

## Maestría en Gerenciamiento Integral de Servicios de Enfermería

Consulte el texto completo de esta tesis escribiendo a [maestria.enfermeria@maimonides.edu](mailto:maestria.enfermeria@maimonides.edu) indicando el título de la tesis y el autor/a.

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Título</b>     | Calidad de cuidado de enfermería desde la percepción del paciente internado. Hospital de gestión descentralizada Dr. Arturo Oñativia. Salta 2020   |
| <b>Autor/a</b>    | Lic. Yapura, Olber   |
| <b>Director/a</b> | MSc. Dr. Valdés Rojas, Juan Celestino  |
| <b>Resumen</b>    | <p>La presente investigación se centra en un estudio no experimental, observacional descriptivo de carácter retrospectivo primer trimestre del 2020, durante el cual se aplicó el cuestionario Care-Q validado al español a una muestra de 111 pacientes para evaluar la percepción sobre la calidad de los cuidados de Enfermería durante su internación, a través de seis subescalas: “Accesibilidad”, “Explica y facilita”, “Conforta”, “Se anticipa”, “Mantiene relación de confianza”, “Monitorea y hace seguimiento” y su relación con el liderazgo de la gestión. Apoyado, a su vez, en una revisión documental de indicadores de gestión en los servicios de Clínica Médica Sectores de Varones y Mujeres del Hospital Dr Arturo Oñativia. Se registró un predominio de población joven, muchos de ellos con internaciones previas en el servicio; más de la mitad cuenta con cobertura social; se obtuvo una percepción positiva en la atención de enfermería, ubicándola en una escala de evaluación entre medio y alto. Se comprobó la relación entre la buena percepción de satisfacción de los pacientes y los cuidados de enfermería en las escalas analizadas, excepto en la de “Accesibilidad”, que no depende del liderazgo de enfermería. Sin embargo, hay algunos indicadores que se deben mejorar en el servicio, dado que las respuestas fueron de carácter indeterminado y para obtener una calificación de excelencia se debe elevar el nivel de satisfacción de los pacientes.</p> |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Palabras clave</b> | Percepción pacientes, estructura organizacional, atención de enfermería, atención dirigida al paciente, evaluación del acceso y la calidad de atención de salud. |
|-----------------------|--|