Tesis
GSAS
G654

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
Postgrado en Gerencia de los Servicios Asistenciales de la Salud

PROPUESTA PARA MEJORAR LAS FUNCIONES Y TAREAS DEL EQUIPO DE SALUD (PROFESIONALES DE ENFERMERÍA) EN LA ATENCIÓN BRINDADA AL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE NIÑOS "JOSÉ MANUEL DE LOS RIOS" DE CARACAS.

Trabajo Especial de Grado presentado por como requisito para optar al título de

Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Autor: Martha Cecilia Gómez C.I. 14.166.655 Tutor: María H. Ortiz T

Caracas, Noviembre, 2006

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
Postgrado en Gerencia de los Servicios Asistenciales en Salud

PROPUESTA PARA MEJORAR LAS FUNCIONES Y TAREAS DEL EQUIPO DE SALUD (PROFESIONALES DE ENFERMERÍA) EN LA ATENCIÓN BRINDADA AL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE NIÑOS "JOSÉ MANUEL DE LOS RÍOS" DE CARACAS,

Autor: Martha Cecilia Gómez
Tutor: Magíster María Ortiz
Año: 2006

RESUMEN

El presente estudio tiene como propósito la presentación de una propuesta para mejorar la atención al usuario por el Personal de Enfermería, cuyo objetivo fundamental es describir los elementos indispensables para optimizar la atención brindada al usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos" de Caracas. En el desarrollo del trabajo se describirá la propuesta para lograr un mejor desempeño profesional y efectivo, se llevará a cabo bajo una metodología descriptiva, enmarcada desde el punto de vista proyectivo y según el estudio prospectivo y de campo. En cuanto a la muestra, fue conformada por veinte y dos (22) individuos, profesionales de la Enfermería de los diferentes turnos de la unidad en estudio. En referencia a las técnicas utilizadas se usarán la técnica de recolección de datos y la encuesta, ésta ultima mediante la aplicación del instrumento denominado cuestionario, validado a través del juicio de experto, los resultados obtenidos se presentan cualitativamente que en el servicio de emergencia objeto de estudio, es necesario mejorar las funciones y tareas del equipo de salud (Profesional de Enfermería).
La investigación puede ser considerada con características científicas pero no experimentales porque permitirá la evaluación del desenvolvimiento laboral del profesional de Enfermería. Se concluye que la actividad desempeñada por este personal es el elemento más importante para la obtención de una mejora en la atención del usuario siempre dirigida al usuario del Hospital de Niños "J. M. de Los Ríos", en Caracas.

ÍNDICE

	pp.
RESUMEN	IV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
I.1. EL PROBLEMA	4
I.1.1 Planteamiento del Problema	4
I.1.2 Objetivos de la Investigación	9
I.1.2.1 Objetivo General	9
I.1.2.2 Objetivos Específicos	9
I.1.1.3 Justificación	10
I.1.1.4 Alcance de la Investigación	12
CAPÍTULO II	13
II.1. MARCO TEÓRICO	13
II.1.1 Reseña Histórica	13
II.1.2 Descripción del Servicio de Emergencia.....	15
II.1.3 Indicadores de Salud	21
II.1.4 Funciones propias de Enfermería	25
II.1.5 Antecedentes de la Investigación	27
II.1.6 Bases legales	28
II.1.7 Consideraciones Éticas	33
II.1.8 Marco Conceptual	34
CAPITULO III	39
III.1 MARCO METODOLÓGICO	39
III.1.1 Tipo y Diseño de Investigación	39
III.1.2 Población	41
III.1.3 Muestra	42
III.1.4 Tipo de Muestra	43

III.1.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... 43
III.1.6 Técnicas de Análisis y procesamiento de Datos 45
III.1.7 Consideraciones Éticas 45
III.1.8 Cronograma de Actividades 46

CAPÍTULO IV 47

IV.1 ANÁLISIS DE DATOS PROPUESTO 47
IV.11 INSTRUMENTOS 48
IV.2 PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS ... 49

CAPÍTULO V 69

V.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓNES 69
V.1.1 Conclusiones 69
V.1.2 Recomendaciones 71

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 73

ANEXOS.....

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, existen amenazas que originan de cierto modo el enfrentamiento de una crisis de salud, todo esto en cuanto a las condiciones de vida y salud de la población, lo que origina una grave situación que requiere la asistencia de todo equipo de salud.

Cada día el Recurso Humano de Salud en el Continente, adquiere mayor relevancia en su intervención hacia el pacientes, motivado a los adelantos tecnológicos que se logran en el campo de la Medicina y el avance de las mejoras en conocimientos, la Enfermería como ciencia, exige progresos académicas que imponen un nivel de conocimientos más elevados para mejorar la calidad de atención y limitar los factores que inciden negativamente en la salud y/o enfermedad.

En Venezuela el distanciamiento de las Políticas de Salud, genera dificultades en la planeación del Recurso Humano en salud, por lo que la distribución de personal, esta concentrado en los servicios hospitalarios públicos, donde se agrupa un alto porcentaje de las personas que requieren atención medica, al no haber cambios significativos en el enfoque de la formación del Profesional de la salud , ni en los Modelos Pedagógicos en los Institutos Universitarios que incentiven una buena Formación; los programas

de postgrado de Gerencia de los Servicios asistenciales de salud abren el camino de conocimientos sobre el proceso administrativo.

El Hospital de Niños "José Manuel de Los Ríos", de Caracas, centro de referencia nacional al que acuden pacientes de todas las regiones y Estados de Venezuela, cuenta con un Servicio de Emergencia que demanda mucha atención de Salud, debido a la variedad de ingresos de pacientes con diversas patologías, así como usuarios con condiciones socioeconómicas precarias que en muchos casos es un factor de gran importancia para la recuperación y restauración de la salud del enfermo.

Debido a esta situación los Profesionales de la Salud entre ellos el Personal de Enfermería, deben realizar funciones donde tienen la responsabilidad de agudizar su aprendizaje cada día y así alternarlo con las habilidades y destrezas conjuntamente con la implementación de métodos, técnicas y procedimientos de trabajo tanto administrativos como teóricos y prácticos.

En Vista de lo anteriormente expuesto: mejorar las funciones y tareas para optimizar la atención brindada al usuario del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos " de Caracas donde el investigador pretende realizar el análisis del proyecto propuesto describiendo el contenido del mismo de la siguiente manera:

- El Capítulo I: contiene el planteamiento y formulación del problema, objetivos: general y específicos, justificación y alcances de la investigación.

- El Capítulo II: corresponde al marco teórico o referencial, tomando en consideración los antecedentes de la investigación, reseña histórica, bases teóricas, bases legales y la definición de términos básicos

- El Capítulo III: refiere al marco metodológico (modelo) que desarrollará la metodología necesaria a utilizar en la investigación, comprende tipo y diseño de la investigación, fases, la población y muestra, validez, técnica e instrumentos de la recolección y finalmente el análisis.

- Capitulo IV: referido al análisis de la propuesta,

- Capitulo V: corresponde a las conclusiones y recomendaciones.

- Finalmente la presentación de las referencias bibliográficas.

CAPITULO I

I.1.-El PROBLEMA

I.1.1.-Planteamiento del Problema

Las instituciones de salud surgen para satisfacer los requerimientos de los seres humanos pertenecientes a una sociedad que necesitan de una buena atención de salud.

Entre tales organizaciones se ubica el Hospital de Niños "J. M. de Los Ríos" de Caracas, el cual agrupa un equipo de salud así como personal técnico administrativo y personal de servicio, que trabajan por una meta común, como es la promoción de la salud, prevención de enfermedades y la restauración de dicha salud cuando ésta se encuentra en desequilibrio.

Inmersa en este equipo de salud se encuentran los Profesionales de Enfermería, que forman parte del Equipo de Salud , teniendo como propósito primordial suministrar cuidados de Enfermería a personas que requieren de su atención, el cual deben poner en práctica mediante la integración de conocimientos Científicos, Técnicos y Humanistas.

En el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de Los Ríos", de Caracas, la práctica de Enfermería implica una serie de actividades

que en conjunto es denominada por teóricos administrativos como desempeño laboral.

En este sentido, Huber (1.999), afirma que:

> **"La Profesión de Enfermería es única, cuya misión medular es la atención de los seres humanos en su experiencia de salud, enfermedad, y que las Enfermeras, tienen dos funciones básicas: ser prestadoras y gerentes de servicios en las**

o del servicio de triaje, igualmente los usuarios internos lo conforman los pacientes hospitalizados en los diferentes servicios del Hospital, y todo el personal de la organización.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, el deterioro de la calidad y efectividad del servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos", de Caracas, depende de la escasez de Recursos Humanos preparado, (Profesional de Enfermería y Auxiliares de Enfermería), por falta de motivación e incentivo. En algunas ocasiones se ha observado deficiencias que ocasionan el deterioro de las actividades diarias de esta área, relacionados con la atención directa al usuario; se evidencia una generalizada falta de reconocimiento a su labor, falta de identidad profesional, inadecuación de modelos que satisfagan necesidades de salud de la población, dotación insuficiente y escasas oportunidades de formación continúa.

Muchos de estos trabajadores deben atender simultáneamente, a los usuarios ubicados en diferentes salas del servicio de Emergencia, aunado a ello, en algunos casos carecen de espacio físico acorde con las actividades que realizan; deben igualmente enfrentar las exigencias de la Dirección Médica (por los compromisos políticos adquiridos), de los diferentes jefes de servicio, médicos adjuntos, residentes, los usuarios y sus familiares. Las acciones científico técnicas del profesional de enfermería están delegadas y

con poca supervisión; esta situación se debe a factores como la escasez de personal, la demanda superior a la capacidad instalada, el deterioro de las condiciones de eficiencia, en especial, en lo referente a sistemas de comunicación, normas técnico administrativas y ausencia de educación en servicio para el personal de enfermería.

A pesar de los grandes esfuerzos del personal de Enfermería para la resolución de las necesidades de los usuarios; muchos de estos se ven obligados a permanecer en el servicio de Emergencia por más de 24 horas, debido en parte a la ausencia de cupos en terapia intensiva o en los diferentes servicios de hospitalización de la institución, razón por la cual el personal antes mencionado debe asumir la responsabilidad de su cuidado con las condiciones y características de funcionamiento asistencial y estructural en el Servicio de Emergencia.

En tal sentido el Personal de Enfermería juega un rol fundamental, interviniendo a través de sus diversas funciones y tareas en el manejo eficiente de las técnicas y procedimientos relacionados con la oportuna intervención y existencia de una adecuada tecnología que constituyen una herramienta de gran importancia. Cada día el Profesional de Enfermería se ve comprometido a adquirir y actualizar información en cuento a los adelantos de las técnicas, procedimientos y equipos necesarios para el

adecuado manejo de éstos usuarios, lo que le permitirá proporcionarle atención de calidad en forma oportuna y eficaz.

Hoy en día, se requiere la optimización de los recursos, tanto humanos, como materiales, la mayor eficacia y eficiencia en los procesos y especialmente, la satisfacción de los usuarios cuando está en juego la salud y bienestar de las personas y de la comunidad.

A pesar de que la Gerencia de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos" de Caracas, maneja y controla las complejas actividades que allí se realizan y sobre todo, maneja el Personal de Enfermería adscrito al servicio , este se desempeña de forma tal que necesitan una serie de guías de actuación o guías de procedimientos así como programas, educación en servicio, que le facilite el mejoramiento de un buen desempeño en su diaria labor para así generar un ambiente de trabajo que propicie el logro de los objetivos del Departamento de Enfermería y de la Institución.

En tal sentido, es necesario realizar una propuesta que nos permita saber:

¿Cuáles son los elementos indispensables para mejorar el Recurso Humano de Salud que brinda atención al usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños " José Manuel de Los Ríos" de Caracas ?

I.1.1.2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

I.1.1.2.1.-Objetivo General

Describir los elementos indispensables para optimizar la atención brindada al usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos de Caracas."

I.1.1.2.2.-Objetivos Específicos

- Describir las necesidades de Recursos Humanos y Profesionales preparados en el servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos" de Caracas.

- Determinar la participación del Recurso Humano en el cumplimiento de las funciones propias del Personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de Los Ríos" de Caracas.

- Establecer los fundamentos indispensables para construir un programa que mejore las tareas y funciones de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños ".José Manuel de Los Ríos" de Caracas.

I.1.1.3.-Justificación

La idea esencial que sitúa la ejecución de esta investigación se fundamenta en observar que existe una disminución en el desempeño de las funciones que ejercen los Profesionales de Salud (profesionales de Enfermería) , en el cual se nota poca asertividad en la ejecución de sus procedimientos relacionados con la atención directa al usuario del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "J. M de Los Ríos" de Caracas, lo que origina una disminución de la calidad de servicio que se debe prestar en la unidad, esto se cree que está motivado al alto volumen de pacientes asignados a cada Profesional de Enfermería, así como a la cantidad de asignación de funciones, aunado a esto, la falta de instrumentos o protocolos necesarios para llevar una secuencia de los eventos que se realizan en la unidad, además la preparación especializada que debe tener el tipo de recurso humano de Enfermería que allí debe laborar.

No está demás expresar sobre la deficiencia de disponibilidad de un mayor recurso humano de Enfermería lo cual incide en el desempeño de las funciones del personal.

Desde esta perspectiva, se demanda promover una participación en el marco de una propuesta para perfeccionar la gestión de servicio con criterios de participación y eficiencia del recurso humano de Enfermería, y así plantear una reforma en las funciones y actividades realizadas por el Profesional de

Enfermería, esto seria posible a través de una organización y aplicación de protocolos, manuales de procedimientos y educación en servicio por medio de charlas, talleres, para mejorar así las habilidades, destrezas y aptitudes de estos recursos de Enfermería, optimizando la prestación de servicio en la unidad y en la organización.

Una propuesta para mejorar la función del Recurso Profesional de Enfermería, deberá afianzar la consolidación de un equipo de profesionales altamente calificados con un alto sentido de habilidades y destrezas así como contar con instrumentos esenciales que faciliten conductas asertivas en cuanto a su labor que desempeñan.

En tal sentido, diseñar una propuesta para mejorar las funciones del Recurso Humano de Enfermería y optimizar la atención brindada al usuario del Servicio de Emergencia del hospital de niños "José Manuel de los Ríos", permitirá contar con una opción que facilitará a la gerencia de Enfermería del Servicio de Emergencia contar con una mejor coordinación de las funciones de Enfermería que el dirige, por consiguiente impulsará todo su potencial para darle respuestas al Departamento de Enfermería y por consiguiente a todos los usuarios que acuden a este centro de salud en busca de atención eficiente y eficaz y de una mejor calidad de servicios en el momento oportuno.

Esta propuesta no sólo significará un avance en el estudio de la realidad del Servicio de Emergencia en el Hospital "J. M. de Los Ríos" de Caracas, sino que podrá ser utilizado como base de iniciación de las demás unidades de la institución para que se inserten a este tipo de propuestas y así lograr la eficacia de las funciones de Enfermería.

I.1.1.4.-Alcance de la Investigación

La presente investigación forma parte de las actividades que un gerente de un Servicio de Salud debe desempeñar, ya que se trata de definir situaciones problemáticas y plantearse soluciones posibles ante tales situaciones. En este caso en particular es dar a conocer una propuesta para mejorar las funciones y tareas del Equipo de Salud (Profesional de Enfermería) en la atención brindada al usuario del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de Los Ríos" de Caracas.

Esta será una propuesta para mejorar las funciones asistenciales del recurso humano de Enfermería desde el punto de vista de su labor. También será una propuesta con fines docentes ya que servirá de referencia para algunas otras propuestas y que puedan servir de herramienta para desarrollar programas y mejorar la atención del usuario. Además puede servir de punto de apoyo para otras investigaciones relacionadas con el tema.

CAPITULO II

II.1.-MARCO TEÓRICO

II.1.1.- Reseña Histórica del Hospital de Niños "José Manuel de Los Ríos" de Caracas.

Por resolución emanada de la Dirección de Vías de Comunicación y obras Sanitarias del Ministerio de Obras Públicas del 15 de Diciembre de 1929 y por instrucciones del Presidente de la República (Dr. Juan Bautista Pérez) se ordena proceder a la ejecución de "los trabajos de reparaciones y modificaciones que requiere el edificio del Hospital Vargas y a la construcción en terrenos anexos a dicho edificio de dos pabellones, uno de ellos destinado a la hospitalización de Niños con capacidad para 50 pacientes. Se presentan dificultades e interrupciones que alteran y demoran la ejecución del Proyecto y no es sino hasta el 5 de Mayo de 1930 cuando comienzan los trabajos con la construcción no de un pabellón sino de un Hospital aparte, destinado exclusivamente a niños entre 0 y 7 años con capacidad para 150 pacientes.

En 1.935, se trasladan allí los consultorios del Hospital Vargas destinados a niños enfermos, y a partir del 25 de Noviembre de 1.935 se practicaron las primeras consultas de Puericultura y Pediatría en el local inconcluso del Hospital de niños.

Finalmente, el edificio del Hospital de Niños fue inaugurado el 25 de Diciembre de 1936, con la asistencia del Presidente de la República General Eleazar López Contreras, pero la fecha real de inicio de actividades es el 1º de febrero de 1937 (a pesar de que existen diferentes versiones en cuanto a dicha fecha, en el Libro de Ingresos del Archivo del Hospital está asentado que los tres primeros ingresos ocurrieron ese día) en su primera sede en la Esquina de Pirineos. A partir de su inauguración, el Hospital de Pirineos tuvo la denominación oficial de: Hospital Municipal de Niños y fue en Diciembre de 1943 cuando adoptó el nombre actual de: Hospital Municipal de Niños "J. M. de los Ríos" y desde Mayo de 1958 funciona en su actual edificio de San Bernardino. (Historia del Hospital Municipal de Niños de Caracas "J. M. de los Ríos, 2001). El Hospital de Niños "J. M. de los Ríos", es un Hospital tipo IV, de referencia Nacional, con especialidades tanto médicas como quirúrgicas, donde se imparten cursos de Postgrado Universitarios y Asistenciales de Especialidades y Subespecialidades relacionadas con la Pediatría, tanto para personal médico como de enfermería; además es sede de la Cátedra de Pediatría del Hospital Vargas de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela, por lo que también se imparte enseñanza tanto teórico como práctica a los estudiantes de Medicina a partir del tercer año de la carrera. Ocupa un área de 34.000 m2. Tiene una capacidad arquitectónica 420 camas, pero actualmente su capacidad real de 250 camas por los múltiples problemas de déficit tanto de insumos como de personal.

La última Visión y Misión del Hospital que está disponible en la Dirección Médica de nuestra Institución es:

VISION: Ser el primer Hospital Pediátrico con calidad y excelencia en la Asistencia, Docencia e Investigación. Ser el Principal Centro de Referencia Nacional, para brindar la atención calificada a aquellos casos pediátricos más complejos, en todas las especialidades médico – quirúrgicas relacionadas con la pediatría, que no puedan ser resueltos por otros Hospitales de nivel inferior.

MISIÓN: Prestar Asistencia Médica Integral con equidad, humanidad y eficiencia, a niños, niñas y adolescentes, especialmente de escasos recursos económicos, así como realizar funciones de Docencia e Investigación.

II.1.2.- Descripción del Servicio de Emergencia "Dr. Juan Briceño Agelvis", del Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos" de Caracas.

Se encuentra ubicado en la Planta Baja de este Centro Hospitalario (al frente de la Unidad de Terapia Intensiva). Pertenece al quinto Departamento (Departamento de Medicina Crítica y Emergencia). Tiene un área aproximada de 300 mts. Cuadrados, con seis (6) salas distribuidas de la siguiente manera:

- Sala seis (6) de "trauma shock" destinada a recibir el paciente y realizar la primera evaluación incluyendo la aplicación de medidas terapéuticas necesarias.
- Sala cinco (5) destinada a depósito de incubadoras, camillas de transporte, sillas de ruedas y cualquier otro material que no esté en uso. En ocasiones, en esta sala se ingresan pacientes que ameritan aislamiento (no siendo evidentemente el lugar más adecuado).
- Las cuatro (4) salas restantes se destinan para la hospitalización de las diferentes patologías, incluyendo neonatos y pacientes críticos conectados a ventilación mecánica mientras esperan su cupo en los Servicios correspondientes (Unidad de Terapia Intensiva o Unidad de Patología Neonatal)

Con una capacidad arquitectónica de 20 a 22 pacientes, 4 pacientes críticos en espera de su traslado a la Unidad de Terapia Intensiva y 18 en cuidados intermedios, en muchas oportunidades hay pacientes de cuidados mínimos que no ameritarían estar en el área de Emergencia, pero que por problemas administrativos no pueden se trasladados a los diferentes Servicios de Hospitalización. En ocasiones, se atienden de 36 a 40 pacientes diarios, lo que provoca un gran hacinamiento en el área, que unido al déficit de personal de enfermería existente en los actuales momentos, representa un alto riesgo de contaminación e infección nosocomial.

El promedio mensual de pacientes, oscila entre 210 y 270 pacientes; son atendidos en está área todos aquellos pacientes que por su enfermedad ameritan una atención inmediata, ya que lo contrario pondría en riesgo su vida o dejaría secuelas invalidantes. Dichos pacientes provienen, no sólo del Área Metropolitana y de la Gran Caracas, sino también de otros estados del país, se reciben además pacientes que se encuentran hospitalizados en otros Servicios de la Institución, que por deterioro de sus condiciones clínicas ameritan su traslado a esta área para una mejor vigilancia y atención.

Su última remodelación fue hace aproximadamente 20 años, por lo que ya su estructura requiere con urgencia una nueva remodelación y adaptación a las actuales necesidades, esto ha sido planteado en diferentes oportunidades a los Directivos de nuestra Institución pero por problemas de índole político-económico la misma no se ha podido realizar.

El Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de Los Ríos de Caracas, cuenta con el siguiente personal:

- **Médico**: Un (1) jefe de Servicio

  Tres (3) médicos adjuntos, dos (2) especialistas II y un (1) especialista I, en la mañana.

  Dos (2) médicos adjuntos, un (1) especialista II y un (1) especialista I, en la tarde.

  Diez (10) residentes del Postgrado de Puericultura y Pediatría de los diferentes años, rotativos cada 2 meses.

- **Enfermería**: distribuidos en 4 turnos (mañana, tarde y las dos noches).

  Una (1) Enfermera Jefe de Servicio, veintidós (22) Enfermeras Profesionales y veinticuatro (24 Auxiliares de Enfermería).

- **Secretaria**: Una (1) en el turno de la mañana, sus funciones principales son la de organizar y responsable de la admisión del paciente en el servicio de Emergencia, censo de usuarios, ingresos y egresos

- **Camilleros**: (mañana, tarde y las dos noches) Diez (10), que no sólo cubren el Servicio de Emergencia, sino también Triaje, Cirugía Menor, Unidad de Terapia Intensiva, Oncología y algunas veces área quirúrgica y hospitalización.

- **Camarera**: Una (1) únicamente en el turno de la mañana.

Visión y Misión actual del Servicio de Emergencia

VISION: Ser un Servicio destinado a ofrecer la asistencia médica integral a niños, niñas y adolescentes, que se encuentren en situación de urgencia o emergencia, con la máxima eficiencia, eficacia y efectividad, con los mejores equipos, en un ambiente apropiado y con un personal altamente capacitado.

MISIÓN: ofrecer atención inmediata, integral y oportuna al niño, niña y adolescente, que presenta alteraciones de sus funciones vitales que pueden comprometer su vida, a fin de obtener un diagnóstico correcto y una

terapéutica eficaz, logrando así la estabilidad del paciente para su posterior ubicación definitiva, a través de un personal altamente capacitado y con una gran mística de trabajo. Contribuir además con la docencia en la formación tanto de personal médico como de enfermería.

Objetivos Generales Del Servicio De Emergencia

- Dar asistencia médica integral a niños, niñas y adolescentes con problemas agudos, de patologías nuevas o preexistentes, que puedan comprometer la vida del paciente.

- Docencia a médicos de los Postgrados de Puericultura y Pediatría, Cirugía Pediátrica. Así como a personal de Enfermería que están realizando estudios de Técnico Superior y Licenciatura (Cruz Roja, Centro Médico de Caracas, Escuela de Enfermería de la Alcaldía Metropolitana, etc.) y a Licenciados en Enfermería, cursantes de los Postgrados de Cuidados Críticos Pediátricos y de Puericultura y Pediatría para licenciados en Enfermería.

Objetivos Específicos Del Servicio De Emergencia

a) Asistenciales:

Dar atención médica a niños, niñas y adolescentes con síntomas agudos, provenientes tanto de la Gran Caracas como del interior del país, que

ameriten un tratamiento adecuado y oportuno, por personal altamente especializado.

- Evaluación de pacientes en otros Servicios de hospitalización, que hayan sufrido descompensación del problema que origino su ingreso.

b) Docentes:

- Clases magistrales a los residentes de los diferentes Postgrados que se imparten en el Hospital.
- Seminarios y fichas bibliográficas con el grupo de residentes asignados a al rotación por el Servicio.
- Revistas médicas.
- Clases teóricas y prácticas a los licenciados en Enfermería cursantes del postgrado de Puericultura y Pediatría.
- Discusión de casos en el Servicio en conjunto con otras Especialidades.
- Discusión de casos clínicos en el departamento de Medicina Crítica y Emergencia.
- Asistencia a Congresos y Jornadas Nacionales de Puericultura y Pediatría, de Medicina Crítica y áreas relacionadas.

c) Científicas:

- Publicaciones de trabajos científicos en revistas indexadas a nivel nacional e Internacional.
- Presentación de Trabajos libres en Congresos y Jornadas.
- Participación en Mesas Redondas de Congresos.
- Organización de Talleres.

Una de las principales limitaciones que presenta el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos de Caracas, es la imposibilidad de realizar ingresos por ausencia de camas, ya sea de agudos o crónicos, de ahí que sea necesario planificar correctamente las inversiones en estructuras y recursos humanos, según la demanda prevista. Es evidente, que nunca se pueden alcanzar objetivos asistenciales si no se invierte para conseguirlos. La capacidad del propio servicio tiene un límite, y la calidad, un costo.

II.1.3.- Indicadores De Salud

Los indicadores son variables que intentan medir u objetivisar en forma cualitativa o cuantitativa, sucesos colectivos (especialmente sucesos biodemograficos) para así, poder respaldar acciones políticas, evaluar logros y metas.

En el subsector asistencial de la salud, comprende aspectos como recursos, instrumentos, atenciones, actividades, rendimientos, coberturas, metas y otros que reflejan relativa estabilidad. Con el desarrollo de los sistemas automatizados en el manejo de datos y producción de información, surge una estadística nueva que sobre la marcha del proceso administrativo, proporciona indicadores menores (semestrales, trimestrales, mensuales, semanales y aun diarios) para la toma de decisiones en el momento oportuno, ya que detectan desviaciones y errores dentro del lapso anual; de ahí la importancia que el administrador le debe dar a la "regla de oro" de la planificación: balance entre recursos necesarios y recursos disponibles; medir la calidad de la atención prestada al usuario ya que en definitiva es el aspecto de mayor trascendencia a la hora de evaluar resultados.

La Organización Mundial de la Salud OMS los ha definido como "variables que sirven para medir los cambios"

Cuando se establecen los indicadores de medición de calidad se parte de un contexto establecido en el que también puede interferir la masificación o ineficacia de otros niveles asistenciales ajenos al hospital. Para muchos servicios de urgencias sería ideal que los ambulatorios pudiesen asumir casos de emergencias, es decir, casos leves que en ocasiones corresponden a pacientes crónicos o que no precisan ser atendidos en el mismo instante de acudir a este servicio. (www.portalesmedicos.com).

Para comprender el concepto *calidad de atención* se retomaron algunos planteamientos de Donabedian quien sostiene que la calidad es una propiedad de la atención en salud, pero a la vez, es un juicio frente a dicha atención. Este juicio se puede dividir en dos partes una que se refiere a la atención científico técnica y la otra al manejo de las relaciones interpersonales.

La calidad de la atención científico técnica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de tal manera que produzcan el máximo de beneficios y el mínimo de riesgos para la salud del usuario. La calidad en el proceso interpersonal es más difícil de resumir, pero debe incluir valores y normas socialmente definidas que gobiernen la interacción de los individuos en general y en situaciones particulares. Estas normas están reforzadas, en parte, por los dictados éticos de las profesiones del sector de la salud y por las expectativas de los usuarios.

La relación interpersonal no se mide exclusivamente por la comunicación verbal, también, hace referencia al interés que se tiene por las personas usuarias, el cual se demuestra por la comodidad, la privacidad y por el ambiente que se les proporciona en los diferentes lugares donde se presta la atención en salud.

Aunque la atención en salud la brinda un equipo de profesionales de varias disciplinas es pertinente valorar la calidad de ésta a través del trabajo de un

solo tipo de profesional (Profesional de Enfermería), para lo cual se debe tener en cuenta que su labor está afectada por el contexto institucional, la ubicación en la división de trabajo, los turnos, los horarios y los cargos desempeñados.

Las acciones científico técnicas del profesional de enfermería están delegadas y con poca supervisión. Esta situación se debe a factores como la escasez de personal, la demanda superior a la capacidad instalada, el deterioro de las condiciones de eficiencia, en especial, en lo referente a sistemas de comunicación, normas técnico administrativas y ausencia de educación en servicio para el personal de Enfermería.

Controlar la calidad mediante la evaluación de indicadores, no sólo revierte en la mejora de la organización del trabajo personal de los profesionales implicados, sino en la atención brindada al usuario del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de Los Ríos" de Caracas quien demanda mejores servicios y en la Administración, que trata de optimizar sus recursos.

Recurso Humano Cuando se intenta describir el concepto de recurso humano en salud, normalmente se piensa en los profesionales de la salud, ignorando el capital humano, no profesional en salud que labora en esta misma área.

La fuerza de trabajo del sector salud (capital humano del sector salud) se ha definido como el conjunto de personas, tanto como profesionales de áreas e incluso técnicos o personal sin instrucción específica, vinculados directamente con el sector o que tienen la pretensión de encontrarse vinculados con él.

Lo anterior indica, que dentro del capital humano del sector de salud se encuentran tanto el médico, la enfermera, como el conductor de la ambulancia o la voluntaria hospitalaria. Este punto no resultaría conflictivo si no se encontrara inmerso en el contexto de cambio dentro del sector, que ha generado nuevas expectativas sobre la gestión de ese capital humano y las consecuencias del actuar del mismo sobre el desarrollo de las reformas sanitarias.

II.1.4.- Funciones Propias De Enfermería

Son muchas las actividades que realiza Enfermería desde los cargos Administrativos (directivos) hasta la Enfermera Asistencial, desde las Enfermeras Docentes (en las Universidades) a aquellas que desempeñan su labor en centros de Salud Pública o Comunitaria. Las funciones de Enfermería se pueden describir por el grado de dependencia hacia otros profesionales; según este criterio existen:

Funciones independiente o propia

Son aquellas que la Enfermera ejecuta en el cumplimiento de las responsabilidades de una profesión para la cual está capacitada y autorizada.

Funciones derivadas

Son aquellas acciones que realiza el personal de enfermería por delegación de otros profesionales, principalmente el personal médico.

Funciones interdependiente

Son aquellas acciones que realiza el personal de enfermería en colaboración con el resto del equipo de salud.

Función Administrativa

La administración comienza siempre que una actividad se haga con más de una persona, y en el medio sanitario esto es muy frecuente. Por definición administrar es actuar conscientemente sobre un sistema social y cada uno de los subsistemas que lo integran, con la finalidad de alcanzar determinados resultados. Es una actividad vinculadora que permite aprovechar la capacidad y esfuerzos de todos los integrantes de una organización dirigiéndolos racionalmente hacia el logro de unos objetivos comunes.

El propósito des la labor administrativa es lograr que el trabajo requerido sea efectuado con el menor gasto posible de tiempo, energía y dinero pero siempre compatible con una calidad de trabajo previamente acordada.

II.1.5.- Antecedentes de la Investigación

Sardiña (2005), Realizó una investigación titulada evaluación de la calidad de atención en los Hospitales del grupo veterinario Egoabil Sardiña; como se puede apreciar el antecedente expuesto, tiene relación con la propuesta del trabajo de investigación realizado, ya que se refiere a la optimización brindada al usuario en los servicios de salud donde el profesional de Enfermería cumple la funciona de: mantener, restaurar y promover el bienestar del usuario con la finalidad de lograr su total satisfacción.

Figueroa (2006), en su trabajo, el objetivo principal de la investigación se refirió a: evaluar la calidad de atención prestada a los pacientes externos del servicio del laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas de Caracas.

Lo antes señalado hace referencia que es un Servicio del Laboratorio de Emergencia, el cual forma parte de una gran Organización teniendo similitud con el trabajo de investigación en cuanto a la responsabilidad y obligación ética de los profesionales de brindar al usuario una optima atención al momento que solicita el servicio de su ingreso a la institución Hospitalaria.

Sánchez (2003), en su investigación se refiere al desempeño laboral y la motivación de las Enfermeras de cuidados directos pertenecientes a las Organizaciones de salud, donde se agrupan: profesionales, técnicos y personal de servicio que trabajan por una meta común, como es promover la salud, prevenir la enfermedad y restauración de la misma cuando se encuentra en desequilibrio. Esta práctica implica una serie de actividades que en conjunto es denominada por los teóricos administrativos como desempeño laboral.

II.2.6.-Bases Legales.

El tema de la gerencia de calidad en los servicios de salud ha llamado la atención del Estado y aparece reflejada en La Ley Orgánica de Salud de Venezuela, publicada en gaceta Oficial Nº 36.579, el 11 de noviembre de 1998, y la misma expresa claramente en su Artículo 3º:

"Los servicios de salud garantizarán, la protección de la salud a todos los habitantes del país y funcionarán de acuerdo a los siguientes principios":

- Principio de Participación
- Principio de Complementariedad
- Principio de Coordinación
- Principio de Calidad

Con respecto a este último lo describe de la siguiente manera: En los establecimientos de atención médica se desarrollarán mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios, la cual deberá observar criterios de integridad, personalización, continuidad, suficiencia, oportunidad, adecuación de las normas, procedimientos administrativos y prácticas profesionales. Es importante destacar que Venezuela se ha plegado a las directrices para mejora de los Procesos en las Organizaciones de los Servicios de Salud ISO, 9004-2000.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial Nº 36.860 de fecha 30-12-99 en su artículo:

Artículo 83. Establece: La salud es un derecho social fundamental, obligación del estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida. El bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la Ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

(La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, capitulo V, de los derechos sociales y de la familia, Pág. 75-78. Los artículos 84, 85 y 86, su

contenido establece que "el estado garantizará el derecho a la salud, ejercerá y gestionará un sistema público nacional de salud de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad".

La Ley Del Ejercicio Profesional De La Enfermería

Gaceta Oficial Nº 38.263 de fecha 1 de Septiembre de 2005, en su

Capitulo I

Disposiciones Generales.

Articulo 2º. A los efectos de esta Ley, se entiende por ejercicio de la Enfermería, cualquier actividad que propenda a:

1 El *cuido* de la salud del individuo, familia y comunidad, tomando en cuenta la promoción de la salud y calidad de vida, la prevención de la enfermedad y la participación de su tratamiento, incluyendo la rehabilitación de la persona independientemente de la etapa de crecimiento y desarrollo en que se encuentre, debiendo mantener al máximo, el bienestar físico, mental, social y espiritual del ser humano.

2 La práctica de sus funciones en el cuidado del individuo, donde ésta se sustenta en una relación de interacción humana y social entre el o la profesional de la Enfermería y el o la paciente, la familia y la comunidad. La esencia del cuidado de Enfermería está en cuidar, rehabilitar, promover la salud, prevenir y contribuir a una vida digna de la persona.

3 Ejercer sus funciones en los ámbitos de planificación y ejecución de los cuidados directos de enfermería que le ofrece a l as familias y a las comunidades.

4 Ejercer las prácticas dentro de la dinámica de la docencia e investigación, basándose en los principios científicos, conocimientos y habilidades adquiridas de su formación profesional, actualizándose mediante la experiencia y educación continua.

LAS FUNCIONES que determinan las competencias de los o las profesionales de la Enfermería serán las establecidas en el Manual Descriptivo de Clases de Cargos de la Alcaldía Metropolitana (ver anexos), aprobado por el Ministerio con competencia en materia de salud, así como en el Reglamento de la presente Ley.

ARTÍCULO 7. Los cargos de dirección, supervisión y coordinación de los departamentos de Enfermería en organismos públicos y privados, cuya función principal sea la prestación de servicios de salud, serán desempeñados por profesionales de la Enfermería venezolanos o venezolanas en las condiciones que determine el Reglamento de esta Ley.

Código Deontológico De Enfermería

Deberes Generales de las Enfermeras

Artículo 2.- La máxima defensa de la Enfermera (o) es el bienestar social, implícito en el fomento y la preservación de la salud, en el respeto a la vida y a la integridad del ser humano.

Artículo 3.- La Enfermera (o) tendrá como norte sus actos, prestar sus servicios profesionales al individuo, familia y comunidad, con responsabilidad, eficiencia capacidad, mística y verdadera vocación.

Parágrafo Único.- La responsabilidad fundamental de la Enfermera (o) es conservar la vida, aliviar los sufrimientos del usuario.

De los Deberes Esenciales de la Enfermera

Artículo 5.- Los servicios de enfermería son universales. Al ejercer su función, el profesional de enfermería no hará distinción alguna referente a: edad, sexo, raza, nacionalidad, credo, opinión política o posición socio-económica de la persona.

Artículo 8.- Los derecho humanos consagrados en la Carta de las Naciones Unidas, es decir: los principios de fraternidad, libertad, justicia e igualdad son derechos irrenunciables de la Enfermera (o).

Articulo 10.- La relación Enfermera-Paciente estará fundamentada en el respeto a la dignidad humana, responsabilidad y secreto profesional como estipulan las normas y condiciones morales que acompañan la acción de la Enfermera (o).

Ley Orgánica de Protección al Menor y al Adolescente

El conocimiento de esta ley, adquiere especial relevancia en la práctica de Enfermería cuando se trabaja en Unidades Clínicas de pediatría o donde se encuentren hospitalizados niños, niñas o adolescentes. Este instrumento

legal consagra a los niños, niñas y adolescentes su derecho preferencial a recibir atención médica en instituciones de salud públicas y privadas.; es allí, donde los profesionales de Enfermería sobre todo del sector privado deben ser cuidadosos cuando pretendan negarle esa asistencia de urgencia a un menor y adolescente por ordenes de sus superiores inmediatos. Lo conveniente en estos casos es que los médicos responsables de la guardia sean los que tomen la decisión e informen a los familiares de los motivos que existen para no prestarle el servicio. Toda vez que las Enfermeras y Enfermeros legalmente no tienen la competencia por sus funciones de decidir e informar quienes deben ser ingresados y quienes no. dentro de un establecimiento de salud.

II.1.7.-Consideraciones Éticas aplicables en la práctica de la Enfermería.

El ejercicio de la Enfermería esta regulado por tres tipos de normas a saber: Éticas, Legales, y Gremiales. Se desarrollan las normas de carácter ético y que constituyen el deber ser de la Profesión de Enfermería

Al respecto conviene señalar que, se considera como norma toda regla o precepto tendiente a regular una determinada conducta. Estas normas de acuerdo a la naturaleza de la norma y a su origen pueden ser de tipo coercitivo o no. A diferencia de las normas éticas cuyo incumplimiento no genera sanciones de orden legal. Antes de profundizar en el estudio de las normas éticas que regulan la práctica de la Enfermería; se hará referencia a

la ética. Considerada ésta como el estudio filosófico de la moralidad. "Si morales son los deberes y obligaciones de la sociedad éticos son los principios fundamentales de las obligaciones" (CIE 2002).

Las normas éticas, tienen por objeto determinar lo correcto y lo erróneo, a partir del bien como fin último de la sociedad y como referente para juzgar las actuaciones de los seres humanos como sujetos de conciencia moral. Como no existe una norma arbitraria de lo correcto y lo erróneo, el estudio de la ética ayuda a cada Enfermera a identificar sus propias posiciones y desviaciones morales y la capacita para tomar decisiones éticas. (CIE 2002).

II.2.8 Marco Conceptual

Atención de Enfermería: Conjunto de actividades y comportamientos que aseguran la mejor atención posible del paciente mediante el ejercicio profesional del Personal de Enfermería (Enfermeras, Licenciadas, y Auxiliares de Enfermería).

Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que en las restantes de su especie.

Calidad de la atención o calidad asistencial: Actividades encaminadas a garantizar unos servicios accesibles y equitativos; con unas presentaciones

profesionales óptimas, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida.

Comunicación: Es el intercambio de información, pensamientos, ideas y sentimientos entre los individuos; por tanto, constituye uno de los pilares fundamentales de la experiencia humana y la organización social. La comunicación puede ser: oral directa, es decir la conversación, no verbal, escrita, el correo electrónico y la internt, la comunicación interpersonal mediante la escritura o el teléfono. La comunicación es una actividad administrativa que cumple dos propósitos esenciales a) proporcionar la información y la explicación necesarias para que las personas puedan desempeñar sus tareas, y b) proporcionar las actitudes necesarias para que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos.

Cuidados de Enfermería: *Criterios de calidad:* Característica observable que permite conceptualizar lo que significa una buena práctica. Pueden ser: implícitos (los que reflejan lo que debía hacerse por un buen profesional en una situación determinada), y explícitos (especifican en su enunciado las condiciones a seguir en una determinada situación, y son resultado de un proceso de discusión y consenso entre los profesionales implicados).

Efectividad: Según Avedis Donabedian: conseguir mejoras en la salud mejorando el impacto de la morbilidad sobre una población definida. Consiste en la medición del grado en que una forma eficaz de intervención puede

aplicarse o ponerse a disposición de todos los miembros de un grupo definido que podría resultar beneficiado.

Eficacia: Es la capacidad de la ciencia y la tecnología para lograr un resultado favorable en casos individuales, con independencia de los recursos o insumos necesarios. Consiste en determinar objetivamente que una forma de intervención, preventiva, diagnóstica, curativa o restaurativa; es más útil y beneficiosa que inútil o perjudicial para alcanzar la finalidad preconizada, o que es más eficaz que el tipo de intervención que reemplazará, o que en realidad es mejor que no hacer nada.

Eficiencia: Consiste en la medición del grado en que se puede alcanzar un nivel determinado de efectividad con un costo mínimo de personal, de recursos y fondos. Es la relación costo/ beneficio por la que se obtiene la mejor calidad al menor costo posible. Expresa los resultados finales obtenidos en relación con los costos en términos de dinero, recursos y tiempo.

Equipo: Es un número pequeño de empleados, con competencias complementarias, habilidades, capacidades y conocimientos, comprometidos con metas de desempeño comunes y relaciones interactivas de las que se consideran a si mismo mutuamente responsables.

Habilidad: Conjunto específico de patrones de comportamiento aprendidos necesarios para ejecutar una tarea o una actividad laboral particular; relacionados con un trabajo, campo o disciplina; aprendidos por medio de capacitación formal, informal o en el empleo, que no son intuitivos; también, aptitud para demostrar un conjunto específicos de patrones de comportamiento.

Infraestructura: Definimos infraestructura como el ambiente o lugar adecuado, el equipamiento medico necesario para la atención, es muy importante tener en cuenta también las instalaciones complementarias en términos de comodidad para los pacientes. Otra forma de entender Infraestructura es como todo aquello que rodea y complementa la atención medica como puede ser el mobiliario, los equipos médicos y el ambiente físico designado para la atención medica.

Oportunidad: Se refiere únicamente a que la atención médica se realice en el momento oportuno, en el lugar adecuado y con el profesional de la Salud idóneo. Es decir el momento oportuno se define como el momento en que se presenta la dolencia, el malestar o los síntomas del enfermo. La oportunidad se define como la situación sincronizada en el cual se presentan los síntomas del paciente, el lugar de atención, el profesional idóneo y a menor costo posible. Para ello es importante considerar aspectos

o herramientas como estudios epidemiológicos, indicadores de salud de la región geográfica y hacer un eficiente seguimiento de auditoria médica.

Organización: Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse el medio que permite a una empresa alcanzar determinados objetivos.

Recurso Humano: Aquellas personas que son necesarias para un sector determinado de trabajo y que han recibido o estás recibiendo adiestramiento, encontrándose aptas para ocupaciones laborales específicas.

Servicios de salud: Servicios prestados por personal encargado de desarrollar funciones médicas.

OPERACIONALIZACIÓN DE OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Describir los elementos indispensables para optimizar la atención brindada al usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos" de Caracas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DIMENSION	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES
Describir las necesidades de recursos humanos y profesionales preparados en el servicio de Emergencia del Hospital de Niños " José Manuel de los Ríos"	**Recurso Humano** **Conceptualización:** Todo individuo humano necesario para que funcione la organización	**Comprender la importancia y participación del recurso humano del Servicio de Emergencia**	**Cualitativa dicotomica**	**Todo el personal que labora en el Servicio de Emergencia**
Determinar la participación del recurso humano en el cumplimiento de las funciones propias del personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de Los Ríos"	**Cantidad de trabajo** **Conceptualización:** Acción y efecto que el personal realiza al ejecutar de manera propicia sus funciones.	**Comprender la participación, satisfacción e identificación del recurso humano al realizar las tareas y funciones propias del Servicio de Emergencia**	**Cualitativa dicotomica**	**Participación de la Enfermera al dar la charla** **Nivel de preparación de la Enfermera** **Nivel de participación inherentes al cargo**
Establecer los fundamentos indispensables para construir un programa que mejore las tareas y funciones de los profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de Los Ríos"	**Programas de capacitación** **Conceptualización** Son todos aquellos elementos que contribuyen a mejorar la capacitación del recurso humano	**Comprender la importancia que tienen los talleres programas y educación en Servicio dirigido al recurso humano del servicio de Emergencia**	**Cualitativa dicotomica**	**Programas, Talleres y educación en Servicio.**

CAPITULO III

III.1.- MARCO METODOLOGICO

En toda investigación el marco metodológico recoge los pasos que deben seguirse desde que se inicia el estudio hasta su culminación, la metodología de la investigación incluye el tipo y diseño de la investigación, su universo o población; su muestra; los instrumentos y recolección de los datos, técnicas de análisis y procesamiento de datos, de esta manera se proporcionara una información detallada de la investigación. Es el "como" se realizará el estudio para responder al problema planteado.

III.1.1.-Tipo y Diseño de Investigación

Según el problema planteado y los objetivos de la investigación el estudio se ubica dentro de la investigación *proyectiva* (modalidad proyecto factible), ya que intenta proponer una solución al problema planteado, al diseñar una alternativa de cambio aún cuando no llegue realmente a implementarse, basándose para ello en una planificación logística, al integrar fenómenos ocurridos en el pasado y el presente, pretendiendo modificarlos con la aplicación de la propuesta y cambiar su efecto en el futuro. Según el manual de trabajo de Grado de Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales de la UPEL (2003):

"Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos".

Con relación al tiempo de ocurrencia de los hechos y registro de la información, el estudio es *prospectivo,* ya que se indagarán los hechos según sucedan. Los estudios prospectivos son explicados por Canales, Alvarado y Pineda (1.994) como "**Se registra la información según van ocurriendo los fenómenos."**

El tipo de investigación seleccionada es la de *campo.* La investigación de campo es definida por Tamayo (1.998) como: "**La que se realiza con la presencia del investigador o científico en el lugar de la ocurrencia del fenómeno".**

Se recabaron los datos en el propio sitio donde ocurren los hechos, es decir en el servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos "de Caracas.

El diseño de la investigación indica que observaciones se deben hacer, dónde hacerlas, cómo registrarlas, cuántas observaciones hacer, qué tipo de análisis debe aplicarse y qué conclusiones podrán obtenerse a partir del

análisis de los resultados. Los diseños de investigación tienen cuatro dimensiones.

Dimensión teórica: El diseño se fundamenta en la definición del evento de estudio y en el desarrollo teórico que incluye antecedentes, investigaciones en el área o teorías que puedan explicar la situación a investigar.

Dimensión Táctica: Se refiere a los procedimientos específicos, tácticas y estrategias a utilizar para recoger la información necesaria; el investigador debe precisar: el tiempo, nivel de intervención, sistema de mediciones, ambiente de estudio y fuentes, patrón de comparación y la amplitud del foco.

Dimensión sumarial: El diseño de investigación proporciona pautas y criterios para la recolección, organización, resumen y presentación de los datos.

Dimensión analítica: Del diseño de investigación se derivan el modelo y el procedimiento a utilizar para la obtención de las conclusiones; dependiendo del tipo de datos, el tipo de muestreo, puede resultar más conveniente un tipo de análisis u otro.

III.1.2.-Población

La población de una investigación está constituida por el conjunto de elementos o seres en los cuales se va a estudiar el evento y que además comparten, como características comunes, los criterios de inclusión; es la

población a quien estarán referidas las conclusiones. La población de la investigación está constituido por los profesionales de Enfermería de atención directa con diferentes niveles académicos (Bachiller Asistencial, Técnico Superior Universitario y Licenciados en Enfermería) que suman un total de 22 Enfermeras Profesionales distribuidas en los cuatro turnos: mañana 7am A 1pm, Tarde 1pm A 7pm y Noche (dos turnos) 7pm A 7am, las cuales laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "J.M. de Los Ríos". Para Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Batista, L (1991) Población "***es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones".***

La población de Enfermeras en estudio se caracteriza por que tiene titulo de Bachiller Asistencial, T.S.U. o Licenciado en Enfermería, son reconocidos cono Enfermeras de Atención Directa (E.A.D.), tienen más de 2 años de servicio y que son fijas.

III.1.3.- Muestra

Es una porción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa (de la Población). Según Sabino, C (1996) la define como:

"Parte de todo lo que llamamos universo y que sirve para representarlo, es decir, consiste en un número de sujetos que reúnen las mismas

características de la población estudiada y, por lo tanto son representativas de la misma. Cuando la muestra cumple con las condiciones anteriores, es decir, cuando reflejan en sus unidades lo que ocurre en el universo, la llamamos muestra representativa.

En la investigación la muestra estuvo conformada por veintidós (22) Profesionales de Enfermería de los diferentes turnos del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños"J.M." de los Ríos", de Caracas; la misma se puede considerar muestra probabilística.

III.1.4.-Tipo De Muestra

Para el estudio se describe como muestra probabilística, es decir aquellas en las que todos los elementos de la población tienen una probabilidad conocida de ser incluidos en la muestra; estableciéndose como único criterio de inclusión que fuesen profesionales de Enfermería en Atención Directa.

III.1.2.- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Como parte del marco metodológico es necesario determinar y plantear los métodos y las técnicas de recolección de datos, que depende en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, al referirse a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, Sabino, C (1.996) explica que las técnicas e instrumentos de recolección de datos **"son las distintas formas o maneras de obtener información."**

Como técnica de recolección de datos se utilizará la observación directa y la encuesta, ésta última mediante la aplicación del instrumento denominado cuestionario. La observación directa, es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación.

Según Méndez, C. (1.999) la observación directa

"Es el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar".

La Encuesta, nos permite obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias.

El Cuestionario es el método mediante el cual se obtiene información, por medio de un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por si mismo las preguntas son formuladas por escrito y no se requiere la presencia del entrevistador. Al elaborar estos instrumentos es preciso analizar si cumplen con la función para la cual han sido diseñados, es necesario realizar una validez por expertos, la cual se define:

Según Hurtado de B., J. (1998) La **validez** de un instrumento

> **"se refiere al grado en que un instrumento realmente mide lo que pretende medir, mide lo que el investigador quiere medir, y se mide solo lo que se quiere medir"**

III.1.6.- Técnica de Análisis y procesamiento de Datos

El análisis se refiere al tratamiento que se le va a dar a la información recabada de las fuentes, tanto primarias como secundarias, y al análisis de las respuestas emitidas por las personas durante la aplicación del cuestionario lo cual permitirá revisarlas, relacionarla è interpretarlas adecuadamente para llegar a conclusiones pertinente respecto al problema plateado.

Campos afirma "**que significa exponer el plan que se deberá seguir para el tratamiento estadístico de los datos; en general consiste en describir como será analizada estadísticamente la información".**

III.1.7.-Consideraciones Éticas:

Los resultados de la investigación serán utilizados con fines académicos y notificados a la institución hospitalaria donde se realiza el estudio, respetándose la información o aspectos de la misma que sea confidencial.

III.1.7.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes / Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.
Idea. Investigación Titulo Introducción Planteamiento del problema.											
Objetivos Alcance Justificación											
Marco Teórico Bases teóricas Revisión por profesor de Metodología											
Antecedentes Marco Metodológico											
Recolección de datos.											
Análisis de los datos 2 Encuentros con el tutor											
Correcciones del tutor 2 encuentros											
Correcciones del tutor, 2 encuentros											
Entrega de la proyecto 15 de nov											

CAPITULO IV

IV.1.- ANÁLISIS DE DATOS PROPUESTO

De acuerdo a los resultados alcanzados por el estudio anteriormente detallado se accederá a los datos para que posteriormente en la continuación de la Maestría el análisis profundo del cuestionario sea realizado y analizado por expertos para verificar el resultado de la investigación, ya que dicha propuesta en los momentos actuales es un proyecto y estos datos serán utilizados para mejorar la calidad de Atención brindada al usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "J.M. de los Ríos de Caracas".

IV.1.1.- INSTRUMENTOS

Breve descripción del diagnóstico para introducir una propuesta de un programa educativo a los profesionales de Enfermería del área de Emergencia del Hospital de Niños "J. M. de Los Ríos de Caracas". El cual está basada en un canje organizacional comenzando con una nueva actitud gerencial de parte de los profesionales, ante la solución de conflictos presentados, el mismo constará de los siguientes valores:

1) Nuevo patrón de comportamiento de valores y creencias dentro de la organización donde priva la informalidad y la estrecha creencia con los usuarios.

2) Una visión entendida como la conquista de la organización para impulsar la estrategia corporativa con nuevas políticas alcanzables, medidles e identificables.
3) Una misión que identifique la razón del profesional en la empresa persiguiendo resultados comunes con carácter permanente.

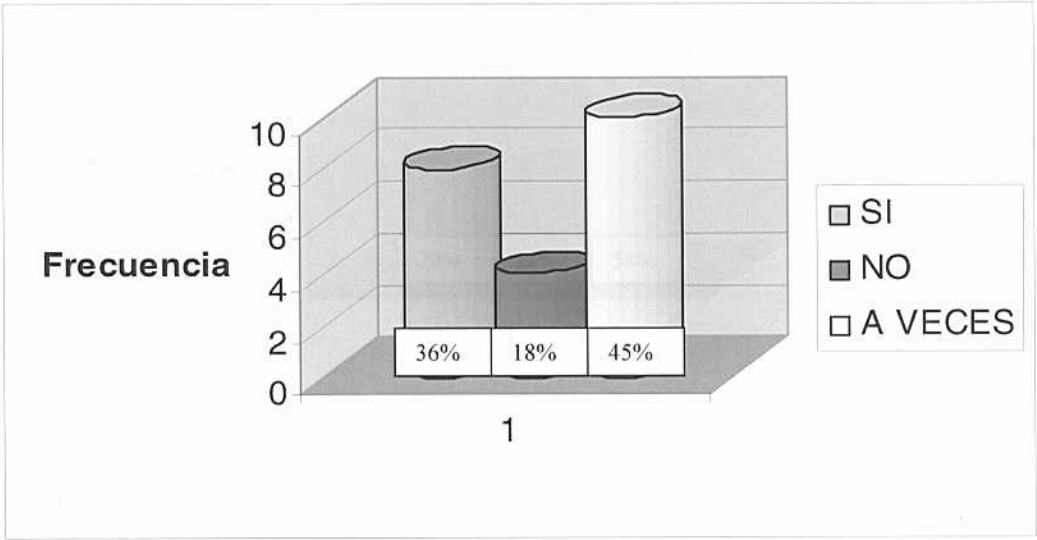
IV.2 PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

1. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención humana, llama al paciente por su nombre.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	8	36,36
NO	4	18,18
A VECES	10	45,45
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 1



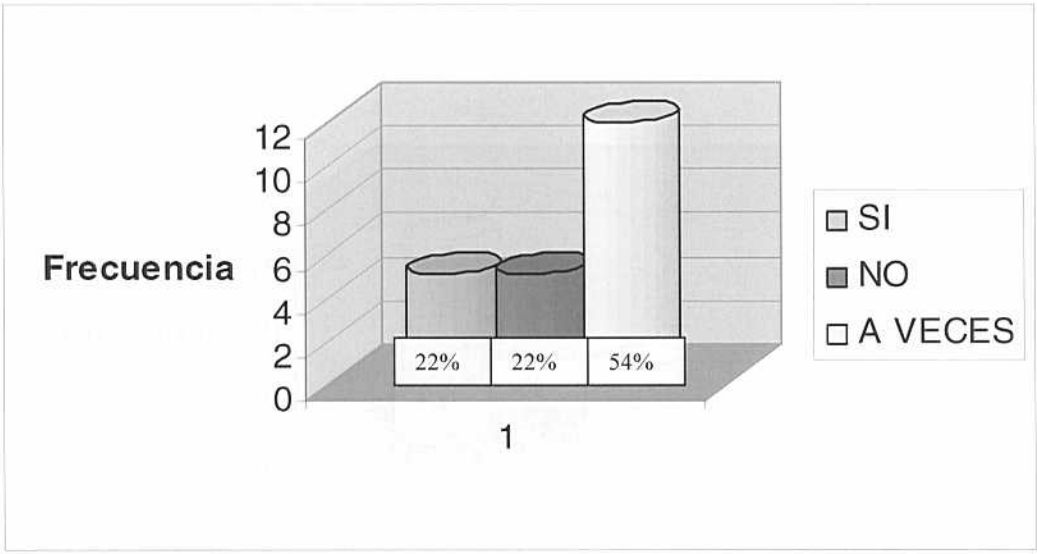
De la muestra encuestada el 36% contestó que sí llama al paciente por su nombre, el 18 %, refirió que nó lo llama por su nombre, y el 45% respondió que a veces lo llama por su nombre.

2. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención humana, brinda atención al paciente sobre las instalaciones del servicio:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	5	22,72
NO	5	22,72
A VECES	12	54,54
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 2



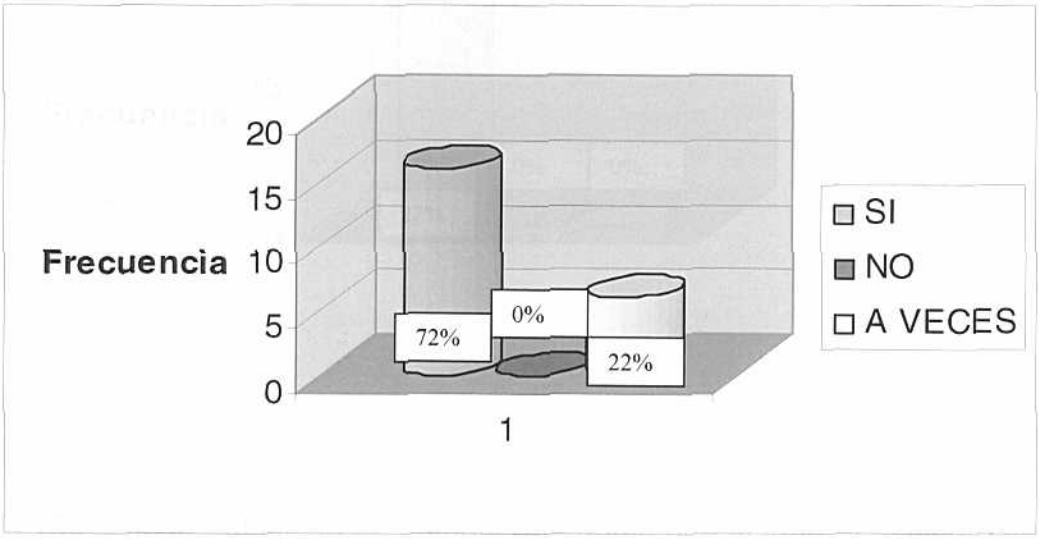
El 54,54% de los encuestados respondió que a veces le brinda atención sobre las instalaciones del servicio, el 22,72% respondió que sí le brinda atención sobre las instalaciones del servicio, y el 22,72% que nó le brinda atención sobre las instalaciones del servicio.

3. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención humana, atiende al paciente de forma personalizada:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	16	72,72
NO	0	0,0
A VECES	6	22,27
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 3



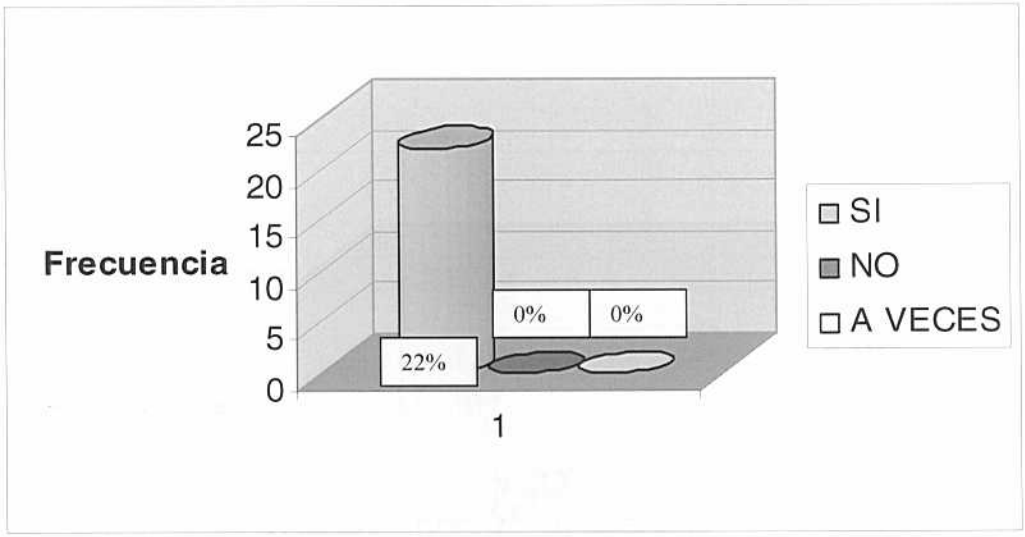
El 73% de los encuestados respondió sí atiende al paciente de forma personalizada, ninguno respondió que nó y un 27% respondió que a veces lo atiende de forma personalizada.

4. Opinión de los encuestados a la pregunta, trata al paciente con respeto:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	22	100
NO	0	0
A VECES	0	0
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 4



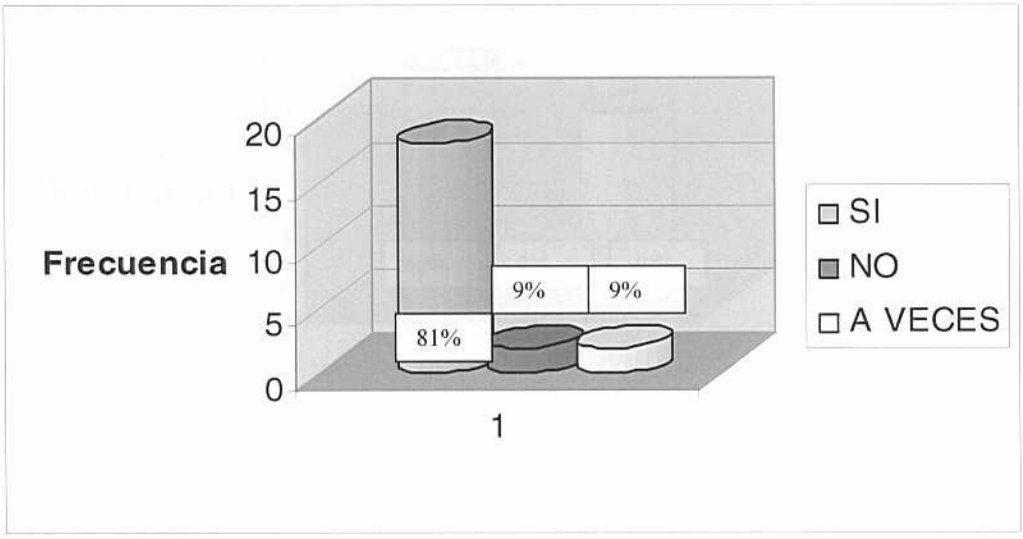
El 100% de la población en estudio respondió que si trata al paciente con respeto.

5. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención humana, trata al paciente con amabilidad:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	18	81,81
NO	2	9
A VECES	2	9
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 5



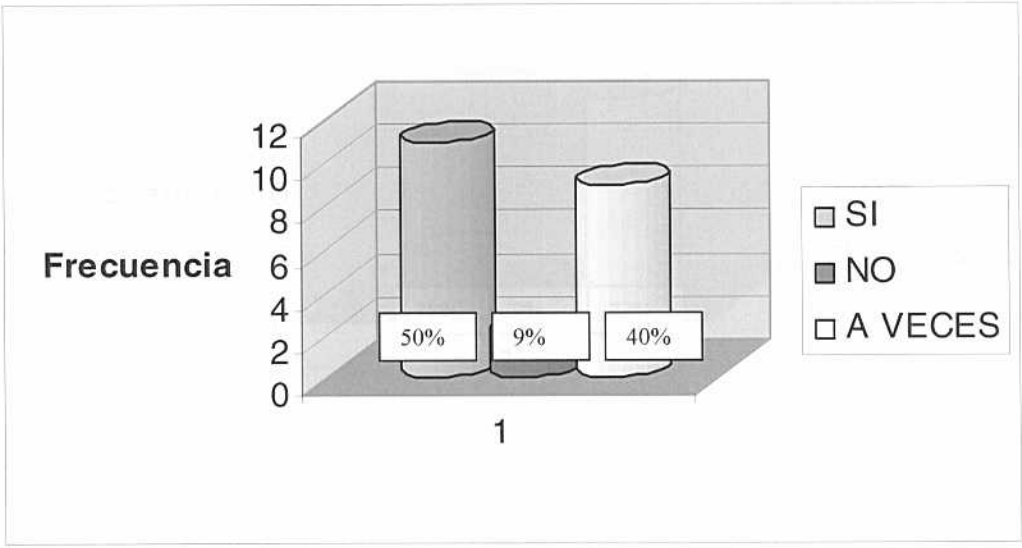
El 81% de los encuestados respondió que sí trata al paciente con amabilidad, un 9% respondió que nó y un 9 % respondió que a veces.

6. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención personalizada, le brinda al paciente apoyo emocional permanente:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	11	50.00
NO	2	9
A VECES	9	40,00
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 6



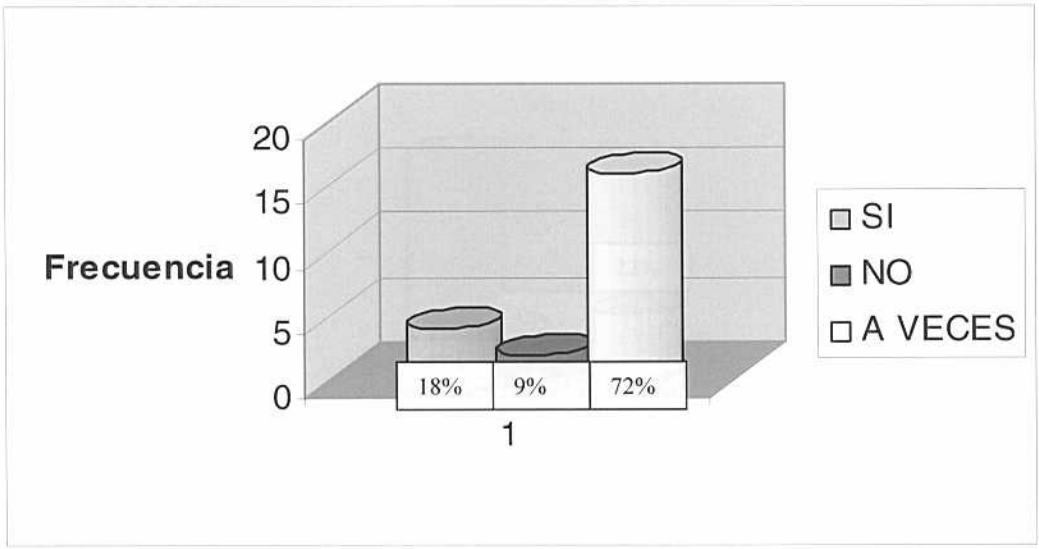
El 50% de la población encuestada respondió que sí le brinda apoyo emocional permanente, el 9 % respondió que nó le brinda al paciente apoyo emocional, el 9% de los encuetados respondió que a veces le brinda al paciente apoyo emocional al paciente.

7. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención humana, entiende los problemas y necesidades del paciente:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	4	18,00
NO	2	9
A VECES	16	72,72
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 7



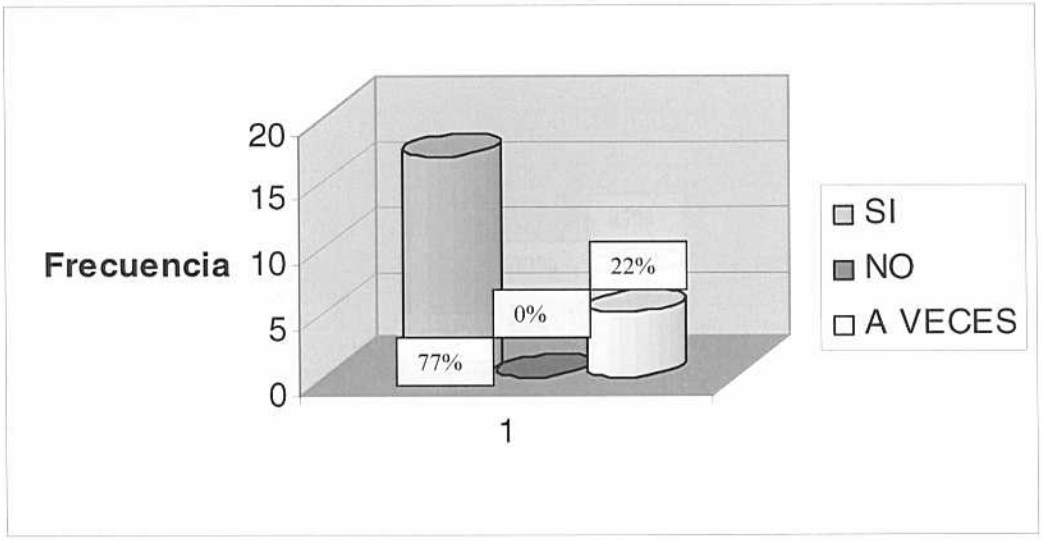
Solo un 18% de los encuetados respondió que sí entiende los problemas y necesidades del paciente, 9 % no entiende los problemas y necesidades del paciente, y el 72,72 a veces entiende los problemas y necesidades del paciente.

8. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención humana, el tono de voz durante la atención al paciente es adecuado:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	17	77,27
NO	0	0
A VECES	5	22,72
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 8



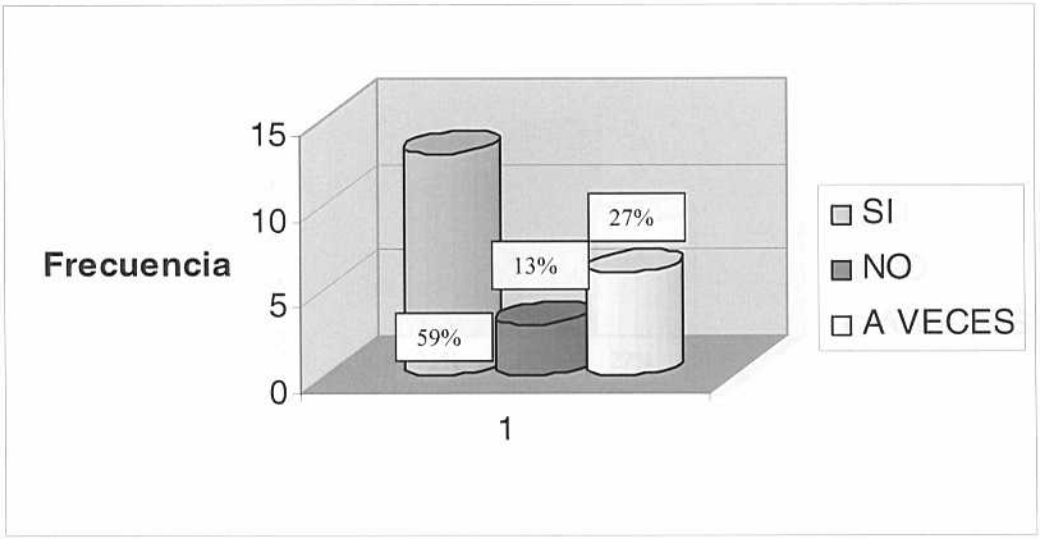
Un 77,27% de los encuestados sí emplea un tono de voz adecuado y un 22,72 dice a veces emplea un tono de voz adecuado.

9. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención humana, saluda atentamente al paciente cuando ingresa al servicio:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	13	59,00
NO	3	13,06
A VECES	6	27,27
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 9



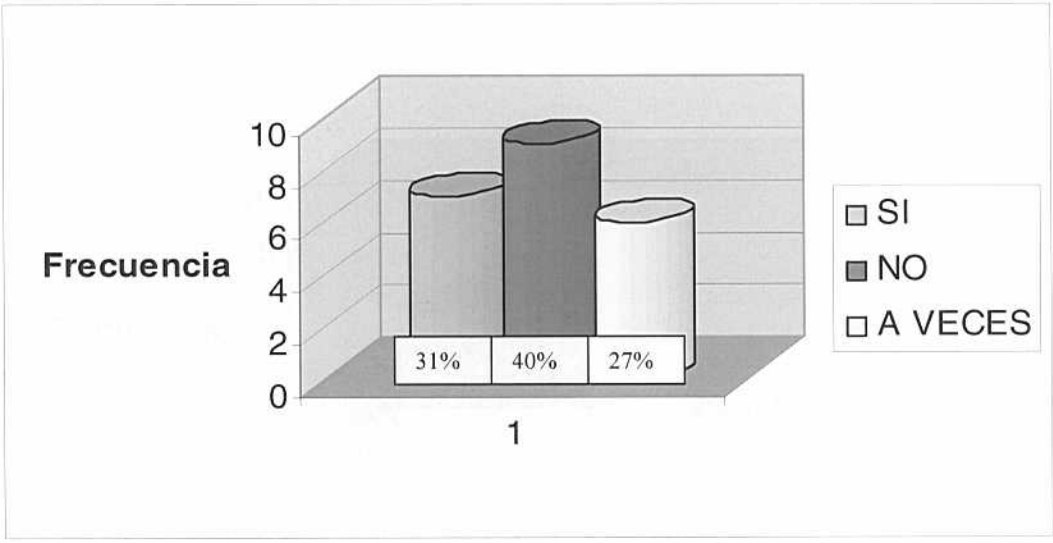
El 59% de los encuestados respondió sí lo saluda atentamente cuando ingresa al servicio, el 27,27 % respondió a veces lo saluda cuando ingresa al servico y el 13,06 no saluda atentamente cuando ingresa al servicio.

10. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención humana, se presenta ante el paciente con su nombre, cuando lo atiende:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	7	31,08
NO	9	40.09
A VECES	6	27.02
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 10



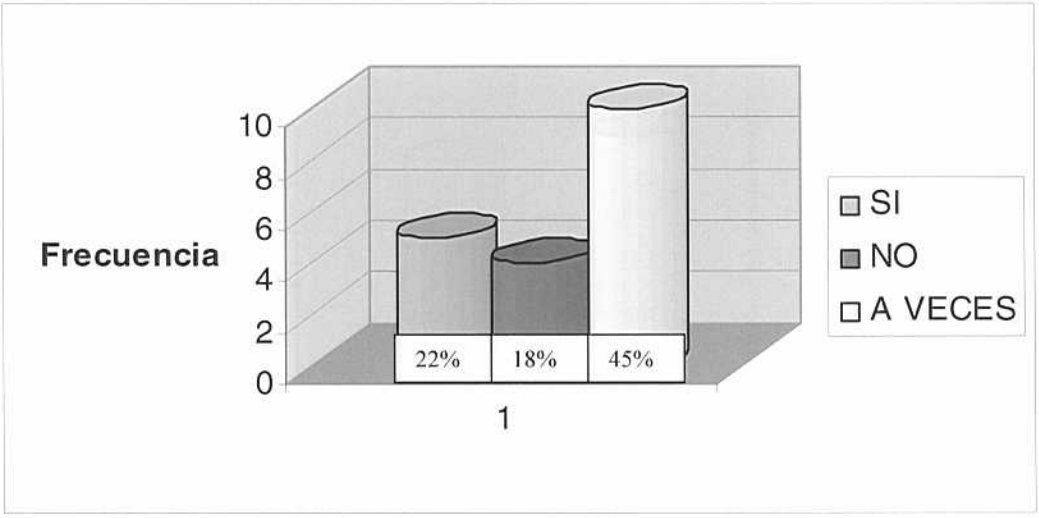
Un 31 % de los encuestados sí se presenta ante el paciente con su nombre cuando lo atiende, un 27,02 % respondió a veces se presenta, y un 40,09 % refiere que no se presenta por su nombre cuando lo atiende.

11. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención humana, brida orientación al paciente sobre las normas del servicio.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	5	22,7
NO	4	18,8
A VECES	10	45,45
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 11



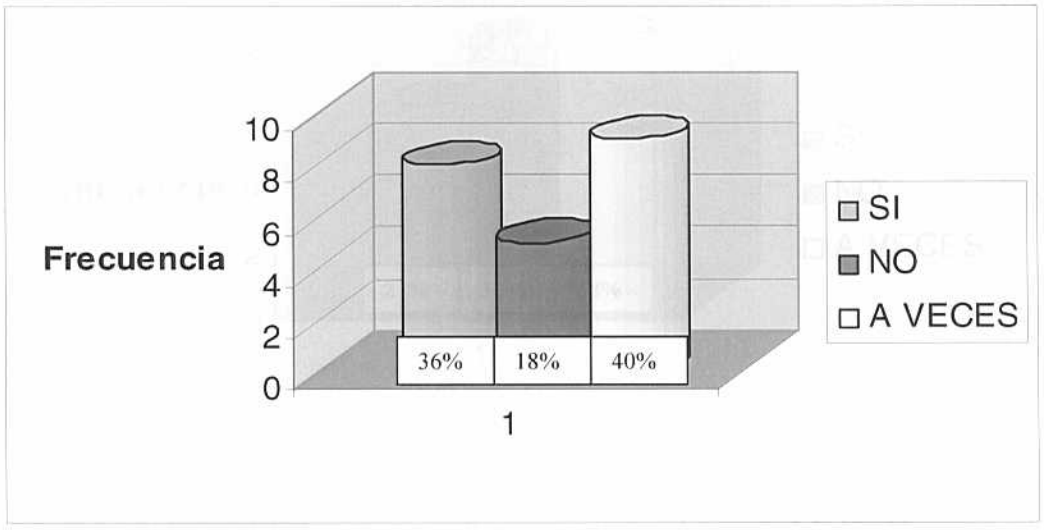
Un 59% de los encuestados responde que a veces brinda orientación al paciente sobre las normas del servicio, el 22,7% si le brinda orientación al paciente sobre las normas del servicio y un 18% no brinda orientación al paciente sobre las normas del servicio.

12. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención oportuna, tiempo de espera, atiende rápido al paciente; cuando él lo solicita.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	8	36,36
NO	5	18,18
A VECES	9	40,o
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 12



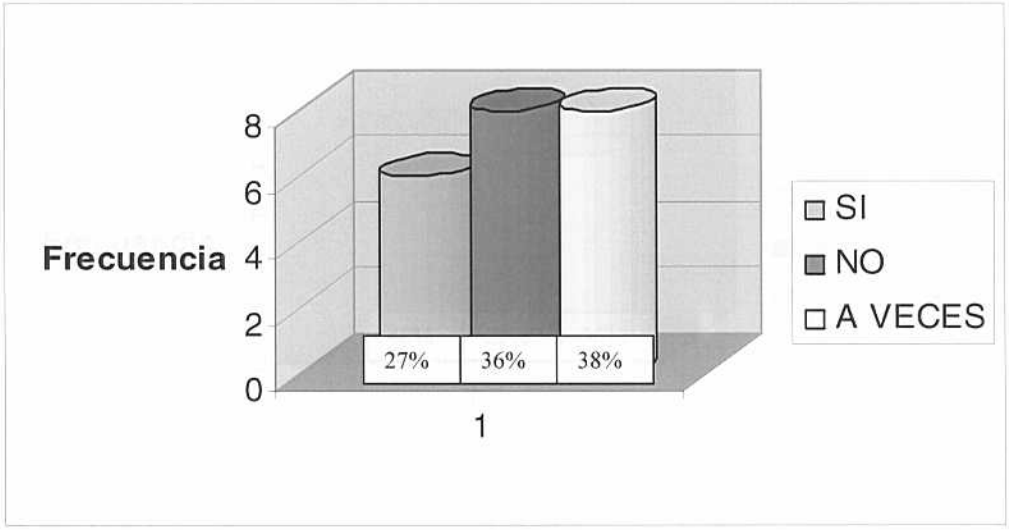
De la muestra encuestada 40% respondió que a veces atiende rápidamente cuando el lo solicita; 36% responde que sí atiende rápido al paciente y un 22,7 % su respuesta fue que no atiende rápido al paciente cuando el lo solicita.

13. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención oportuna, tiempo necesario que dedica al paciente para atenderlo:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	6	27,8
NO	8	36.3
A VECES	8	36,3
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 13



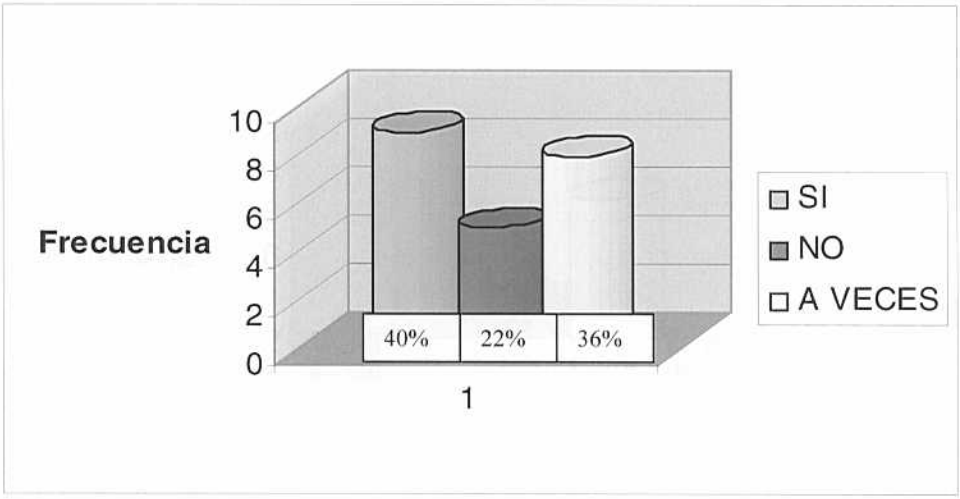
De la muestra encuestada el 36.3 % respondió que a veces le dedica el tiempo necesario al paciente para atenderlo, igualmente 36,3 respondió que no le dedica el tiempo necesario al paciente y el 27,8 sí le dedica el tiempo necesario al paciente para atenderlo.

14.Opinión de la muestra encuestada en cuanto a la atención segura como orientación clara que le da al paciente sobre su tratamiento:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	9	40,9
NO	5	22,7
A VECES	8	36. 3
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 14



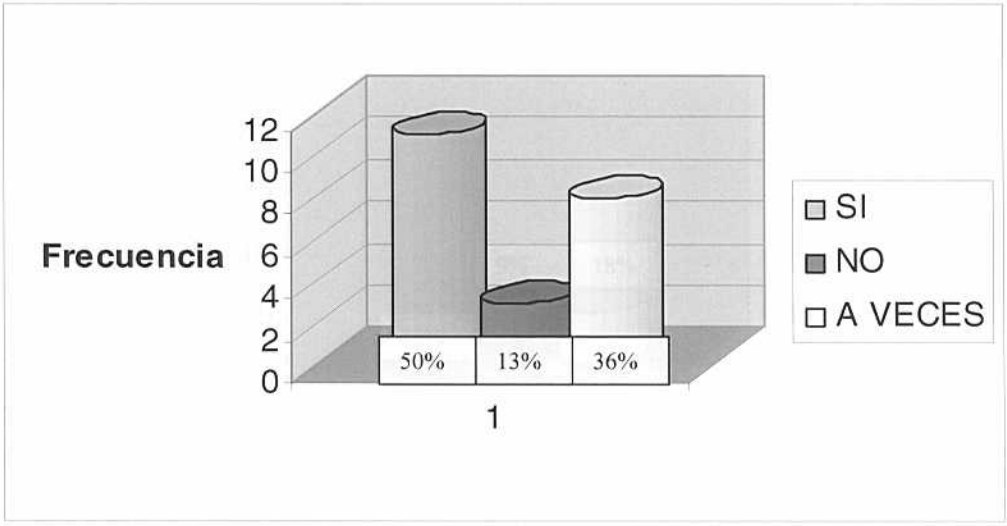
El 40,9 % de los encuestados respondió que sí orienta claramente al paciente sobre su tratamiento, el 36,3% responde que a veces lo orienta, mientras el 22,7 nó orienta al paciente sobre su tratamiento.

15. Opinión de los encuestados en cuanto a la atención segura guante la administración del tratamiento:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	11	50
NO	3	13,6
A VECES	8	36,3
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 15



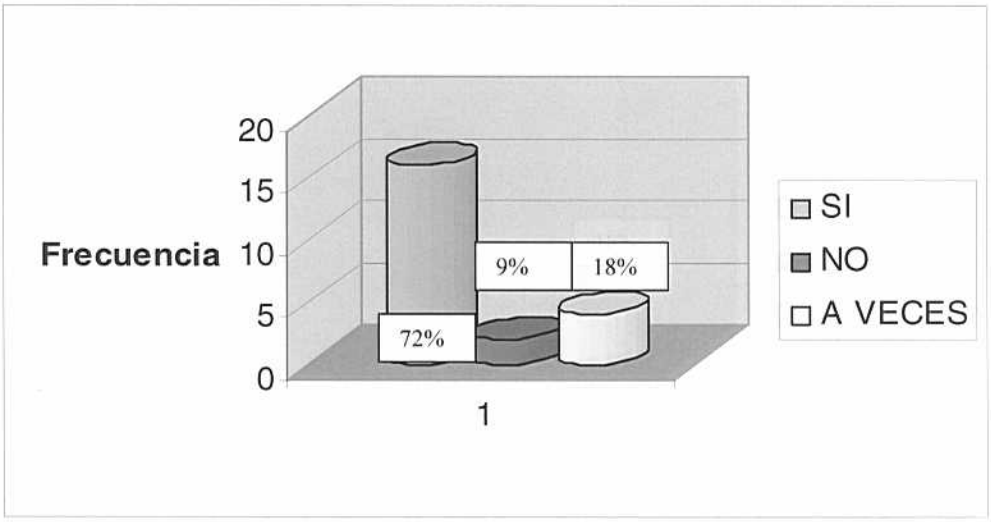
El 50% de los encuestados respondió que si le dan seguridad al paciente durante la administración del tratamiento, el 36% respondió que a veces le da seguridad al paciente durante la administración de su tratamiento y el 13.6% respondió que no le dan seguridad al paciente durante la administración de su tratamiento.

16. Opinión de los encuestados en relación a la atención segura que dan a los pacientes de los procedimientos realizados:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	16	72,7
NO	2	9
A VECES	4	18,1
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 16



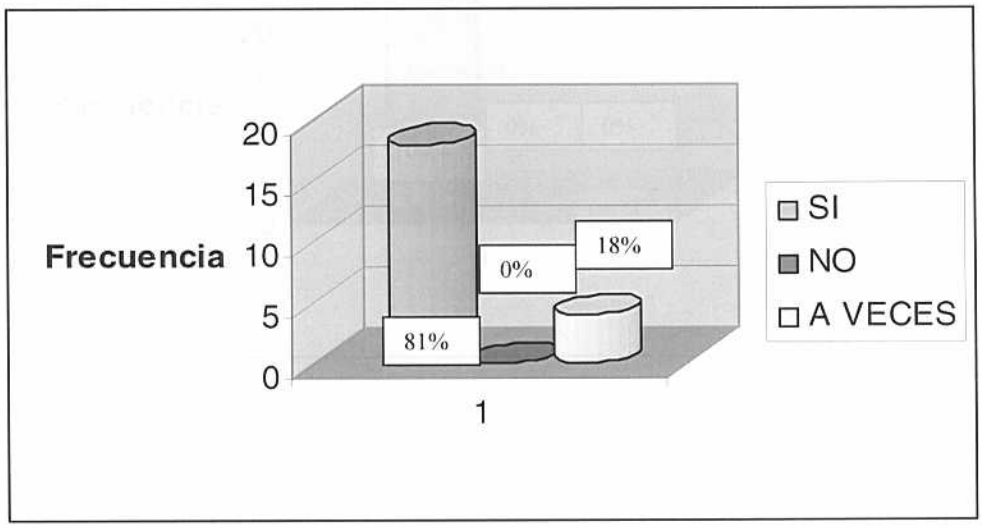
72,7 de los encuestado respondió que sí dan una explicación a los pacientes de los procedimientos realizados, 18,1 % respondió que a veces le dan una explicación a los pacientes de los procedimientos realizados y el 9 % respondió no le dan explicación a los pacientes d los procedimientos realizados.

17. Opinión de los encuestados en relación a la atención prestada por los efectos del tratamiento:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	18	81,8
NO	0	0
A VECES	4	18,1
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 17



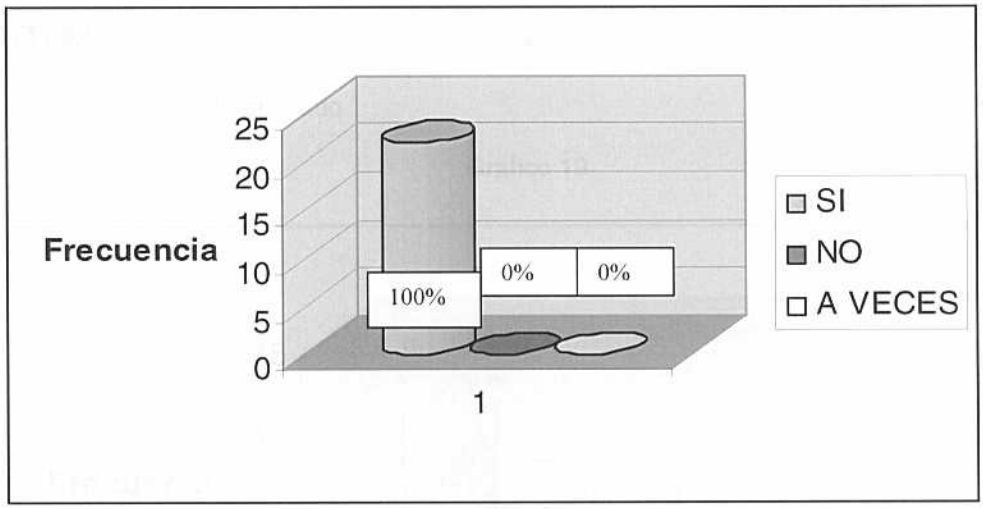
De la muestra encuestada 81,8 % respondió que sí se preocupan por los efectos del tratamiento durante su administración, el 18,1 restante responde que a veces le preocupa.

18. Opinión de los encuestados en cuanto a ala atención rápida para atender los efectos secundarios por el tratamiento:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	22	100%
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 18



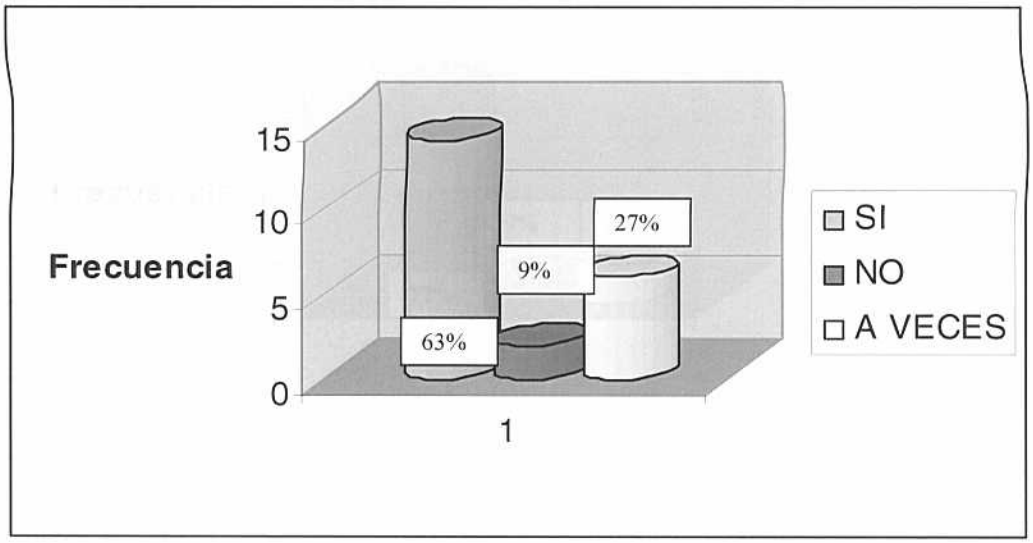
El 100% de los encuestados respondió que sí atiende rápidamente al paciente cuando presenta efectos secundarios por el tratamiento.

19. Opinión de los encuestados en relación a la orientación que se da a los pacientes sobre los cuidados a seguir para prevenir las complicaciones por el tratamiento:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	14	63,6
NO	2	9
A VECES	6	27
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 19



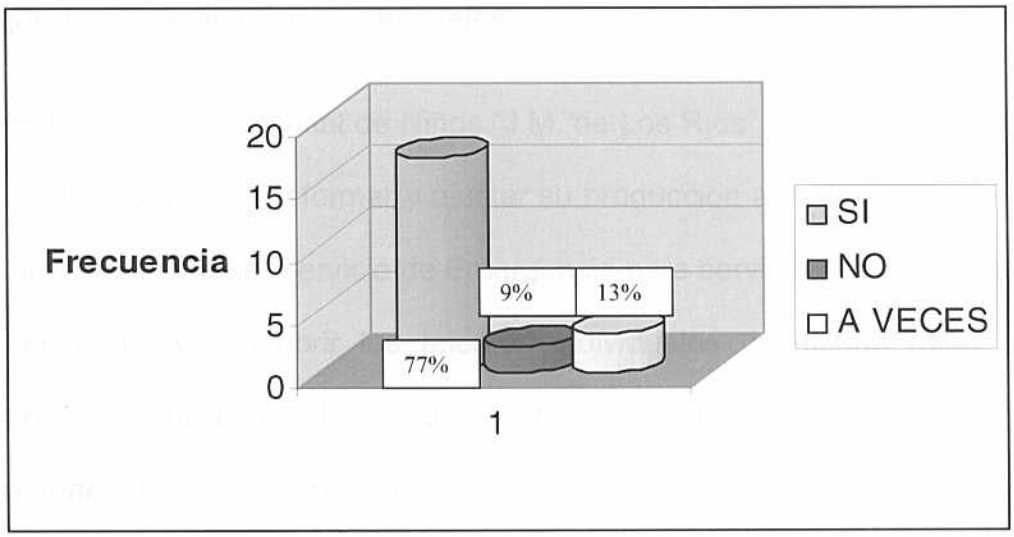
El 63,6 % de los encuestados respondió que sí da orientación a los pacientes, el 27 % respondió que a veces da la orientación a los pacientes, el 9 % respondió que no da orientación a los pacientes.

20. Opinión de los encuestados en relación a la atención permanente que se brinda las 24 horas del día:

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	17	77,2
NO	2	9
A VECES	3	13,6
TOTAL	**22**	**99.99**

Fuente: Instrumento aplicado

Grafico 20



El 77 % de los encuestados respondió que sí brinda atención las 24 horas del día, el 13,6 % respondió que a veces brinda atención las 24 horas del día, el 9 % respondió que no brinda atención las 24 horas del día.

CAPITULO V

V.1.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.1.1-CONCLUSIONES

Hoy en día la preocupación por la calidad asistencial en las Organizaciones de salud constituye un elemento común, sin embargo, no siempre es fácil de satisfacer, ya que las barreras a la calidad son muy diversas aunque suelen tener su origen en determinados desajustes estructurales y organizativos; conocer las necesidades y expectativas de los pacientes y saber convertirlas en requisitos y en objetivos asistenciales.

Los gerentes de el Hospital de Niños "J.M. de Los Ríos" de Caracas deben tomar acciones para transformar y ajustar su producción a la demanda de la atención solicitada en el Servicio de Emergencia para servir de manera eficaz a los usuarios, y descubrir los talentos individuales definiendo roles de acuerdo a las habilidades, destrezas y actitudes de cada miembro del equipo para obtener un mayor desempeño profesional y técnico con resultados y valor agregado de cada profesional que labora en esta área.

Constituir canales de comunicación más efectivos, estimulando el respeto, la tolerancia y afianzando la participación del equipo de salud en el marco humanista real para lograr la cohesión total en torno a los objetivos y metas propuestas y valorar la responsabilidad individual en el logro de las mismas.

La organización debe establecer planes de motivación para el personal que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "J.M. de Los Ríos" Caracas, tales como, estímulo al personal con reconocimientos escritos y orales, premiación de sus mejores empleados, aumento de sueldos oportunos y acordes con el servicio profesional , encuentros de integración y de esta manera crear un clima organizacional favorable que contribuya a la motivación del trabajador en el buen desempeño de las funciones y tareas del personal.

Otros factores que pudiesen estar influyendo en la optimización de la atención ofertada al usuario, es posible que dentro de estos factores estén inmersos: la desmotivación, escasez de Personal de Enfermería, falta de interés, elevado número de pacientes en el área, diversidad de patologías etc.

V.1.2.- RECOMENDACIONES

- Establecer en base a las necesidades detectadas la educación continua y permanente en servicio en todos los turnos coordinando cursos de actualización, talleres teórico practico sobre la aplicación de técnicas y procedimientos de atención que se le debe brindar al usuario.
- Comprometer a la Dirección Médica y a la División de Enfermería del Hospital, para que le den una solución a la problemática planteada.
- Dotar los servicios con los recursos humanos, materiales y normativas necesarios para cumplir con los requisitos de condiciones de eficiencia que garanticen una adecuada atención al usuario.
- Indagar la existencia de otros factores que pudiesen influir en la atención brindada al paciente.
- Proseguir nuevas investigaciones sobre la situación planteada.
- Incentivar al Profesional de Enfermería a la prosecución de estudios para así contar con un recurso humano preparado que pueda brindar una adecuada atención del paciente.
- Reflexionar en cuanto a la necesidad urgente de tomar medidas correctivas para solucionar o mejorar tan delicada situación..

- Recordar que el área de emergencia es la cara externa del Hospital y que de su buen funcionamiento dependerá el buen nombre que ha mantenido por muchos años.
- Tomar conciencia en la selección del Profesional de Enfermería al que se le confía el cuidado del paciente en el área de Emergencia del Hospital de Niños J. M. de los Ríos, tomando en cuenta que en ésta se manejan pacientes con diversidad de patologías.
- Crear y mantener la motivación y el interés en el Personal de Enfermería por medio de reuniones, eventos y campañas especiales con el objeto de promover una atención adecuada al servicio prestado.
- Lograr en las organizaciones de enfermería tanto académicas como gremiales, un trabajo cooperativo de manera que el eje central de su quehacer, sea el buscar alternativas que solucionen los problemas más significativos de la profesión y propender por garantizar las mejores condiciones laborales

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANN, Marriner, **Tomey,** Rn, Phd, Faan, (1997), **Administration y Liderazgo en Enfermería**, Impreso en México, por Grafos, S. A.

ANN, Marrinr, **Tomey**, (2000), **Guia de Gestión y dirección de Enfermería,** sesta edición, Editorial Harcourt, Madrid España.

ARIAS, F, (2006), **Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica.** Caracas, 5ª edición, Editorial Episteme.

BALDERAS, María de la Luz, (2000), **Administración del Servicio de Enfermería,** 5ª Edición, Interamericana, McGRAW –HILL, Mexico.

BALESTRINI, M, (2002), **Como se elabora el Proyecto de Investigación.** BL Consultores Asociados .Servicio Editorial. Caracas.

DON Hellriegel and John W. Slocum, Jr., (2004), **Comportamiento Organizacional**, 10ª Edición, International Thomson Editores, S.A. Impreso en México.

Fundación Patronato del Hospital "J.M. de los Ríos",(2001) **Historia del Hospital Municipal de Niños de Caracas, J.M. DE LOS RIOS,** Ediciones del fondo Editorial de la Alcaldía Mayor (FE-I-ALMA9, Caracas.

GARCIA, S. (1993), **Indicadores de Gestión para los Establecimientos de Atención Médica (Guía Practica),** Editorial Disinlimed, Caracas.

GACETA OFICIAL nº. 36.860, (1999) **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** Editado por Mora Bello & Asociados C.A. Caracas.

HURTADO, Jacqueline, (2002), **Metodología de la Investigación Holística,** Editado por Fundación Sypal, Caracas Venezuela.

Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería, Gaceta Oficial Nº 38.263, (2005). Caracas.

Federación de Colegios de Enfermeras de Venezuela, (1.991), **Código Deontológico de Enfermería,** Caracas.

OFICINA CENTRAL DE PERSONAL. (1.994). Republica de Venezuela. **Manual Descriptivo de Clases de Cargos**. Venezuela.

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS del Hospital de Niños "J.M. de Los Ríos". (1.995). **Manual Descriptivo de Puesto de Trabajo.** Impregraf Edición C.A. Caracas. Venezuela.

PINEDA, E, **ALVARADO,** E. y **CANALES,** F. (1994) **Metodología de la Investigación, Manual para el Desarrollo del Personal de Salud.** 2ª Edición, Organización Panamericana de la Salud, Estados Unidos de América.

SANPIERI, R, **FERNÁNDEZ,** C, **BAPTISTA,** P, (2000), **Metodologia de la investigación,** Segunda Edición, Editorial MacGraw-Hill, Mexico.

TAMAYO, Mario (2002), **El proceso de la Evaluación Científica,** 4º Edición, Editorial Limusa, S.A., México

Investigaciones en Internet:

http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria6203-herencia1.htm

http://donacion.organos.ua.es/enfermeria/funciones.htm

www.america.healt sector.reforma.org/espanish.htm

ANEXOS

ANEXOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
Postgrado en Gerencia de los Servicios Asistenciales Salud

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Responsable:
Martha cecilia Gómez

Caracas, Noviembre de 2006

PRESENTACIÓN

El presente instrumento tiene como finalidad obtener datos a cerca de la propuesta para mejorar las funciones y tareas del equipo de salud, (Profesionales de Enfermería) en la atención brindada al usuario del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "J. M. de Los Ríos" de Caracas.

La información solicitada será de gran importancia para la realización del presente estudio el cual tiene como finalidad obtener el titulo de especialita en Gerencia de los Servicios asistenciales en Salud.

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan las instrucciones que debe llevar a cabo para contestar adecuadamente dicho cuestionario.

1. Lea cuidadosamente las preguntas.
2. De las alternativas señaladas seleccione sola una.
3. Marque con una X la respuesta seleccionada.
4. El Instrumento es de carácter confidencial y anónimo.

ENCUESTA

MARQUE CON UNA X LA OPCION QUE CREA CONVENIENTE

	ENUNCIADO	SI	NO	A VECES
1	La Enfermera lo llama por su nombre			
2	La Enfermera le brinda atención sobre las instalaciones del Servicio			
3	La Enfermera siempre lo atiende de forma personalizada			
4	La Enfermera lo trata con respeto			
5	La Enfermera lo trata con amabilidad			
6	La Enfermera le brinda apoyo emocional permanente			
7	La Enfermera Entiende sus problemas y necesidades			
8	El tono de voz de la Enfermera durante su atención es adecuado			
9	La Enfermera lo saluda atentamente cuando ingresa al servicio.			
10	La Enfermera se presenta con su nombre cuando lo atiende			
11	La Enfermera le brinda orientación sobre las normas del servicio			
12	La Enfermera lo atiende rápidamente cuando usted lo solicita			
13	La Enfermera le dedica el tiempo necesario para atenderlo			
14	La Enfermera le orienta claramente su tratamiento			
15	La Enfermera le brinda confianza durante la administración de su tratamiento			
16	La Enfermera le explica los procedimientos que le realiza			
17	La Enfermera se preocupa por los efectos del tratamiento durante su administración			
18	La Enfermera le atiende rápidamente cuando presenta efectos secundarios por el tratamiento			
19	La Enfermera le brida orientación sobre los cuidados a seguir para prevenir complicaciones por el tratamiento			
20	La Enfermera le brinda atención permanente las 2124 horas del día			

FUNCIONES DE LA ENFERMERA

Oficina Central de Información

CODIGO: 71.331

Grado: 2

Denominación de la clase

ENFERMERA I

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

Bajo supervisión general, realiza trabajos de dificultad rutinaria de enfermería en un hospital, clínica o dispensario, supervisa un grupo pequeño de Auxiliares de Enfermería y Camareras, y realiza tareas afines según sea necesario.

TAREAS TÍPICAS (Solamente de tipo ilustrativo)

Recibe la guardia y constata relación de material médico e instrumental.

Distribuye y supervisa el trabajo de las Auxiliares de Enfermería y Camareras.

Acompaña al médico en sus visitas diarias a los pacientes, toma nota de la evolución de los mismos y de las nuevas indicaciones.

Aplica tratamiento según lo indicado en las historias médicas.

Realiza curas de emergencia, retira puntos de sutura, aplica inyecciones y vacunas, toma signos vitales y los registra.

Aplica cuidados inmediatos en situaciones de emergencia.

Prepara el material medico-quirúrgico y asiste al médico en las consultas.

Informa diariamente a la Enfermera supervisora sobre las actividades del servicio durante su guardia.

REQUISITOS MINIMOS EXIGIDOS

Educación y Experiencia

Bachiller Asistencial, mención Enfermería, o Enfermera Profesional graduada en un Instituto Educacional reconocido de nivel medio.

Conocimientos, Habilidades y Destrezas requeridos

Buen conocimiento de la teoría y práctica de enfermería profesional.

Buen conocimiento de la terminología médica, materiales y equipos utilizados en el cuidado de enfermería.

Habilidad para seguir instrucciones orales y escritas.

Habilidad para instruir y supervisar personal.

Habilidad para tratar en forma cortés y efectiva con pacientes y público en general.

Habilidad para elaborar informes.

Oficina Central de Información

CODIGO: 71.332

GRADO: 3

Denominación de la clase

ENFERMERA II

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

Bajo supervisión general, realiza trabajos de dificultad promedio en enfermería, en un hospital, clínica o dispensario: supervisa a un grupo pequeño de enfermeras graduadas de menor nivel y auxiliares de enfermería: y realiza tareas afines según sea necesario.

TAREAS TÍPICAS (Solamente de tipo ilustrativo)

Recibe el Servicio con los informes de las demás guardias; conoce de los ingresos y egresos de pacientes y revisa sus historias.

Distribuye y supervisa el trabajo de las Enfermeras a su cargo.

Examina y distribuye el material médico-quirúrgico que va a ser utilizado en los diferentes Servicios e informa acerca de las reparaciones necesarias.

Recibe instrucciones del médico acerca de los tratamientos que deben aplicarse a los pacientes y prepara todo el material e información en casos de operaciones.

Efectúa inspecciones en las salas para oír las observaciones y reclamaos que puedan hacer los pacientes acerca del Servicio, tomando las medidas necesarias para el mejor cumplimiento del mismo.

Administra tratamientos, curas, vendajes e inyecciones.

Presenta informe de las actividades realizadas.

REQUISITOS MINIMOS EXIGIDOS

Educación y Experiencia

A. Bachiller Asistencial, mención Enfermería o Enfermera Profesional graduada en un Instituto Educacional reconocido, de nivel medio, más terminación satisfactoria de un curso post-básico de la especialidad en el área donde va a prestar sus servicios, de 1 año de duración, más 2 años de experiencia progresiva en labores de Enfermería.

B. Bachiller Asistencial, mención Enfermería o Enfermera Profesional graduada en un Instituto Educacional reconocido, de nivel medio, más 3 años des experiencia progresiva en trabajos de enfermería.

C. 2 años de servicio como Enfermera I.

Conocimientos, Habilidades y Destrezas Requeridos.

Buen conocimiento de la terminología médica, materiales y equipos utilizados en el cuidado de enfermería.

Buen conocimiento de la teoría y la práctica de enfermería profesional.

Habilidad para supervisar personal.

Habilidad para impertir docencia.

Habilidad para seguir instrucciones orales y escritas.

Habilidad para tratar en forma cortés y efectiva con pacientes y público en general.

Oficina Central de Información

CODIGO: 71.333

Grado: 4

Denominación de la clase

ENFERMERA III

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

Bajo supervisión general, realiza trabajos de dificultad considerable de enfermería en un hospital, o centro de salud, y supervisa a un grupo mediano de Enfermeras graduadas de menor nivel y Auxiliares de Enfermería y/o dicta cursos sobre teoría y práctica des enfermería en una escuela de formación para Auxiliares de Enfermería, y realiza tareas afines según sea necesario.

TAREAS TIPICAS (Solamente de tipo ilustrativo)

Distribuye las medicinas y equipos médico-quirúrgicos y estupefacientes.

Elabora pedidos de equipos, materiales, medicamentos, narcóticos y estupefacientes.

Asiste a los pacientes de más cuidado en lo referente a la aplicación de tratamiento.

Visita las salas de hospitalización para verificar las condiciones de aseo del local y de los pacientes.

Programa, distribuye y supervisa el trabajo de las Enfermeras a su cargo.

Recibe los informes diarios de las Enfermeras graduadas, resuelve los problemas del trabajo y aplica medidas disciplinarias.

Evalúa y controla la actuación del personal a su cargo.

Imparte docencia a nivel de las Auxiliares de Enfermería.

Presenta informe de las actividades realizadas.

REQUISITOS MINIMOS EXIGIDOS

Educación y Experiencia (Alternativas)

A. Bachiller Asistencial, mención Enfermería o Enfermera Profesional graduada en un Instituto Educacional reconocido de nivel medio, más 5 años de experiencia progresiva en trabajos de enfermería.

B. 2 años de servicio como Enfermera II.

Conocimientos, Habilidades y destrezas Requeridos

Conocimiento amplio de la terminología médica, materiales y equipos utilizados en el cuidado de Enfermería.

Conocimiento amplio de la teoría y práctica des enfermería profesional.

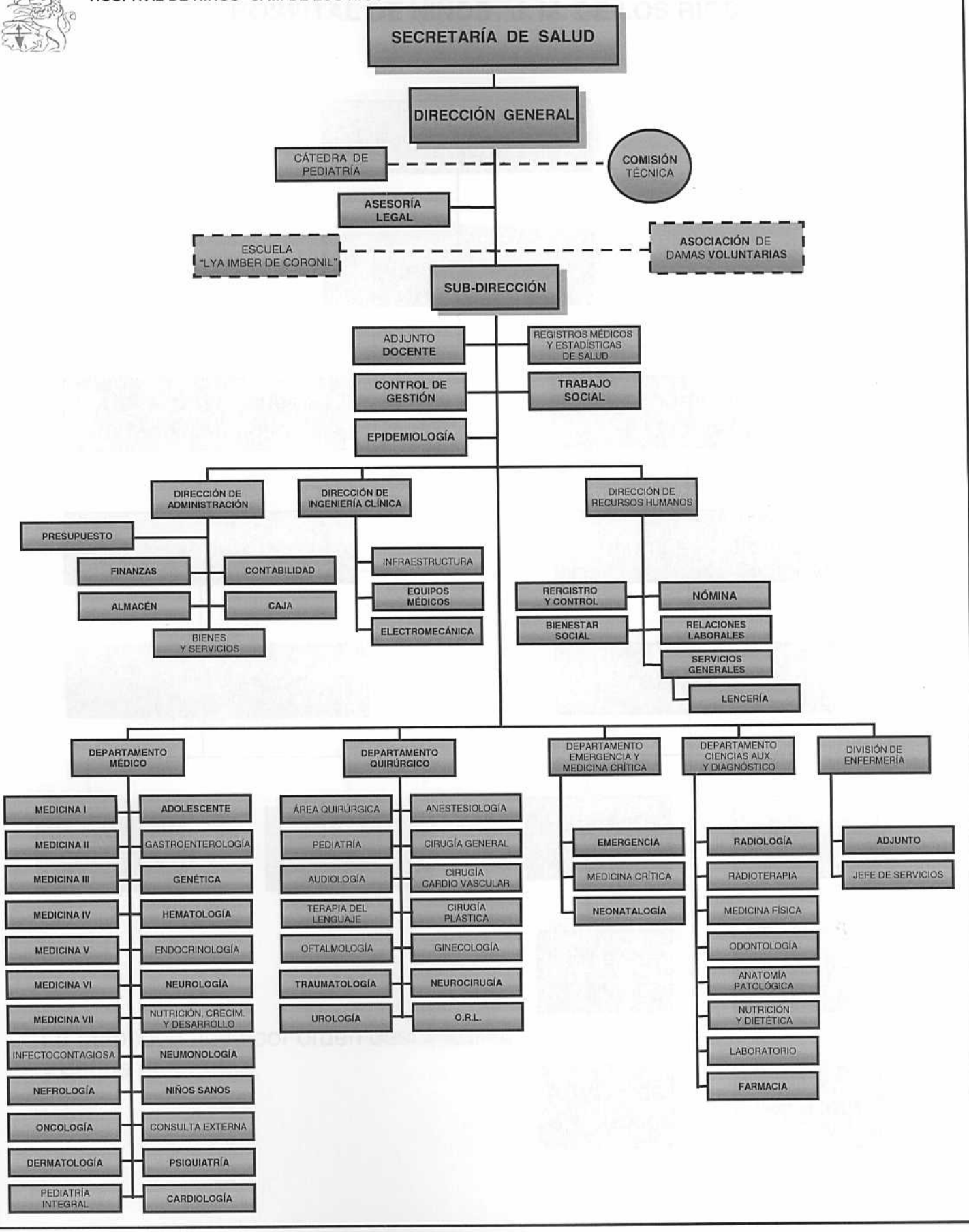
Habilidad para superar personal.

Habilidad para elaborar informes.

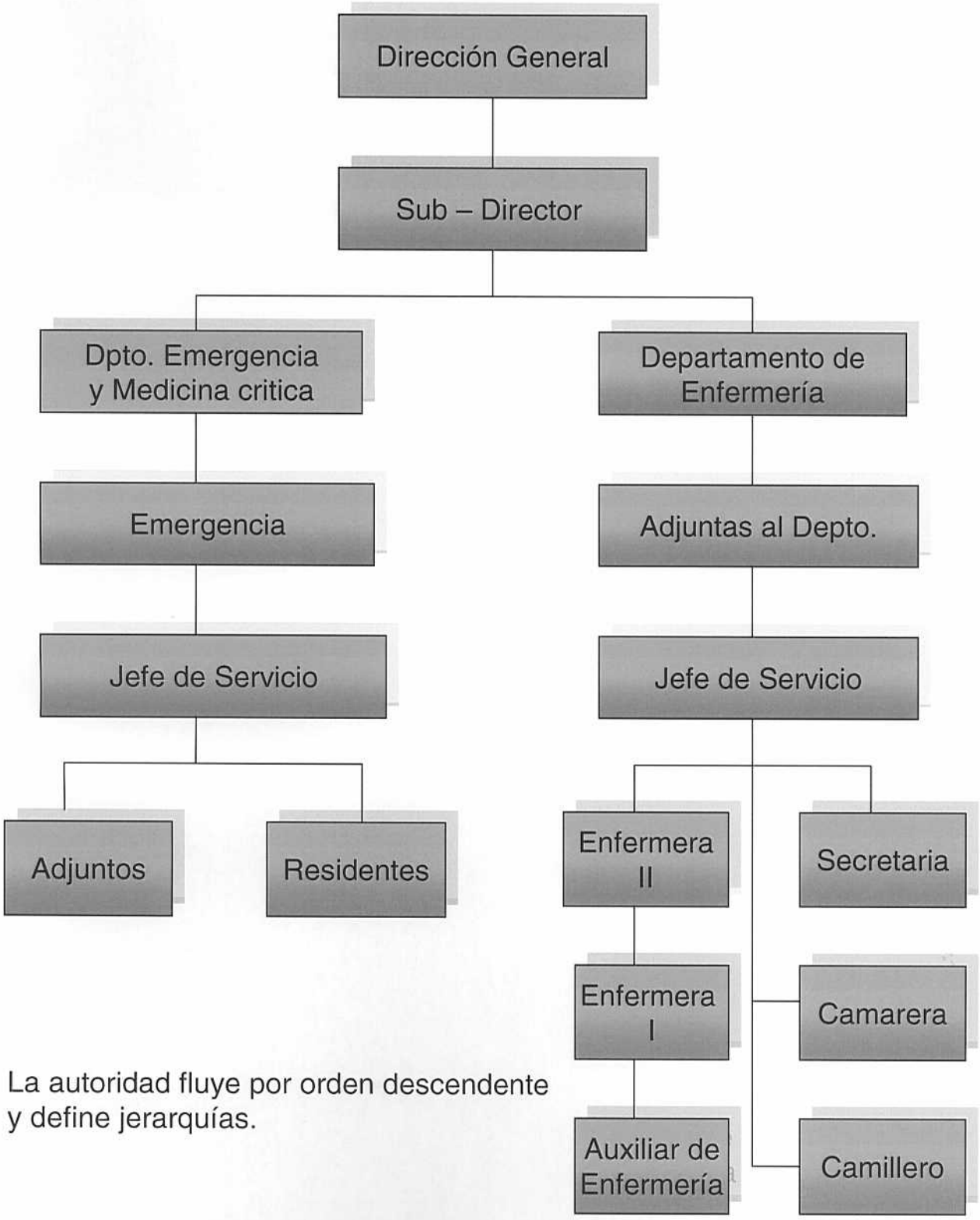
Habilidad para impartir docencia.

Habilidad para tratar en forma cortés y efectiva con pacientes y público en general.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
ALCALDÍA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE CARACAS
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL 2004
HOSPITAL DE NIÑOS "J. M. DE LOS RÍOS"



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL DE NIÑOS "J. M. DE LOS RIOS"



La autoridad fluye por orden descendente y define jerarquías.