



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Recinto Universitario “Rubén Darío”
Instituto Politécnico de la Salud
“Luis Felipe Moncada”
Departamento de Enfermería

Conocimientos, actitudes y prácticas sobre estándar de enfermería número 2 Respeto de los deberes y derechos del paciente en el personal de enfermería del Centro de Salud “Nuestra Señora de las victorias” Crucero-Managua II semestre 2021.

Informe final de seminario de graduación para optar al título de Licenciado en Enfermería en Salud Pública.

Autores

Br. Cinthya Carolina Gaitán

Br. Xiomara del Socorro Espinoza Lacayo

Br. Erick Andrés Calero Alemán

Tutora: PhD. Martha Espinoza Lara
Docente departamento Enfermería

Managua, Nicaragua marzo 2022



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Recinto Universitario “Rubén Darío”
Instituto Politécnico de la Salud
“Luis Felipe Moncada”
Departamento de Enfermería

Conocimientos, actitudes y prácticas sobre estándar de enfermería número 2 Respeto de los deberes y derechos del paciente en el personal de enfermería del Centro de Salud “Nuestra Señora de las victorias” Crucero-Managua II semestre 2021.

Informe final de seminario de graduación para optar al título de Licenciado en Enfermería en Salud Pública.

Autores

Br. Cinthya Carolina Gaitán

Br. Xiomara del Socorro Espinoza Lacayo

Br. Erick Andrés Calero Alemán

Tutora: PhD. Martha Espinoza Lara
Docente departamento Enfermería

Managua, Nicaragua marzo 2022

Contenido

Dedicatoria.....	1
Agradecimiento.....	2
Carta aval del tutor.....	5
Resumen.....	6
Introducción.....	7
Antecedentes.....	8
Antecedente Nacional.....	8
Antecedente Internacional.....	8
Planteamiento del problema.....	11
Formulación del problema.....	12
Justificación.....	13
Preguntas directrices / preguntas de investigación.....	14
Formulación del problema.....	14
Sistematización del problema.....	14
Objetivos.....	15
Marco teórico.....	16
Diseño Metodológico.....	21
Enfoque de investigación.....	21
Modalidad de la investigación.....	21

Tipo de investigación	22
Tipos de métodos	22
Universo y muestra.....	23
Plan de análisis	27
Validación de instrumento/Redacción Pilotaje	28
Análisis y discusión de resultados	29
Conclusiones	47
Recomendaciones	50
Referencias.....	51
Anexos	53

Dedicatoria.

El presente trabajo es dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el proceso, bendiciendo y dando fuerzas para continuar.

A nuestros padres por el apoyo incondicional, amor y confianza que nos brindaron en las diferentes etapas de este proceso universitario.

Agradecimiento.

A Dios

Agradezco a Dios por otorgarme una oportunidad más de vida, la cual me permitió culminar un sueño, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser la luz y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

A mi familia

Ante todo, quiero expresar mi total gratitud por su grandioso apoyo y amor hasta el día de hoy, principalmente a mi madre Claudia Gaitán Acuña quien cree siempre en mí y es gracias a sus esfuerzos que estoy hasta este punto del camino, a mi abuela Gloria Acuña Pineda, a mi tía Eliza Gaitán Acuña por todo el apoyo que me han brindado a lo largo de estos años, sin ustedes esto no fuese posible.

A mis amigos

Gracias a mis amigos que a lo largo de los años me han dado su apoyo incondicional en cada una de mis limitaciones y necesidades, momentos que han hecho de mi experiencia universitaria algo inolvidable.

-Cinthya Carolina Gaitán

No me alcanzaran las palabras para expresar mi amor y mi gratitud; infinitas gracias en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad, quien como guía esta siempre presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer

A mis padres por su fe, su generosidad y su incansable ayuda en todo momento, gracias a ellos he llegado a culminar un peldaño más de mi vida con apoyo incondicional, amor y confianza que permitieron lograr culminar mi carrera profesional.

Dicen que la mejor herencia que nos pueden dejar los padres son los estudios, sin embargo, no creo que sea el único legado del cual yo particularmente me siento muy agradecida, mis padres me han permitido trazar mi camino y caminar con mis propios pies. Ellos son mis pilares de la vida Xiomara del Socorro Lacayo y Gustavo Antonio Espinoza quien ha luchado por hacerme una persona de bien, gracias por todo LOS AMO. A mi hermana Mabel del Angeles Espinoza Lacayo por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A mi tía Marisol Treminio Lacayo y familiares porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento, de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas. Agradezco a los docentes que compartieron sus conocimientos en toda mi formación académica y a todas las personas que se cruzan en mi camino.

Xiomara del socorro Espinoza Lacayo

A Dios, primeramente, Él es quien da la sabiduría necesaria para llegar hasta esta etapa de mi vida y quien me regala vida hasta cumplir hoy una meta más. Sabiendo siempre que sin El nada sería, y esperando en El llegar a la meta más preciada que todo ser humano debería buscar, La Salvación en El. Por su gracias he recibido y por gracia daré todo mi empeño en el ejercicio de mi profesión.

A mis Padre Alfredo y Martha Calero Alemán, quienes has sido un pilar fundamental en mi vida, proporcionando la oportunidad de ejercer mis estudios con gran esmero y dedicación, esforzándose día a día para sustentar mis estudios, por ser ejemplos de humildad y perseverancia, así mismo a todos mis hermanos, familias que me han apoyado en esta trayectoria de mi carrera universitaria.

Mis compañeros de clases universitaria, quienes fueron un brazo de apoyo en las dificultades de aprendizaje y quienes me apoyaron para llegar juntos a cumplir esta meta.

A mis maestros desde mi preescolar hasta mi universidad, ellos quienes inculcaron en mí el pan del saber intelectual día a día, año tras año.

Erick Andrés Calero Alemán

Carta aval del tutor.



“2022: Por más Victorias Educativas”

En calidad de Tutora doy fe de que el grupo investigador ha incorporado las recomendaciones emitidas por el jurado calificador 1 de Seminario de Graduación sobre: **Conocimientos, actitudes y prácticas sobre estándar de enfermería número 2; Respeto de los deberes y derechos del paciente; en el personal de enfermería del Centro de Salud “Nuestra Señora de las victorias” Crucero-Managua 2021.**

Realizado por los estudiantes:

Cinthy Carolina Gaitán	001-220898-0012X
Xiomara del Socorro Espinoza Lacayo	001-080697-0013L
Erick Andrés Calero Alemán	001-200696-0005J

Para optar al título de licenciado en Enfermería Salud pública, a través de la presente doy a conocer que los autores del presente trabajo, han logrado cumplir con los propósitos fundamentales del seminario de graduación, al utilizar los conocimientos y experiencias producto de la carrera, en la identificación y análisis y proposición de soluciones del subtema en estudio, demostrando capacidad, creatividad científica y profesional dentro del campo estudiado.

Dra. Marta Lorena Espinoza
Tutora de Seminario de Graduación

Cc: Archivo

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general analizar los conocimientos, actitudes y prácticas del estándar de enfermería número 2 Respeto de los derechos y deberes del paciente en el personal de enfermería del centro de salud "Nuestra Señora de las victorias" Crucero-Managua 2021. Se desarrolló con un diseño metodológico cuali - cuantitativo, de corte transversal, con un universo de estudio de 17 personas. Los instrumentos de recolección de datos son ejecutados a través de la observación y encuestas de preguntas cerradas. En base al análisis de los datos obtenidos; se encontraron los siguientes resultados; Se determina que el personal de enfermería no posee conocimientos teóricos prácticos de los derechos y deberes de los pacientes, desconocen protocolo y normativa del estándar. El personal de enfermería posee correctas actitudes en la atención del paciente según los datos obtenidos en las encuestas, datos que se contradicen durante observación de procedimientos. Se evidencia que el personal de enfermería refiere que poseen prácticas en la atención de salud según su respuesta seleccionada, pero contradictorio en los resultados de la guía de observación aplicada, el personal de enfermería no ejerce atención según el protocolo de acogida al paciente, lo que demuestra que no poseen buena práctica. Se recomienda implementar métodos para reforzar los conocimientos, actitudes y práctica del personal de enfermería en los derechos y deberes del paciente tanto teórico como practico para una eficiente prestación de los servicios de salud, según normativas, estándares y protocolos establecimientos.

Palabras claves: Conocimiento, Actitud, practica, Estándar de enfermería, Derechos, Deberes.

Introducción.

Los conocimientos, actitudes y prácticas del estándar de enfermería número 2; respeto de los deberes y derechos del paciente; que posee el personal de enfermería del Centro de Salud "Nuestra Señora de las victorias" Crucero-Managua 2021.

Los estándares de enfermería son mecanismos que facilitan a los profesionales que proporcionan una serie de pasos a seguir para asegurar que los pacientes reciban un cuidado de calidad brindado por los enfermeros; estos estándares se dividen en 7: aspectos gerenciales, deberes y derechos del paciente, proceso de atención de enfermería, seguridad del paciente, prevención de infecciones, educación en salud, continuidad de la atención, nos dan la pauta para el monitoreo y supervisión de la actuación de enfermería. (Manual de estandares de enfermeria, 2016).

El enfoque de investigación es cualitativo-cuantitativo; cualitativo: Se pretende analizar, mediante comparación y contraste los patrones de comportamiento reales y prácticos en relación al conocimiento y actitudes del personal de enfermería al identificar y describir los datos obtenidos mediante la guía de observación del estándar 2. Cuantitativo porque se realizó encuesta como instrumento donde se buscan establecer medidas precisas que sean útiles para un análisis comparativo, de igual manera para su realización se emplearon procedimientos de las investigaciones cuantitativas ya que es necesario presentar tablas de contenido, porcentajes y cantidades exactas que fundamenten y complementen la idea de que no se aplica todo lo que se aprende; Puesto que los enfermeros son responsables de los resultados por sus acciones profesionales.

Antecedentes.

Para la elaboración de esta investigación se trató de consultar diferentes estudios monográficos con temáticas similares que hubiesen sido realizados, preferentemente, en Nicaragua; sin embargo, no hubo estudios que se enfocaran en los conocimientos, actitudes y prácticas de los estándares de enfermería; no obstante, si hay estudios que se asemejan, como es el caso del antecedente nacional.

Antecedente Nacional

Ortiz, Fernández, & Pérez, (2015) Calidad de atención brindada por el personal de salud a usuarios de la consulta ambulatoria, centro de salud Virgen de los desamparados, segundo semestre 2015.

El objetivo del estudio fue valorar la calidad de atención que brinda el personal de salud a usuarios de la consulta ambulatoria, Centro de Salud Virgen de los Desamparados, segundo semestre 2015, desde la satisfacción del usuario, el diseño de la investigación fue descriptivo; La recolección de la información se realizó a través de encuestas, observación directa y revisión documental, y se concluyó que un porcentaje mayor al 60 % de la población encuestada (59 sujetos) percibió una buena atención de salud en la unidad por lo tanto la calidad de atención de la unidad es buena desde la perspectiva del usuario, aunque consideraron que se debe de reducir el tiempo de espera para la consulta.

Antecedente Internacional.

En lo que respecta a antecedentes internacionales no se encontraron estudios similares publicados recientemente, por este motivo se tomaron antecedentes de calidad de atención con más de seis años de publicación, los cuales se describen a continuación: La calidad de atención en la actualidad está basada en protocolos, normativas, estándares específicos que rigen el cumplimiento de la misma:

En octubre de 2004, la Organización Mundial de la Salud (OMS) realizó el lanzamiento de la Alianza Mundial por la Seguridad del Paciente en respuesta a la resolución de la Asamblea Mundial de la Salud de 2002 (Resolución 55/18) por la que se urge a la Organización Mundial de la Salud (OMS) y a sus Estados Miembros a conceder

la mayor atención posible a la Seguridad del Paciente. La Alianza trabaja por elevar la conciencia y el compromiso político con la mejora de la seguridad de los cuidados y para facilitar el desarrollo de políticas y prácticas seguras en la atención sanitaria de los estados miembros. (OPS, Organización Mundial de la Salud, 2012).

Desde que en los años de 1980 el maestro Donabedian estableció los principios de calidad en los servicios de salud se han venido adoptando medidas para mejorar la calidad de atención como una necesidad. No se tenía claro la satisfacción del usuario ni como política ni como visión. La calidad de los servicios estaba dirigida a extender la red de los servicios, aumentar el personal médico y auxiliar de salud, medicamento, infraestructura y docencia de investigación. En ese momento la meta era llevar la salud a los lugares más lejanos del territorio nacional, pero no existían estudios de opinión del usuario del servicio de salud que ofertaba el ministerio de salud. (Donabedian A. 1980).

Milla, y Zambrano de G. (1997) realizaron un estudio sobre la Evaluación del Desempeño de las Enfermeras de Atención Directa y la Satisfacción Laboral en el Hospital "Plácido Daniel Rodríguez Rivero" de San Felipe. La muestra estuvo conformada por 56 Enfermeras que representaron el 80% del universo. Este estudio determinó una relación significativa entre las habilidades personales en el cuidado del paciente y la satisfacción de las Enfermeras de atención directa, en su factor reconocimiento, pudiendo también determinarse que los administradores de Enfermería le dan poca o ninguna importancia evaluar las acciones de Enfermería. Igualmente, reconocen que el jefe inmediato esporádicamente evalúa sus capacidades individuales relacionadas con la toma de decisiones, ejecutar tareas, establecer relaciones interpersonales con el paciente y el personal que labora en las unidades de atención. Por otra parte, también se concluyó que el personal evaluado demostró complacencia por las recompensas que les otorgan sus superiores inmediatos.

Tomando en cuenta los resultados del estudio anterior podremos afirmar que la Evaluación del desempeño es un factor de gran relevancia en las acciones que realiza la enfermera, ya que el mismo va a generar motivación repercutiendo en los cuidados que proporcionan estos profesionales a los usuarios. Los antecedentes expuestos sirven como

referencia para este estudio porque ayudan a guiarse para estructurar formalmente la idea de cómo obtener y saber que es o que se debe analizar específicamente, con la diferencia de que ahora será desde el punto de vista del observador/investigador y del objeto de estudio (personal de salud encuestado) y no desde el punto de vista de las personas que reciben el servicio.

Planteamiento del problema.

Históricamente, el día a día del personal de salud no es tarea fácil, ya que ocuparse de cada persona implica aplicar una serie de conocimientos y responsabilidades para poder manejar diferentes situaciones relativas a la salud; tal como lo hacen los enfermeros, incluso llegando al punto de cumplir con personalizaciones sobre los cuidados de cada paciente, en base a las evaluaciones y resultados previamente identificados; Si bien es cierto, hay que tener una gran vocación para serlo, al igual que el compromiso de ser profesionales ejemplares porque han de ser la referencia de quienes prestan algunos cuidados básicos, como es el caso de cuidadores de familiares enfermos, ancianos, niños o dependientes; sin embargo también existen manuales de estándares de enfermería que funcionan como una guía para mejorar la calidad de atención mediante la práctica profesional, eficiente y efectiva.

Los estándares de enfermería, son útiles para la mejora continua de la calidad de los servicios de enfermería relacionados con: aspectos gerenciales, deberes y derechos de los pacientes, proceso de atención de enfermería, seguridad del paciente, prevención de infecciones educación en salud, continuidad de la atención; también, dan pautas para el monitoreo y supervisión de la actuación de enfermería.

En Nicaragua, a través de los años, la atención en enfermería ha tenido cambios considerables con respecto a la problemáticas y necesidades de salud en el país, es por eso que el ministerio de salud de Nicaragua ha venido planteando reformas en el sistema de salud. En este sentido, los niveles de calidad de los cuidados de enfermería se han reformulado de acuerdo al estándar número dos, establecido en el ministerio de salud de Nicaragua.

El estándar número dos de enfermería tiene como objetivo fortalecer la calidad de la atención mediante la aplicación de los deberes, derechos del paciente, principios, valores éticos y humanos durante el proceso de atención de enfermería al paciente familia y comunidad. El personal de enfermería durante el proceso de atención respeta los derechos de los Pacientes a través de la aplicación de principios éticos, humanísticos y espirituales cuenta con cuatro importantes requerimientos para su aplicación que son: Deberes y

derechos de los pacientes, protocolo de acogida de los pacientes, código de ética de enfermería, resultados de encuestas de opinión.

En el 2016 el MINSA implementó una política de actualización y revisión del cumplimiento de los estándares; dentro de estos, existe uno específico que puede ser evaluado indirectamente por los visitantes de los centros médicos; y es el referente a los deberes y los derechos de los pacientes, es decir, la normativa 137.

Formulación del problema

¿Cuáles son los conocimientos, actitudes y prácticas del estándar de enfermería número 2; respeto de los deberes y derechos del paciente; que posee el personal de enfermería del Centro de Salud "Nuestra Señora de las victorias" Crucero-Managua 2021?

Justificación.

Se decidió realizar un estudio que pretende analizar los conocimientos, actitudes y prácticas del estándar de enfermería número 2; respeto de los deberes y derechos del paciente; que posee el personal de enfermería del Centro de Salud "Nuestra Señora de las victorias" Crucero-Managua 2021, debido a que dichos estándares de enfermería están establecidos en la normativa 137 del Ministerio de Salud de Nicaragua y en el 2016 el MINSA implementó una política de actualización y revisión del cumplimiento de los estándares, No obstante, no existen estudios que se enfoquen en evidenciar evaluaciones reales del nivel de conocimiento, actitudes y la implementación práctica de ellos.

Así mismo, se consideró oportuno porque la investigación sigue la línea del enfoque institucional del Instituto Politécnico de la Salud UNAN Managua, que consiste en el compromiso con la población nicaragüense en el cumplimiento de la función de extensión universitaria; en colaboración con los profesional de enfermería (docentes, estudiantes y personal de enfermería del centro de salud) mediante trabajo colaborativo interinstitucionales que permiten el mejoramiento continuo del servicio de salud pública; mejoramiento que se consigue a través de investigaciones que generan propuestas de plan de intervención que aportan cambios positivos para la organización en general, tal como se espera conseguir con este trabajo.

De igual manera, los resultados obtenidos de este estudio son de beneficio para los responsables del personal de salud en general, el estudio permitirá tener conocimiento del rendimiento del personal de salud en base al estándar de enfermería a evaluar; también será útil de manera directa e indirecta como referencia a personas que realicen estudios similares o que prefieran ampliar el área de estudio, tanto en cuestiones de enfoque o de locación, obtener información preliminar relacionada para estudios a realizarse en un futuro en la institución y fuera de la misma a nivel nacional.

Preguntas directrices / preguntas de investigación.

Formulación del problema

¿Cuáles son los conocimientos, actitudes y prácticas de estándares de enfermería (estándar número 2 derechos y deberes del paciente) que posee personal de enfermería del centro de salud "Nuestra Señora de las victorias" Crucero-Managua 2021?

Sistematización del problema

¿Qué conocimiento posee el personal de enfermería en relación a los estándares número 2 de enfermería?

¿Qué actitudes posee el personal de enfermería sobre los estándares número 2 de enfermería?

¿Cuál es la práctica que tiene el personal de enfermería en relación los estándares número 2 de enfermería?

Objetivos.

1.1. General.

Analizar los conocimientos, actitudes y prácticas del estándar de enfermería número 2; respeto de los deberes y derechos del paciente: que posee el personal de enfermería del Centro de Salud "Nuestra Señora de las victorias" Crucero-Managua 2021.

1.2. Específicos.

- Determinar el conocimiento que tiene el personal de enfermería sobre el estándar de enfermería número dos.
- Identificar las actitudes del personal de enfermería respecto al estándar número dos de enfermería.
- Describir las prácticas del personal de enfermería en relación al estándar de enfermería número dos.

Marco teórico.

Capítulo 1: Conocimientos del personal de salud sobre el estándar número dos de enfermería.

1.1 Conocimiento.

El conocimiento se adquiere a través de la capacidad que tiene el ser humano de identificar, observar y analizar los hechos y la información que le rodea. A través de sus habilidades cognitivas lo obtiene y lo usa para su beneficio. El conocimiento, como tal, es un término muy amplio, este puede ser práctico o teórico, además de existir numerosas ramas y áreas del mismo. (Garcias, 2021)

2.1 Estándar de enfermería número 2 respeto de los deberes y derechos del paciente

2.1.1. **Estándar de enfermería:** Los estándares de enfermería son el mecanismo que facilita a la profesión, el asegurarles a los pacientes que la calidad del cuidado de Enfermería se puede identificar y medir, y que la enfermera es responsable de los resultados por sus acciones profesionales. (Manual de estandares de enfermeria, 2016)

2.1.2. **Estándar 2:** Respeto de los deberes y derechos del paciente: El personal de Enfermería durante el proceso de atención respeta los derechos de los pacientes a través de la aplicación de principios éticos, humanísticos y espirituales. Su objetivo es fortalecer la calidad de la atención mediante la aplicación de los deberes, derechos del paciente, principios, valores éticos y humanos durante el proceso de atención de Enfermería al Paciente Familia y Comunidad. (Manual de estandares de enfermeria, 2016)

2.1.3. **Ley general de salud No.423:** Tiene como objetivo tutelar el derecho que tiene toda persona de disfrutar, conservar y recuperar su salud, en armonía con lo establecido en las disposiciones legales y normas especiales. (Ley general de salud No.423, 2002)

2.1.4. **Requerimientos del estándar número 2:** El manual de estándares del Ministerio Salud de Nicaragua para su evaluación releja que los requerimientos de estimación del estándar número son: Los derechos y deberes de los pacientes, Protocolo de acogida al Paciente, Código de Ética de

Enfermería, Resultados de encuesta de opinión. (Manual de estándares de enfermería, 2016)

2.1.5. **Deberes**

Es una responsabilidad establecida previamente a su cumplimiento; los deberes se relacionan con actitudes que se esperan de todos los seres humanos, más allá de su origen, etnia o condiciones de vida, para asegurar formas comunitarias con igualdad de derechos para toda la humanidad. (Benju, 2012)

2.1.6. **Derechos**

Artículo 1.- Objeto de la Ley: La presente Ley tiene por objeto tutelar el derecho que tiene toda persona de disfrutar, conservar y recuperar su salud, en armonía con lo establecido en las disposiciones legales y normas especiales (Ley general de salud No.423, 2002)

2.1.7. **Protocolo de acogida al Paciente:** El Protocolo de acogida al usuario Es el conjunto de acciones realizadas por las distintas personas de una institución de salud, cuyo fin es lograr la satisfacción de las expectativas del paciente. Esta actividad requiere la contribución de todo el personal que comprende su recepción desde que ingresan los pacientes hasta su egreso, este es un sello de estrategia de calidad de atención en salud que sea integral con características propias del modelo de cuidado de enfermería y otras relacionadas a normativas y líneas de acción para atender y ampliar límites estratégicos dependerá de los directivos que se den los cambios culturales una franca actitud hacia la mejora continua de la calidad y poder controlar comportamientos hacia un cambio permanente. (Cerrato. & Pastora Urrutia, 2015).

2.1.8. **Código de ética:** El código de Ética de Enfermería constituye una norma de conducta orientada al desempeño profesional e integral que cada enfermera(o) en el ejercicio de su labor diaria, a fin de cumplir con los principios y valores que rigen la profesión sobre la base de la calidad, competitividad y profesionalismo. (Manual de estándares de enfermería, 2016)

2.1.9. **Resultados de encuesta de opinión:** Las encuestas de opinión son un gran recurso para conocer lo que las personas piensan sobre cuestiones públicas importantes. Los resultados dan una visión de cambios importantes; Puede haber pocas o muchas preguntas involucradas, pero definitivamente requerirán mayor reflexión o responder algunas preguntas abiertas. (Ortega, 2021)

Capítulo 2: Actitudes del personal en base al estándar de enfermería números.

3.1 Conductas apropiadas que debe de tener el personal de enfermería

3.1.1. **Conductas:** La conducta ética de enfermería, es un comportamiento ideal de la enfermera con moral, lealtad, prudencia y respeto, tiene un impacto social aceptable durante la atención y cuidado a los pacientes. (Viccon Basto, 2016)

3.1.2. **Actitud:** La actitud es la disposición voluntaria de una persona frente a la existencia en general o a un aspecto particular de esta. Los seres humanos experimentan en su vida diversas emociones que distan de ser motivadas por su libre elección; en cambio, la actitud engloba aquellos fenómenos psíquicos sobre los que el hombre tiene uso de libertad y que le sirven para afrontar los diversos desafíos que se le presentan de un modo o de otro. (Duarte, 2008)El personal de enfermería debe de tratar al paciente como nos gustaría ser tratados. Eliminar distracciones, demostrar atención, establecer un contacto visual, dejar hablar, controlar los silencios, no juzgar, ser pacientes; en definitiva, establecer una relación empática, son fundamentales para establecer una adecuada relación comunicativa. Se espera que el profesional de enfermería mantenga una actitud acompañante, cálida y que favorezca a la calidad de vida de los usuarios de salud.

3.1.3. **Compromiso:** el compromiso ético es una exigencia con uno mismo; implica esforzarse siempre por ser una mejor persona y tener la decisión interna y libre de asumir actitudes que contribuyan a la realización personal y comunitaria del ser humano; significa el propósito de generar lo que podemos

llamar el entorno ético y la decisión firme de superar aquellas situaciones que, en lo personal o comunitario, se oponen a la realización plena del hombre en todas sus dimensiones. (Galan, 2012)

3.1.4. **Valores:** Los valores son cualidades o creencias deseables, que encontramos subjetivamente buenas desde el punto de vista moral. Básicamente, se trata de todo aquello que hace que apreciemos o deseemos algo por sí mismo, o por su relación con otra cosa, esto es, la cualidad o conjunto de cualidades que hacen que deseemos o apreciemos las personas o las cosas. La ética en el trabajo, honestidad, trabajo en equipo y priorización del paciente, son elementos de los que no debe carecer ningún enfermero profesional. Por lo tanto, la falta o carencia de estos valores, constituye una grave falta en el perfil profesional de un enfermero. (Constanza, 2012)

3.1.5. **Capítulo 3: prácticas del personal de salud en relación al estándar de enfermería número dos.**

3.1.6. **Desempeño:** Es un proceso que se produce en ciclos, que comienzan con el establecimiento de expectativas de realización (son metas, indicadores, competencias y comportamientos) y terminan con la evaluación de esa actuación, y con el consecuente inicio de un nuevo ciclo. La evaluación de desempeño es el cierre del ciclo de gestión de desempeño, donde se pretende medir y evaluar el trabajo del colaborador con relación a las expectativas establecidas en el comienzo del ciclo. (Beatriz, 2018)

3.1.7. **Práctica de enfermería:** Competencia científica técnica para cuidar y ayudar a las personas sanas o enfermas (niño, embarazada, adolescente, adulto y adulto mayor), familia y comunidad. Realiza funciones asistenciales, administrativas, docentes e investigativas en instituciones y servicios de los niveles de atención de salud, mediante una firme actitud humanística, ética y de responsabilidad legal. (Acciones de enfermería , 2015) La enfermería se define como un proceso científico que promueve la investigación, análisis, interpretación y evaluación de los cuidados de enfermería.

- 3.1.8. **Capacidades:** La capacidad en la práctica de enfermería es una condición resultante de la combinación entre el ambiente de trabajo y el estilo de vida del trabajador una enfermera o enfermero, sumado las características de liderazgo y toma de decisiones que debe de poseer, para brindar una buena atención a los paciente debe de hacer uso de sus habilidades intelectuales y tener autoridad suficiente para decidir cómo y cuándo realizará sus actividades. (Prochnow, 2013)
- 3.1.9. **Obligaciones:** Los derechos y obligaciones fueron creados por la misma necesidad que adopta diversas posiciones que van desde una protección absoluta hasta la queja del ofendido, se constituye en un imperativo para fortalecer el comportamiento ético de los profesionales de la salud y con ello continuar contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios. (Obligaciones de enfermería , 2012)

Diseño Metodológico

Enfoque de investigación

El enfoque de esta investigación es cualitativo-cuantitativo; cualitativo porque lo más importante es analizar, mediante comparación y contraste, los patrones de comportamiento reales y prácticos en relación al conocimiento y actitudes del personal de enfermería del Centro de Salud "Nuestra Señora de las victorias" Crucero-Managua 2021 que identifiquen, expongan y describan luego del procesamiento de resultados y cuantitativo porque se buscan establecer medidas precisas que sean útiles para un análisis comparativo y de esa manera tratar de cumplir con los objetivos de la investigación. Para su realización se emplearon procedimientos cuantitativos ya que es necesario presentar tablas de contenido, porcentajes y cantidades exactas que fundamenten y complementen la idea de que no se aplica todo lo que se aprende.

Modalidad de la investigación

Para la elaboración de esta investigación se emplearon todas las modalidades que comprenden una investigación puesto que estas exigen fases que van desde la observación directa y superficial para detectar un posible problema, hasta llegar al análisis de un asunto en específico, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza, factores constituyentes, con el fin de crear y proponer opciones para solucionarlos puesto que este estudio es cualitativo-cuantitativo.

Además, este método es conocido por exigir fases como la búsqueda de las fuentes bibliográficas (investigaciones pasadas, concepto, leyes relacionadas, etc.), lectura crítica y analítica del material recopilado (respuestas brindadas y resolución de la guía de observación); Estudio e inter-relación de los conceptos y exigencias de los estándares de enfermería y la realidad descrita; y por último, la redacción del trabajo de acuerdo a los modelos de disertación académica, sus conclusiones y eventuales aportes de todo este proceso.

De igual manera es cualitativo-cuantitativo porque persigue el diseño de estudios de casos con verificación de hipótesis pese a que este trabajo tenga preguntas directrices,

se pueden percibir ideas implícitas, en el planteamiento del problema, que bien podrían servir como hipótesis, puesto que se pretende contrastar las actitudes reales observadas con las actitudes auto reconocidas por los sujetos en estudio y de esa forma se logran avances en el conocimiento de complejos problemas desde distintos puntos de vista sobre un mismo asunto.

Tipo de investigación

Descriptiva: permitió el análisis y descripción de las observaciones, evaluaciones, autoevaluaciones, circunstancias y criterios que sirvieron de soporte para obtener los resultados que fueron expuestos a fin de presentar generalizaciones significativas del problema investigado y que a su vez contribuyeron a la búsqueda de soluciones.

Tipos de métodos

Bibliográfico: Es el que se usa obligatoriamente para presentar las bases teóricas y conceptuales que se usarán para llevar a cabo un análisis sistemático y coherente; la presencia de las bases teóricas le facilitan la comprensión a personas que no dominan el tema, como lo pueden ser cualquier tipo de persona que decida leer una investigación que siga una línea temática con la que no está familiarizado.

Método deductivo: Es un método que consiste en partir de hechos generales hasta llegar a lo específico, plantea soluciones a los problemas que se desglosan del mismo. Se usó para obtener una apreciación de carácter general sobre la posible problemática, permitió tener una idea sobre el problema sin tener que verse involucrado al menos como observador, es decir, se trata de tener una idea preconcebida como es el caso de la idea de que difícilmente se apliquen correctamente todas las obligaciones y conocimientos aprendidos.

Método inductivo: Porque este parte de algo particular hasta llegar a los conocimientos generales del problema ya que mediante este método se identifican pequeños problemas que tienen origen en las obligaciones del cumplimiento del estándar número dos de enfermería.

Método analítico: En este método se distinguen los elementos del problema y se procede a revisarlos ordenadamente cada uno de ellos por separado, como se hizo con la guía de observación y el instrumento aplicado.

Universo y muestra

Universo: Los informantes claves son todos los miembros del personal de enfermería del centro de salud “Nuestra Señora de las Victoria” en el municipio del Crucero, Managua, El universo de estudio serán 17 personas, recursos de enfermería de la institución con diferentes menciones de profesión

Homogeneidad: poseen como característica el hecho de estar directamente ligados a la profesión de enfermería.

Tiempo: la participación de los informantes claves se dio en el segundo semestre 2021.

Cantidad: Consta de un universo de estudio de 17 recursos de enfermería

Técnicas de recopilación de datos

Es importante reconocer el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplean en una investigación, puesto que, muchas veces se inicia un trabajo sin identificar el tipo de información necesaria o las fuentes de las cuales puede obtenerse y consultar; generalmente omitirlo ocasiona pérdidas de tiempo, e incluso, a veces, hasta iniciar una nueva investigación; Se considera imprescindible definir las técnicas a emplearse en la recolección de la información, al igual que las fuentes precisas de las que se pueda adquirir información confiable y comprobable.

Para la obtención de los datos e información en investigaciones siempre es necesario valerse de observaciones, entrevistas, artículos y revisión de documentos (en este caso, estudios parecidos, leyes emitidas o comunicados del MINSA).

Observación: En opinión de Sabino (1992) la observación es una técnica que se usa desde hace mucho tiempo, sin cuyos primeros aportes sería difícil rastrear o identificar algo, porque a través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: “observación puede definirse, como el uso sistemático

de nuestros sentidos en la búsqueda de datos que necesitamos para resolver un problema de investigación”. Y no solamente ayuda a resolverlos, sino que en primera instancia ayuda a identificarlos superficialmente. El proceso de observación se realizó en los diferentes servicios de la unidad de salud; con el fin de contrastar la práctica que posee el personal con las respuestas que brindaron en la encuesta aplicada, se implementó guía de observación en los servicios de emergencias, ESAFC y puestos de salud, evaluando en diez ocasiones a diferentes recursos al momento de la atención a diferentes pacientes.

Entrevista: La entrevista es un elemento esencial en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la inter-relación humana. Según Galindo (1998) “la entrevista proporciona un excelente instrumento a la investigación para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar”; es decir que la entrevista es un aspecto fundamental del cual no se puede prescindir si se quiere lograr una mejor realización de planteamiento de soluciones.

En este caso las entrevistas, aunque no se vean reflejadas por completo en el trabajo, desempeñaron un papel fundamental ya que sin ellas no hubiese sido posible darse cuenta de lo poco explorada que era la temática. Se llevó a cabo reunión con miembros del sindicato del centro de salud en la cual estuvo presente Dr. Méndez director y Lic. Rosa Duarte jefa de enfermería de la unidad, donde se explicó el enfoque del estudio, y luego de un tiempo concluyó que nunca antes se había hecho estudios con tal enfoque en la institución de salud; no obstante, expresaron su interés en la ejecución de la investigación y la importancia de ésta por parte de los estudiantes de enfermería en relación al estándar número 2, deberes y derechos del paciente, tal importancia reside en que existen leyes que obligan su cumplimiento, pero no se ha verificado si en realidad se cumplen.

Instrumento

Se usaron dos tipos de instrumentos, uno para los informantes claves y a la vez sujetos de estudio, y otro para los observadores que al mismo tiempo eran los investigadores.

Encuesta: Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar. Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio. (QestionPro, 2013).

Es una técnica indispensable para recopilación de datos en las investigaciones de tipo descriptiva, se realiza mediante la elaboración previa de un cuestionario dirigido a una muestra representativa de un universo determinado y se hace con el fin de obtener datos o ideas sobre un aspecto en específico que bien pueden ser expuestos mediante graficas o citados de manera general. La encuesta que se realizó para el desarrollo de esta investigación consistió en 18 preguntas que se podían agrupar en 3 variables: conocimientos, actitudes y prácticas.

En general, en cuanto al diseño y extensión, la regla más fácil es hacer la encuesta simple y sencilla. A fin de formular preguntas eficaces, debe considerar cuatro factores importantes: franqueza, sencillez, especificidad y discreción; por eso las preguntas deben redactarse de una manera sencilla utilizando un lenguaje directo, sin utilizar jerga; también es oportuno evitar las preguntas que son demasiado personales o comprometedoras.

Preguntas cerradas

En la investigación disponemos de diversos tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos. A continuación, las describimos brevemente; Las preguntas cerradas limitan

las respuestas de los encuestados, pero facilitan el análisis. Los participantes pueden escoger, ya sea de un conjunto predeterminado de respuestas dicotómicas, tales como Sí/No, Verdadero/Falso, etc. En este caso con opciones múltiples guiados por el método respuestas de Metodología de investigación 5ta edición de Sampieri, establecen el método de respuesta siguiente: Definitivamente si, probablemente sí, indeciso, probablemente no y definitivamente no. (Sampieri, 2010, pág. 217). Este tipo de preguntas ayudan al estudio a que se analicen los datos más fácilmente, de forma más precisas, de este modo, es más probable emitir y agrupar respuestas similares además que requieren menos tiempo para ser aplicadas por el investigador.

Guía de observación.

La guía de observación es un instrumento que pretende valorar el respeto a los deberes y derechos del paciente, para la satisfacción del Paciente y/o familia en relación a la calidad del cuidado proporcionado por el personal de Enfermería, establecida en esta normativa (Manual de estándares de enfermería, 2016). Se realizó una guía de observación basada en el respeto a los derechos de los pacientes, deberes de los mismos; protocolo de acogida que realizan los enfermeros y el seguimiento del código de ética mientras realizan su profesión.

Este instrumento fue aplicado por el personal que realiza monitoreo y supervisión de los servicios de enfermería durante la investigación, la guía consta de 5 criterios que se describen a continuación: 1. ¿El paciente conoce el nombre del personal de enfermería que lo ha atendido?, ¿Los derechos y deberes están visibles en todos los servicios?, ¿El personal de enfermería conoce y aplica el protocolo de acogida al paciente?, ¿El personal de enfermería conoce y aplica el código de ética profesional de Enfermería?, ¿Los servicios de enfermería brindados en esta unidad de salud son satisfactorios para los pacientes y familia?. La observación se realizó en los servicios de Emergencia, ESAFC y puestos de salud de la unidad.

Plan de análisis

Los resultados de las encuestas, serán analizados tanto de forma cualitativa como cuantitativa. el análisis cuantitativo se realizará mediante la conversión porcentual de los datos obtenidos (de las encuestas aplicadas); y gráficas a para explicar mejor los resultados; la información obtenida de esta manera es objetiva y de realidad estática, “comprobable en el papel”, pero incierta en la acción. En cambio, la parte cualitativa requiere de mayor observación, análisis y comprensión, además la información obtenida a través de esta vía no puede ser fácilmente generalizables.

En otras palabras, primero se analizarán las encuestas mismas que generaran datos y gráficas de las cuales se pueden obtener conclusiones preliminares; Posteriormente se harán conclusiones en base a la guía de observación; y solo hasta ese punto (tener ambos aspectos analizados) se puede realizar un análisis comparativo que permita responder las preguntas de investigación que dan salida a los objetivos, y así redactar las conclusiones generales de este trabajo.

Validación de instrumento/Redacción Pilotaje

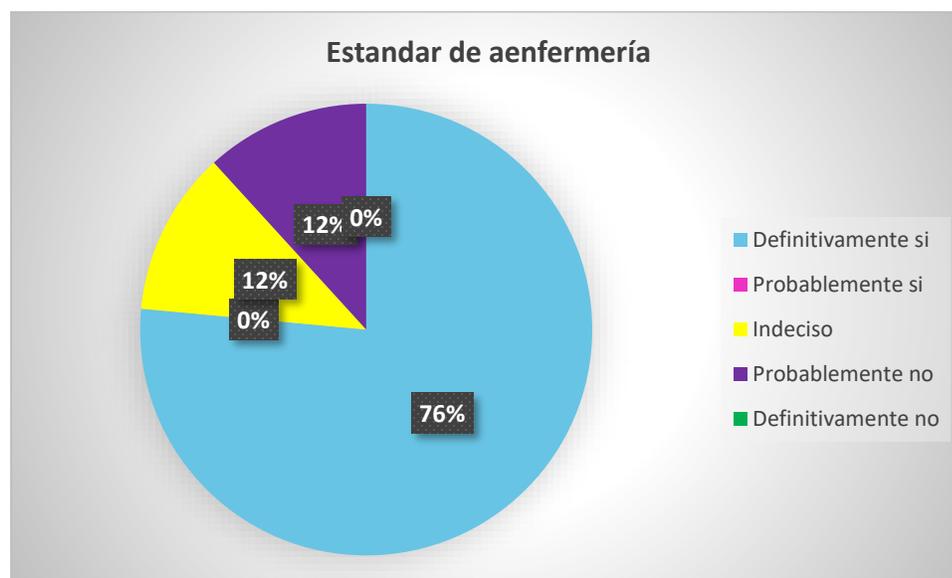
El instrumento aplicado en el estudio fue llevado antes de la aplicación a un proceso de validación por los expertos del departamento de enfermería de la institución universitaria; los que validaron el instrumento de la siguiente manera: pertinencia, suficiencia, claridad, coherencia, estrategias y relevancias del instrumento excelente. No se ejecutaron cambios dentro del instrumento posterior a la validación. Con los resultados de la validación aprobados se procedió a realizar pilotaje del estudio y la aplicación del mismo para análisis y resultados de las encuestas.

Análisis y discusión de resultados

Conocimiento que tiene el personal de enfermería sobre el estándar de enfermería número dos.

El análisis de datos es el proceso que se encarga de examinar un conjunto de datos con el propósito de sacar conclusiones sobre la información para poder tomar decisiones, o simplemente ampliar los conocimientos sobre diversos temas (QestionPro, 2013). A continuación, se presentan proceso de análisis de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al personal de enfermería del Centro de salud Nuestra Señora de las Victorias del Municipio de El Crucero, Managua, En base al estándar número dos de enfermería; respeto de los derechos y deberes del paciente.

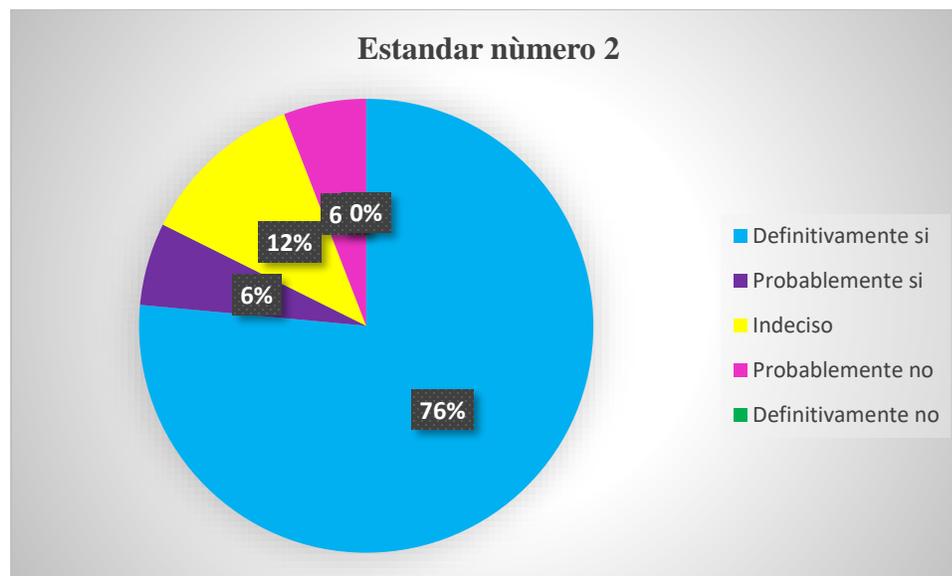
Los estándares de enfermería es un método científico que permite a la enfermera/o intervenir en los problemas de salud reales o potenciales identificados en el paciente, familia o comunidad.



Según las encuestas realizadas al personal de enfermería 76 % respondió definitivamente si a la afirmación planteada, un 12% respondió probablemente no y otro 12 % está indeciso con su respuesta. Es evidente que la mayor parte de los encuestados (76%) respondieron incorrectamente lo cual indica que no poseen conocimientos puesto

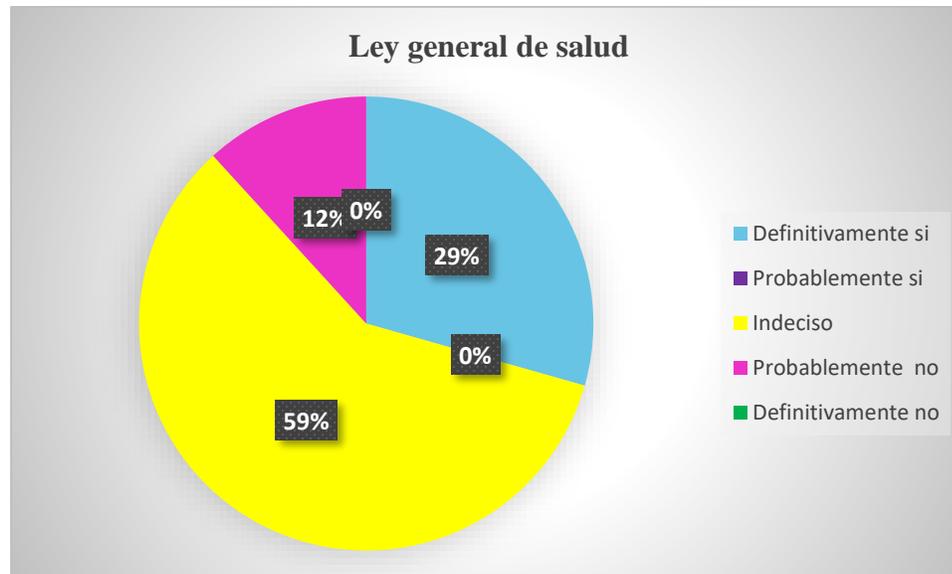
que la normativa 137 afirma que los estándares de enfermería son el mecanismo que facilita a la profesión, el asegurarles a los pacientes que la calidad del cuidado de Enfermería se puede identificar y medir, y que la enfermera es responsable de los resultados por sus acciones profesionales. (Manual de estándares de enfermería, 2016)

Según la normativa de estándares de enfermería establecida en el ministerio de salud, el estándar # 2 de enfermería consiste en educación en salud al paciente, familia y comunidad.



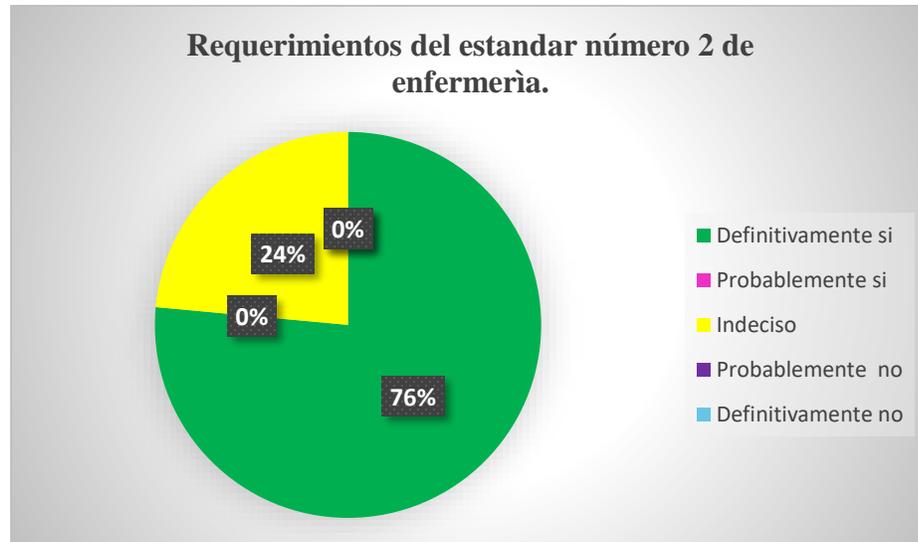
La normativa 137 manual de estándares de enfermería establece que el estándar número 2 consiste en respeto de los deberes y derechos de los paciente con el objetivo de fortalecer la calidad de la atención mediante la aplicación de los deberes, derechos del paciente, principios, valores éticos y humanos durante el proceso de atención de Enfermería al Paciente Familia y Comunidad (Manual de estándares de enfermería, 2016) De 17 personas encuestadas, 13 personas que corresponden al 76% respondió definitivamente si a la afirmación planteada en la encuesta; En base a estos datos se refleja que el personal de enfermería no tienen conocimiento del estándar. Esto mismo podemos contractar evidenciando déficit de función de investigador que debe de ejercer enfermería en la retro alimentación de los manuales de atención de enfermería establecidos.

Los derechos y deberes del paciente están plasmado en la ley 423



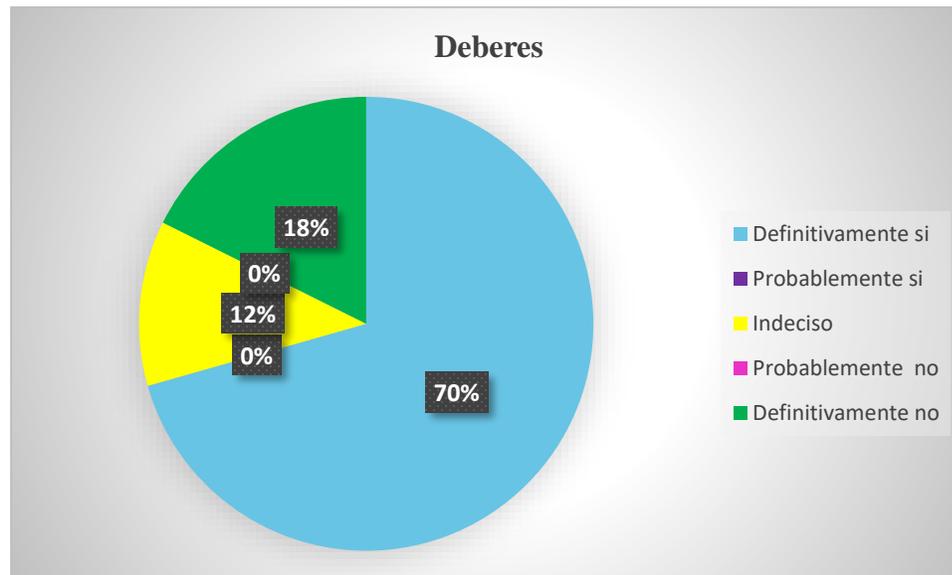
Del total del personal de enfermería encuestados el 59 % está indeciso con su respuesta, un 29 % respondió definitivamente si y el 12 % respondió probablemente no, Indicando que el personal de enfermería no conocen en que ley están plasmados los derechos y deberes del paciente dado que la ley general de salud No.423 "tiene como objetivo tutelar el derecho que tiene toda persona de disfrutar, conservar y recuperar su salud, en armonía con lo establecido en las disposiciones legales y normas especiales. (Ley general de salud No.423, 2002).

Según el estándar número 2 de enfermería, los cuatro requerimientos son: Los derechos y deberes de los pacientes, protocolo de acogida al paciente, código de ética de enfermería, resultados de encuesta de opinión.



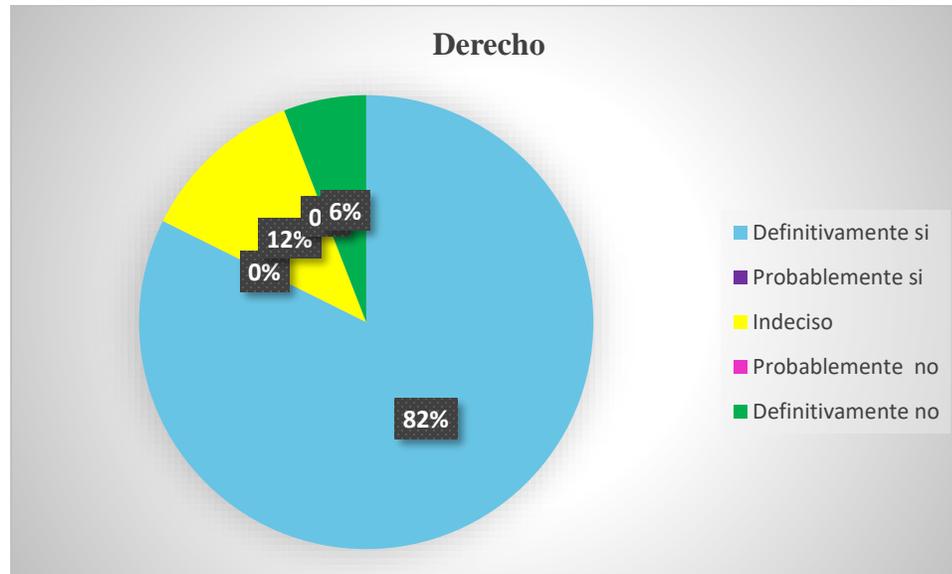
El manual de estándares del Ministerio Salud de Nicaragua evaluación refleja que los requerimientos de evaluación del estándar número son: Los derechos y deberes de los pacientes, Protocolo de acogida al Paciente, Código de Ética de Enfermería, Resultados de encuesta de opinión. (Manual de estandares de enfermeria, 2016) .Los resultados obtenidos de la encuesta se puede evidenciar que en su mayoría respondieron correctamente debido a que el 76 % de los encuestados respondieron definitivamente si a la afirmación planteada, un 26 % respondió indeciso.

Hacer uso de los servicios de salud en forma racional es un derecho del paciente estipulados en la normativa del Ministerio de Salud de Nicaragua.



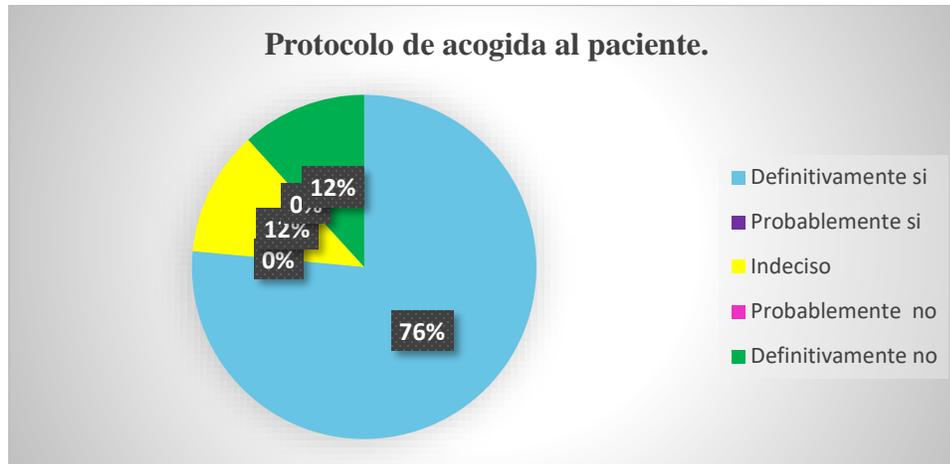
De acuerdo a los resultados el 70% del personal de enfermería encuestado contesto definitivamente si a la afirmación planteada, un 18 % respondió definitivamente no y el otro 12% contesto indeciso, es evidente que la mayor parte no dominan el conocimiento en hacer diferencia entre un deber y un derecho del paciente; Según la Ley general de la salud ley 423, Artículo 9- hacer uso de los servicios de salud en forma racional es una obligación del Usuario (Ley general de salud No.423, 2002). Basado en la guía de observación y los resultados obtenidos en la encuesta se confirma que el personal no plasma los derechos y deberes del paciente a través de medios visuales en la unidad como esta normado en los protocolos con lo que se confirma los plasmado en su respuesta y lo observado que no poseen un correcto conocimiento.

Trato equitativo en las prestaciones y en esencial la gratuidad de los servicios de salud públicos a la población vulnerable; Es un deber del paciente estipulados en la ley general de la salud 423.



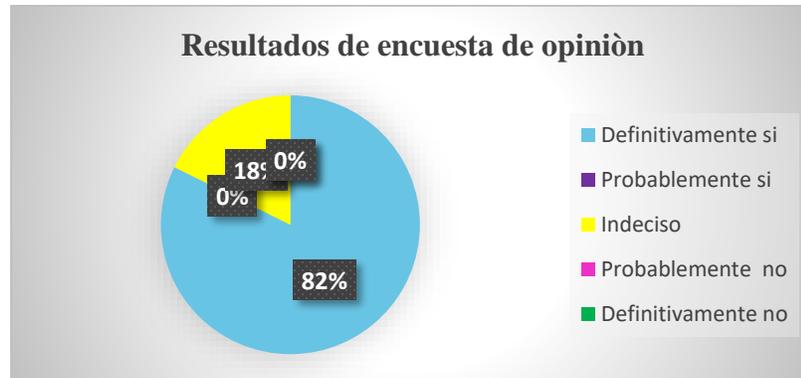
En la encuesta realizada al personal de enfermería los resultados dan a conocer que el 82 % respondió definitivamente si, el 12% contestó indeciso y el otro 6 % respondió definitivamente no. La ley general de la salud 423 establece que en el Artículo 8 "Trato equitativo en las prestaciones y en esencial la gratuidad de los servicios de salud públicos a la población vulnerable; Es un derecho del paciente estipulado en la normativa del Ministerio de Salud de Nicaragua" Los usuarios de los servicios de salud tienen diversos derechos que precisan ser respetados en el entorno de la organización por todos sus componentes: respeto a sus creencias y valores, confidencialidad, calidad e individualización de los cuidados, participación en las decisiones que le atañen personalmente, información veraz, entre otros (Ley general de salud No.423, 2002). Por lo tanto, el personal de enfermería no identifica acerca de los derechos que tienen los pacientes.

El protocolo de acogida consiste en el conjunto de acciones realizadas por las distintas personas de una institución de salud, cuyo fin es lograr la satisfacción del paciente en su recepción desde que ingresan los pacientes hasta su egreso, establecida en la normativa 003.



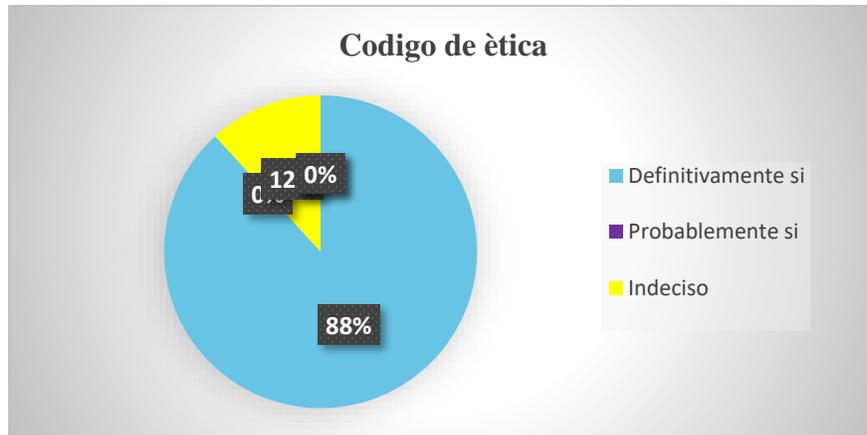
Del total de los encuestados se observa que en su mayoría el 76 % contestó definitivamente si, el 12 % respondió probablemente no, y el otro 12% respondió definitivamente no. El protocolo de acogida es el conjunto de acciones realizadas por las distintas personas de una institución de salud, cuyo fin es lograr la satisfacción de las expectativas de la paciente establecida en la normativa 137 manual estándares de enfermería (Cerrato. & Pastora Urrutia, 2015). Se puede determinar que el personal de enfermería no posee conocimiento en cuanto a la normativa puesto que la afirmación planteada no es correcta, evidenciando a su vez mediante la observación directa que el personal no aplica protocolo de acogida según lo establecido en normativa del ministerio de salud de Nicaragua.

Las encuestas de opinión son un gran recurso para conocer lo que las personas piensan sobre cuestiones públicas importantes. Fundamental requerimiento para la valoración del estándar #5 de enfermería.



Según (Ortega, 2021) asume que las encuestas de opinión son un gran recurso para conocer lo que las personas piensan sobre cuestiones públicas importantes. Fundamental requerimiento de valoración del estándar número 2 de enfermería Respeto de los deberes y derechos del paciente. Los resultados obtenidos de la encuesta se pueden observar que en su mayoría respondieron incorrectamente debido a que el 82% de los encuestados respondieron definitivamente si y el 26 % respondió indeciso. Es evidente que el personal de enfermería no posee conocimientos en cuanto a los protocolos que rigen al personal de enfermería. Puesto que la afirmación planteada en el ítems número 8 es incorrecta.

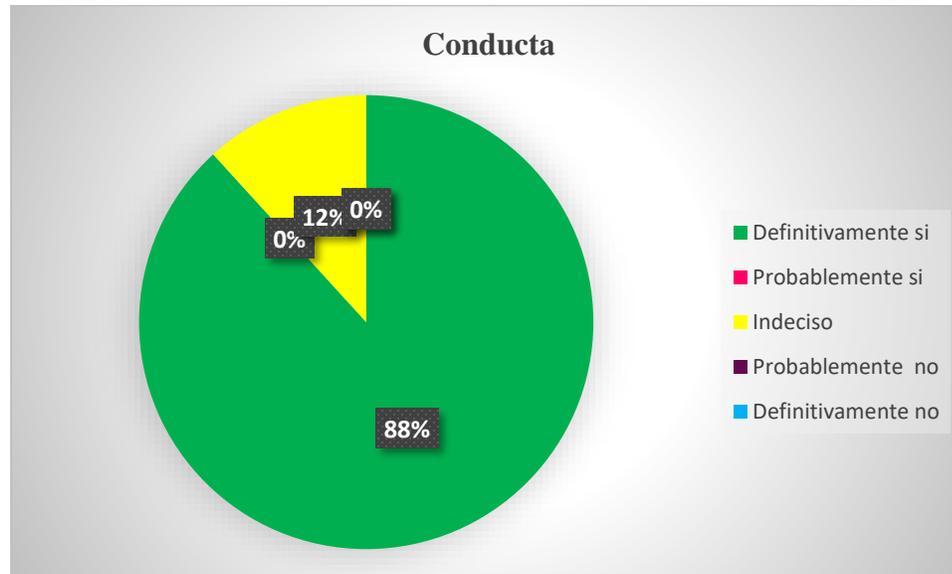
El protocolo de acogida al paciente constituye una norma de conducta orientada al desempeño profesional e integral que cada enfermera(o) en el ejercicio de su labor diaria, a fin de cumplir con los principios y valores que rigen la profesión.



En las encuestas realizadas al personal de enfermería el 88 % respondió definitivamente si a la afirmación incorrecta que se plantea, reflejando que desconocen el código ético. El código de Ética de Enfermería constituye una norma de conducta orientada al desempeño profesional e integral que cada enfermera(o) en el ejercicio de su labor diaria, a fin de cumplir con los principios y valores que rigen la profesión sobre la base de la calidad, competitividad y profesionalismo.

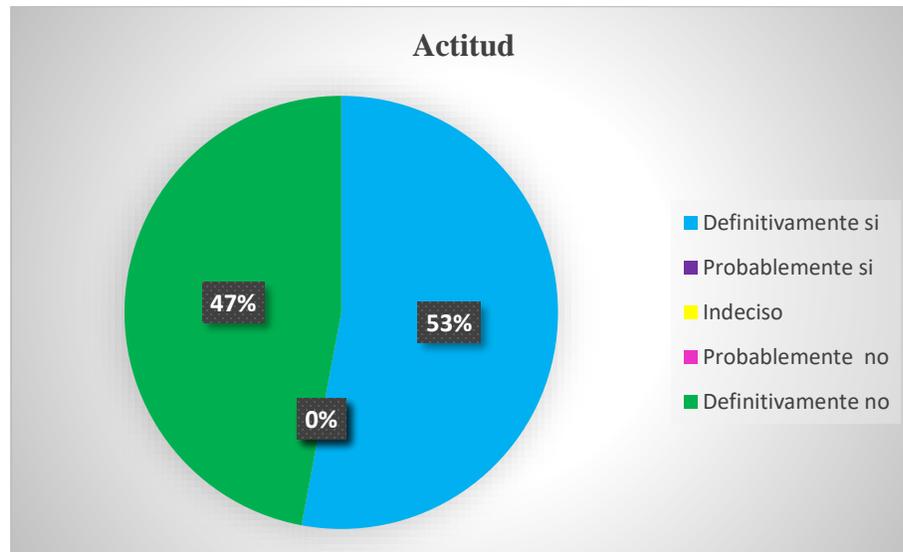
ACTITUD

Es imprescindible un comportamiento ideal durante la atención y cuidado de los pacientes.



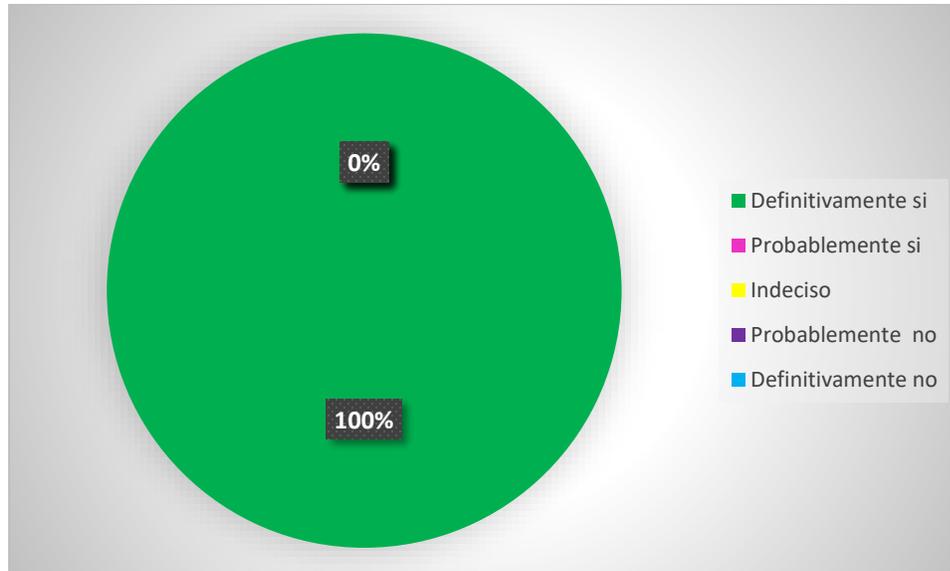
La conducta ética de enfermería, es un comportamiento ideal de la enfermera con moral, lealtad, prudencia y respeto, tiene un impacto social aceptable durante la atención y cuidado a los pacientes. (Viccon Basto, 2016) . En los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los recursos de enfermería se establece que el 88% de los encuestados están de acuerdo en que es definitiva mente importante tener un comportamiento ideal durante la prestación de los servicios de salud a la población, datos que reflejan una buena conducta por parte del personal e la atención de salud. Contrastando los resultados obtenidos en la guía de observación se evidencia que el personal de enfermería no aplica la conducta adecuada en la atención, desde el saludo y presentación cordial con el paciente.

En los establecimientos de salud enfermería posee la obligación de dar a conocer por medio de mural, vaner o cualquier otro medio visible los derechos y deberes del paciente.



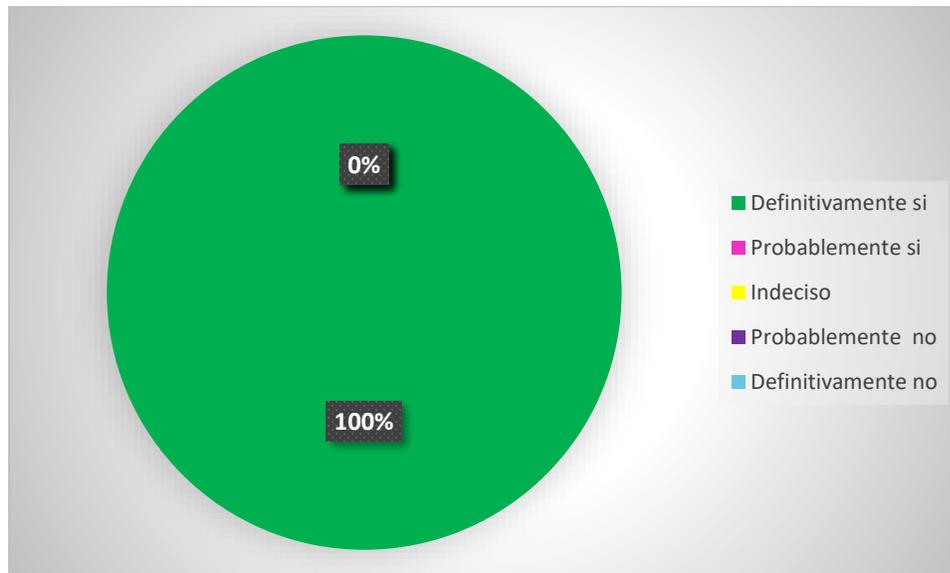
Se espera que el profesional de enfermería mantenga una actitud de calidad y que favorezca a la calidad de vida de los usuarios de salud. (Duarte, 2008). Los resultados obtenidos en las encuestas del estudio reflejan el 53% de los recursos están de acuerdo en que es necesario informar al usuario de los servicios de salud a través de medios visuales y un 47% afirman que definitivamente no es necesario ejecutar dicha acción, se puede identificar que en un porcentaje considerable de los recursos poseen falta de actitud en las acciones determinadas a informar a los paciente a través de medios visuales como lo establecido en la guía de observación del estándar número dos de enfermería.

Al entrar en contacto por primera vez con el paciente, el personal de enfermería debe utilizar lenguaje sencillo, respetuoso y cortés, acorde a lo establecido al protocolo de acogida al paciente.



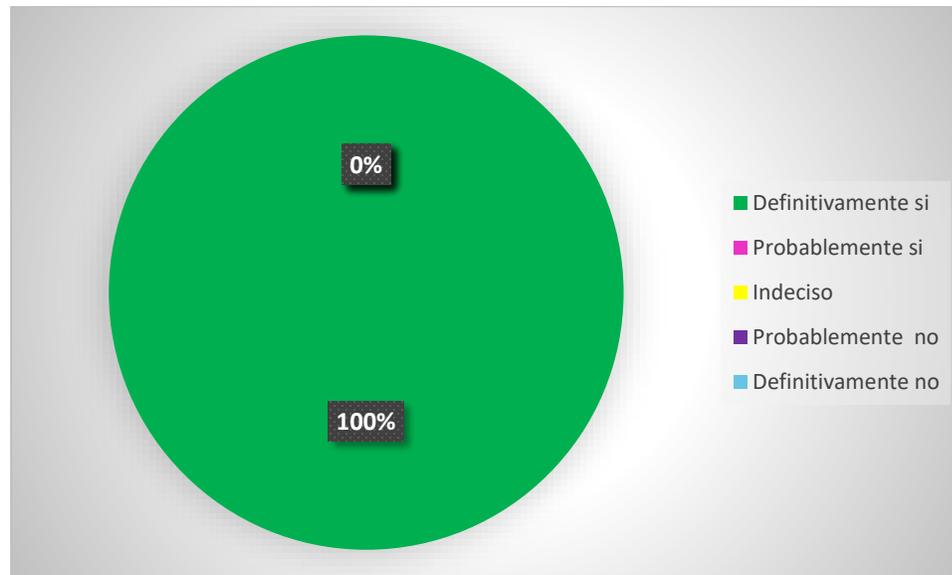
La actitud es la disposición voluntaria de una persona frente a la existencia en general o a un aspecto particular de esta. Los seres humanos experimentan en su vida diversas emociones que distan de ser motivadas por su libre elección; el personal de enfermería debe de tratar al paciente como nos gustaría ser tratados. Eliminar distracciones, demostrar atención, establecer un contacto visual, dejar hablar, controlar los silencios, no juzgar, ser pacientes; en definitiva, establecer una relación empática, son fundamentales para establecer una adecuada relación comunicativa. (Duarte, 2008) Los datos recolectados en la encuesta aplicada al personal de enfermería reflejan que el 100% de los recursos refieren que "definitivamente si" es indispensable utilizar lenguaje sencillo, respetuoso y cortés como actitud en la atención del paciente acorde a lo establecido al protocolo de acogida al paciente.

El profesional tiene el compromiso de mantenerse informado de las actualizaciones de los cuidados de enfermería establecidas en las normativas del Ministerio de Salud de Nicaragua



El compromiso es una exigencia con uno mismo; implica esforzarse siempre por ser una mejor persona y tener la decisión interna y libre de asumir actitudes que contribuyan a la realización personal y comunitaria del ser humano. (Galan, 2012). Las encuestas aplicadas al personal de enfermería reflejan que un 100% de los encuestados “definitivamente si” que el profesional tiene el compromiso de mantenerse informado de las actualizaciones de los cuidados de enfermería establecidas en las normativas del Ministerio de Salud de Nicaragua, esto demuestra que los recursos poseen una actitud excelente en base a su compromiso de mantenerse informado en las nuevas actualizaciones del cuidado de los pacientes.

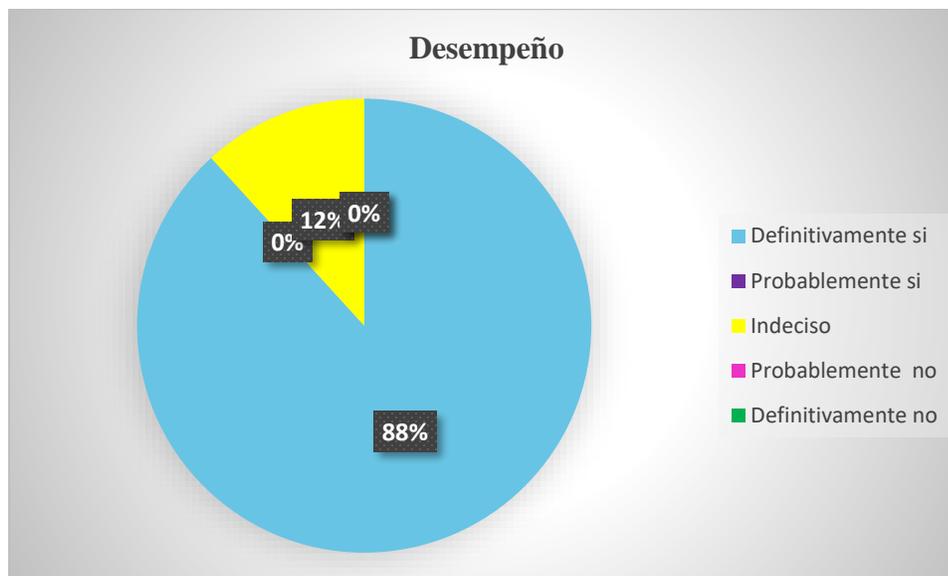
Durante el proceso de atención al paciente, el personal de enfermería debe respetar los derechos de los pacientes aplicando principios éticos, humanísticos y espirituales.



Los valores son cualidades o creencias deseables, que encontramos subjetivamente buenas desde el punto de vista moral. Básicamente, se trata de todo aquello que hace que apreciemos o deseemos algo por sí mismo, o por su relación con otra cosa, esto es, la cualidad o conjunto de cualidades que hacen que deseemos o apreciemos las personas o las cosas (Constanza, 2012) . La ética en el trabajo, honestidad, trabajo en equipo y priorización del paciente, son elementos de los que no debe carecer ningún enfermero profesional. Por descontado, la falta o carencia de estos valores, constituye una grave falta en el perfil profesional de un enfermero. Los datos de las encuestas aplicadas al personal de enfermería del centro de salud en estudio, los datos reflejan que en un 100% de los recursos consideran que "definitivamente si" es necesario durante el proceso de atención al paciente, el personal de enfermería debe respetar los derechos de los pacientes aplicando principios éticos, humanísticos y espirituales, dato que nos demuestra una excelente actitud en valores de los recursos de enfermería.

Practica

Proceder a atender a un paciente de la siguiente manera: saluda, se presenta, pregunta el nombre, pregunta el motivo de la consulta es desempeñar los conocimientos adquiridos según el código de ética.

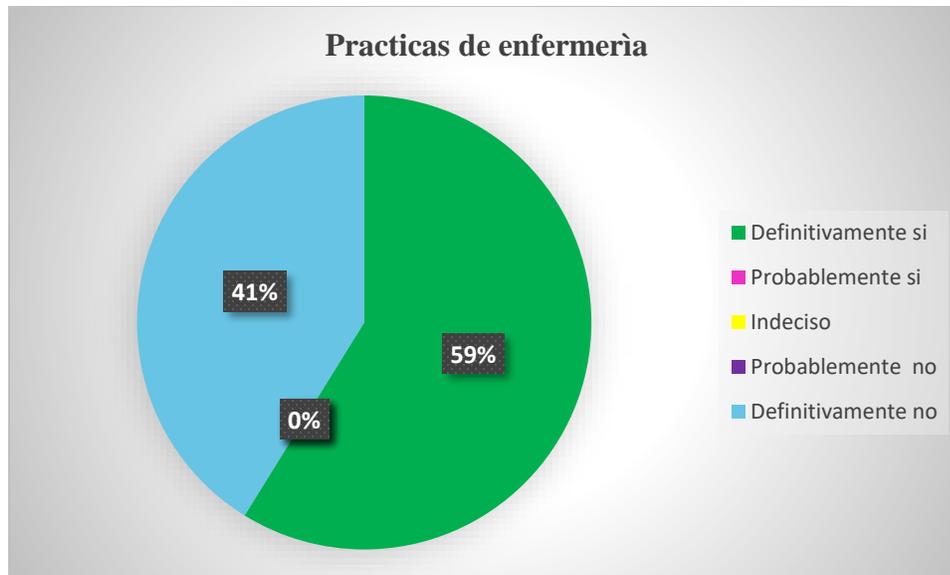


El desempeño es un proceso que se produce en ciclos, que comienzan con el establecimiento de expectativas de realización (son metas, indicadores, competencias y comportamientos) y terminan con la evaluación de esa actuación, y con el consecuente inicio de un nuevo ciclo. La evaluación de desempeño es el cierre del ciclo de gestión de desempeño, donde se pretende medir y evaluar el trabajo del colaborador con relación a las expectativas establecidas en el comienzo del ciclo (Beatriz, 2018). Los resultados extraídos de las encuestas aplicadas a los recursos de enfermería reflejan que un 88% de los recursos consideran que "definitivamente si" el Proceder a atender a un paciente de la siguiente manera: saluda, se presenta, pregunta el nombre, pregunta el motivo de la consulta es desempeñar los conocimientos adquiridos según el código de ética.

En base a estos datos podemos determinar que el personal de enfermería no posee una buena práctica en el desempeño de la atención del paciente puesto que la afirmación plasmada en el instrumento corresponde al protocolo de acogida al paciente y no al código de ética de enfermería. Esta afirmación es evidenciada según la guía de observación realizada a la hora de atención, el personal de enfermería no sigue los protocolos correspondientes en la atención del paciente, no se presenta con su nombre completo, no

explica el procedimiento completo evidenciado a través del instrumento de observación, lo que evidencia que el personal de enfermería no posee una buena práctica en relación a la misma.

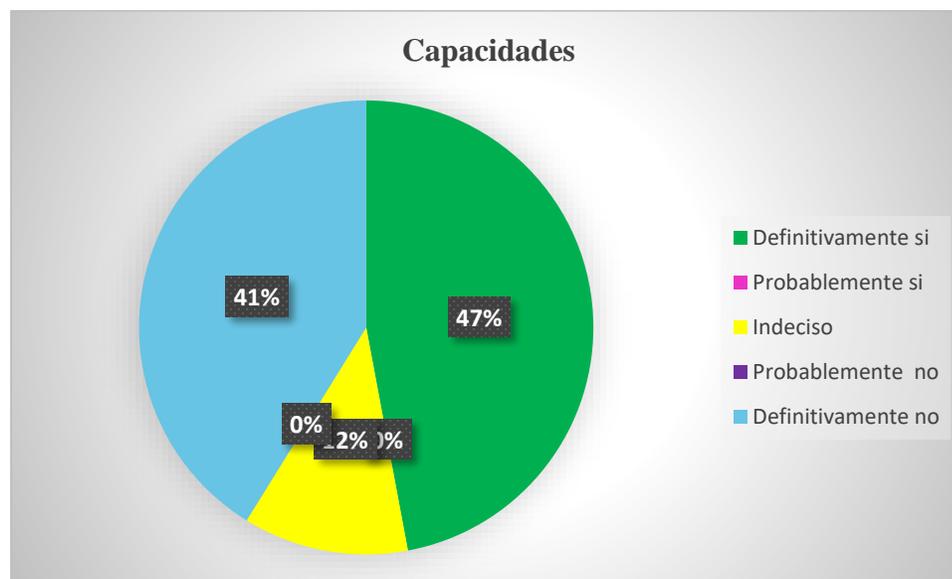
Realizar funciones, administrativas, docentes e investigativas en instituciones y servicios de los niveles de atención de salud, mediante una firme actitud humanística, ética y de responsabilidad legal favorece a la calidad de atención al paciente



La práctica de enfermería es la competencia científica técnica para cuidar y ayudar a las personas sanas o enfermas (niño, embarazada, adolescente, adulto y adulto mayor), familia y comunidad. Realiza funciones asistenciales, administrativas, docentes e investigativas en instituciones y servicios de los tres niveles de atención de salud, mediante una firme actitud humanística, ética y de responsabilidad legal (Acciones de enfermería, 2015). La enfermería se define como un proceso científico que promueve la investigación, análisis, interpretación y evaluación de los cuidados de enfermería. El estudio realizado refleja que en un 59% de los recursos de enfermería sostienen que "definitivamente si" realizar funciones, administrativas, docentes e investigativas favorecen a la calidad de atención al paciente, un 41% de los encuestados afirman en las encuestas "definitivamente no" en otras palabras, este 41% no están de acuerdo con que las funciones de carácter administrativas, docentes y investigativas favorecen a la atención de enfermería.

Los datos anteriores evidencian falta de practica en un considerable porcentaje de los sujetos estudiados misma que se soporta con los resultados de la guía de observación plasmada en el documento donde se evidencia que: el personal desconoce el procedimiento de acogida al paciente desde si ingresó hasta su egreso, se evidencia la falta de práctica investigativa en las actualizaciones de los protocolos para la atención del paciente, a su vez, no se evidencia una práctica docente al intentar informar a los usuarios sus deberes y derechos a través ves de medios visuales en la unidad.

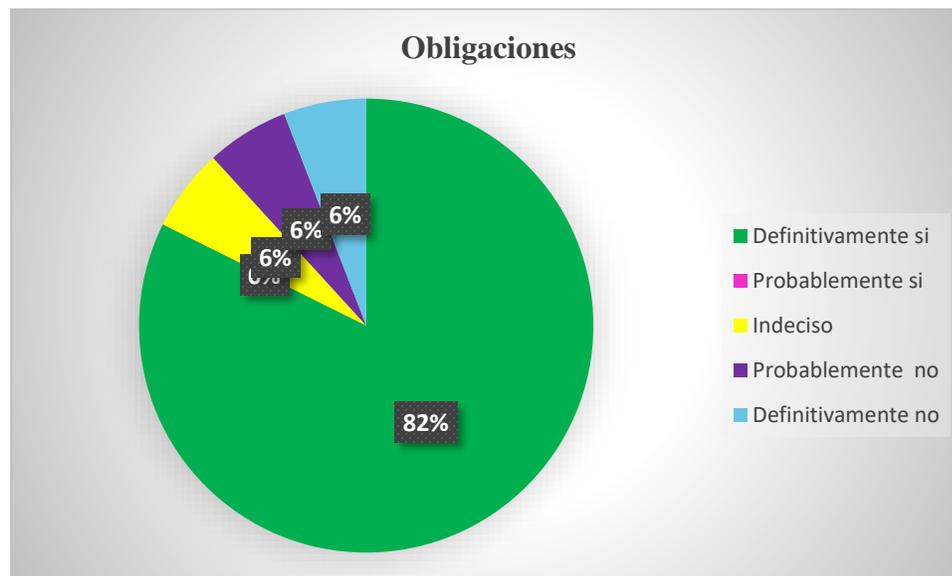
Es necesario hacer uso de habilidades intelectuales y tener autoridad suficiente para decidir cómo y cuándo realizará sus actividades durante la atención a los pacientes



La capacidad en la práctica de enfermería es una condición resultante de la combinación entre el ambiente de trabajo y el estilo de vida del trabajador una enfermera o enfermero, sumado las características de liderazgo y toma de decisiones que debe de poseer, para brindar una buena atención a los paciente debe de hacer uso de sus habilidades intelectuales y tener autoridad suficiente para decidir cómo y cuándo realizará sus actividades (Prochnow, 2013). En los resultados de las encuestas realizadas al personal de enfermería del centro de salud en estudio los datos obtenidos reflejan que un 47% afirman que "definitivamente si" es necesario hacer uso de habilidades intelectuales y tener autoridad suficiente para decidir cómo y cuándo realizará sus actividades durante la atención a los pacientes, 41% de afirman "definitivamente no", no están de acuerdo con

que es necesario hacer uso de las habilidades intelectuales y tener autoridad durante la atención y en un 12% de ellos indecisos en su respuesta; estos datos evidencian en un considerable porcentaje (41%) que el personal de salud no posee una buena práctica dentro de sus capacidades intelectuales y su toma de decisiones en la hora de la atención del paciente.

Es de carácter obligatorio para el personal de enfermería guardar la información brindada por el paciente de uso exclusivo.



Los derechos y obligaciones fueron creados por la misma necesidad que adopta diversas posiciones que van desde una protección absoluta hasta la queja del ofendido, se constituye en un imperativo para fortalecer el comportamiento ético de los profesionales de la salud y con ello continuar contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios. (Obligaciones de enfermería , 2012) Los datos obtenidos a través de la aplicación de encuestas reflejan que en un 82% de los recursos de enfermería consideran que “definitivamente si” es de carácter obligatorio para el personal de enfermería guardar la información brindada por el paciente de uso exclusivo, este dato nos demuestra que una mayoría de los recursos posee una buena práctica en las obligaciones de confidencialidad de datos de los usuarios de los servicios de salud. Un 5% de indecisos en su respuesta, 6% afirmaron “definitivamente no” y un 6% “probablemente no”

Conclusiones

En base al análisis de los datos recolectados a través de la encuesta y guía de observación implementada para el estudio se presentan las conclusiones siguientes:

EL 76 % de los encuestados respondió que "definitivamente si" que los estándares de enfermería es un método científico que permite a la enfermera/o intervenir en los problemas de salud reales o potenciales identificados. Es evidente que la mayor parte de los encuestados respondieron incorrectamente, la afirmación teórica planteada es incorrecta. El 76% de los encuestados no poseen conocimiento del enfoque del estándar número 2 de enfermería, El 59% de los recursos no tienen definido en que normativa están establecido los derechos y deberes de los pacientes.

El 70% de los encuestados no conocen la definición de derecho y un 82% de ellos no tiene una definición correcta de deber, también es de gran relevancia destacar que el 82% de los prestadores de servicio de enfermera desconocen del protocolo de acogida al paciente; Estos resultados son de referencias para determinar que el personal desconoce del estándar número 2 de enfermería, de derechos y deberes del paciente.

En cuanto a la actitudes correctas que deben poseer los recursos, referente al estándar número 2 de enfermería; En respuestas a la encuesta aplicada a los recursos responden de forma correcta: Responden que es lo más correcto dar a conocer a los pacientes sus derechos y sus deberes, a su vez, plasman en su respuesta que es correcto al entrar en contacto por primera vez con el paciente, utilizar lenguaje sencillo, respetuoso y cortés, acorde a lo establecido al protocolo de acogida al paciente y que ellos como profesionales tiene el compromiso de mantenerse informado de las actualizaciones de los estándares de enfermería establecidas por el ministerio de salud, en función a respetar los derechos y los deberes de cada uno de los usuarios.

Los datos que se reflejan en la encuesta aplicada se contradicen con los resultados de la guía de observación aplicada en la unidad y plasmada en el estándar número 2 para su verificación. Los datos observados demuestran lo siguiente: No se presentan con su nombre completo, No se dirigen al paciente por su nombre, No se observó murales visibles en el

servicio de emergencia ni en ningún otro sitio sobre deberes y derechos del paciente, No brindan orientaciones sobre los deberes y derechos durante la atención. En base a lo anterior, se puede identificar que los recursos de enfermería poseen conocimientos de la actitud correcta que deben implementar en la atención del paciente, pero no aplica el conocimiento a la hora de prestar los servicios al paciente.

Los resultados de las encuestas aplicadas sobre la práctica, se evidencia que el 88% de los recursos consideran que "definitivamente sí" Proceder a atender a un paciente de la siguiente manera: saluda, se presenta, pregunta el nombre, pregunta el motivo de la consulta es practicar los conocimientos adquiridos según el código de ética. En cambio, esta afirmación se contradice con los resultados observados a través de la guía de observación, puesto que se puede observar a la hora de la atención que el personal no saludo al paciente y no se presenta con su nombre como está establecido en normativa y el 41% de los recursos, consideran que "definitivamente no" se deben realizar funciones, administrativas, docentes e investigativas en instituciones y servicios de los niveles de atención de salud, mediante una firme actitud humanística, ética y de responsabilidad legal, favorece a la calidad de atención al paciente, resultados que indican falta de conocimiento de la práctica en los recursos.

Se evidencia que el personal de enfermería posee conocimiento de la práctica correcta en atención, pero no aplican en conocimiento al momento de realizar las intervenciones de atención al paciente.

Se realizó guía de observación de estándar número dos Respeto de los deberes y derechos del paciente a diferentes servicios al personal de enfermería del centro de salud Nuestra señora de las victorias donde se observó los diferentes hallazgos: No se presentan con su nombre completo, no se dirigen al paciente por su nombre, no se observó murales visibles en los servicios sobre deberes y derechos del pacientes, no Saluda al paciente y no se presenta con su nombre, no se encuentra en el servicio un ejemplar del código de ética de enfermería, no se realiza en el servicio sesiones de reflexión del código de ética de Enfermería, no existen mensajes en murales que

promueven los valores éticos de la enfermería. Los resultados derivados de la guía de observación aplicada para evaluación de la práctica de los recursos se identificaron que no tienen buena práctica de enfermería.

Dentro de los análisis de resultados de las encuestas y guía de observación, podemos deducir que el personal de enfermería no posee conocimientos en cuanto a la normativa 137 Manual estándares de enfermería, de igual manera al momento de aplicar la guía de observación del estándar número dos Respeto de los deberes y derechos del paciente con relación a la actitud y práctica es contradictorio a las respuestas seleccionadas de la encuesta donde se contrasta que en su mayoría incumplen lo establecido en la norma.

Recomendaciones

A jefa de enfermería del centro de Salud

1. Prepara plan de capacitación sobre estándares de enfermería para todo el personal.
2. Monitorear con regularidad al personal de enfermería sobre el cumplimiento de estándares de enfermería
3. Elaborar medios visuales y colocarlos en espacios visibles que orienten tanto al personal de enfermería como al paciente sobre los deberes y derechos del paciente.
4. Investigar y estudiar las normas que interesen a la calidad de atención del paciente.
5. Monitorear con regularidad al personal de enfermería conocimientos actitud y práctica al brindar atención al paciente según establecido en las normativas sobre respeto de los deberes y derechos del paciente, código de ética, protocolo de acogida al paciente, resultado de encuesta de opinión.

Al personal de enfermería.

1. Aplicar los conocimientos adquiridos en la atención directa al paciente.
2. Fomentar en si mismos actitudes investigadoras para una mejor y eficiente atención de salud.
3. Poseer actitudes docentes a fin de educar a la población en conceptos de salud.
4. Realizar autoevaluaciones de sus conocimientos, actitudes y prácticas de forma periódica.

Referencias

- Acciones de enfermería* . (08 de 10 de 2015). Obtenido de Funciones y técnicas asistenciales del personal de enfermería : enfermeriacubana.sld.cu/funciones-y-tecnicas-asistenciales-del-personal-de-enfermeria-licenciado
- Beatriz, B. (24 de 10 de 2018). *Evaluación de desempeño*. Obtenido de Desempeño: <https://qulture.rocks/es/blog/evaluacion-de-desempeno-como-funciona/>
- Benju, H. (2012). <https://es.scribd.com>. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/389699441/Deberes>
- Cerrato., B. A., & Pastora Urrutia, L. M. (2015). *Factores que influyen en la calidad de aplicación de la estrategia de AIEPI*. Managua: UNAN-MANAGUA.
- Constanza, G. (2012). Casa de la ética. *Valores*. Obtenido de <https://lacasadelaetica.com/que-son-los-valores/>
- Duarte, G. (Octubre de 2008). *Definicion ABC*. Obtenido de Definición de actitud: <https://www.definicionabc.com/general/actitud.php>
- Galan, M. G. (2012). Compromiso ético en enfermería . *Medigraphic.org.mex*, 118-119.
- Garcias, A. M. (2021). Econocimiento. *Econopedia* .
- Ley general de salud No.423*. (2002). Managua-Nicaragua .
- Manual de estandares de enfermeria. (2016). *Normativa 137*. Managua. Obtenido de <http://www.minsa.gob.ni/index.php/repository/Descargas-MINSA/Direcci%C3%B3n->

General-de-Regulaci%C3%B3n-Sanitaria/Normas-Protocolos-y-Manuales/Normas-2016/orderby,6/

Obligaciones de enfermería . (20 de 09 de 2012). Obtenido de

<http://bioetica1d.blogspot.com/2012/09/derechos-y-obligaciones-del-personal-de.html>

Ortega, c. (2021). *Questionpro*. Obtenido de Encuestas de opinión:

<https://www.questionpro.com/blog/es/encuestas-de-opinion/>

Prochnow, A. (21 de 08 de 2013). *Capacidad para el trabajo en enfermería*. Obtenido de

capacida de enfermería: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01298.pdf

QestionPro. (Mayo de 2013). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>

Salcedo, P. G. (2009). Proceso de atención de enfermería desde la. *Investigación en Enfermería: Imagen y*.

Sampier, R. H. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico.

Viccon Basto, L. R. (2016). Conducta ética del personal de enfermería en cuidados de los pacientes. *Revista Salud Quintana Ro*, 18-22.

Anexos

Operacionalización de la variable

VARIABLE	INDICADORES	VALORES
Conocimiento	Estándar de enfermería	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Estándar 2	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Ley general de la salud ley 423	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Requerimientos del estándar número 2	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Deberes	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Derechos	Definitivamente si

		Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Protocolo de acogida al paciente	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Resultados de encuesta de opinión	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Código de ética	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
Actitudes	Conductas	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Actitud	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Actitud	Definitivamente si

		Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Compromiso	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Valores	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
Prácticas	Desempeño	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Prácticas de enfermería	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Capacidades	Definitivamente si Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
	Obligaciones	Definitivamente si

		Probablemente si Indeciso Probablemente no Definitivamente no
--	--	--



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

ENCUESTA ESTANDAR DE ENFERMERIA

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES.

Estimado personal de enfermería: este cuestionario tiene como objetivo evaluar conocimientos, actitudes y prácticas del estándar N° 2 de enfermería establecido como normativa en el ministerio de salud de Nicaragua, con el fin de mejorar la calidad de atención que se brinda al paciente, familia, y comunidad. Por favor responda el presente cuestionario. No es necesario escribir nombre. Agradezco su colaboración.

Datos generales

Cargo que ocupa en la institución: _____

Nivel académico: _____

Selección de alternativa según estime conveniente

	Ítems	Definitiva mente si	Probable mente si	Indeciso	Probable mente no	Definitiva mente no
	Los estándares de enfermería es un método científico que permite a la enfermera/o intervenir en los problemas de salud reales o potenciales identificados en el paciente, familia o comunidad.					
	Según la normativa de estándares de enfermería establecida en el ministerio de salud, el estándar # 2 de enfermería consiste en educación en salud al paciente, familia y comunidad					
	Los derechos y deberes del paciente están plasmado en la ley 423					
	Según el estándar número 2 de enfermería, los cuatro requerimientos son: Los derechos y deberes de los pacientes, protocolo de acogida al paciente, código de ética de enfermería, resultados de encuesta de opinión.					
	Hacer uso de los servicios de salud en forma racional es un derecho del paciente estipulados en la ley general de la salud 423.					
	Trato equitativo en las prestaciones y en esencial la gratuidad de los servicios de salud públicos a la población vulnerable; es un deber del paciente estipulados en la normativa del Ministerio de Salud de Nicaragua.					

	<p>El protocolo de acogida consiste en el conjunto de acciones realizadas por las distintas personas de una institución de salud, cuyo fin es lograr la satisfacción del paciente en su recepción desde que ingresan los pacientes hasta su egreso, establecida en la normativa 003.</p>					
	<p>Las encuestas de opinión son un gran recurso para conocer lo que las personas piensan sobre cuestiones públicas importantes. Fundamental requerimiento para la valoración del estándar #5 de enfermería.</p>					
	<p>El protocolo de acogida al paciente constituye una norma de conducta orientada al desempeño profesional e integral que cada enfermera(o) en el ejercicio de su labor diaria, a fin de cumplir con los principios y valores que rigen la profesión.</p>					
	<p>Es imprescindible un comportamiento ideal durante la atención y cuidado de los pacientes.</p>					
	<p>En los establecimientos de salud enfermería posee la obligación de dar a conocer por medio de mural, vanér o cualquier otro medio visible los derechos y deberes del paciente</p>					
	<p>Al entrar en contacto por primera vez con el paciente, el personal de enfermería debe utilizar</p>					

	lenguaje sencillo, respetuoso y cortés, acorde a lo establecido al protocolo de acogida al paciente.					
	El profesional tiene el compromiso de mantenerse informado de las actualizaciones de los estándares de enfermería establecidas en las normativas del Ministerio de Salud de Nicaragua					
	Durante el proceso de atención al paciente, el personal de enfermería debe respetar los derechos de los pacientes aplicando principios éticos, humanísticos y espirituales.					
	Proceder a atender a un paciente de la siguiente manera: saluda, se presenta, pregunta el nombre, pregunta el motivo de la consulta es desempeñar los conocimientos adquiridos según el código de ética.					
	Realizar funciones, administrativas, docentes e investigativas en instituciones y servicios de los niveles de atención de salud, mediante una firme actitud humanística, ética y de responsabilidad legal favorece a la calidad de atención al paciente					
	Es necesario hacer uso de habilidades intelectuales y tener autoridad suficiente para decidir cómo y cuándo realizará sus actividades durante la atención a los pacientes					

	Es de carácter obligatorio para el personal de enfermería guardar la información brindada por el paciente de uso exclusivo.					
--	---	--	--	--	--	--

Guía de observación del estándar deberes y derechos del paciente y familia

Con el presente instrumento se pretende valorar el respeto a los deberes y derechos del paciente, para la satisfacción del Paciente y/o familia en relación a la calidad del cuidado proporcionado por el personal de Enfermería a través de la presente guía de observación. Este instrumento lo aplican los investigadores que realiza monitoreo y supervisión de los servicios de enfermería.

Datos generales:

Unidad de salud: C/S nuestra señora de las victorias Crucero

Servicio: Emergencia.

Fecha de la **observación**: __26_/_10___/_2021___

	Criterio	Observación	Si	No	Hallazgos

	1. ¿El paciente conoce el nombre del personal de enfermería que lo ha atendido?	Las enfermeras del servicio se presentan con su nombre al momento de recepcionar el paciente.		X	El personal de enfermería no se presenta con su nombre al paciente durante la atención.
		La enfermera establece una relación de empatía con el paciente.	X		
		La enfermera se dirige al paciente por su nombre.		X	El personal de enfermería no se dirige al paciente. Solo realizan anotaciones
	¿Los derechos y	En los murales de los		X	No se encuentran visibles murales que reflejen los

	deberes están visibles en todos los servicios?	servicios se observan los derechos y deberes del paciente.			derechos y deberes del paciente.
		La enfermera brinda orientaciones sobre deberes y derechos del paciente y/o durante la atención.		X	Durante las observaciones el personal de enfermería no brindo ninguna orientación sobre deberes y derechos del paciente
		La enfermera brinda información sobre los cuidados y tratamiento indicado al paciente.	X		

		<p>La enfermera atendió oportunamente las necesidades del paciente y aclaro dudas a sus familiares.</p>	X		
	<p>¿El personal de enfermería conoce y aplica el protocolo de acogida al paciente</p>	<p>Al entrar en contacto por primera vez con el paciente, el personal de enfermería realiza:</p> <p>1. Saludo al paciente Se presenta con su nombre.</p>		X	<p>No todo el personal aplica lo establecido en el código de ética.</p>

		<p>2. Se dirige al paciente por su nombre.</p> <p>3. Brinda orientaciones de la ubicación de los servicios que necesita-</p> <p>4. Utiliza lenguaje sencillo, respetuoso y cortés. Se desenvuelve con lenguaje corporal acorde a lo establecido al código de ética de enfermería</p>			
--	--	--	--	--	--

	¿El personal de enfermería conoce y aplica el código de ética profesional de Enfermería?	Se encuentra en el servicio un ejemplar del código de ética de enfermería.		X	No se encontró en la unidad ningún mural donde den a conocer a los usuarios el código de ética que debe de implementar enfermería en su atención
		Se realizan en el servicio sesiones de reflexión del código de ética de Enfermería.		X	Durante las observaciones el personal de enfermería no realizo ninguna sesión de reflexión de código de ética.
		Existen mensajes en murales que promueven los		X	No se observó ningún medio visual que promueven los

		valores éticos de la enfermería.			valores éticos de la enfermería,
--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------

Guía de observación del estándar deberes y derechos del paciente y familia

Con el presente instrumento se pretende valorar el respeto a los deberes y derechos del paciente, para la satisfacción del Paciente y/o familia en relación a la calidad del cuidado proporcionado por el personal de Enfermería a través de la presente guía de observación. Este instrumento lo aplican los investigadores que realiza monitoreo y supervisión de los servicios de enfermería.

Datos generales:

Unidad de salud: C/S nuestra señora de las victorias Crucero

Servicio: ESAFC

Fecha de la **observación**: __26_/_10___/_2021___

No	Criterio	Observación	Si	no	Hallazgos
1	1. ¿El paciente conoce el nombre del personal de	Las enfermeras del servicio se Presentan con su nombre al		X	La enfermera no se presenta con su nombre Al paciente en la hora de su atención.

	enfermería que lo ha atendido?	momento de recepcionar el paciente.			
		La enfermera establece una relación de empatía con el paciente.	X		
		La enfermera se dirige al paciente por su nombre.		X	El recurso de enfermería no se dirige por su nombre a la hora de atender.

2	¿Los derechos y deberes están visibles en todos los servicios?	En los murales de los servicios se observan los derechos y deberes del paciente.		X	No existen medios visuales de los derechos y deberes del paciente
		La enfermera brinda orientaciones sobre deberes y derechos del paciente y/o		X	El paciente no es orientado sobre sus derechos y deberes.

		durante la atención.			
		La enfermera brinda información sobre los cuidados y tratamiento indicado al paciente.	X		
		La enfermera atendió oportunamente las	X		

		necesidades del paciente y aclaro dudas a sus familiares.			
3	¿El personal de enfermería conoce y aplica el protocolo de acogida al paciente	Al entrar en contacto por primera vez con el paciente, el personal de enfermería realiza: 1. Saludo al paciente Se		X	El personal de enfermería no se presenta por su nombre en la hora de la atención

		<p>presenta con su nombre.</p> <p>2. Se dirige al paciente por su nombre.</p> <p>3. Brinda orientaciones de la ubicación de los servicios que necesita-</p> <p>4. Utiliza lenguaje sencillo, respetuoso y cortés Se</p>			
--	--	---	--	--	--

		desenvuelve con lenguaje corporal acorde a lo establecido al código de ética de enfermería			
4	¿El personal de enfermería conoce y aplica el código de ética profesional	Se encuentra en el servicio un ejemplar del código de ética de enfermería.			
		Se realizan en el		X	No hay evidencia o registro de conferencias

	de Enfermería?	servicio sesiones de reflexión del código de ética de Enfermería.			del código de ética de enfermería
		Existen mensajes en murales que promueven los valores éticos de la enfermería.		X	No existen murales donde se promuevan los valores éticos de enfermería

Guía de observación del estándar deberes y derechos del paciente y familia

Con el presente instrumento se pretende valorar el respeto a los deberes y derechos del paciente, para la satisfacción del Paciente y/o familia en relación a la calidad del cuidado proporcionado por el personal de Enfermería a través de la presente guía de observación. Este instrumento lo aplican los investigadores que realiza monitoreo y supervisión de los servicios de enfermería.

Datos generales:

Unidad de salud: C/S nuestra señora de las victorias Crucero

Servicio: ESAFC

Fecha de la **observación**: __26_/_10___/_2021___

No	Criterio	Observación	Si	no	Hallazgos
1	1. ¿El paciente conoce el nombre del personal de	Las enfermeras del servicio se presentan con su nombre al		X	La enfermera no se presenta por su nombre al dirigirse al paciente.

	enfermería que lo ha atendido?	momento de recepcionar el paciente.			
		La enfermera establece una relación de empatía con el paciente.	X		
		La enfermera se dirige al paciente por su nombre.		X	En dos ocasiones la enfermera no se dirigió por su nombre al paciente.
2	¿Los derechos y	En los murales de los		X	No existen en los servicios murales donde

	deberes están visibles en todos los servicios?	servicios se observan los derechos y deberes del paciente.			se observan los derechos y deberes del paciente.
		La enfermera brinda orientaciones sobre deberes y derechos del paciente y/o durante la atención.		X	La enfermera no brinda orientaciones sobre deberes y derechos del paciente y/o durante la atención.

		<p>La enfermera brinda información sobre los cuidados y tratamiento indicado al paciente.</p>	X		
		<p>La enfermera atendió oportunamente las necesidades del paciente y</p>	X		

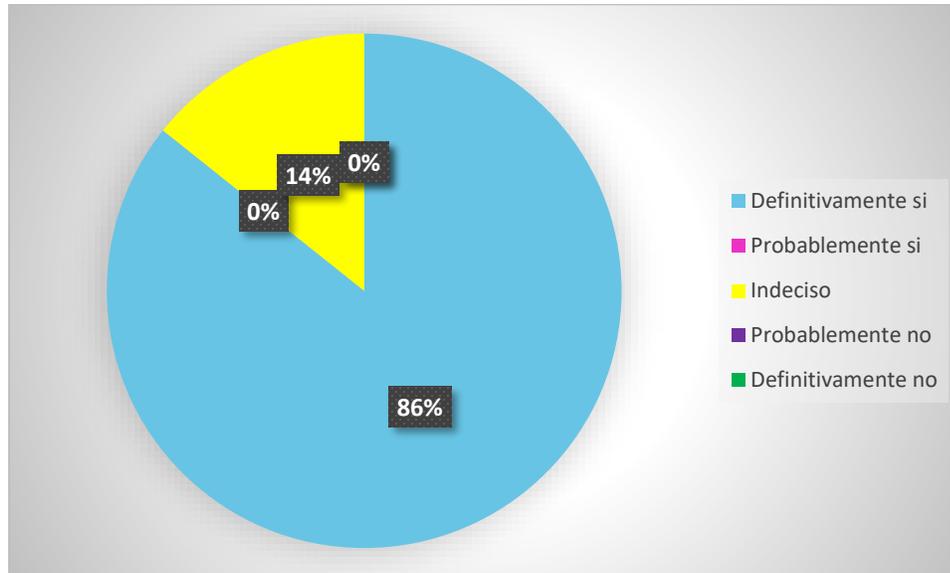
		aclarar dudas a sus familiares.			
3	¿El personal de enfermería conoce y aplica el protocolo de acogida al paciente	Al entrar en contacto por primera vez con el paciente, el personal de enfermería realiza: 1. Saludo al paciente. Se presenta con su nombre.		X	La enfermera no brinda orientaciones de los servicios de la unidad.

		<p>2. Se dirige al paciente por su nombre.</p> <p>3. Brinda orientaciones de la ubicación de los servicios que necesita-</p> <p>4. Utiliza lenguaje sencillo, respetuoso y cortés Se desenvuelve con lenguaje</p>			
--	--	---	--	--	--

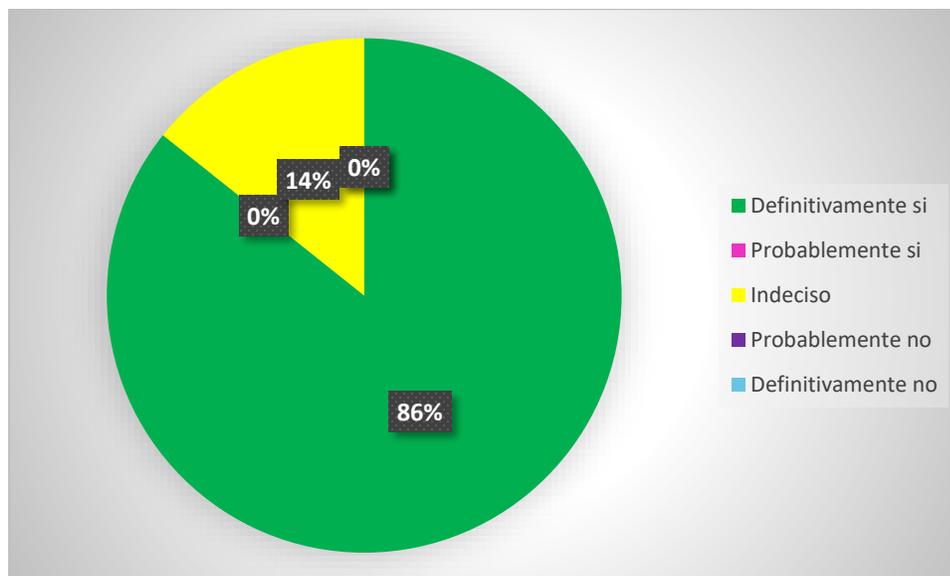
		corporal acorde a lo establecido al código de ética de enfermería			
4	¿El personal de enfermería conoce y aplica el código de ética profesional de Enfermería?	Se encuentra en el servicio un ejemplar del código de ética de enfermería.			
		Se realizan en el servicio sesiones de		X	No se evidencia que se realicen en el servicio sesiones de reflexión del

		reflexión del código de ética de Enfermería.			código de ética de Enfermería.
		Existen mensajes en murales que promueven los valores éticos de la enfermería.		X	No existen mensajes en murales que promueven los valores éticos de la enfermería

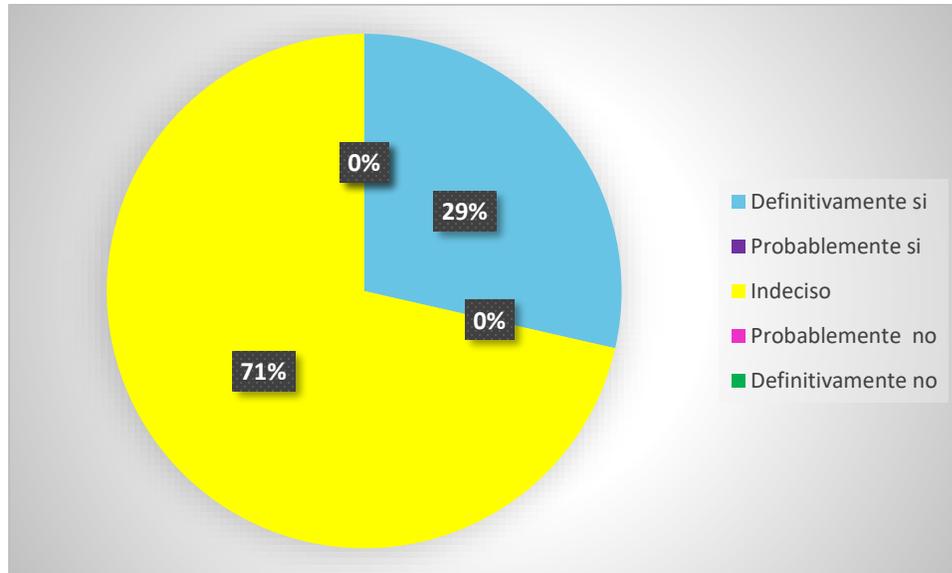
Los estándares de enfermería es un método científico que permite a la enfermera/o intervenir en los problemas de salud reales o potenciales identificados en el paciente, familia o comunidad.



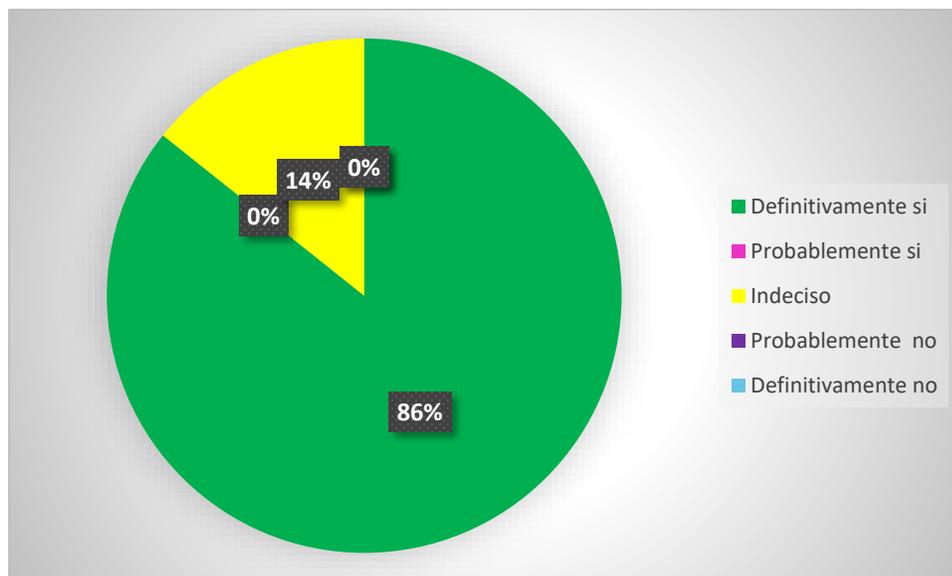
Según la normativa de estándares de enfermería establecida en el ministerio de salud, el estándar # 2 de enfermería consiste en el respeto de los deberes y derechos del paciente.



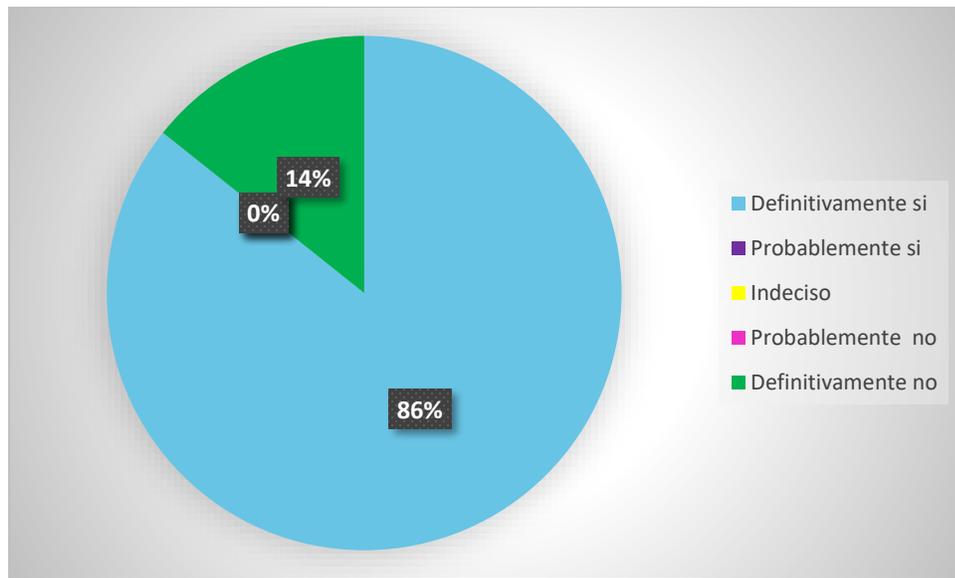
Los derechos y deberes del paciente están plasmado en la ley 428



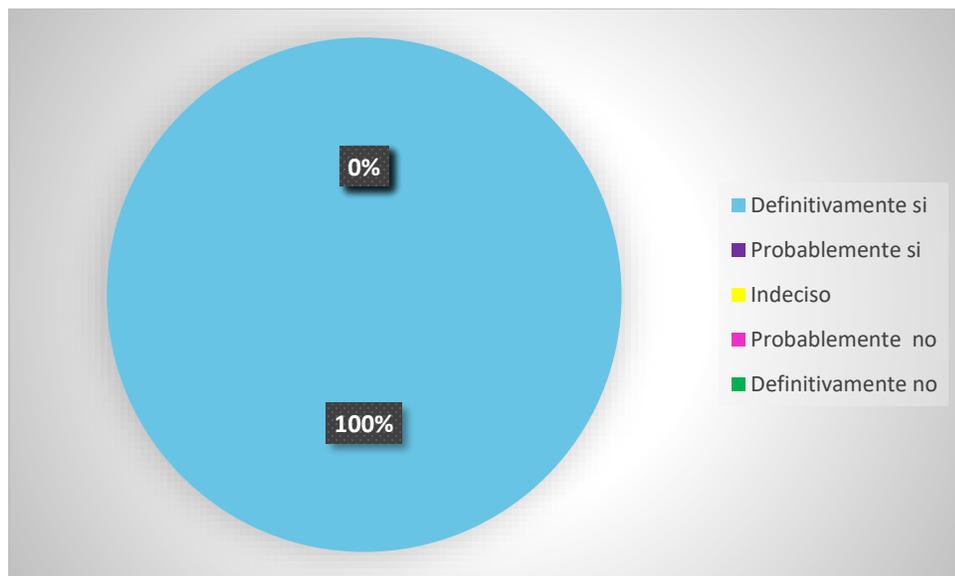
Según el estándar número 2 de enfermería, los cuatro requerimientos son: Los derechos y deberes de los pacientes, protocolo de acogida al paciente, código de ética de enfermería, resultados de encuesta de opinión.



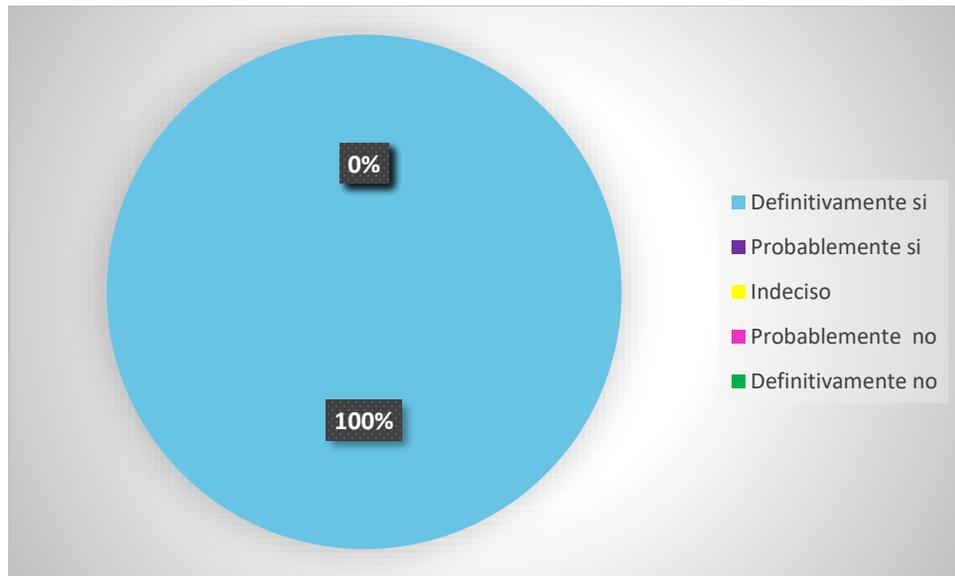
Hacer uso de los servicios de salud en forma racional es un derecho del paciente estipulados en la normativa del Ministerio de Salud de Nicaragua



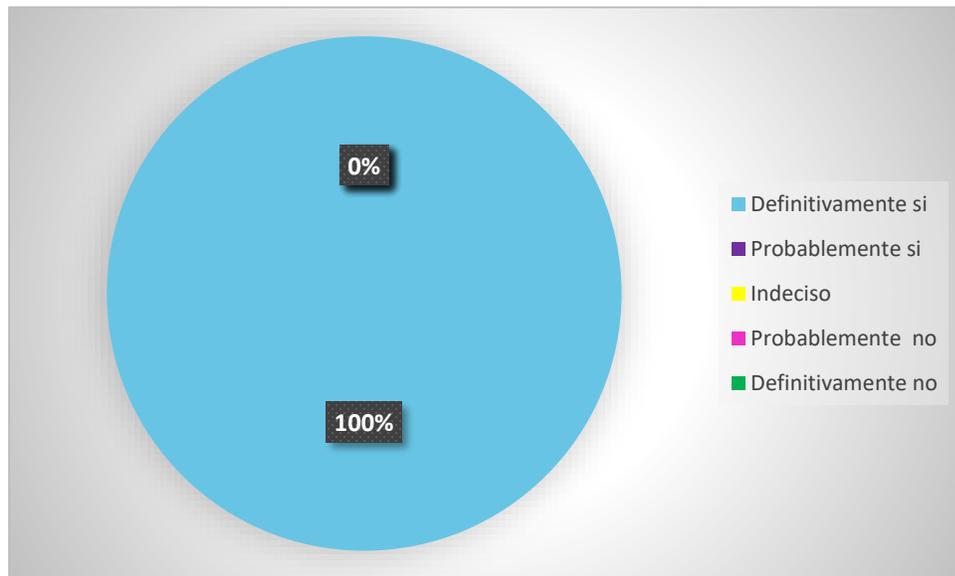
Trato equitativo en las prestaciones y en esencial la gratuidad de los servicios de salud públicos a la población vulnerable; es un deber del paciente estipulados en la normativa del Ministerio de Salud de Nicaragua.



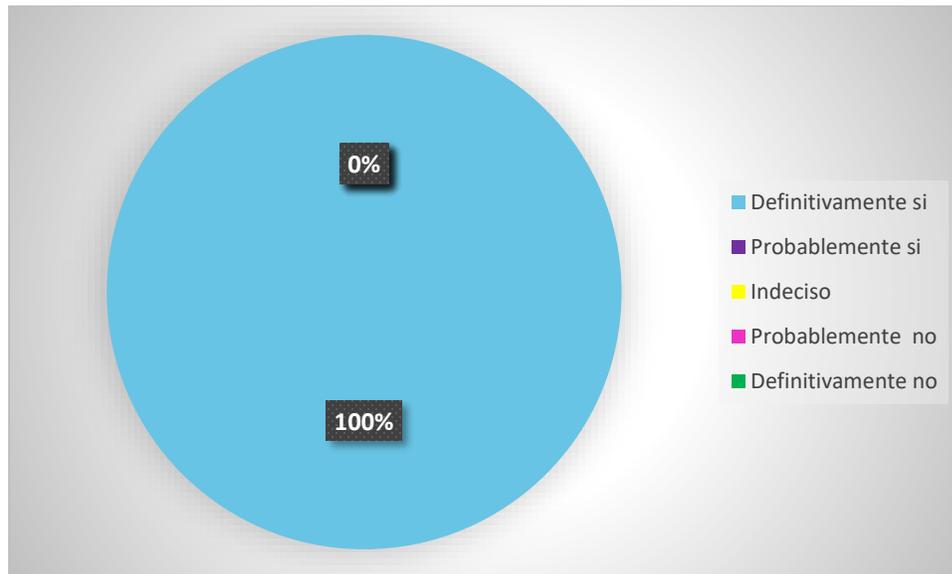
El protocolo de acogida consiste en el conjunto de acciones realizadas por las distintas personas de una institución de salud, cuyo fin es lograr la satisfacción del paciente en su recepción desde que ingresan los pacientes hasta su egreso, establecida en la normativa 003.



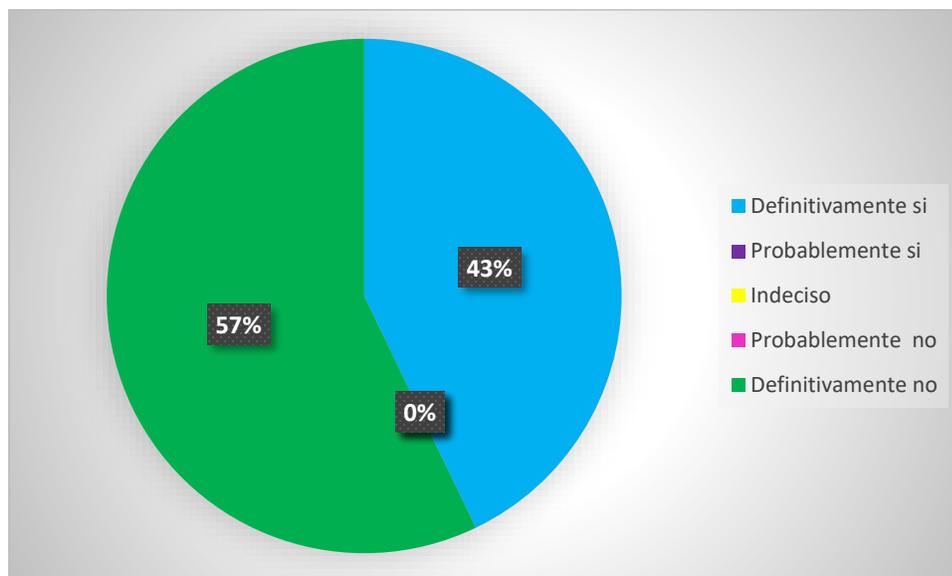
El protocolo de acogida al paciente constituye una norma de conducta orientada al desempeño profesional e integral que cada enfermera(o) en el ejercicio de su labor diaria, a fin de cumplir con los principios y valores que rigen la profesión.



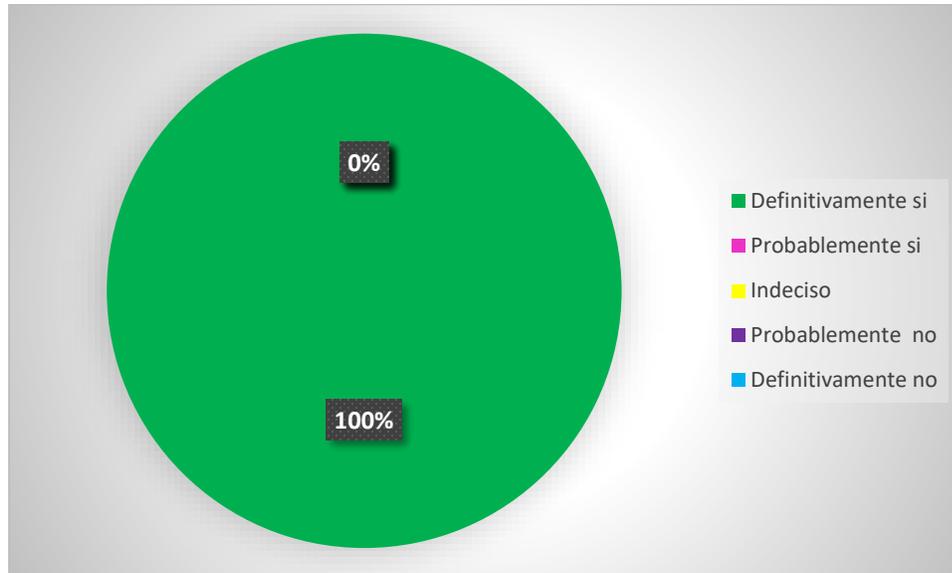
Las encuestas de opinión son un gran recurso para conocer lo que las personas piensan sobre cuestiones públicas importantes. Fundamental requerimiento para la valoración del estándar #5 de enfermería



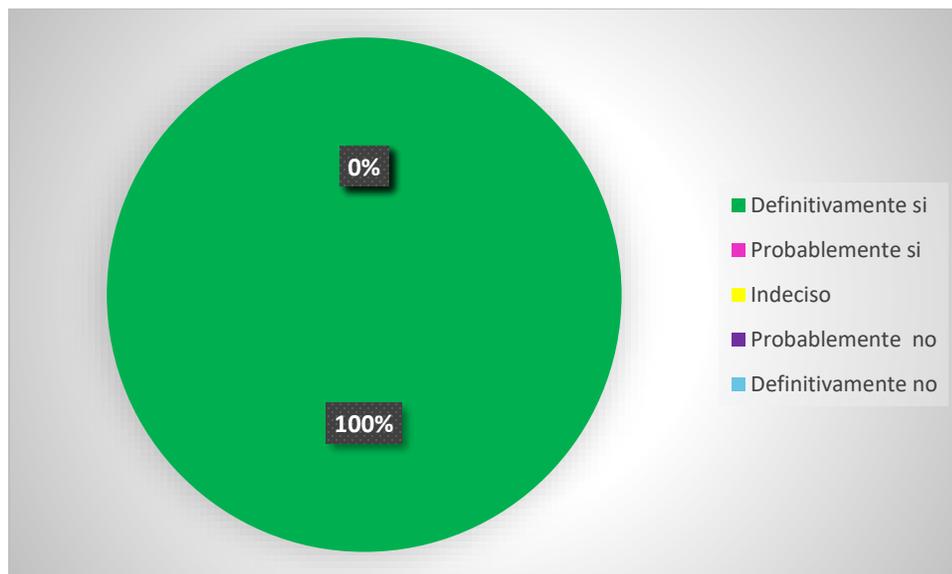
Es innecesario dar a conocer por medio de mural, vaner o cualquier otro medio visible los derechos y deberes del paciente



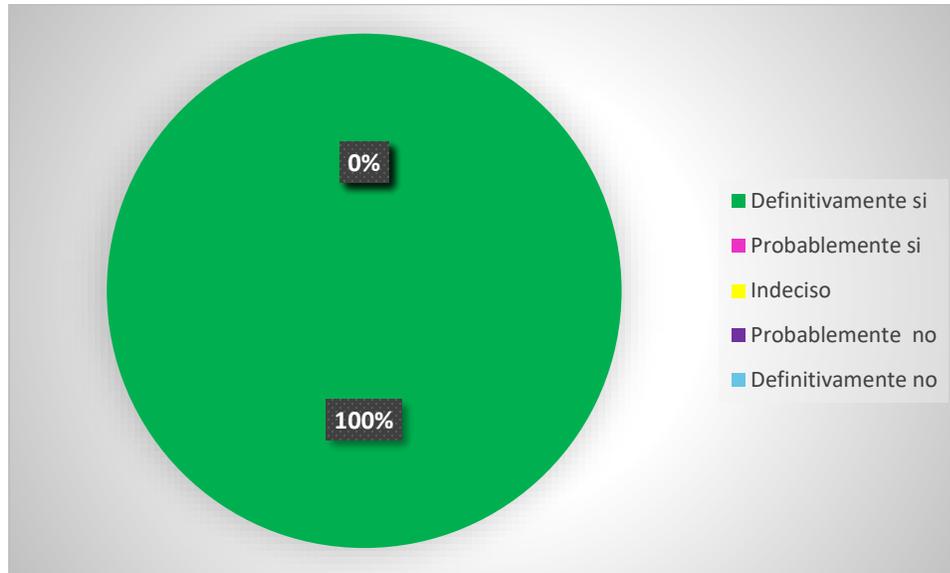
Es indispensable utilizar lenguaje sencillo, respetuoso y cortés, acorde a lo establecido al protocolo de acogida al paciente.



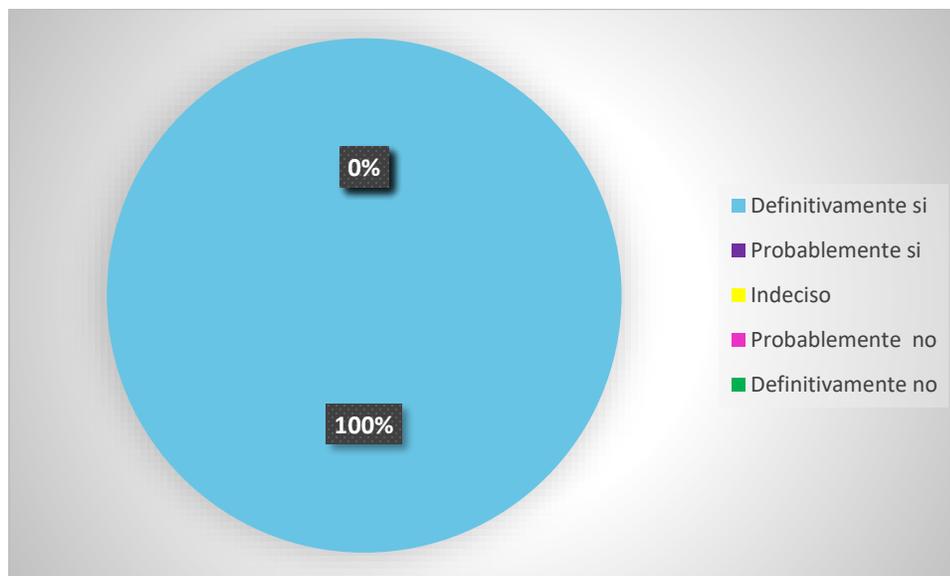
El profesional tiene el compromiso de mantenerse informado de las actualizaciones de los cuidados de enfermería establecidas en las normativas del Ministerio de Salud de Nicaragua



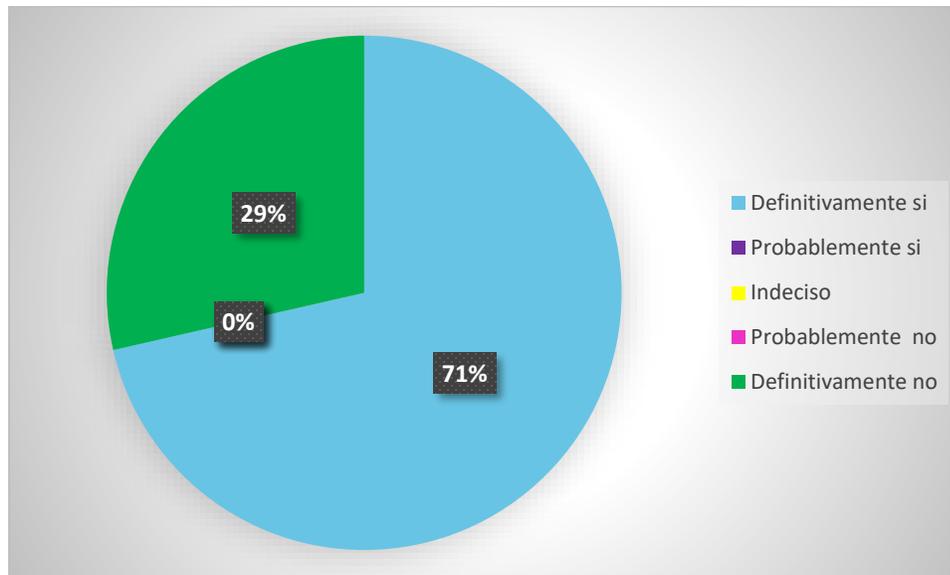
Durante el proceso de atención al paciente, el personal de enfermería debe respetar los derechos de los pacientes aplicando principios éticos, humanísticos y espirituales.



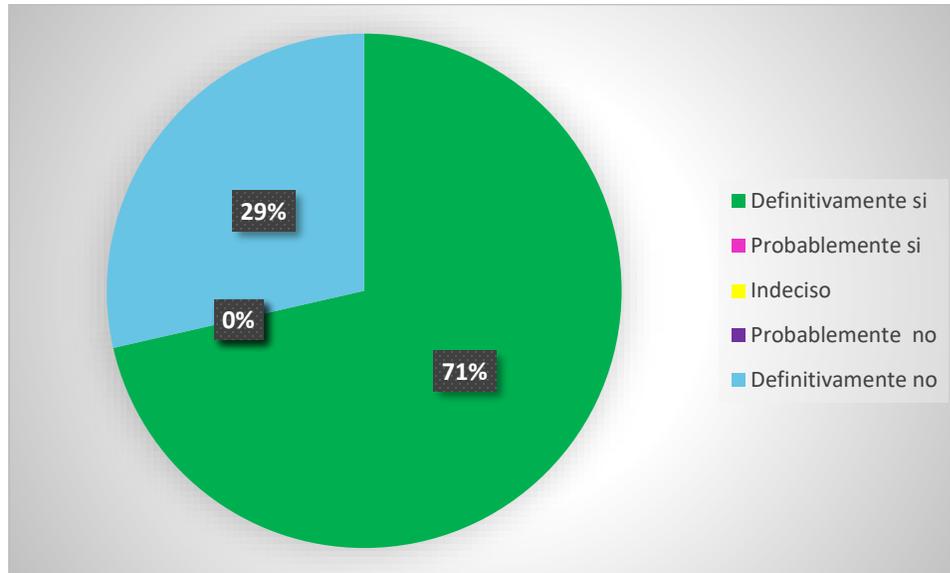
Proceder a atender a un paciente de la siguiente manera: saluda, se presenta, pregunta el nombre, pregunta el motivo de la consulta es desempeñar los conocimientos adquiridos según el código de ética



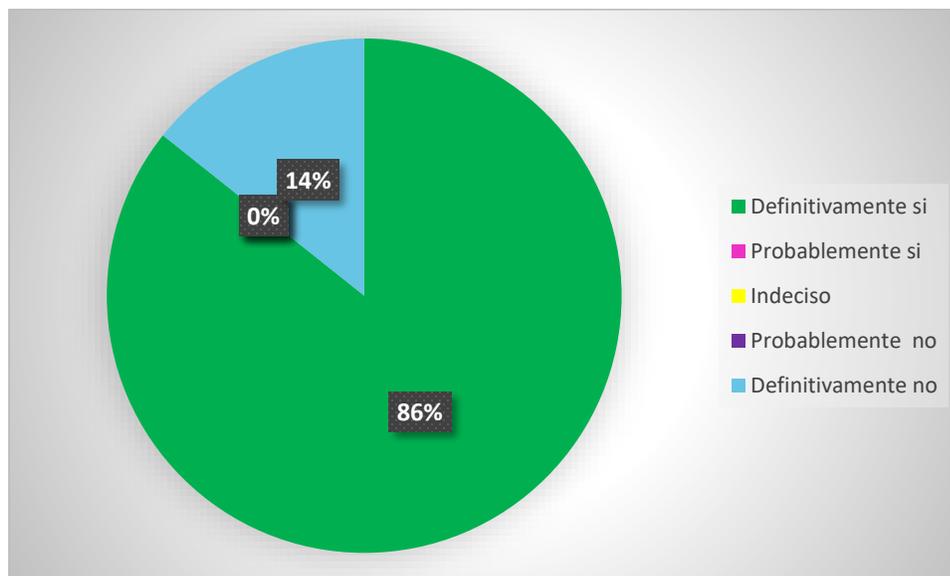
Realizar funciones, administrativas, docentes e investigativas no favorece a la calidad de atención al paciente



No es necesario hacer uso de habilidades intelectuales y tener autoridad suficiente para decidir cómo y cuándo realizará sus actividades durante la atención a los pacientes



Es de carácter obligatorio para el personal de enfermería guardar la información brindada por el paciente de uso exclusivo.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Semanas														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Elaboración de cronograma	X														
Mejorar componentes del protocolo sobre la base de recomendaciones		X													
Validación de instrumento y pilotaje				X											
Pase de campo (recolección de la información)						X									
Análisis de la información							X	X	X						
Elaboración de conclusiones, recomendaciones, bibliografía										X	X				
Primer borrador avances del trabajo (informe final)										X	X				
Redacción de la introducción, justificación, resumen,										X	X				
Redacción informe final												X			

Presentación de trabajo													X		
Entrega manuscrito														X	
Defensa															X

PRESUPUESTO

Cantidad	concepto	Unidad medida	Costo unitario	Costo total
49	Viajes a la institución universitaria y unidad de salud	Córdoba	2,093	2,093
Varios	Alimentos	Córdobas	1500	1, 500
300	Internet para tutorías en línea	Córdobas	300	300
1	Impresión del documento final.	Córdobas	100	100
Total: 3,993				



Solicitud de validación del instrumento

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD

“Luis Felipe Moncada”

Departamento de Enfermería

Lic.

Asunto: Solicito validación de Instrumento de recolección de datos por juicio de expertos.

Presente.

De mi mayor consideración:

Mediante el presente, le saludo cordialmente y a su vez tengo a bien hacer de su conocimiento que, por motivo de rigor metodológico en los trabajos de investigación, se requiere de la Validación de Instrumentos de recolección de datos.

Motivo por el cual le solicito tenga a bien participar como Experto para la validación cualitativa de contenido y así comprobar hasta donde los ítems de dichos instrumentos son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que deseamos medir.

El título del informe final de semanario de graduación: Conocimientos, actitudes y prácticas de estándar de enfermería número 2; Respeto de los deberes y derechos del paciente; al personal de enfermería del Centro de Salud “Nuestra Señora de las victorias” Crucero-Managua 2021. El estudio tiene como objetivo general: Determinar los conocimientos, actitudes y prácticas del estándar de enfermería número dos del personal de enfermería del Centro de Salud “Nuestra Señora de las victorias” Crucero-Managua 2021 con enfoque de estudio cualitativo, cuantitativo, prospectivo, corte trasversal y descriptivo; se establece como sujeto de estudio al personal de enfermería de dicho centro de salud, un universo y muestra de 21 de recursos a someter a estudio.

Esperando que lo solicitado sea aceptado por su persona, me despido de usted reiterándole las muestras de mi deferencia y estima personal.

Atentamente:

Br. Erick Andrés Calero Alemán.

Br. Cinthya Carolina Gaitán.

Br. Xiomara del Socorro Espinoza Lacayo

HOJA DE INSTRUCCIONES PARA LA EVALUACIÓN POR JUECES

Estimado juez, para la evaluación de los instrumentos de recolección de datos, sírvase tener en cuenta los siguientes criterios.

CATEGORÍA
<p>PERTINENCIA</p> <p>Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador de la variable o variables en estudio.</p>
<p>SUFICIENCIA</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la dimensión de ésta.</p>
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.</p>
<p>ESTRATEGIA</p> <p>El método utilizado es el adecuado para el estudio</p>

Los ítems se verifican mediante una estrategia

RELEVANCIA

El ítem es esencial o importante y debe de ser incluido-

Constancia de validación

Yo, _____, con cédula de
identidad N° _____ de profesión
_____, ejerciendo actualmente
como _____, en la institución

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumento (encuesta, cuestionario), para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFI	ACEP	BUEN	EXC
Pertinencia				
Suficiencia				
Claridad				
Coherencia				
Estrategias				
Relevancia				

Observaciones: _____

En Managua, a los ____ días del mes de ____ Del ____

Firma







