



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL SERGIO E. BERNALES.

LIMA. 2019

PRESENTADA POR
SINTIA MAIRA SAAVEDRA PIZANGO

TRABAJO ACADÉMICO

PARA OPTAR EL TÍTULO SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIA Y DESASTRES

ASESOR

DRA. ROCIO DEL CARMEN ADRIAZOLA CASAS

LIMA, PERÚ

2021



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO**

TRABAJO ACADÉMICO

**PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES.
LIMA. 2019**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIA Y DESASTRES**

**PRESENTADO POR:
SINTIA MAIRA SAAVEDRA PIZANGO**

**ASESORA:
DRA. ROCIO DEL CARMEN ADRIAZOLA CASAS**

**LIMA, PERÚ
2021**

**PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES.
LIMA. 2019**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesor: DRA. ROCÍO DEL CARMEN ADRIAZOLA CASAS

Miembros del jurado:

Presidente: Dra. Enf. Ysabel Cristina Carhuapoma Acosta.

Vocal: Dra. Enf. Nilda Elizabeth Salvador Esquivel.

Secretaria: Dra. Enf. María del Rosario Ore Rodríguez.

Dedicatoria

A mi esposo y familia, quienes me motivaron a seguir adelante.

Presentación

A la Universidad San Martín de Porres, a mi asesora de trabajo académico, Dra. Rocío Adriazola Casas, por el apoyo y asesoramiento en el proceso de la presente Investigación y por haber contribuido en mi formación profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

TITULO.....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCION.....	1
II. MATERIAL Y METODO.....	8
2.1. Diseño metodológico.....	8
2.2. Población y muestra.....	8
2.3. Criterios de selección.....	8,9
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	9,10,11
2.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....	11
2.6. Aspectos éticos.....	11
III. RESULTADOS.....	13
IV. DISCUSION.....	20
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES.....	26
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	27
VII. ANEXOS.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Percepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019.....	13
Tabla 2. Percepción del cuidado de enfermería en la dimensión de Accesibilidad del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019.....	14
Tabla 3. Percepción del cuidado de enfermería en la dimensión de Explica y Facilita del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019.....	15
Tabla 4. Percepción del cuidado de enfermería en la dimensión de Anticipación del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019.....	16
Tabla 5. Percepción del cuidado de enfermería en la dimensión de Conforta del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019.....	17
Tabla 6. Percepción del cuidado de enfermería en la dimensión de Mantiene relación y confianza del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019.....	18
Tabla 7. Percepción del cuidado de enfermería en la dimensión de Monitoreo y hace Seguimiento del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019.....	19

RESUMEN

La presente investigación Percepción del Cuidado de Enfermería en Pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019, tiene como **Objetivo:** Determinar la percepción del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. **Material y Método:** El presente estudio es de tipo descriptiva, enfoque cuantitativo y diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 72 pacientes, por muestreo no probabilístico por conveniencia. Para recolectar los datos se utilizó la técnica del cuestionario y el instrumento Care Q de la doctora Patricia Larson, validado y aplicado en el país de Colombia.

Obteniéndose como **Resultados:** Fueron que el 73.6% de los pacientes del servicio de emergencia encuestados su percepción sobre el cuidado de enfermería fue nivel medio, el 23,6% nivel bajo y un 2,8% nivel alto.

Conclusión: En el servicio de emergencia, los pacientes manifestaron percibir casi siempre cuidado de enfermería, fue un nivel medio en las categorías; explica y facilita, anticipación, relación de confianza, monitoreo y seguimiento, mientras en accesibilidad un nivel bajo, conforta un nivel bajo y nivel medio.

Palabras claves: Percepción, Cuidado, Paciente.

ABSTRACT

The present investigation Perception of Nursing Care in Patients of the Emergency Service of Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019, **the objective is:** To determine the perception of Nursing care in patients of the Emergency Service of the Sergio E. Bernales Hospital. **Material and Method:** The present study is of a descriptive type, quantitative approach and cross-sectional design. The sample consisted of 72 patients, by non-probabilistic convenience sampling. To collect the data, the questionnaire technique and the Care Q instrument of Dr. Patricia Larson were used, validated and applied in the country of Colombia.

Obtaining as **Results:** 73.6% of the emergency service patients surveyed were, their perception of nursing care was medium level, 23.6% low level and 2.8% high level.

Conclusion: In the emergency service, the patients stated that they almost always perceived nursing care, it was a medium level in the categories; explains and facilitates, anticipation, relationship of trust, monitoring and follow-up, while in accessibility a low level, comfort a low and medium level.

Key words: Perception, Care, Patient

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado Percepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019, abarca una problemática relacionada a la salud, en Hospitales de nivel III.

Algunos autores definen al cuidado, como el enfoque integral y holístico teniendo un equilibrio en el conocimiento de la ciencia y los valores, sin embargo, el principio de la bioética actúa profesionalmente tanto la base moral y filosófica del cuidar. El profesional de enfermería ofrece cuidados, basadas en la comprensión, actitud, que facilita relacionarse con el paciente.

A nivel mundial, en el 2018, hubo una crisis de recursos humanos en salud, afectando a los países en vías de desarrollo, actualmente vinculados a varios países como África; considerado el país con mayor necesidad en cuanto a personal de salud. Solo Perú es el país en Latinoamérica catalogado dentro de este grupo.¹

La OMS², en 2016- 2030 estableció tendencias en cuántos recursos humanos en salud, con la determinación de respaldar la situación de los profesionales en la salud, para poder brindar un cuidado holístico y de calidad.

Peplau³, Habla sobre el valor de la conexión enfermera-paciente es una transformación interpersonal significativo, el profesional de enfermería puede interactuar y responder la necesidad del paciente a partir de los conocimientos oportunos para resolver las dudas del paciente.

La percepción del paciente sobre los cuidados de enfermería, juega una función esencial y la aptitud para obtener información sobre su salud, permitiendo conectarse de manera adecuada con el entorno.⁴

En Latinoamérica, se evidenció en una investigación realizada en Colombia por Cortez J ⁵, refiere el 80 % de pacientes no recibieron un cuidado humanizado, seguido el 20% de pacientes se sienten gozosos con los cuidados del profesional de enfermería. Sin embargo, Miranda C, et al⁶ ., en su investigación realizada en Chile, concluye el 86% de pacientes hospitalizados siempre percibieron los cuidados de enfermería y el 0,6% de pacientes nunca observaron una atención humanizada. El autor Cují G⁷, en su investigación realizada en Ecuador, un 43% el trato fue bajo por parte del profesional de enfermería seguido el 32% adecuado y 13% excelente.

Sin embargo, el autor Becerril⁸, no dice que los pacientes, en su conjunto mencionan un trato tergiversado, con carencia de comprensión por parte del profesional de enfermería.

En el Perú hay deficiencia de profesionales en salud, 29 por 10000 habitantes tanto médicos, enfermeras, significa último puesto de nivel latinoamericana, por ello las personas desconfían en cuanto a la atención brindada.⁹

En una investigación realizada por Camino K, et al¹⁰. , en Arequipa, el 36% de usuarios casi siempre obtuvo nivel medio, en cuanto la percepción del cuidado de enfermería y satisfacción. Mientras tanto Bendezu M¹¹, en su investigación realizada en Abancay- Apurímac, refiere un 48.1% fue buena, seguido el 75.9% fue siempre.

Asimismo, desde la perspectiva de la ética profesional en Perú; contamos con un Reglamento de Ley del Enfermero, el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú¹², "son normativas que definen el ejercicio profesional de la enfermera y el proceso de atención del paciente. "

Según la teórica Watson¹³, en su teoría del cuidado humanizado, refiere al paciente – familia, llevarlos a afrontar la experiencia del padecimiento y el sufrimiento, por lo cual enfermería, es la que establece una interacción con el paciente, brindando cuidados holísticos y de calidad.

Respecto a la valoración de los comportamientos en cuidados (CARE Q), este instrumento de Patricia Larson¹⁴, "se basa en un modelo teórico ampliamente respaldado. Es visto en seis dimensiones: accesibilidad; explica y facilita; conforta; Se anticipa; mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. "

Dimensión Accesibilidad, se refiere a la actitud del profesional de enfermería hacia el paciente, para brindarle atención, cuidado esencial y administración de tratamiento oportuno.¹⁵

Paciente en servicio de Emergencia, tiene comunicación con el profesional de enfermería, durante su estadía en el servicio, donde va cubrir las necesidades del paciente para restablecer la salud.

Dimensión Explica y facilita, La enfermera brinda información oportuna al paciente sobre su enfermedad, también los cuidados que recibirá para su recuperación.¹⁶

El profesional de enfermería; va explicar al paciente, familia, lo que desconoce y va facilitar la relación de ayuda y confianza entre el paciente.

Dimensión Anticipa, el profesional de enfermería brinda comodidad, conversa en momentos oportunos y está pendiente de las necesidades del paciente, con el fin de prevenir alteraciones como físicas, etc.¹⁷

La enfermería del servicio de emergencia prepara un plan de cuidado idóneo, para dar una buena intervención al paciente.

Dimensión Conforta, el profesional de enfermería se relaciona con el paciente, establece una comunicación fluida, escucha con atención al paciente y familia .¹⁸

La enfermera brinda buen trato implicando a la familia en el momento oportuno, para facilitar una recuperación pronta en el paciente.

Dimensión Mantiene una relación de confianza, se refiere a la incorporación, confianza, motivación del paciente hacia los cuidados del profesional de enfermería, tanto paciente como su familia.

La enfermería es empática con el paciente, conduciéndolo a sentir como persona extraordinaria, presencia física de manera oportuna.

Dimensión Monitorea y hace seguimiento, el profesional de enfermería realiza la valoración, monitorea los cuidados brindados al paciente y familia.¹⁵

La labor del profesional de enfermería en servicio de Emergencia, son: valoración, diagnóstico, planificación, intervención y evaluación para poder realizar las intervenciones de acuerdo a la priorización y Seguimiento que garantiza una buena recuperación del paciente.

En el Hospital Sergio E. Bernales, servicio de emergencia en la ciudad de Lima, se encuentra sobresaturado, por la cantidad de pacientes a atender; la falta de

personal de Enfermería, el tiempo de espera en la atención, percibiendo la molestia por todo ello en los pacientes. Esto mejoraría si se crearía nuevas estrategias para brindar una atención seria y oportuna.

Se evidenció, en esta investigación realizada por Ventocilla F¹⁹, en Lima hospital de Emergencia Casimiro Ulloa, el 100%, seguido un 83.3% de pacientes que siempre percibieron conductas del cuidado humanizado en enfermería, el 13% determinan que casi siempre percibieron y el 4% que algunas veces percibió conducta del cuidado humanizado en enfermería.

Mientras tanto el autor Casio R²⁰, en su investigación realizada en Lima, hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, concluye un 56% es media favorable, seguido un 42% favorable y el 2% desfavorable la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería

Sin embargo, existe una preocupación, durante las experiencias de prácticas profesionales como estudiante de post grado en enfermería; Hospital Sergio E. Bernales, servicio de emergencia evidenció que, debido a la demanda de pacientes, la enfermera(o) no otorgaba la atención integral correspondiente al paciente, no se preocupaba por cuidar la intimidad del paciente al no contar con biombos al momento de la evaluación física. Todo ello generaba desorden y hacinamiento de pacientes en emergencia expuestos a mayor contaminación o procesos infecciosos, También influye los salarios reducidos y la falta de reconocimiento, son factores que inciden en la motivación de muchos trabajadores.

Ante esta realidad se enuncia el siguiente problema: ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre el cuidado de los enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019?

El Objetivo general fue: Determinar la percepción del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019 y como Objetivos específicos: a) Describir la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Accesibilidad, b) Describir la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Explica y facilita, c) Describir la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Anticipa, d) Describir la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Conforta, e) Describir la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Mantiene una relación de confianza, f) Describir la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Monitorea y hace seguimiento.

Esta investigación es importante; porque sus resultados permitieron evaluar a la población teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Esta investigación tiene como propósito proporcionar nueva evidencia científica a futuro, innovando estrategias para mejorar la atención de manera oportuna. Por lo tanto, los cuidados brindados por el profesional de enfermería, desde que ingresa y salga del servicio.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Diseño Metodológico

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal.

2.2. Población

La población está constituida por pacientes que se atendieron en el área de observación adultos de mujeres y varones del servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales.

2.2.1 Muestra

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, con una muestra de 72 pacientes.

2.3 Criterios de selección

a) Criterios de Inclusión

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes lucidos y que acepten participar en el estudio.

- Pacientes que se encuentran en el servicio de emergencia de 6 horas a una semana.

b) Criterios de Exclusión

- Pacientes que no desean participar en el estudio.
- Pacientes con déficit sensorial.

2.4. Técnicas de recolección de datos

En este estudio, se utilizó la técnica del cuestionario y el instrumento de cuestionario de Caring Assessment Instrument (Care-Q). En versión español este instrumento fue diseñado y validado por Dra. Patricia Larson¹⁴, en 1981, con población colombiana, sobre Percepción del Cuidado de Pacientes con Cáncer por Enfermeras Oncológicas. El instrumento, su validez se dio con dos paneles de expertos, su confiabilidad por Alfa de Combrach de 0.88 y 0.97, se obtuvieron dos estudios realizados de prueba-contraprueba, teniendo una conformidad entre el test 1 y el test 2 de $r: 1,0$. El instrumento esta conformada de 6 subescalas, contienen un total 46 ítems que evalúan conductas de enfermería durante la atención hacia el paciente.

Contenido del instrumento:

I: Características generales del paciente constituido por 6 ítems.

II: Tiene seis categorías, se constituyen 46 ítems.

Los 46 ítems, el puntaje asignado a cada ítem es de 1 a 4 puntos según la escala de Likert.

NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

Respuestas:

Valor mínimo = 1

Valor máximo = 4

Escala de dimensión –CARE Q

DIMENSION-CARE Q	N° pregunta	Valor máximo	V. inicial	Bajo	Medio	Alto
Accesibilidad	5	20	5	10	15	20
Explica y facilita	5	20	5	10	15	20
Conforta	9	36	9	18	27	36
Se anticipa	10	40	10	20	30	40
Mantiene relación de confianza	9	36	9	18	27	36

Monitoreo y hace seguimiento	8	32	8	16	24	32
TOTAL	46	184	46	92	138	184

La recolección de datos se realizó en el mes de diciembre del 2019, en el área de observación adultos de mujeres y varones del servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, se explicó a los pacientes los ítems durante 5 minutos y se consideró 15 minutos por el cuestionario.

2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

En las tablas están evidenciados los resultados, se utilizó el paquete estadístico SPSS, incluye estadísticas descriptivas como la tabulación y frecuencias de cruce información.

2.6. Aspectos éticos

El plan de trabajo fue aprobado por el Comité de Ética de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad de San Martín de Porres y fue aprobado por el Hospital Sergio E. Bernales de Lima, con autorización del consentimiento del objetivo en estudio.

La presente investigación estuvo bajo principios bioéticos:

- **Autonomía:** Se respetó la decisión de los participantes a través del consentimiento informado.
- **Beneficencia:** Se le brindó información a cada paciente para responder el cuestionario y se respetó la confidencialidad de sus respuestas.
- **No-Maleficencia:** No se realizó ninguna acción, que pueda causar daño a los pacientes que decidieron participar en esta investigación.
- **Justicia:** Los pacientes que participaron se les explicó sobre el cuestionario y se les dio su tiempo correspondiente para responder.

III. RESULTADOS

Tabla 1 Percepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales Lima - 2019.

CATEGORIA	N	%
Nivel Bajo	17	23,6
Nivel Medio	53	73,6
Nivel Alto	2	2,8
Total	72	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La presente tabla se observa el 73.6% de pacientes del servicio de emergencia encuestados, su percepción sobre el cuidado de enfermería fue nivel medio, el 23,6% nivel bajo y un 2,8% nivel alto.

Tabla 2 Percepción del cuidado de enfermería en la dimensión de Accesibilidad en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales Lima - 2019.

CATEGORIA	N	%
Nivel Bajo	50	69,4
Nivel Medio	15	20,8
Nivel Alto	7	9,7
Total	72	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Esta dimensión de Accesibilidad se observa un 69,4% de pacientes del servicio de emergencia encuestados, fue nivel bajo, el 20,8% nivel medio y el 9,7% nivel alto.

Tabla 3 Percepción del cuidado de enfermería en la dimensión de Explica y Facilita en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales Lima - 2019.

CATEGORIA	N	%
Nivel Bajo	30	41,7
Nivel Medio	31	43,1
Nivel Alto	11	15,3
Total	72	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3 se observa que el 43,1% de pacientes del servicio de emergencia encuestados, su percepción sobre el cuidado de enfermería en la dimensión de Explica y Facilita fue nivel medio, el 41,7% nivel bajo y el 15,3% nivel alto.

Tabla 4 Percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Anticipa en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales Lima – 2019.

CATEGORIA	N	%
Nivel Bajo	25	34,7
Nivel Medio	36	50,0
Nivel Alto	11	15,3
Total	72	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4 se observa el 50,0% de pacientes del servicio de emergencia encuestados, su percepción sobre el cuidado de enfermería en la dimensión de Anticipa fue nivel medio, un 34,7% nivel bajo y el 15,3% nivel alto.

Tabla 5 Percepción del cuidado de enfermería en la dimensión de Confort en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales Lima - 2019

CATEGORIA	N	%
Nivel Bajo	32	44,4
Nivel Medio	32	44,4
Nivel Alto	8	11,1
Total	72	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 5 se observa el 44,4% de pacientes del servicio de emergencia encuestados, su percepción sobre el cuidado de enfermería en la dimensión Confort fue nivel bajo, al igual un nivel medio y el 11,1% nivel alto

Tabla 6 Percepción del cuidado de enfermería en la dimensión de Mantiene relaciones de confianza en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales Lima - 2019.

CATEGORIA	N	%
Nivel Bajo	27	37,5
Nivel Medio	36	50,0
Nivel Alto	9	12,5
Total	72	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 6 se puede observar un 50,0% de pacientes del servicio de emergencia encuestados, su percepción sobre el cuidado de enfermería en la dimensión de Mantiene una relacion de confianza fue nivel medio, seguido 37,5% fue nivel bajo y el 12,5% nivel alto.

Tabla 7 Percepción del cuidado de enfermería en la dimensión de Monitorea y hace Seguimiento en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales Lima - 2019.

CATEGORIA	N	%
Nivel Bajo	16	22,2
Nivel Medio	42	58,3
Nivel Alto	14	19,4
Total	72	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 7 se observa el 58,3% de pacientes del servicio de emergencia encuestados, su percepción sobre el cuidado de enfermería en la dimensión Monitorea y hace Seguimiento fue nivel medio, seguido un 22,2% nivel bajo y el 19,4% nivel alto.

IV. DISCUSIÓN

Hoy en día, los pacientes son cada día más exigentes como parte de su derecho al recibir una asistencia en salud y que se sienta considerado como persona valorada.

La investigación, tuvo como objetivo general determinar la percepción del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019; los objetivos específicos fueron: a) Describir la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Accesibilidad, b) Describir la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Explica y Facilita, c) Describir la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Anticipa, d) Describir la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Conforta, e) Describir la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Mantiene una relación de confianza, f) Describir la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión Monitorea y hace Seguimiento.

En el estudio se obtuvo que la percepción del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019 el 73,6% de los pacientes encuestados, fue de nivel medio, el 23,6% nivel bajo y el 2,8% nivel alto.

Estos resultados son diferentes al estudio encontrado por Ventocilla F¹⁹, realizada en Lima, donde predomina un 83.3% de pacientes, siempre percibieron conductas del cuidado de enfermería, seguido un 13% casi siempre y un 14% algunas veces, así mismo en Ecuador por autor Cují G⁷, encontró un 43% fue nivel bajo, seguido el 32% adecuado y 13% excelente, de igual modo en Colombia por autor Cortez J⁵, refiere el 80 % de pacientes no recibieron un cuidado humanizado, seguido el 20% de pacientes se sienten gozosos con los cuidados del profesional de enfermería. Mientras tanto en Chile por Miranda C, et al.⁶, en su investigación encontró un 86% de pacientes hospitalizados siempre reciben un cuidado y solo el 0,6% nunca percibieron una atención humanizada.

Para Watson¹³, la enfermera ayuda a los pacientes - familias, a confrontar la experiencia del padecimiento, la penuria y dando sentido a sus vivencias mediante el establecimiento de una conexión de enfermera - paciente. El hecho de que los resultados en esta investigación no hayan sido los esperados nos llama a reflexionar y concluir que los profesionales de enfermería deben cambiar sus actitudes al momento de relacionarse con los pacientes y al brindar sus cuidados.

En la dimensión accesibilidad, se encontró un 69,4% de los pacientes percibieron fue nivel bajo, seguido un 20,8% fue nivel medio y el 9,7% nivel alto.

Este resultado coincide con los hallazgos de Camino K, et al.¹⁰ , encontró un 64.7% de pacientes atendidos en el servicio de observación de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado obtuvo accesibilidad media; seguido un 26.0% una accesibilidad alta, mientras el 9.3% tuvo un nivel bajo.

Según Henderson²¹, el paciente necesita de asistencia médica para preservar su salud, por lo tanto, el profesional de enfermería a través de sus cuidados busca la satisfacer las necesidades básicas del paciente para poder brindar de manera oportuna sus atenciones.

En relación a la dimensión explica y Facilita, se obtuvo un 43,1% fue nivel medio, el 41,7% nivel bajo y el 15,3% nivel alto.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Calloapaza J, et al.²² , encontró un 51.1 %, los pacientes reciben información clara, acerca de su padecimiento; seguido el 13.3% de pacientes no reciben información clara.

Según Peplau³, habla sobre la relación enfermera- paciente, donde la enfermera ayuda a identificar los problemas y logrando dar la solución para ellos. también brindando una información clara, para responder las dudas de los pacientes con respecto a su enfermedad y cuidados, con la finalidad de proporcionar la tranquilidad en ellos.

En la dimensión se anticipa, se encontró un 50.0% de pacientes fue nivel medio, el 34,7% nivel bajo y el 15,3% nivel alto.

Los resultados son similares al estudio realizado por Camino K, et al¹⁰ , donde predomina un 42.0% de los usuarios percibió de manera regular, seguido 40.7% óptima y el 17.3% escasa.

La enfermería del servicio de Emergencia prepara un plan de cuidado idóneo, para dar una buena intervención al paciente.

En la dimensión Conforta, se encontró un 44,4% los pacientes encuestados fue nivel bajo, al igual un nivel medio y el 11,1% fue nivel alto.

Los resultados obtenidos por Camino K, et al.¹⁰ , en su investigación obtuvo un 51.3% correspondiendo a un nivel alto, seguido 42.7% fue nivel medio, mientras el 6.0% refirió un nivel bajo.

Hace referencia sobre los cuidados que ofrece enfermería, sobre paciente – familia, son atendidos en el Servicio de Emergencia, en todo momento para así favorecer una recuperación rápida del paciente.

En la dimensión mantiene una relación de confianza, se obtuvo un 50.0% nivel medio, el 37,5% nivel bajo y 12,5% nivel alto.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Calderón M²³; en su estudio obtuvo un 40,0% media y el 33,0% alto.

El cuidado de enfermería debe ser humano, donde se comprenda y se establezca una comunicación como principio fundamental para comprender al otro, en escenarios de seguridad y respeto.

En la dimensión monitorea y hace seguimiento, se evidenció un 58,3% fue de nivel medio, seguido un 22,2% nivel bajo y el 19,4% nivel alto.

Los resultados diferencian con el estudio realizado por CalderónM²³, en su estudio obtuvo un 53 % nivel medio y el 26 % fue nivel bajo.

El cuidado que brinda enfermería debe ser monitoreado continuo hacia los pacientes, dando a un resultado significativo a su salud y por ende el mejoramiento de sus problemas.

V. CONCLUSIONES

- La Percepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales fue de nivel medio.
- La Percepción del cuidado de Enfermería en la dimensión Accesibilidad fue nivel bajo según la escala de dimensión CARE Q.
- La Percepción del cuidado de Enfermería en la dimensión Explica y Facilita fue nivel medio según la escala de dimensión CARE Q.
- La Percepción del cuidado de Enfermería en la dimensión Anticipa fue nivel medio según la escala de dimensión CARE Q.
- La Percepción del cuidado de Enfermería en la dimensión Mantenimiento de una relación de confianza fue nivel medio según la escala de dimensión CARE Q.
- La Percepción del cuidado de Enfermería en la dimensión Monitorea y hace seguimiento fue nivel medio según la escala de dimensión CARE Q.
- La Percepción del cuidado Enfermería en la dimensión de Conforta fue de nivel bajo, igual fue nivel medio según la escala de dimensión CARE Q.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la jefa del departamento de enfermería, realizar capacitaciones permanentes al personal de Enfermería sobre Calidad de Atención y estrategias en torno a cuidados holísticos, para que los pacientes sientan satisfacción con la atención brindada por parte del profesional.
2. Se recomienda identificar e intervenir en las necesidades del paciente y de esta manera evaluar la percepción del paciente frente al cuidado brindado por parte del profesional.
3. Se recomienda a la sociedad científica, realizar otras investigaciones a futuro para identificar los factores que permitan mejorar los cuidados de enfermería.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Organización Mundial de la Salud(OMS). El Informe sobre la salud en el mundo 2018 - Colaboremos por la salud. [Internet]. Ginebra: OMS. [cited 12 de diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/features/2018/10-threats-global-health/es/>
2. Organización Mundial de la Salud(OMS). La falta de profesionales de salud contribuye a la inequidad en salud. [internet]. Ginebra-Suiza: OMS; 2016 [cited 22 de diciembre de 2020]. Disponible en: http://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=3485:raul-gonzalez-montero-la-falta-de-profesionales-de-salud-contribuye-a-lainequidad-en-salud&Itemid=900
3. Elers M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. [Internet]. Revista cubana de enfermería; 2016. [cited 18 de setiembre 2020]. Disponible en : <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
4. wikipedia. Percepcion. [Internet].; 2015 [cited 23 de setiembre 2019].

Disponible en : <https://es.wikipedia.org/wiki/percepci3n>

5. Cortes J. Aporte de la humanizaci3n a los servicios de salud en el 3rea de urgencias del centro Hospital Divino Ni3o de San Andr3s de Tumaco. [internet]. Colombia; 2015. [cited 10 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://studylib.es/doc/7740056/aporte-de-la-humanizaci3n-a-los-servicios-de>
6. Miranda C, et al. Percepci3n de cuidado humanizado en el servicio de Medicina Adulto, Hospital Base Valdivia, tercer trimestre. [Tesis de Licenciatura]. [Internet]. Valdivia – Chile: Universidad Austral de Chile; 2014. [cited 10 de febrero de 2020]. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2014/fmm672p/doc/fmm672p.pdf>
7. Cuji G. Satisfacci3n de los usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital dr. Gustavo Dominguez de santo domingo de los Tsachilas. [Internet]. Repositorio institucional Uniandes; 2017. [cited 5 de noviembre 2019]. Disponible en : http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7658/1/PIUAMSS006_-2018.pdf

8. Cárdenas B. El humanismo en la formación y práctica de enfermería: una esperanza transformadora. Texto Contexto Enferm [internet]. 2016. [cited 22 de diciembre de 2020]. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n1/es_0104-0707-tce-25-01-editorial.pdf

9. García H, et al. La Reforma del Sector Salud y los recursos humanos en salud. Anales de la Facultad de Medicina [Internet]. 2015. [cited 22 de diciembre de 2020]; 76: 7-26. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102555832015000100002

10. Camino K, et al. Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia - observación del h.r.h.d. Arequipa. [Internet]. Repositorio institucional UNSA; 2017. [cited 17 de octubre 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2429>

11. Bendezu M, et al. Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital II Essalud Abancay Apurímac de Julio a Octubre del 2018. [Internet]. Repositorio institucional UNAC; 2019. [cited 18 de setiembre 2020]. Disponible en : http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3769/BENDEZU%20Y%20MEDINA_TESIS2DAESP_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Colegio de enfermeros. Código De Ética y Deontología. [Internet]. 322-09 Perú; 2009 p. 1-41. [cited 22 de diciembre de 2020] Disponible en: <http://ceptumbes.org.pe/documento/1.pdf>

13. Cardenas M, et al. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de Emergencia del hospital Hipolito Unanue Lima. [Internet]. Repositorio UPCH; 2017. [cited 18 de setiembre 2020]. Disponible en : http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Larson P. Percepciones del cuidado de pacientes con cáncer por enfermeras oncológicas [tesis doctoral]. San Francisco: Universidad de California; 1981.

15. Tavara L, et al. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el policlínico María Don Rose Sutmoller. 2009. [Internet]. [Cited 20 de diciembre de 2020] Pág. 4. Disponible en: <http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20VII%202009/6-%20Calidad%20Enfermera%E7.pdf>

16. Duran R. Las dimensiones éticas del cuidar de enfermería. Revista ARS Médica. [Internet]. Chile; 2011. Vol 2 N° 2. 33. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Zavala G. Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería, 2009. [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos [cited 21 de marzo de 2020]. Disponible en : http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1234/Zavala_Ig.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Álvarez S. Calidad del cuidado que brinda la enfermera y el nivel de satisfacción del adulto mayor en el Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital III, de Emergencias Grau. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. [Internet]. Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza; 2011. [cited 21 de marzo 2020]. Disponible en: <https://studylib.es/doc/5813463/universidad-ricardo-palma-satisfaccion-seg%C3%BAAn-percepcion-d...>
19. Ventocilla F. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el servicio de observación del

hospital de Emergencia Casimiro Ulloa. [Internet]. UNSM; 2015. [cited 17 de octubre 2019]. Disponible en : http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6302/Ventocilla_mf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Casio R. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2019. [internet]. UCV. [cited 22 de enero de 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38313/Casio_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Naranjo Y, et al. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de Enfermería y su validez en la práctica cubana. Revista cubana de Enfermería. [Internet]. Cuba; 2016. Volumen 11(3: 138-141). [cited 24 de setiembre 2020]. Disponible en: <http://cielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf21416.pdf>

22. Calloapaza J, et al. Satisfacción del cuidado enfermero y ansiedad del usuario hospitalizado. servicio de oncohematología Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa. [Internet]. Repositorio Institucional UNSA ; 2015. [cited 24 de setiembre 2020]. Disponible en : <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/handle/UNSA/349>

23. Calderón M. Satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de medicina del hospital general de Jaén, Cajamarca –Perú. [Internet]. Repositorio UNC; 2016. [cited 24 setiembre 2020]. Disponible en : http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/unc/2096/t016_46260239_t.pdf?sequence=1&isallowed=y

VII. ANEXOS

ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Percepción del cuidado de Enfermería	ACCESIBILIDAD	<ol style="list-style-type: none"> 1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos. 2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo. 3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud. 4. La enfermera responde rápidamente a su llamado. 5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal. 	Nunca = 1 A veces= 2 Casi siempre=3 Siempre=4
	EXPLICA Y FACILITA	<ol style="list-style-type: none"> 6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad. 7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud. 8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo. 9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite. 10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica. 	Nunca = 1 A veces= 2 Casi siempre=3 Siempre=4
	CONFORT	<ol style="list-style-type: none"> 11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente. 12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento. 13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles. 14. La enfermera es alegre. 15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación. 16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo. 	Nunca = 1 A veces= 2 Casi siempre=3 Siempre=4

	<p>17. La enfermera lo escucha con atención.</p> <p>18. La enfermera habla con usted amablemente.</p> <p>19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.</p>	
ANTICIPA	<p>20. La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.</p> <p>21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.</p> <p>22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.</p> <p>23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.</p> <p>24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.</p> <p>25. Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.</p> <p>26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.</p> <p>27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.</p> <p>28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.</p> <p>29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.</p>	<p>Nunca = 1</p> <p>Aveces= 2</p> <p>Casi siempre=3</p> <p>Siempre=4</p>
	<p>30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p> <p>31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.</p>	<p>Nunca = 1</p> <p>Aveces= 2</p> <p>Casi</p>

<p>MANTIENE UNA RELACIÓN DE CONFIANZA</p>	<p>32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud. 33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor. 34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados. 35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento. 36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted. 37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual. 38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.</p>	<p>siempre=3 Siempre=4</p>
<p>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</p>	<p>39. El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal. 40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento. 41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo. 42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad. 43. La enfermera es calmada. 44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico. 45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. 46. La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.</p>	<p>Nunca = 1 Aveces= 2 Casi siempre=3 Siempre=4</p>

ANEXO B: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones: Universidad de San Martín de Porres

Investigadores: Saavedra Pizango; Sintia Maira

Título: Percepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de
Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales Lima – 2019.

Propósito del Estudio:

Te estamos invitando a participar en el estudio: "Percepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales Lima". Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la Facultad de Enfermería y Obstetricia de la Unidad de Post Grado de la Universidad San Martín de Porres.

PROCEDIMIENTO

Si usted decide participar en este estudio se realizará lo siguiente: Se le dará una encuesta la cual tendrán que rellenar.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar en cualquier momento.

Participante *Fecha*
Nombre:
DNI:

Testigo *Fecha*
Nombre:
DNI:

Investigador *Fecha*
Nombre:
DNI:

ANEXO C: INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

Este instrumento determina la Percepción del cuidado brindado por los profesionales de enfermería a los pacientes. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la responda marcando una X frente a la fila según sea el caso.

Características Socio Demográficas:

Sexo: _____ Edad: _____

Ocupación: _____ H.C: _____

Grado de Instrucción: _____

Tiempo de hospitalización: _____

Ítems del Instrumento

DIMENSIONES- ITEMS	NUNCA(1)	A VECES(2)	CASI SIEMPRE(3)	SIEMPRE(4)
ACCESIBILIDAD				
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA				
6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				
8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
CONFORTA				
11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				

12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento				
13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14. La enfermera es alegre.				
15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17. La enfermera lo escucha con atención.				
18. La enfermera habla con usted amablemente.				
19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
ANTICIPACION				
20. La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				
21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia				
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25. Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26. La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				

MANTIENE RELACION DE CONFIANZA				
30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.				
33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREO Y HACE SEGUIMIENTO				
39. El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				
41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43. La enfermera es calmada.				
44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46. La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.				
TOTAL				

ANEXO D: SOLUCION

PREGUNTAS	NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1				Correcto
2			Correcto	
3				Correcto
4				Correcto
5			Correcto	
6			Correcto	
7			Correcto	
8				Correcto
9				Correcto
10			Correcto	
11				Correcto
12				Correcto
13				Correcto
14				Correcto
15				Correcto
16				Correcto
17				Correcto
18				Correcto
19				Correcto
20				Correcto
21				Correcto
22				Correcto
23				Correcto
24				Correcto
25				Correcto
26			Correcto	
27			Correcto	
28				Correcto
29				Correcto
30				Correcto
31				Correcto
32				Correcto
33				Correcto
34				Correcto
35				Correcto
36				Correcto
37				Correcto
38				Correcto
39				Correcto
40				Correcto
41				Correcto
42				Correcto
43			Correcto	
44			Correcto	
45			Correcto	
46			Correcto	
47				Correcto

ANEXO E: CARTA DE AUTORIZACION DE LA INSTITUCIÓN

 **PERU** Ministerio de Salud **HOSPITAL SERGIO E. BERNALES**

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

MEMORANDO N° 001 - CIEI-HSEB-2019

A : Lic. Sintia Maira Saavedra Pizango

ASUNTO : Autorización para aplicar instrumento de Tesis

FECHA : Comas, 09 de diciembre de 2019

Mediante el presente me dirijo a usted, para comunicarle que el Comité Institucional de Ética en Investigación del HSEB, luego de revisar su trabajo de investigación titulado: "PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HSEB, LIMA - 2019"; se le brinda la autorización para la aplicación del instrumento de investigación.

Es todo cuanto comunico a usted según lo solicitado.

Atentamente



Mg. Alejandro Pérez Valle
Presidente del CIEI-HSEB

Cc.
archivo
APV/ABC