

## COLABORACIÓN EXTRANJERA

# EL PLAN DE CUIDADOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERÍA EN EL HNGAI

*Lic. Silas Alvarado Rivadeneyra*

### RESUMEN

El presente trabajo de investigación de tipo experimental, de doble diseño, se realizó en el HNGAI en el mes de enero de 1996. El universo muestral estuvo constituido por 26 enfermeras y 44 pacientes del 3B de medicina, con los objetivos de:

- Determinar la influencia del plan de cuidados en la calidad de atención que brinda la enfermera.
- Comparar la calidad de atención que brindan las enfermeras del 3B este y oeste.
- Comparar la presencia de complicaciones en los servicios de 3B este y oeste antes y después de aplicado el nuevo Kardex de Enfermería.
- Comparar la opinión de los pacientes en relación con la calidad de atención que brinda la enfermera del 3B este y oeste.

Los instrumentos utilizados fueron: un nuevo Kardex de Enfermería, un formulario tipo cuestionario y una encuesta y se llegó a las siguientes conclusiones: el plan de cuidado sí influye en la calidad de atención que brinda la enfermera, ya que existe una diferencia estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ). En relación con la disminución de complicaciones de 20 (11 %) disminuyó a 7 (3,3 %) en el servicio donde la enfermera elaboró por escrito y realizó su plan de cuidado al paciente hospitalizado en el nuevo Kardex de Enfermería. Las enfermeras de 3B oeste brindan una mejor calidad de atención, en comparación con las enfermeras de 3B este ( $p < 0,05$ ), porque el 53,8 % de las enfermeras elaboran por escrito y ejecutan el plan de cuidado a los pacientes hospitalizados; el 100 % de ellas incluyen indicadores de calidad, el 76,9 % utilizan criterios para su elaboración y 84,6 % de las enfermeras evalúan la calidad de atención brindada. La presencia de complicaciones en los pacientes hospitalizados de 3B este y oeste antes de la aplicación del nuevo Kardex de Enfermería no es significativa ( $p < 0,05$ ), en comparación a la presencia de complicaciones en los pacientes después de aplicado el nuevo Kardex, observándose una significancia de un  $p < 0,05$  donde el servicio de 3B este presentó 22 (12 %) de complicaciones en comparación de 3B oeste, que sólo presentó 7 (3,3 %) de complicaciones. Existe un porcentaje significativo de pacientes de 3B oeste (86,3 %) que tienen una opinión favorable acerca de la atención que brinda la enfermera, en comparación con los pacientes del 3B este, en el cual sólo el (9,1 %) tienen una opinión favorable ( $p < 0,05$ ).

*Descriptor DeCS:* ATENCION DE ENFERMERIA; CALIDAD DE LA ATENCION DE SALUD; PLANES Y PROGRAMAS DE SALUD; EVALUACION EN ENFERMERIA.

En la actualidad, han surgido nuevas formas organizacionales orientadas a estimular las innovaciones científicas y tecnológicas, la competencia, la productividad y la cultura institucional de calidad total.

En la calidad de servicios de una institución participan diferentes miembros del equipo de salud; sin embargo, los servicios de Enfermería, debido a su amplia e importante intervención, durante el proceso de cuidado integral a los pacientes, necesita conocer el proceso de gerencia de calidad, como un estímulo para el desarrollo de una atención al paciente, en forma eficiente, libre de riesgo, oportuna, segura, humana y sistemática, haciendo uso del control y mantenimiento de los recursos disponibles.

Durante mi trabajo como enfermera supervisora del HNGAI he podido observar que no todas las enfermeras elaboran por escrito el plan de cuidados al paciente hospitalizado, en el formato Kardex, destinado al registro de trabajo de la enfermera, y que aún en la actualidad no lo escriben, lo que contribuye a aumentar el número de complicaciones intrahospitalarias, tales como presencia de escaras primarias, caídas y flebitis.

Por todo lo antes mencionado se evidencia la necesidad de investigar sobre la *influencia del plan de cuidado en la calidad de atención que brinda la enfermera en el HNGAI*.

Es objetivo de este trabajo determinar la influencia del plan de cuidados en la calidad de atención que brinda la enfermera. Comparar la calidad de atención que brindan las enfermeras del 3B este y oeste. Comparar la presencia de complicaciones en los servicios de 3B este y oeste antes y después de aplicado el nuevo Kardex de enfermería. Comparar la opinión de los pacientes en relación con la calidad de atención que brinda la enfermera del 3B este y oeste. El propósito está encaminado a fortalecer la organización y dirección de los

servicios de enfermería, a través de la utilización del nuevo Kardex, insentivando en la enfermera la realización por escrito del plan de cuidados al paciente, para asegurar la calidad de atención de los servicios.

La base teórica está enmarcada básicamente sobre generalidades del plan de cuidados, gerencia, calidad de atención de los servicios, características de la calidad de atención que brinda la enfermera e indicadores de calidad.

## MÉTODOS

El método utilizado es el experimental de doble diseño. La población estuvo conformada por todas las enfermeras del 3B oeste y este (medicina) y por todos los pacientes, en el mes de enero de 1996. La muestra fue seleccionada por el método probabilístico estratificado y aleatorio simple, y quedó establecido por 26 enfermeras y 44 pacientes, distribuidos de la siguiente manera: un grupo experimental conformado por 13 enfermeras del 3B oeste a quienes se les capacitó sobre plan de cuidados por el período de un mes (noviembre) y quienes aplicaron el nuevo Kardex de enfermería en su servicio; fue comprobada la realización de sus acciones mediante la observación directa a la enfermera y 22 pacientes a quienes se les aplicó el plan de cuidados y quienes opinaron sobre la atención brindada. Un grupo control formado por 13 enfermeras del 3B este quienes no fueron capacitadas, 22 pacientes quienes opinaron sobre la atención brindada.

Los instrumentos utilizados fueron:

- Un nuevo Kardex de enfermería en el cual el espacio designado para el plan de cuidados es más amplio, donde la enfermera que realiza el ingreso al paciente escribe su diagnóstico de Enfermería y sus acciones respectivas, de tal forma que la enfermera del si-

guiente turno conozca los problemas del paciente y realice las acciones escritas en el plan, a fin de evaluar la atención brindada. Este plan de cuidados llevará la firma de la enfermera asistencial, la enfermera jefe del servicio y la enfermera supervisora del turno, quienes podrán aportar y mejorar el plan de cuidado.

- Un formulario tipo cuestionario de 5 preguntas, aplicado a las enfermeras que trabajan en ambos servicios, relacionado con el plan de cuidados e indicadores de calidad.
- Una encuesta aplicada a los pacientes de ambos servicios, relacionado con la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, con las características de ser: humana, oportuna, segura, continua, previamente validados a través de la prueba piloto (diciembre), quedando el instrumento con una confiabilidad del 96 %.
- Concluida la recolección de datos se precedió a la codificación, elaboración de la hoja de información individual y la matriz general, y se realizó el procesamiento en forma automatizada a través del paquete estadístico SPSS. Los resultados estadísticos se presentaron en tablas estadísticas para su análisis e interpretación, de acuerdo con la base teórica, llegando a las siguientes conclusiones.

1) El plan de cuidado influye en la calidad de atención que brinda la enfermera, ya que existe una diferencia estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ) en relación con disminución de complicaciones de 20 (11 %), disminuyó a 7 (3,3 %) en el servicio donde la enfermera elaboró por escrito y realizó su plan de cuidado al paciente hospitalizado en el nuevo Kardex de Enfermería.

2) Las enfermeras de 3B oeste brindan una mejor calidad de atención, en comparación con las enfermeras de 3B este ( $p < 0,05$ ), porque el 53,8 % de las enfermeras elaboran por escrito y ejecutan el plan de cuidado a los pacientes hospitalizados, el 100 % de ellas incluyen indicadores de calidad; el 76,9 % utilizan criterios para su elaboración y 84,6 % de las enfermeras evalúan la calidad de atención brindada.

3) La presencia de complicaciones en los pacientes hospitalizados de 3B este y oeste antes de la aplicación del nuevo Kardex de Enfermería no es significativa ( $p > 0,05$ ), en comparación con la presencia de complicaciones en los pacientes después de aplicado el nuevo Kardex. Se observa una significancia del  $p < 0,05$ , donde el servicio de 3B este presentó 22 (12 %) de complicaciones en comparación de 3B oeste que sólo presentó 7 (3,3 %).

4) Existe un porcentaje significativo de pacientes de 3B oeste (86,3 %) que tienen una opinión favorable acerca de la atención que brinda la enfermera, en comparación con los pacientes del 3B este, en el cual sólo el 9,1 % tiene una opinión favorable ( $p < 0,05$ ).

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones formuladas al concluir el estudio son:

- Realizar estudios comparativos entre instituciones del MINSA, IPSS y FFAA. Sobre la influencia del plan de cuidado en la calidad de atención que brinda la enfermera.
- Realizar estudios sobre los factores institucionales y/o del personal de salud que influyen en la calidad de atención que brinda la enfermera.

## SUMMARY

The present experimental double design research paper was made at the HNGAI in January, 1996. The sample universe was composed of 26 nurses and 44 patients from the medicine ward 3B. The objectives were the following:

The present experimental double design research paper was made at the HNGAI in January, 1996. The sample universe was composed of 26 nurses and 44 patients from the medicine ward 3B. The objectives were the following:

- To determine the influence of the care plan on the quality of the attention given by nurses.
- To compare the quality of the attention given by the nurses of the east and west 3B.
- To compare the presence of complications in the services of east and west 3B before and after applying the new Nursing Kardex.
- To compare the opinion of the patients in relation to the quality of the attention given by the nurse of the east and west 3B.

The instruments used were as follows: a new Nursing Kardex, a questionnaire and a survey. The following conclusions were reached: the care plan influences on the quality of the attention given by the nurse, since there is a statistically significant difference ( $p < 0,05$ ) in relation to the decrease of complications from 20 (11%) to 7 (3,3%) in the service where the nurse prepare in written and put into practice the care plan for the hospitalized patients. 100% of them include quality indicators, 76,9% use criteria for its preparation and 84,6% of the nurses evaluate the quality of the attention given. The appearance of complications among the hospitalized patients in east and west 3B before applying the new Nursing Kardex is not significant ( $p < 0,05$ ), compared with the presence of complications in the patients after applying the new Kardex. It was observed a significance of  $p < 0,05$ , where the service of the east 3B presented 22 complications (12%), and the west 3B had only 7 complications (3,3%). There is a significant percentage of patients from west 3B (86,3%) that had a favorable opinion about the attention given by the nurse compared with the patients from the east 3B, where just 9,1% expressed a favorable opinion ( $p < 0,05$ ).

*Subject headings:* NURSING CARE; QUALITY OF HEALTH CARE; HEALTH PLANS AND PROGRAMMES; NURSING ASSESSMENT.