 82, 90, 91

Urgência 40, 42, 43, 50, 54, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 71, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 89



FATORES QUE INTERFEREM NA QUALIDADE DA PRÁTICA DE ENFERMAGEM:

Autonomia e processo de cuidar 2

 www.atenaeditora.com.br

 contato@atenaeditora.com.br

 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)

 www.facebook.com/atenaeditora.com.br


Atena
Editora

Ano 2023



FATORES QUE INTERFEREM NA QUALIDADE DA PRÁTICA DE ENFERMAGEM:

Autonomia e processo de cuidar 2

 www.atenaeditora.com.br

 contato@atenaeditora.com.br

 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)

 www.facebook.com/atenaeditora.com.br



 Atena
Editora

Ano 2023