



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

ESCUELA DE ENFERMERIA

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE CON TUBERCULOSIS SOBRE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DE LA ESTRATEGIA SANITARIA NACIONAL DE
PREVENCIÓN Y CONTROL DE TUBERCULOSIS DE LOS
CENTROS DE SALUD DE LA MICRO RED I**

LIMA CIUDAD - 2016

PRESENTADA POR

YESENIA LIZETH PUELLES GARCIA

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERIA**

LIMA – PERÚ

2016



Reconocimiento - No comercial
CC BY-NC

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE
OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE CON TUBERCULOSIS SOBRE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DE LA ESTRATEGIA SANITARIA NACIONAL DE
PREVENCIÓN Y CONTROL DE TUBERCULOSIS DE LOS
CENTROS DE SALUD DE LA MICRO RED I
LIMA CIUDAD - 2016.**

TESIS

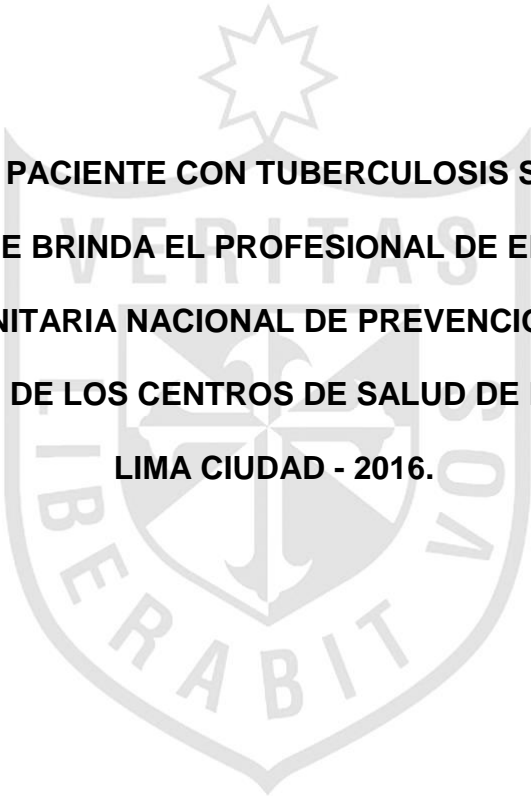
PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA.

PRESENTADO POR:

PUELLES GARCIA YESENIA LIZETH.

LIMA- PERÚ

2016



**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE CON TUBERCULOSIS SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA
ESTRATEGIA SANITARIA NACIONAL DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE
TUBERCULOSIS DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA MICRO RED I
LIMA CIUDAD - 2016.**

DEDICATORIA

Dedicataria Dedico esta tesis
En especial a mis padres que a pesar
De todos los obstáculos estuvieron a
Mi lado dándome su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Ante todo agradezco a Dios por haberme guiado por un buen camino y alcanzar este gran logro en mi formación profesional, a

mis padres Jorge Puelles Castro y Elke García Vela a mi Tía Monica LLuen Castro, quien puso un granito de arena en mis noches de amanecida y mis trabajos laboriosos como estudiante

De enfermería y a todas las personas queridas que estuvieron a

Mi lado en los momentos más difíciles de mi vida pre-profesional, a mis hermanas Vanessa y Kasandra a Michael quien estuvo conmigo siempre alentándome cuando pensaba que ya no podía seguir ¡GRACIAS!

Agradezco a mi asesora Mg. Isabel Carhuapoma A. por su esfuerzo, dedicación, paciencia, motivación que fue lo fundamental para la realización de esta tesis, a todos mis profesores (as) de mi alma mater USMP que contribuyeron en mí para poder alcanzar mi meta profesional, al equipo de licenciados de Enfermería del programa de tuberculosis, de la Micro Red I que me abrieron la puertas para poder realizar dicha investigación.

INDICE

	Pág.
Resumen.....	vi
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO II: MATERIAL Y METODO	
1.1 Diseño Metodológico.....	17
1.2 Población Muestra.....	17
1.3 Técnicas de Recolección de Datos.....	19
1.4 Técnica para el Procesamiento de la Información.....	21
CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
CAPITULO IV: DISCUSIÓN.....	26
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
Referencias Bibliograficas.....	36
Anexos: Instrumentos.....	37

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis de los Centros de Salud de la Micro Red I Lima Ciudad.

Material y métodos: Enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal y prospectivo. La población estuvo integrada por 315 pacientes con TBC. La muestra quedó constituida por 173 pacientes y el muestreo fue estratificado. La técnica fue la entrevista, y el instrumento un cuestionario tipo Likert, elaborado por Verónica Pajuelo (Perú-2013), con una validez de > 0.20 y un Alfa de Cronbach de 0.78.

Resultados: El 51%(89) de los pacientes con TBC tienen una percepción sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de medianamente favorable, el 29% (50) una percepción favorable y el 20% (34) una percepción desfavorable. En la dimensión interpersonal, el 82% (141) presentan una percepción medianamente favorable referido a que “raras veces” la enfermera la saluda cordialmente y con respeto cuando llega a la consulta así también establece una relación de confianza con el paciente y el 18% (32) una percepción desfavorable. En la dimensión técnica, el 54% (94) tiene una percepción medianamente favorable, referido a “raras veces” le incomoda que la enfermera utilice un lenguaje poco comprensible sobre los cuidados a tener en el hogar así como la enfermera evalúa mensualmente su peso, el 27% (46) una percepción favorable, y el 19% (33) una percepción desfavorable. En la dimensión entorno, el 54% (94) presenta una percepción medianamente favorable, referido a “raras

veces” el ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo además de que le satisface el lugar donde recibe su tratamiento porque se encuentra limpio, el 37%(63) una percepción favorable, y el 9% (16) una percepción desfavorable.

Conclusión: Existe un mayor porcentaje de pacientes con tuberculosis que presentan una percepción medianamente favorable sobre la calidad de atención.

Palabras clave: Percepción, calidad de atención, tuberculosis.



ABSTRACT

Objective: To determine the perception of patients with tuberculosis on the quality of care provided by the nurse of the National Health Strategy for prevention and control of tuberculosis Centers Health Micro Network I Lima City.

Methods: Quantitative approach, descriptive, transversal and prospective court. The population consisted of 315 patients with TB. The sample was composed of 173 patients and was stratified sampling. The technique was the interview and a questionnaire Likert instrument, developed by Veronica Strang (Peru, 2013), it is valid for > 0.20 and a Cronbach's alpha of 0.78.

Results: 51% (89) of patients with TB have a perception about the quality of care provided by the nurse of fairly favorable, 29% (50) a favorable perception and 20% (34) an unfavorable perception . In the interpersonal dimension, 82% (141) have a fairly favorable perception referred to "rarely" the nurse greeted cordially and with respect when it comes to consultation and also establishes a relationship of trust with the patient and 18% (32) an unfavorable perception. In the technical dimension, 54% (94) has a moderately favorable perception, referred to "rarely" bothers the nurse use some understandable language about the care to be at home and nurse evaluated monthly weight, 27% (46) a favorable perception, and 19% (33) an unfavorable perception. In the dimension environment, 54% (94) has a fairly favorable perception referred to "rarely" environment where you get your treatment is uncomfortable besides that suits you where you get your treatment because it is clean, 37 % (63) a favorable perception, and 9% (16) an unfavorable perception. **Conclusion:** A higher percentage of patients with tuberculosis who have a fairly favorable perception of the quality of care. **Keywords:** Perception, quality of care, tuberculosis.

INTRODUCCIÓN

La Tuberculosis es una enfermedad infectocontagiosa que suele afectar a los pulmones. El agente infeccioso, es el Bacilo de Koch, que ingresa al organismo a través de las vías respiratorias, llegando a los pulmones y a otras partes del cuerpo, la TBC se desarrolla en el organismo humano en dos etapas, la primera etapa ocurre cuando una persona que está expuesta a contagio, es infectada; la segunda etapa ocurre cuando la persona infectada desarrolla la enfermedad.

La transmisión de Tuberculosis, se da por medio de la persona enferma, quien disemina el bacilo de koch mediante las gotitas de Flugge al toser, hablar o expectorar.

Algunas enfermedades transmisibles, como la tuberculosis (TB), presentan cuadro de persistencia, con altas tasas de incidencia, causando un problema de salud pública con raíces profundas y que reflejan la estructuración ineficiente del sistema de salud y las condiciones de vida de la población en su totalidad.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que la tuberculosis es, una de las principales causas de muerte a nivel mundial.¹ Según el informe del año 2015 se registra un aumento de los nuevos casos de tuberculosis (9,6 millones) con respecto a años anteriores. Más de la mitad de los casos mundiales de tuberculosis (TB) 54% correspondieron a China, India, Indonesia, Nigeria y Pakistán. Entre los nuevos casos, se estima que el 3,3% presentaron tuberculosis multirresistente, porcentaje que se ha mantenido sin cambios en los últimos años. Así también afirma que, la mortalidad de tuberculosis en el 2014 fue de 890 000 hombres, 480 000 mujeres y 140 000 niños ²

De los 9,6 millones de casos que enfermaron de tuberculosis, 6 millones 62,5% fueron notificados a las autoridades. Eso significa que más de un tercio 37,5% de los casos mundiales no se notificaron a las autoridades nacionales.²

La (OMS) en su informe anual, reporta una proporción general de abandono del tratamiento para América Latina del 6%, siendo en el Perú de 5,6%. Dada la magnitud, dicho abandono constituye un problema para el programa de control de tuberculosis. Al ser la enfermera la integrante del equipo de salud responsable de la administración farmacológica y cuidado de la calidad de atención del paciente, es necesario que identifique las causas del abandono del tratamiento, de tal forma que puede implementar acciones concretas para prevenir y controlar esta problemática pública.³

La Organización Panamericana de Salud (OPS), reporto que en la región de las Américas se notificaron 285.200 personas con tuberculosis y 17 mil murieron por su causa. Así también 6.900 enfermaron de tuberculosis multirresistente, los países notificaron 220.500 casos nuevos de tuberculosis, de los cuales 11.379(5,3%) fueron niños, los países como Brasil (33%), Perú (13%), México (8,8%) y Haití (7,4%) fueron los países de las Américas con mayor cantidad de casos. ⁴

Según datos estadísticos de la ESNPCT (MINSA) 2013, la proporción de casos de tuberculosis por regiones en el Perú fue de 31,052 casos, el 57% corresponde a Lima y Callao de los cuales Lima Ciudad 24%, Lima Este 18%, Lima Sur 8 %, Callao 7%; además de Loreto 4%, La Libertad 4%, Lambayeque 3%, Ica 3%, lima norte 3%, Ucayali 3%, Junín 3%, Arequipa 3% y otros 17%.⁵

Según el análisis situacional de epidemiología, 2015. La región Lima es el departamento que más casos de tuberculosis concentra en el país (60%) y, es el tercer departamento con la incidencia más alta; el mayor porcentaje de casos se concentran en la provincia metropolitana de Lima, y en sus distritos de San Juan de Lurigancho, Rímac, La Victoria, El Agustino, Ate, San Anita y Barranco.⁶

Es así que debido a esta problemática de casos de pacientes con tuberculosis, abandono del tratamiento y además de haber poca información e investigación sobre la calidad de atención en pacientes con tuberculosis, se ve la necesidad de abordar sobre este tema.

La calidad de un servicio puede medirse, entre otras formas, a través de la percepción del paciente. Entendiendo como percepción sobre la calidad de atención al proceso mental del ser humano que permite organizar de una forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todos aquellos cuidados que brinda la enfermera.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) conceptualiza a la calidad como el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado. Así mismo la Organización Mundial de la Salud afirma que una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna.

según Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta, el componente técnico, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el

máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos; en el caso de los pacientes con tuberculosis estarán referidos a los cuidados que brinda la enfermera, como por ejemplo la educación sobre las reacciones adversas al medicamentos, información sobre las muestras de esputo, informes sobre el cambio de fase y evaluación mensual de su peso etc.

Por otra parte, el componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general; estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual; es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente de TBC y la enfermera, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad, en el lenguaje y veracidad en la información que brinde.

Finalmente, el tercer componente lo constituyen los aspectos de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable; esto está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, donde es el conjunto de ventajas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos y el cuidado de la privacidad etc.

La baja calidad de atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales; es por ello que una de las formas de medir la calidad de

un servicio de salud es el sondeo de opinión a usuarios del servicio. La calidad como atributo indesligable de la atención, que puede resumirse en la frase: “derecho a la salud con calidad”, tal como lo consagra el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al reconocer que el derecho a la salud abarca cuatro elementos esenciales e interrelacionados: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

En la actualidad la calidad de atención en salud es un tema prioritario que amerita investigarse a fin de encontrar la línea de base que permita la formulación y el desarrollo de intervenciones para su mejoramiento.

La presente investigación nos permitirá obtener información sobre la calidad percibida por los pacientes, además reconocer los aspectos considerados deficientes por ellos, datos que permitirá al personal de salud como proveedores de las prestaciones, tener un claro panorama de utilidad para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que originen una mejora en la prestación de los servicios.

En la investigación realizada por Verónica Lorena Pajuelo Herrera Acerca de la percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la ESN-PCT, se encontró que, el 63% expresan una percepción medianamente favorable, 20% favorable y 17% desfavorable. ⁷

Del mismo modo Lucia Elizabeth Quispe Flores en su investigación sobre la percepción que tienen los pacientes del Programa de Control de Tuberculosis acerca de los cuidados que le brinda el personal de enfermería, el 47.5% tienen una percepción medianamente favorable, 30.0% favorable y 22.5% una percepción desfavorable. ⁸

Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el mismo momento en que el paciente ingresa al establecimiento, y donde influyen diversos factores; en la que destacan variables de tiempo y espacio, la atención y el trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal de enfermería. Por tal motivo la calidad de salud en el paciente es muy importante ya que permitirá a los diferentes actores ubicarse en el cumplimiento de sus roles para una mejor atención y cómo sus acciones influyen en la calidad de atención. El paciente, con características individuales que interactúan recíprocamente con la conducta humana (percepción, opinión, actitudes, etc.), es la persona que asiste a recibir una atención de calidad para satisfacer una necesidad frente a la sensación de carencia que presenta al estar enfermo.

Según la oficina de la Estrategia Nacional Del Control De Tuberculosis de la Red Lima centro en el año 2012 se han reportado 203 casos de abandono de tuberculosis que representa al 10.1 % del total de la población con tuberculosis. En el año 2015 están registrados 315 pacientes con diagnóstico de tuberculosis distribuidos en los establecimientos de salud que corresponden a la mencionada Red, se estima que aproximadamente el 23.7% de la población registrada abandonaron el tratamiento.

Durante las visitas a la estrategia sanitaria de tuberculosis en los diferentes centros de salud de la Micro Red I, se observó las siguientes situaciones: No existe una adecuada interacción y comunicación, la enfermera no informa sobre los resultados de la prueba BK oportunamente, y algunas veces no verifica que el paciente tome el medicamento.

Así mismo al interactuar con los pacientes refieren: “en algunas oportunidades la enfermera responsable no está y tengo que esperar” “a veces no hay todos los medicamentos” “me pica el cuerpo y luego me dicen que es por el medicamento”.

En virtud de lo expuesto se formuló el siguiente problema de investigación. ¿Cuál es la percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis de los Centros de Salud de la Micro Red I Lima Ciudad - 2016? Teniendo como objetivo general: Determinar la percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la Estrategia Sanitaria nacional de Prevención y Control de Tuberculosis de los centros de salud de la Micro Red I Lima Ciudad - 2016. Como Objetivos específicos: 1) Identificar la percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermera en la dimensión interpersonal, 2) Identificar la percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermera en la dimensión técnica, 3) Identificar la percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermera en la dimensión entorno.

El informe de estudio consta de introducción, material y método que contiene el diseño metodológico, población, técnica e instrumento, procedimiento de recolección de datos, procedimiento de procesamiento, análisis e interpretación de datos; resultados de la investigación; discusión; conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

METODOLOGÍA

1. Diseño Metodológico

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal y prospectivo.

2. Población y Muestra

La población de estudio estuvo representada por 315 pacientes de los 9 centros de salud de la Micro Red I Lima Ciudad, que reciben tratamiento de tuberculosis, según referencia Del Departamento de Estadística Red Lima Ciudad. La muestra se obtuvo mediante la fórmula para determinar muestra en poblaciones finitas quedando conformada por 173 pacientes y el muestreo fue estratificado.

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza = 1.96 (95%)

E = Margen de error = 0.05 (5%)

p y q = Heterogeneidad = 50% = 0.50

$$n = \frac{N Z^2 p.q}{(N - 1) E^2 + (Z^2 p.q)}$$

$$n = \frac{315 (1.96)^2 0.50 \times 0.50}{314 (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50 \times 0.50)}$$

$$n = \frac{302.526}{0.785 + 0.9604}$$

$$n = \frac{302.526}{1.7454} = 173$$

$$1.7454$$

Criterios de inclusión.

- Pacientes que reciben tratamiento antituberculoso y que hayan acudido durante un mes a sus controles de forma permanente.
- Pacientes que aceptan participar en el estudio.

Formula del muestreo estratificado (Ver anexo N° 6):

Para determinar la muestra de cada centro de salud se utilizó el muestreo estratificado a través de la siguiente formula:

$$\frac{n}{N} = \frac{N_i}{N_s} \times \frac{N_s}{N} = m$$

N = Número de la Población.

N_s = Población Real Centros De Salud.

n = Número de la Muestra

N_i = El del estrato *i*

m = Muestra de la población.

Desarrollo Para Determinar La Muestra Por Centro De Salud:

CS Juan Pérez Carranza: $\frac{173}{315} = 0.5 \times \frac{94}{315} = 51$

Breña: $\frac{173}{315} = 0.5 \times \frac{37}{315} = 19$

Chacra Colorada: $\frac{173}{315} = 0.5 \times \frac{29}{315} = 15$

Con De La Vega: $\frac{173}{315} = 0.5 \times \frac{27}{315} = 14$

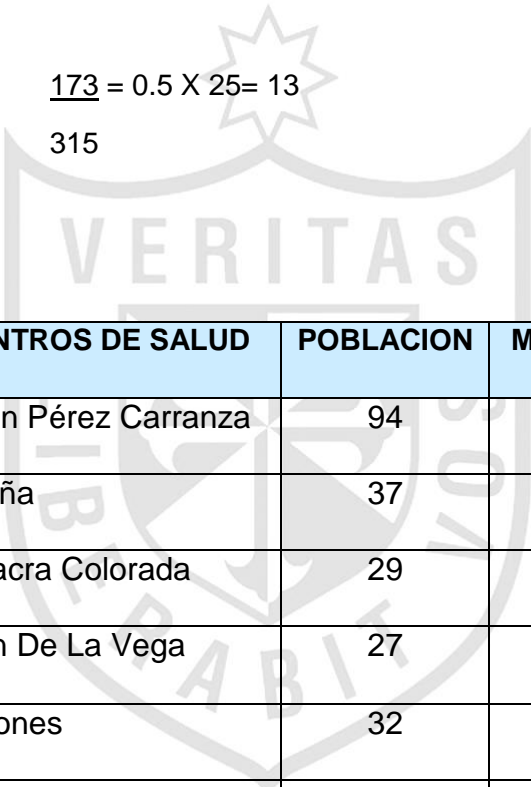
Mirones: $\frac{173}{315} = 0.5 \times \frac{32}{315} = 17$

Mirones Bajo: $\frac{173}{315} = 0.5 \times 13 = 7$

San Sebastián: $\frac{173}{315} = 0.5 \times 49 = 26$

Unidad Vecinal: $\frac{173}{315} = 0.5 \times 9 = 4$

Villa María: $\frac{173}{315} = 0.5 \times 25 = 13$



N°	CENTROS DE SALUD	POBLACION	MUESTRA
1	Juan Pérez Carranza	94	51
2	Breña	37	19
3	Chacra Colorada	29	15
4	Con De La Vega	27	14
5	Mirones	32	17
6	Mirones Bajo	13	7
7	San Sebastián	49	26
8	Unidad Vecinal	9	4
9	Villa María	25	13
TOTAL		315	173

4. Técnicas de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos fue la entrevista, y el instrumento un cuestionario, denominado “Percepción del Paciente con Tuberculosis”, elaborado por Verónica Lorena Pajuelo Herrera, Lima – Perú en el año 2013, con una validez de > 0.20 Anexo (D) y un Alfa de Cronbach de 0.78 Anexo (E). El cuestionario está conformado: primera parte presentación y datos generales, segunda parte instrucciones y tercera parte por 28 preguntas las cuales se dividieron en tres dimensiones: 8 preguntas de la dimensión interpersonal, 15 preguntas de la dimensión técnica y 5 preguntas de la dimensión entorno.

Siendo las alternativas de respuestas: siempre, raras veces y nunca. Anexo (B) Para la medición de la variable se aplicó la escala de estandones estableciéndose así las siguientes puntuaciones .Anexo (F)

RANGO DE PUNTUACION	General	Dimensión Interpersonal	Dimensión Técnica	Dimensión Entorno
Favorable	> 81	> 25	> 44	> 15
Medianamente Favorable	73 - 80	21 - 24	39 - 43	12 - 14
Desfavorable	< 72	<20	<38	<11

Para llevar a cabo el procedimiento de recolección de datos se realizó las siguientes actividades:

1º Se gestionó el permiso a través de una solicitud dirigida al coordinador de la estrategia sanitaria de tuberculosis de la Red Lima Centro.

2º Posteriormente, se solicitó la firma del consentimiento informado a los pacientes que reciben tratamiento antituberculoso de la Micro Red I Lima Ciudad.

3º Una vez obtenido todos los permisos necesarios, la encuesta se llevó a cabo el día sábado en el turno de la mañana de 7 am a 7 pm, para su aplicación se consideró de 20 a 30 minutos por paciente, previo consentimiento informado.

5. Técnicas para el procedimiento de la información.

El procesamiento y análisis de los datos fue realizado mediante el uso del paquete estadístico SPSS o EXCEL, que fue seleccionado de acuerdo al total de la muestra, donde se tuvo referencia a todos los ítems o preguntas del cuestionario. Luego de la elaboración y la presentación de los resultados del estudio fue presentado en tablas para su respectivo análisis e interpretación de acuerdo a los indicadores de la variable, objetivo del trabajo.

6. Aspectos éticos

Se acepta la participación del paciente sin discriminar su condición social, raza, credo y sexo.

La participación en el estudio no causa ningún daño ni riesgo alguno a los pacientes.

Se respeta la decisión del paciente que recibe tratamiento antituberculoso en aceptar voluntariamente participar del estudio.

RESULTADOS

Tabla. 1

Percepción del paciente con tuberculosis sobre la Calidad de Atención que brinda el profesional de Enfermería de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis - Micro Red I

Lima Ciudad 2016.

General	N	%
Favorable	50	29
Medianamente Favorable	89	51
Desfavorable	34	20
TOTAL	173	100

El 51% (89) de los pacientes presentan una percepción medianamente favorable, seguido del 29% (50) una percepción favorable y por último el 20% (34) una percepción desfavorable.

Tabla 2

Percepción del paciente con tuberculosis sobre la Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión interpersonal de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis Micro Red I

Lima Ciudad 2016.

Dimensión Interpersonal	N	%
Medianamente Favorable	141	82
Desfavorable	32	18
TOTAL	173	100

El 82% (141) de los pacientes presentan una percepción medianamente favorable, seguido del 18% (32) una percepción desfavorable.

Tabla 3

Percepción del paciente con tuberculosis sobre la Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según indicadores en la dimensión interpersonal de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis Micro Red I

Lima Ciudad, 2016.

INDICADORES	Siempre		Raras veces		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
La enfermera lo saluda cordialmente y con respeto cuando llega a la consulta.	0	0	169	97.7	4	2.3	173	100%
Le satisface que la enfermera lo llame por su nombre.	157	90.8	10	5.8	6	3.5	173	100%
La enfermera establece una relación de confianza con usted.	0	0	163	94.2	10	5.8	173	100%
Le agrada que la enfermera le preste atención cuando conversa con usted.	153	88.4	18	10.4	2	1.2	173	100
La enfermera muestra interés por su estado de salud.	138	79.8	30	17.3	5	2.9	173	100%
La enfermera incentiva su participación durante su tratamiento.	141	81.5	22	12.7	10	5.8	173	100%
La enfermera le da consuelo cuando esta afligido porque su vida personal familiar se ve afectada a causa de su enfermedad.	132	76.3	23	13.3	18	10.4	173	100%

Le molesta que la enfermera le responda de modo descortés a sus preguntas.	138	79.8	25	14.5	10	5.8	173	100%
----------------------------------------------------------------------------	-----	------	----	------	----	-----	-----	------

En la siguiente tabla se observa el mayor porcentaje de los ítems de la dimensión interpersonal donde el 90.8 % (157) de los pacientes refieren que “siempre” le satisface que la enfermera lo llame por su nombre, seguido por el 97.7 %(169) refiere que “raras veces” la enfermera lo saluda cordialmente y con respeto cuando llega a la consulta y el 10.4 %(18) refiere que “nunca” la enfermera le de consuelo cuando esta afligido porque que su vida personal familiar se ve afectada a causa de su enfermedad.



Tabla 4

Percepción del paciente con tuberculosis sobre la Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión técnica de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y

Control de la Tuberculosis Micro Red I

Lima Ciudad, 2016.

Dimensión Técnico	N	%
Favorable	46	27
Medianamente Favorable	94	54
Desfavorable	33	19
TOTAL	173	100

El 54% (94) de los pacientes presentan una percepción medianamente favorable seguido del 27% (46) una percepción favorable, y por último el 19% (33) presenta una percepción desfavorable.

Tabla 5

Percepción del paciente con tuberculosis sobre la Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según indicadores en la dimensión técnica de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis Micro Red I

Lima Ciudad, 2016.

INDICADORES	Siempre		Raras veces		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
La enfermera le orienta con palabras sencillas sobre su enfermedad.	133	76.9	30	17.3	10	5.8	173	100%
Le incomoda que la enfermera utilice un lenguaje poco comprensible sobre los cuidados a tener en el hogar.	121	69.9	35	20.2	17	9.8	173	100%
Le agrada que la enfermera le informe sobre su salud.	140	80.9	22	12.7	11	6.4	173	100%
Le molesta que la enfermera no le oriente sobre los procedimientos que se realicen en el servicio.	134	77.5	21	12.1	17	9.8	173	100%
La enfermera le orienta sobre los posibles efectos adversos del tratamiento y como resolverlos.	130	75.1	26	15	17	9.8	173	100%
Le incomoda que la enfermera omita o no le exprese los motivos	130	75.1	28	16.2	15	8.7	173	100%

de la visita a su domicilio.									
La enfermera le informa acerca de la muestra de esputo, control médico y quimioprofilaxis a su familia.	137	79.2	21	12.1	15	8.7	173	100%	
La enfermera evalúa mensualmente su peso.	134	77.5	34	19.7	5	2.9	173	100%	
La enfermera le proporciona los envases para su muestra de esputo mensualmente.	143	82.7	24	13.9	6	3.5	173	100%	
La enfermera permanece a su lado y observa mientras toma sus medicamentos.	140	80.9	19	11	14	8.1	173	100%	
Le satisface que la enfermera le informe sobre el cambio de fase en su tratamiento.	141	81.5	20	11.6	12	6.9	173	100%	
La enfermera le da folletos sobre la tuberculosis.	140	80.9	21	12.1	12	6.9	173	100%	
La enfermera expresa con palabras sencillas su interés por el cumplimiento de su tratamiento	144	83.2	18	10.4	11	6.4	173	100%	
La enfermera le orienta sobre las consecuencias, en caso de abandonar el tratamiento.	144	83.2	20	11.6	7	4	173	100%	
Le agrada que la enfermera le oriente sobre los beneficios del tratamiento	163	94.2	9	5.2	1	0.6	173	100%	

En la siguiente tabla se observa el mayor porcentaje de los ítems de la dimensión técnica donde al 94.2 % (157) de los pacientes refieren que “siempre” Le agrada que la

enfermera le oriente sobre los beneficios del tratamiento, el 20.2 %(35) refieren que “raras veces” Le incomoda que la enfermera utilice un lenguaje poco comprensible sobre los cuidados a tener en el hogar y el 9.8 %(17) refiere que “nunca” le molesta que la enfermera no le oriente sobre los procedimientos que se realicen en el servicio y nunca la enfermera le orienta sobre los posibles efectos adversos del tratamiento y como resolverlos respectivamente.



Tabla 6

Percepción del paciente con tuberculosis sobre la Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión entorno de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis Micro Red I

Lima Ciudad, 2016.

Dimensión Entorno	N	%
Favorable	63	37
Medianamente Favorable	94	54
Desfavorable	16	9
TOTAL	173	100

El 54% (94) de los pacientes presentan una percepción medianamente favorable seguido del 37% (63) una percepción favorable, y por último el 9% (16) una percepción desfavorable.

Tabla 7

Percepción del paciente con tuberculosis sobre la Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según indicadores en la dimensión entorno de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis Micro Red I

Lima Ciudad, 2016.

INDICADORES	Siempre		Raras veces		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Le agrada el lugar donde toma sus medicamentos porque tiene ventilación natural.	150	86.7	16	9.2	7	4.0	173	100%
El lugar donde es atendido tiene iluminación natural.	156	90.2	9	5.2	7	4.0	173	100%
Le satisface el lugar donde recibe su tratamiento porque se encuentra limpio.	148	85.5	18	10.4	7	4.0	173	100%
Es cómodo el lugar donde es atendido por la enfermera.	153	88.4	11	6.4	9	5.2	173	100%
El ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo.	85	49.1	36	20.8	52	30.1	173	100%

En la siguiente tabla se observa el mayor porcentaje de los ítems de la dimensión entorno donde al 90.2 % (156) de los pacientes refieren que “siempre” el lugar donde es atendido tiene iluminación natural, seguido por el 20.8 %(36) refiere que “raras veces” El ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo y el 30.1 %(52) refiere que “nunca” El ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo.

DISCUSIÓN

Con respecto a la percepción general del paciente con tuberculosis sobre la calidad de Atención que brinda la enfermera, el 51% (89) presenta una percepción medianamente favorable, seguido del 29% (50) una percepción favorable y por último el 20% (34) una percepción desfavorable.

Resultados similares obtuvo Verónica Lorena Pajuelo Herrera. Perú en su estudio realizado en el 2013 donde encontró que el, 63% (26) expresan una percepción medianamente favorable, 20% (08) favorable y 17% (07) desfavorable sobre la calidad de atención.⁷

Al comparar los estudios se observa que ambas poblaciones perciben medianamente favorable la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, resultados que demuestra la necesidad de mejorar el cuidado que debe de brindar el profesional de enfermería en la estrategia sanitaria de PCT.

La calidad en salud es el resultado de la interacción de múltiples factores los cuales se pueden asociar en dos componentes básicos: componente científico – técnico y componente referido a la calidad percibida, basado en las relaciones interpersonales (observancia de normas y valores sociales) y al entorno en que se desarrolla la prestación del servicio de salud.⁹

En la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis, son las acciones de enfermería las que más honda repercusión tienen, en última instancia, sobre la calidad de la atención, y las que mejor son percibidas por el paciente. O sea,

que su actuación es interpretada, más que la de ninguna otra persona, como indicador de calidad por excelencia.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común; a partir de ellos es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante y los servicios, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. ¹⁰



Objetivo específico 1.

La percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de Atención que brinda la enfermera en la dimensión interpersonal fue de: el 82% (141) expresan una percepción medianamente favorable, seguido del 18% (32) una percepción desfavorable.

Analizando el mayor porcentaje de los ítems de la dimensión interpersonal se encontró que el 90.8 % (157) de los pacientes refieren que “siempre” le satisface que la enfermera lo llame por su nombre, seguido por el 97.7 %(169) refiere que “raras veces” la enfermera lo saluda cordialmente y con respeto cuando llega a la consulta y el 10.4 %(18) refiere que “nunca” la enfermera le da consuelo cuando esta afligido porque que su vida personal familiar se ve afectada a causa de su enfermedad.

Resultados similares se encontró en la investigación de Ventura Collohuanca Noelia. Perú 2002. Los resultados dieron a conocer que el 74% opinan medianamente favorable y el 26% tienen una tendencia de opinión favorable.¹¹

El profesional de enfermería ingresa en la intimidad del paciente por medio de la interacción, la cual se convierte en una puerta de entrada para conocer más al paciente.

Donde la comunicación, empatía, responsabilidad, se convierten en condiciones indispensables para que esta interacción sea realmente significativa generando respeto el cual se expresa manifestando al paciente la voluntad de escucharlo, no juzgar ni criticar su condición cultural, social, económica, religiosa; el mismo que implica llamar al paciente por su nombre e intentar establecer una relación de confianza para preguntar por su estado de salud ;la enfermera debe saber, hablar y

escuchar al paciente, para detectar inquietudes, dudas y temores . Así mismo el saludo cordial constituye una valiosa herramienta para favorecer el vínculo entre el paciente y la enfermera al igual que la comunicación es un aspecto importante donde se debe brindar educación clara, en lenguaje sencillo, destacar los gestos de amabilidad como la sonrisa, mirar a los ojos al hablar, la buena presentación, el apretón de manos y una sonrisa.



Objetivo específico 2.

La percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de Atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica fue: el 54% (94) expresa una percepción medianamente favorable seguido del 27% (46) expresan una percepción favorable, y por último el 19% (33) una percepción desfavorable.

Analizando el mayor porcentaje de los ítems de la dimensión técnica el 94.2 % (157) de los pacientes refieren que “siempre” Le agrada que la enfermera le oriente sobre los beneficios del tratamiento, el 20.2 %(35) refieren que “raras veces” Le incomoda que la enfermera utilice un lenguaje poco comprensible sobre los cuidados a tener en el hogar y el 9.8 %(17) refiere que “nunca” le molesta que la enfermera no le oriente sobre los procedimientos que se realicen en el servicio y “nunca” la enfermera le orienta sobre los posibles efectos adversos del tratamiento y como resolverlos respectivamente.

Resultados similares se encontró en la investigación de Pajuelo Herrera Verónica. Perú 2013. Los resultados dieron a conocer que de (27) pacientes 66% tienen una percepción medianamente favorable, (09) pacientes 22% es favorable y (05) pacientes 12% desfavorable. ⁷

La dimensión técnica es el conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios de salud, con características básicas tales como: los cuidados que brinda la enfermera, los avances científicos, y la capacidad y destreza de los profesionales.

El proceso de atención en la estrategia sanitaria Nacional de PCT, está a cargo de los profesionales de enfermería que brinda el cuidado al paciente.

Por lo tanto la enfermera debe ser eficiente, competente y eficaz es decir dar respuesta a las necesidades de bienestar del paciente con tuberculosis, saber orientar durante su tratamiento, educar para prevenir la propagación de la enfermedad y realizar los procedimientos con los mejores aspectos técnico, científico que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos.



Objetivo específico 3.

La percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de Atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno fue: el 54% (94) expresan una percepción medianamente favorable, seguido del 37% (63) expresa una percepción favorable y por último el 9% (16) una percepción desfavorable.

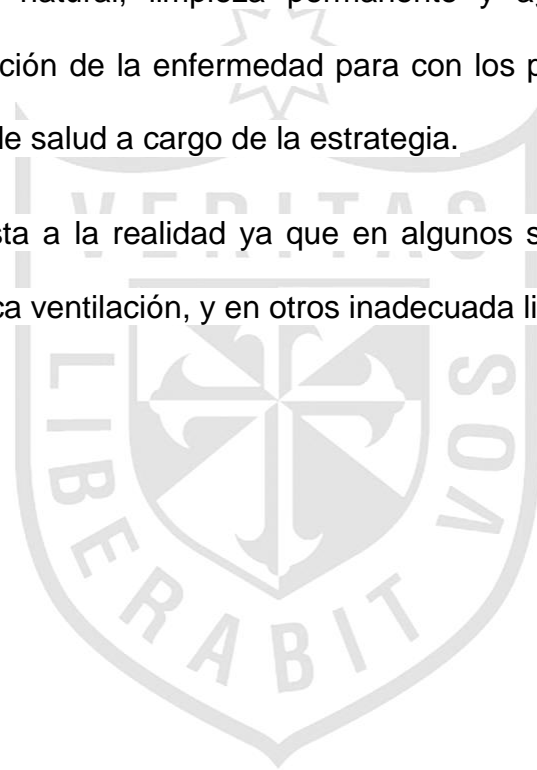
Analizando el mayor porcentaje de los ítems de la dimensión entorno el 90.2 % (156) de los pacientes refieren que “siempre” el lugar donde es atendido tiene iluminación natural, seguido por el 20.8 %(36) “raras veces” El ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo y el 30.1 %(52) refiere que “nunca” El ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo.

Resultados similares se encontró en la investigación de Pajuelo Herrera Verónica. Perú 2013. Los resultados dieron a conocer que de (33) pacientes 80% tienen una percepción medianamente favorable, (06) pacientes 15% es favorable y (02) pacientes 5% desfavorable. 7

La dimensión entorno dentro de los cuidados enfermeros ha ido emergiendo debido al interés de proporcionar una atención holística a las necesidades del paciente; donde el componente entorno está referido a todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo ; son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, es decir son todas aquellas características del lugar de la prestación de los servicios que hacen la atención de salud conveniente, comfortable, agradable, económico, confiable y hasta cierto punto deseable.

Florence Nihtingale se centra en el medio ambiente, donde se creía que un entorno saludable es necesario para aplicar unos adecuados cuidados de enfermería. Ella afirma. Que hay algunas características esenciales para asegurar la salubridad como son: el aire puro, agua pura, limpieza y luz. Es así que el profesional de enfermería está comprometido a poner énfasis en efectuar estas características ya que para un servicio de tuberculosis es muy importante cumplir con una buena ventilación, una adecuada iluminación natural, limpieza permanente y agua pura es así como evitaremos la propagación de la enfermedad para con los pacientes y también para con los profesionales de salud a cargo de la estrategia.

Teoría que no se ajusta a la realidad ya que en algunos servicios carecen de una buena iluminación, poca ventilación, y en otros inadecuada limpieza.

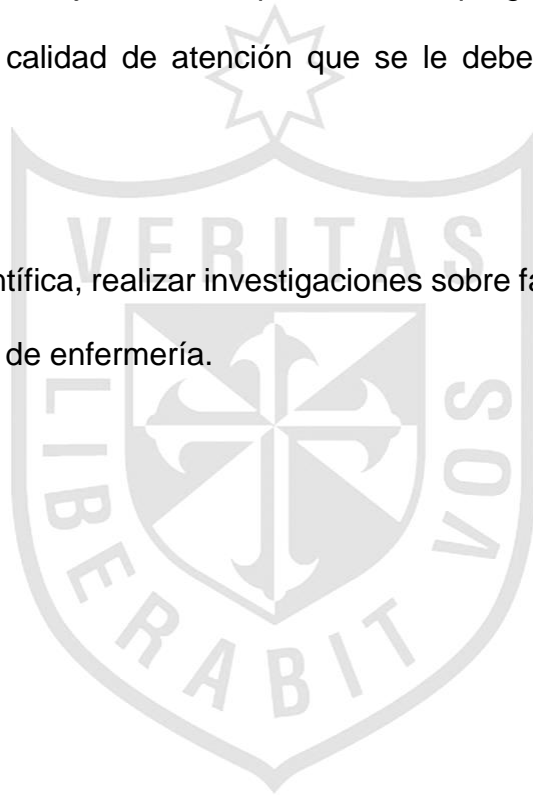


CONCLUSIONES

- ✓ Existe un mayor porcentaje de pacientes con tuberculosis que presentan una percepción de medianamente favorable sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis.
- ✓ En relación a la dimensión interpersonal existe un mayor predominio de pacientes con tuberculosis que presenta una percepción medianamente favorable sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería porque la enfermera “raras veces” lo saluda cordialmente y con respeto cuando llega a la consulta así también la enfermera establece una relación de confianza con el paciente.
- ✓ Con respecto a la dimensión técnica existe un mayor porcentaje de pacientes con tuberculosis que presenta una percepción medianamente favorable sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería porque “raras veces” le incomoda que la enfermera utilice un lenguaje poco comprensible sobre los cuidados a tener en el hogar así como la enfermera evalúa mensualmente su peso.
- ✓ En cuanto a la dimensión entorno existe un mayor predominio de pacientes con tuberculosis que presenta una percepción medianamente favorable Sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería porque “raras veces” el ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo además de que le satisface el lugar donde recibe su tratamiento porque se encuentra limpio.

RECOMENDACIONES

- A la coordinadora de la Microred I Lima Ciudad coordinar con los jefes de enfermería y/o responsables de la estrategia sanitaria de tuberculosis, de los centros de salud de la jurisdicción, para diseñar programas de capacitaciones continuas sobre la calidad de atención que se le debe brindar al paciente con tuberculosis.
- A la comunidad científica, realizar investigaciones sobre factores que influyen en la calidad de atención de enfermería.



REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Organizando Mundial de la Salud - Nota Descriptiva N°104 Marzo de 2015. [Acceso 10 de Agosto 2015]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs104/es/>
2. Organización mundial de la salud. Notas de prensa octubre de 2015. [Acceso 12 de Abril 2016]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2015/tuberculosis-mortality/es/>
3. Arriola Huerta P, Castillo Cahuana T, Quispe Favian G, Torres Deza C. Factores asociados a la asistencia del paciente al tratamiento antituberculoso. Lima Perú 2011. [Acceso 8 de Julio 2015]. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/faenf/images/pdf/Revistas/2011/febrero/07%20ANTITUBERCULOSO.pdf>
4. Organización Panamericana de la salud, organización mundial de la salud. Contacto con los medios. OPS/OMS insta a los países de las Américas a fortalecer la detección y el tratamiento de la tuberculosis para poner fin a la epidemia. Marzo 2015. [Acceso 2 de febrero 2015]. Disponible en: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10607%3A2015-pahowho-urges-better-detection-and-treatment-of-tb&Itemid=1926&lang=es

5. Dra. Antonieta Alarcón Guizado - Coordinadora Nacional Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis - Dirección General de Salud de las Personas Situación de la Tuberculosis en el Perú y Política Nacional para su Control. Arequipa 2014. [Acceso 25 de agosto 2015] . Disponible en: <http://190.223.45.115/newtb/Archivos/RecursoInformacion/20140630174703.pdf>
6. Análisis de la situación epidemiológica de la tuberculosis en el Perú, 2015. [acceso 6 de octubre 2016]. Disponible en: <http://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/tbc/asistbc.pdf>.
7. Lic. Verónica Lorena Pajuelo Herrera. Percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la estrategia sanitaria de prevención y control de tuberculosis Hospital de Barranca – 2013. Barranca Perú 2013. [Fecha de acceso: 11 noviembre 2015]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4511/1/Pajuelo_Herrera_Veronica_Lorena_2013.pdf
8. Bach. Lucia Elizabeth Quispe Flores. Percepción de los pacientes del programa de control de tuberculosis acerca del cuidado que brinda el personal de enfermería en el centro de salud “Carlos Protzel”, Comas -2010. Comas Perú 2010. [Fecha de acceso: 22 noviembre 2015]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1022/1/Quispe_fl.pdf

9. Vargas González, V. Valecillos, José, Hernández, Carmen. Calidad en la prestación de servicios de salud. Venezuela 2013. [Acceso 09 de octubre 2016]
<http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
10. C. Roberto Coronado-Zarco, M. en C. Eva Cruz-Medina, M. en C. Salvador Israel Macías Hernández. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Mexico 2013. [Acceso 12 de julio 2016]. Disponible en:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
11. Ventura Collohuanca Noelia. Percepcion del paciente acerca de la intervención de la enfermera durante la visita domiciliaria en el programa de control de tuberculosis Del C.S “Conde De La Vega”. Lima -2002. [Fecha de acceso: 2 diciembre 2015]. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/998/1/Ventura_cn.pdf



ANEXOS

ANEXO 1

Características de los datos generales de los pacientes que acuden a los centros de salud de la Micro Red I Lima Ciudad 2016.

DATOS	CATEGORIA	N = 173	100%
Edad	12-20	27	16%
	20-25	58	34%
	25-60	88	51%
Sexo	Masculino	78	45%
	Femenino	95	55%
Grado De Instrucción	Primaria	65	38%
	Secundaria	78	45%
	Superior	30	17%

ANEXO 2

La percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión interpersonal según indicadores. Micro Red I Lima Ciudad, 2016.

INDICADORES	Siempre		Raras veces		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. La enfermera lo saluda cordialmente y con respeto cuando llega a la consulta.	0	0	169	97.7	4	2.3	173	100%
2. Le satisface que la enfermera lo llame por su nombre.	157	90.8	10	5.8	6	3.5	173	100%
3. La enfermera establece una relación de confianza con usted.	0	0	163	94.2	10	5.8	173	100%
4. Le agrada que la enfermera le preste atención cuando conversa con usted.	153	88.4	18	10.4	2	1.2	173	100
5. La enfermera muestra interés por su estado de salud.	138	79.8	30	17.3	5	2.9	173	100%
6. La enfermera incentiva su participación durante su tratamiento.	141	81.5	22	12.7	10	5.8	173	100%
7. La enfermera le da consuelo cuando esta afligido porque su vida personal familiar se ve afectada a causa de su enfermedad.	132	76.3	23	13.3	18	10.4	173	100%
8. Le molesta que la enfermera le responda de modo descortés a sus preguntas.	138	79.8	25	14.5	10	5.8	173	100%

En la siguiente tabla se observa los ítems de la dimensión interpersonal donde al 90.8 % (157) “siempre” le satisface que la enfermera lo llame por su nombre, seguido por el 97.7 %(169) “raras veces” la enfermera lo saluda cordialmente y

con respeto cuando llega a la consulta y el 10.4 %(18) está referido a que “nunca” la enfermera le da consuelo cuando esta afligido porque que su vida personal familiar se ve afectada a causa de su enfermedad.



ANEXO 3

La percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica según indicadores.

Micro Red I Lima Ciudad, 2016.

INDICADORES	Siempre		Raras veces		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
9. La enfermera le orienta con palabras sencillas sobre su enfermedad.	133	76.9	30	17.3	10	5.8	173	100%
10. Le incomoda que la enfermera utilice un lenguaje poco comprensible sobre los cuidados a tener en el hogar.	121	69.9	35	20.2	17	9.8	173	100%
11. Le agrada que la enfermera le informe sobre su salud.	140	80.9	22	12.7	11	6.4	173	100%
12. Le molesta que la enfermera no le oriente sobre los procedimientos que se realicen en el servicio.	134	77.5	21	12.1	17	9.8	173	100%
13. La enfermera le orienta sobre los posibles efectos adversos del tratamiento y como resolverlos.	130	75.1	26	15	17	9.8	173	100%
14. Le incomoda que la enfermera omita o no le exprese los motivos de la visita a su domicilio.	130	75.1	28	16.2	15	8.7	173	100%
15. La enfermera le informa acerca de la muestra de esputo, control médico y quimioprofilaxis a su familia.	137	79.2	21	12.1	15	8.7	173	100%
16. La enfermera evalúa mensualmente su peso.	134	77.5	34	19.7	5	2.9	173	100%

17. La enfermera le proporciona los envases para su muestra de esputo mensualmente.	143	82.7	24	13.9	6	3.5	173	100%
18. La enfermera permanece a su lado y observa mientras toma sus medicamentos.	140	80.9	19	11	14	8.1	173	100%
19. Le satisface que la enfermera le informe sobre el cambio de fase en su tratamiento.	141	81.5	20	11.6	12	6.9	173	100%
20. La enfermera le da folletos sobre la tuberculosis.	140	80.9	21	12.1	12	6.9	173	100%
21. La enfermera expresa con palabras sencillas su interés por el cumplimiento de su tratamiento	144	83.2	18	10.4	11	6.4	173	100%
22. La enfermera le orienta sobre las consecuencias, en caso de abandonar el tratamiento.	144	83.2	20	11.6	7	4	173	100%
23. Le agrada que la enfermera le oriente sobre los beneficios del tratamiento	163	94.2	9	5.2	1	0.6	173	100%

En la siguiente tabla se observa los ítems de la dimensión técnica donde al 94.2 % (157) “siempre” Le agrada que la enfermera le oriente sobre los beneficios del tratamiento, seguido por el 20.2 %(35) “raras veces” Le incomoda que la enfermera utilice un lenguaje poco comprensible sobre los cuidados a tener en el hogar y el 9.8 %(17) está referido a “nunca” le molesta que la enfermera no le oriente sobre los procedimientos que se realicen en el servicio. Al igual que 9.8 %(17) la enfermera le orienta sobre los posibles efectos adversos del tratamiento y como resolverlos.

ANEXO 4

La Percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno según indicadores.

Micro Red I Lima Ciudad, 2016.

INDICADORES	Siempre		Raras veces		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
24. Le agrada el lugar donde toma sus medicamentos porque tiene ventilación natural.	150	86.7	16	9.2	7	4.0	173	100%
25. El lugar donde es atendido tiene iluminación natural.	156	90.2	9	5.2	7	4.0	173	100%
26. Le satisface el lugar donde recibe su tratamiento porque se encuentra limpio.	148	85.5	18	10.4	7	4.0	173	100%
27. Es cómodo el lugar donde es atendido por la enfermera.	153	88.4	11	6.4	9	5.2	173	100%
28. El ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo.	85	49.1	36	20.8	52	30.1	173	100%

En la siguiente tabla se observa los ítems de la dimensión entorno donde al 90.2 % (156) “siempre” lugar donde es atendido tiene iluminación natural, seguido por el 20.8 %(36) “raras veces” El ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo y el 30.1 %(52) está referido a que “nunca” El ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo.

“Percepcion Del Paciente”

I. Presentación

Buenos días señor(a) en estos momentos estoy realizando un estudio de investigación en la Micro Red I Lima Ciudad sobre **percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería de la estrategia sanitaria de prevención y control de tuberculosis de los centros de salud de la Micro Red I Lima Ciudad 2016**, a fin de mejorar la atención brindada, por lo cual solicito su colaboración a través de respuestas sinceras; expresándole que la información que proporcione es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco su participación.

Datos Generales.

Edad

Sexo

Nivel de instrucción

Primaria

Secundaria

Superior

II. A continuación le presentamos una serie de preguntas con 3 posibles respuestas de las cuales marcara con una aspa (x) la respuesta que crea conveniente en base a las siguientes alternativas:

Siempre (3) Raras Veces (2) Nunca (1)

(F) Favorable (MF) Medianamente Favorable (D) Desfavorable.

III. Cuestionario.

PROPOSICIONES	S	RV	N
<p>1 La enfermera lo saluda cordialmente y con respeto cuando llega a la consulta.</p> <p>2 Le satisface que la enfermera lo llame por su nombre.</p> <p>3 La enfermera establece una relación de confianza con usted.</p> <p>4 Le agrada que la enfermera le preste atención cuando conversa con usted.</p> <p>5 La enfermera muestra interés por su estado de salud.</p> <p>6 La enfermera incentiva su participación durante su tratamiento.</p> <p>7 La enfermera le da consuelo cuando esta afligido porque su vida personal familiar se ve afectada a causa de su enfermedad.</p> <p>8 Le molesta que la enfermera le responda de modo descortés a sus preguntas.</p> <p>9 La enfermera le orienta con palabras sencillas sobre su enfermedad.</p> <p>10 Le incomoda que la enfermera utilice un lenguaje poco comprensible sobre los cuidados a tener en el hogar.</p> <p>11 Le agrada que la enfermera le informe sobre su salud.</p> <p>12 Le molesta que la enfermera no le oriente sobre los procedimientos que se realicen en el servicio.</p> <p>13 La enfermera le orienta sobre los posibles efectos adversos del tratamiento y como resolverlos.</p> <p>14 Le incomoda que la enfermera omita o no le exprese los motivos de la visita a su domicilio.</p> <p>15 La enfermera le informa acerca de la muestra de esputo, control médico y quimioprofilaxis a su familia.</p>			

<p>16 La enfermera evalúa mensualmente su peso.</p> <p>17 La enfermera le proporciona los envases para su muestra de esputo mensualmente.</p> <p>18 La enfermera permanece a su lado y observa mientras toma sus medicamentos.</p> <p>19 Le satisface que la enfermera le informe sobre el cambio de fase en su tratamiento.</p> <p>20 La enfermera le da folletos sobre la tuberculosis.</p> <p>21 La enfermera expresa con palabras sencillas su interés por el cumplimiento de su tratamiento.</p> <p>22 La enfermera le orienta sobre las consecuencias, en caso de abandonar el tratamiento.</p> <p>23 Le agrada que la enfermera le oriente sobre los beneficios del tratamiento.</p> <p>24 Le agrada el lugar donde toma sus medicamentos porque tiene ventilación natural.</p> <p>25 El lugar donde es atendido tiene iluminación natural.</p> <p>26 Le satisface el lugar donde recibe su tratamiento porque se encuentra limpio.</p> <p>27 Es cómodo el lugar donde es atendido por la enfermera.</p> <p>28 El ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo.</p>			
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES				
VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	MEDIDA	INSTRUMENTO
Percepción sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería	Dimensión Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cortesía y respeto en consulta. ✓ Identificación por nombre. ✓ Confianza entre enfermera paciente. ✓ Interés de la enfermera por su 	Ordinal. (Favorable, Medianamente Favorable, Desfavorable)	

		<p>estado de salud del paciente.</p> <p>✓ Motivación de la enfermera durante el tratamiento.</p> <p>✓ Consuelo de la enfermera cuando el paciente está afectado a causa de su enfermedad.</p> <p>✓ Descortesía de la enfermera con</p>		Encuesta
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------

		<p>respecto a las preguntas que realiza.</p> <p>✓ Orientación con palabras sencillas sobre su enfermedad.</p> <p>✓ Incomodidad que la enfermera utilice lenguaje incomprensible.</p>		
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Dimensión Interpersonal

		✓ Información sobre su salud.		
	Dimensión Técnica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Explicar sobre los procedimientos que se realizara. ✓ Educación sobre los efectos adversos del tratamiento. ✓ Motivo de las visitas domiciliarias. ✓ Información sobre las muestras de esputo. 	Ordinal (Favorable, Medianamente Favorable, Desfavorable)	Encuesta

	<p>Dimensión Técnica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación mensual de su peso. ✓ Proporción de envases para las muestras de esputo. ✓ Permanencia y observación de la enfermera en la toma de medicamentos. ✓ Informe sobre el cambio de fase y su tratamiento. 		
--	-------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	Dimensión Técnica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información mediante folletos sobre la tuberculosis. ✓ Expresión de la enfermera con palabras sencillas. ✓ Orientación sobre consecuencias del abandono del tratamiento. ✓ Información sobre los beneficios del tratamiento. 		

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ventilación natural del lugar donde se toma el medicamento. ✓ Iluminación natural del ambiente. ✓ Entorno limpio donde toma el medicamento. ✓ Comodidad del entorno. ✓ Incomodidad del entorno. 	<p>Ordinal</p> <p>(Favorable, Medianamente Favorable, Desfavorable)</p>	Encuesta
	Dimensión Entorno			



ANEXO 6

DETERMINACION DE LA MUESTRA ESTRATIFICADA

Dónde:

$$\frac{n}{N} = \sum N_i \times N_s = m$$

N = Número de la Población.

Ns = Población Real Centros De Salud.

n = Número de la Muestra

N_i = El del estrato *i*

m = Muestra de la población.

Reemplazando Fórmula:

CS Juan Pérez Carranza: $\frac{173}{315} = 0.5 \times 94 = 51$

Breña: $\frac{173}{315} = 0.5 \times 37 = 19$

Chacra Colorada: $\frac{173}{315} = 0.5 \times 29 = 15$

Con De La Vega: $\frac{173}{315} = 0.5 \times 27 = 14$

Mirones: $\frac{173}{315} = 0.5 \times 32 = 17$

Mirones Bajo: $\underline{173} = 0.5 \times 13 = 7$
315

San Sebastián: $\underline{173} = 0.5 \times 49 = 26$
315

Unidad Vecinal: $\underline{173} = 0.5 \times 9 = 4$
315

Villa María: $\underline{173} = 0.5 \times 25 = 13$
315

