



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina
Unidad de Posgrado
Programa de Segunda Especialización en Enfermería

**Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado
que brinda el profesional de enfermería en el servicio
de emergencia del Hospital Municipal “Los Olivos”
Lima – Perú 2010**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias
y Desastres

AUTOR

Geovina Silvia CÁCERES RODRÍGUEZ

ASESOR

Juana DURAND B.

Lima, Perú

2012

RESUMEN

Los objetivos fueron, determinar la percepción del paciente sobre el Cuidado Humanizado que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Municipal “Los Olivos”, 2010 y determinar la Percepción del Paciente en la dimensión física, comunicación, emocional - sentimientos y educativa . Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los pacientes mayores de 18 años. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala modificada tipo Lickert, considerando el consentimiento informado. Resultados. Del 100% (70), 83% (58) tienen una percepción medianamente favorable a desfavorable referido a que las visitas de enfermería son poco frecuentes y cuando lo hace solo observa los equipos, se dirigen a él por el número de cama, son indiferentes con ellos y sus familiares y 17% (12) expresan que es favorable, la enfermera es inmediata ante el dolor, concilia con el paciente y familiar, permite que lo acompañen en su unidad, es alegre, amable y mantiene el respeto. En cuanto a la dimensión física 66% (46) tienen una percepción favorable, 34% (24) medianamente favorable a desfavorable. En la dimensión comunicación 83% (58) es medianamente favorable a desfavorable, y 17% (12) favorable. En la dimensión emocional y sentimientos 84% (59) es medianamente favorable a desfavorable y 16% favorable. En la dimensión educativa, 93% (65) tienen una percepción medianamente favorable a desfavorable y 7% (5) favorable. Conclusiones. La mayoría de los pacientes tienen una percepción medianamente favorable referido a la dimensión comunicación, emocional- sentimientos y educativa. Mientras que en la dimensión física se debe resaltar que hay un porcentaje considerable que percibe la atención de manera favorable porque el paciente manifiesta que la enfermera(o) cuida su seguridad física, brindándole cama con barandas, cobertores suficientes, silla de ruedas para traslado, y/o escalerillas para subir a la cama, lo cual hay que reconocer e incentivar para que sea un ejemplo a seguir.

PALABRAS CLAVES: CUIDADO HUMANIZADO, PACIENTE DE EMERGENCIA, ENFERMERIA EN EMERGENCIA, PERCEPCIÓN.

ABSTRACT

The objectives were to determine the patients perception of Humanized Care provided by the Nurse Practitioner in the Emergency Municipal Hospital Los Olivos, 2010 and determine the patients perception in the physical, communication, emotional - and feelings education. Materials and Methods. The study was level application, quantitative, cross sectional method. The population consisted of all patients over 18 years. The technique was the survey instrument and a modified scale Lickert, given informed consent. Results. 100% (70), 83% (58) have a fairly favorable to unfavorable perception referred to nursing visits are rare and when it does just look at the teams are directed to it by the number of beds, are indifferent with them and their family and 17% (12) state that is favorable, the nurse at the pain is immediate, reconcile with the patient and family can join him in his unit, is cheerful, friendly, and maintaining respect. As to the physical dimension 66% (46) have a favorable, 34% (24) medium favorable to unfavorable. The communication dimension 83% (58) is moderately favorable to unfavorable, and 17% (12) favorable. In the emotional and feeling 84% (59) is moderately favorable to unfavorable and 16% favorable. In the educational dimension, 93% (65) are fairly favorable to unfavorable perception and 7% (5) favorable. Conclusions. Most patients have a fairly favorable perception dimension refers to the communication, educational and emotional feelings. While in the physical dimension it should be noted that a significant proportion perceived favorably care because the patient stated that the nurse (or) care for their physical safety, offering bed rails, enough blankets, wheelchair transfer, and / or ladders to climb into bed. Which we must recognize and encourage to be a role model.

KEYWORDS: HUMANIZED CARE PATIENT OF EMERGENCY NURSING
EMERGENCY PERCEPTION.