



## CLÍNICA

### INFORMACIÓN AL USUARIO SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA.

INFORMATION TO THE USER ON THE PROCEDURES REALIZED BY THE PERSONNEL OF NURSERY.

\*Cervantes López, M. E., \*Quintero López, A. I., \*Rosales Temblador, M. A., \*Solís Coronado, J., \*Zendejas Valenzuela, L. E. \*\*Oliva Cristerna, W.

\*\*Alumnas de X Curso Postécnico de Enfermería en Administración y Docencia. \*\*Enfermera Administradora y Docente. Hospital General Regional Nº 1, Culiacán, Sinaloa. México.

Palabras clave: Información, Usuario, Procedimientos, Administración, Medicamentos, Enfermeras.

Key words: Information, user, ministratión, procedures, medicines, nurses.

### RESUMEN

**INTRODUCCIÓN:** El papel del profesional de enfermería comprometido con la excelencia al brindar cuidados competentes de calidad a la población usuaria en las instituciones de salud, le proporcionan información durante los procedimientos que realiza y facilita la aceptación y el cumplimiento del tratamiento.

**OBJETIVO:** Identificar la participación de Enfermería sobre la información que otorga a los usuarios al realizar procedimientos y administración de medicamentos.

**MATERIAL Y MÉTODO:** Estudio descriptivo elaborado en los meses de Agosto y Septiembre de 2004, el tamaño de la muestra fue de 43 usuarios adultos hospitalizados en los servicios de Medicina Interna, Ginecología y Cirugía, en los turnos matutino y vespertino del Hospital General Regional Nº1 del IMSS. La información se recolectó a través de una entrevista directa al usuario con un formulario estructurado con 16 ítems de opción múltiple, utilizando para su medición las categorías siempre, algunas veces, nunca y no aplica, el contenido del instrumento fue validado por expertos. Para el análisis de los resultados se utiliza frecuencia y porcentaje.

**RESULTADOS:** La enfermera participa dando información en los siguientes procedimientos: toma de signos vitales siempre 77%, resultado de los signos vitales siempre 68%; venopunción siempre 79%, cuidados de la venopunción siempre 74%; procedimiento de curaciones siempre 49%, signos de alarma de la lesión siempre 30%; administración de

interacciones y contraindicaciones siempre 39%.

**CONCLUSIONES:** Los resultados obtenidos reflejan que la enfermera informa a los usuarios en los procedimientos que realiza siempre en un 43%, en el servicio que menos informa es cirugía y el que más informa es ginecología.

## ABSTRACT

**INTRODUCTION:** The role of the professional of nursery compromised with the excellence on giving care competent of quality to the population user in the institutions of health is to provide information during the procedures that it realizes, and facilitates the acceptance and the fulfilment of the treatment.

**OBJETIVE:** To identify the participation of nursery on the information that grants the users on having realized procedures and ministrations of medicines.

**MATERIAL AND METHOD:** Descriptive study elaborated in August and September 2004, the size of the sample was 43 adults users, in the services of internal medicine, gynaecology and surgery, in the shifts morning and vespertine of the Hospital General Regional N°1 of IMSS. The information was gathered across a direct interview to the user by a constructed form with 16 items of multiple options, using for its measuring the categories: always, sometimes, never and doesn't apply, the content of the instrument was validated by experts. For the analysis is used the arithmetic mean, frequency and percentage.

**RESULTS:** The nurse takes part giving information in them following procedures: capture of vital signs always 77%, results of the vital signs always 68%, venopunción always 79% , Taken care of the venopunción always 74% , ministrations of medicines :medicine name's always 42%, possible allergies , interaction and contraindications always 39% , in the signs of the alarm of the injuries always 30%.

**CONCLUSIONS:** The obtained results reflect that the nurse if it informs the users in the procedures that it realizes, the service that less reports is a surgery and the fact that more it reports it is gynaecology.

## INTRODUCCIÓN

La práctica de la Enfermería exige que la relación de ayuda concretice los encuentros Enfermera-Usuario, exige tener en cuenta la comunicación como un instrumento imprescindible para tomar decisiones en los cuidados, la comunicación como instrumento ético no es una actividad aislada, sino un proceso fundamentado en la concepción del ser humano como persona, buscando en el comportamiento aquello que promueva y mantenga la dignidad inherente de los usuarios como personas; toda relación de ayuda terapéutica comprende también el compromiso terapéutico para dar satisfacción a sus necesidades alteradas por la enfermera en cumplimiento de su responsabilidad profesional. Además es necesario para conseguir una buena alianza terapéutica que los enfermos conozcan los principios bioéticos que guían las acciones y dirigen la práctica del profesional sanitario<sup>1</sup>.

La licitud del acto está contemplada en el principio de no maleficencia, que se refiere a

evitar el daño en la praxis, en no producir, en la relación sanitario-paciente, lesiones en la integridad del paciente que no sean estrictamente terapéuticas; así también el principio de beneficencia pretende que la actuación del profesional sanitario sea beneficiosa para su paciente. Hay que obrar buscando el bien del enfermo en términos terapéuticos. La relación enfermera/o-paciente se sustenta en una estructura jurídica del derecho común (civil-penal) contemplada en el código deontológico<sup>1</sup>.

Peplau contempla el modelo de Enfermería como una serie de pasos secuenciales que se centran en las interacciones terapéuticas, avanza, desde lo genérico a lo específico, en la recogida de datos hasta la clarificación de problemas y se vale de instrumentos básicos como la Observación, Comunicación y Registro. Describe el papel docente de la enfermera como una combinación de todos los papeles; la enseñanza instructora consiste mayormente en dar información. Define a la enfermería como un proceso significativo, terapéutico e interpersonal. La enfermera es un instrumento educativo<sup>2</sup>.

Una de las funciones del profesional de enfermería es la enseñanza de pacientes, la enfermera nunca debe suponer que como el paciente es bien educado y quizá incluso un profesional sanitario, sabe todo lo que desea o necesita conocer en relación con pruebas y procedimientos<sup>3</sup>.

En la administración general del medicamento, durante el desarrollo de la técnica se considera como una norma trasladar el o los medicamentos a la unidad clínica, previa identificación del paciente y explicación del procedimiento, y su fundamentación científica es que la actitud del personal de enfermería influye en la aceptación o rechazo de los medicamentos<sup>4</sup>.

En la enseñanza de pacientes encontrará que muchas de las necesidades de sus enfermos corresponden a los conocimientos que habrá de obtener, ésta es la necesidad que expresan con mayor frecuencia. Desean saber qué les está sucediendo, para qué son las pruebas y los exámenes<sup>4</sup>.

En el instructivo de operación para los servicios de enfermería en hospitalización del Instituto Mexicano del Seguro Social, en la descripción de los procedimientos incluidos en la investigación está como una instrucción de operación que la enfermera explique y oriente al paciente respecto al procedimiento a realizar y la razón de éste<sup>5</sup>.

La existencia de recomendaciones para mejorar la atención que corresponde dar a cada integrante del equipo de salud es señalada en manuales, normas y políticas institucionales, en lo que respecta a la actuación de enfermería; se menciona que la enfermera se comunica y dirige con amabilidad, informa con lenguaje claro y sencillo los cuidados que se proporcionan, entendiendo que esta información favorece un ambiente de confianza para que el Usuario exprese sus dudas, sentimientos y emociones, respetando los límites de las atribuciones y responsabilidades que tiene la Enfermera para con el Usuario, respetando los valores culturales, ideológicos y capacidad para percibir, pensar y decidir sobre su tratamiento y cuidados una vez informado<sup>6</sup>. Es por eso que la Enfermera debe actuar basándose en los principios éticos que rigen su práctica profesional, conociendo, adaptando, aplicando y difundiendo los deberes y responsabilidades contenidos en el código de ética para las Enfermeras y Enfermeros en México, favoreciendo y fomentando los valores éticos y sociales de la profesión. Si se siguen estas recomendaciones se puede prevenir insatisfacción del cuidado de Enfermería, inconformidades y denuncias, mala atención al Usuario, rechazo de los Usuarios a los procedimientos y mala comunicación con el usuario y familiar o personal de la salud<sup>6</sup>.

procedimientos generales y específicos, establecidos en el cuidado integral del Usuario, realiza técnicas, administración de medicamentos desde el punto de vista institucional<sup>7</sup>, pero también informa explicando el objetivo de la medicación o el procedimiento, utilizando un lenguaje que el Usuario pueda comprender, ya que la información facilita la aceptación y el cumplimiento del tratamiento<sup>8</sup>.

Consultando la literatura, encontramos un trabajo de investigación realizado en Lima, Perú, por Príncipe Cahuana, Ana Isabel titulado "Nivel de Satisfacción de la Usuaría con aborto incompleto sobre la atención integral que brinda la Enfermera en el Instituto Materno Perinatal", noviembre de 2002, donde obtienen como resultado un porcentaje significativo (24%) de usuarias que tienen un nivel de satisfacción bajo relacionado principalmente porque no se brinda una información, educación completa y entendible sobre el procedimiento, la técnica, y sólo se limitan a la realización del procedimiento, mas no brindan información adecuada<sup>9</sup>.

El papel del profesional de Enfermería está ampliamente comprometido con la excelencia al brindar cuidados competentes de calidad a la población Usuaría en las instituciones de salud, entendiéndose por calidad como la define Donabedian en 1980: equilibrio de los beneficios a la salud y los perjuicios a los pacientes, descrita ésta en términos de efectividad, beneficios y daños, o lo adecuado de la atención<sup>10</sup>.

## MATERIAL Y MÉTODO

Se realizó una encuesta descriptiva en usuarios adultos de ambos sexos que tenían indicados los procedimientos evaluados y estaban hospitalizados en los servicios de Medicina Interna, Cirugía y Ginecobstetricia del turno Matutino y Vespertino, del Hospital General Regional N°1 en los meses de Agosto a Septiembre de 2004. Se incluyeron usuarios adultos de ambos sexos con 24 horas hospitalizados, que pudieron proporcionar información verbal, que desearon participar; se excluyeron usuarios con alteraciones neurológicas y que no se encontraron en el momento de la aplicación de la encuesta, que no se les realizaron procedimientos y/o no tenían medicamentos indicados.

La encuesta se realizó para explorar la información otorgada por el personal de Enfermería al usuario antes de iniciar la realización del procedimiento y la administración de medicamentos.

El tamaño de la muestra fue de 43 usuarios hospitalizados de ambos sexos, el tipo de muestreo fue no probabilístico.

Se recolectó la información a través de un cuestionario previamente estructurado con 16 ítems, el cual se validó por tres rondas de expertos, compuestos por personal de Enfermera General de los servicios involucrados, siendo una Enfermera de cada servicio; en la segunda ronda, se adjuntó para validar el instrumento la Enfermera Jefe de piso para validarlo con la guía de verificación y finalmente se agregó la Subjefe de Educación de enfermería y técnicos de la salud; se aplicó una prueba piloto a usuarios ajenos al área de estudio. Al realizar la prueba piloto se agregó la columna **no aplica** ya que los resultados nos reportaban cifras exclusivas de pacientes diabéticos con enfermedades pulmonares, lo cual no es el propósito del estudio.

La técnica para la medición de la información que otorga la enfermera al usuario en la realización de los procedimientos y administración de medicamentos fue: siempre cuando informó durante la realización de todos los procedimientos; algunas veces cuando en

ocasiones otorgaba información; nunca cuando se concretizaba solamente a realizar el procedimiento y **no aplica**.

Para llevar a cabo la recolección de la información se acudió a la unidad del Usuario, utilizando la entrevista directa, se aplicó al usuario que se le realizó algún procedimiento y administración de medicamentos. Las variables de interés fueron: participación de enfermería sobre la información que otorga a los usuarios al realizar los procedimientos: toma de signos vitales, glicemia capilar, venopunción, aspiración de secreciones, fisioterapia pulmonar, nebulizaciones, curaciones y administración de medicamentos. La definición operacional de las variables fue la información que otorgó la enfermera a los usuarios en relación a los procedimientos realizados a cada uno mediante el proceso de comunicación oral; en relación a los signos vitales es la información que otorga sobre la temperatura, pulso, tensión arterial y respiración; venopunción fue definido como la información otorgada cuando se realiza la punción de una vía intravenosa para introducir al torrente circulatorio medicamentos o soluciones intravenosas; aspiración de secreciones se definió como la información que brinda la enfermera sobre las acciones que realiza para mantener libre de secreciones las vías aéreas; fisioterapia pulmonar se definió como la información que otorga a las acciones realizadas para facilitar la remoción de las secreciones; nebulizaciones se definió como la información que brinda la enfermera al usuario sobre la administración de oxígeno y sustancias fluidificantes mediante un nebulizador ultrasónico; curaciones se definió como la información que brinda la enfermera al usuario en relación a las acciones asépticas efectuadas en una lesión para realizar lavado mecánico y aplicar sustancias asépticas o medicamentosas, y por último administración de medicamentos se definió como la información otorgada por enfermería al usuario en el procedimiento por medio del cual se proporcionan elementos terapéuticos al organismo humano por diferentes vías.

Se solicitó consentimiento informado de manera verbal al enfermero jefe de piso encargado de los servicios y consentimiento informado a las enfermeras encargadas de la atención y a los usuarios antes de la aplicación de la encuesta.

El análisis de los datos se realizó a través de estadística descriptiva utilizando frecuencias y porcentajes.

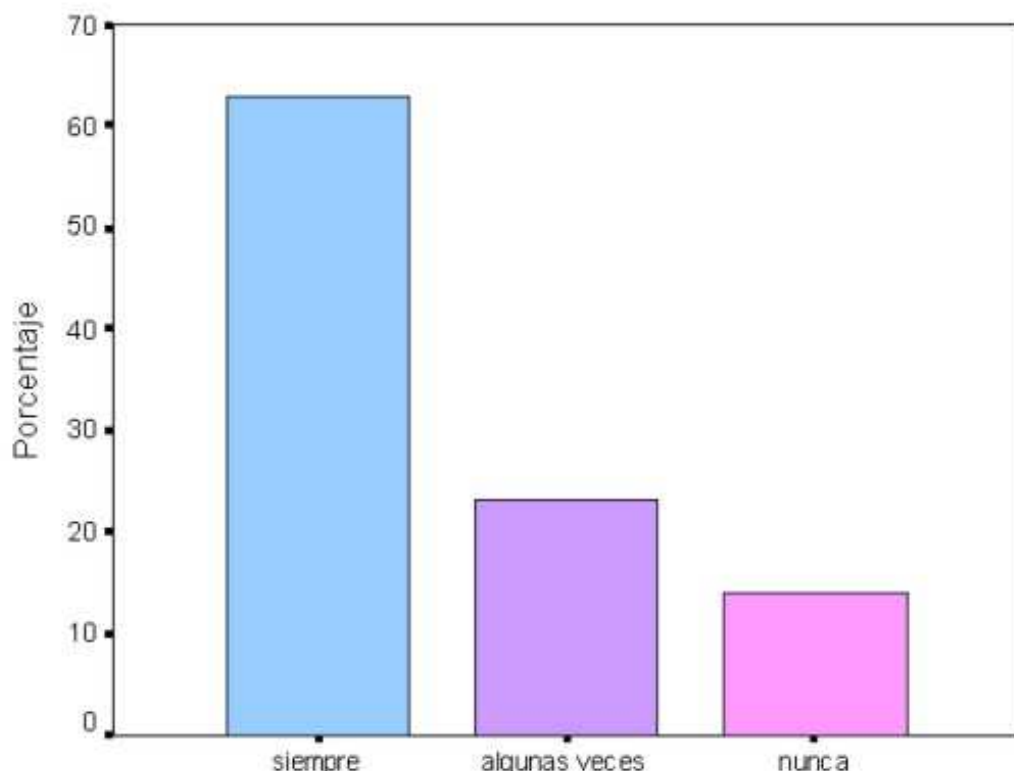
Para el desarrollo de la investigación se solicitó permiso a la Jefatura de Enfermería, mediante memorandum emitido por parte de la Coordinación Clínica de Educación e Investigación en Salud, autoridad formal normativa donde recae la responsabilidad de los alumnos en formación, otorgándose el permiso y las facilidades para la realización, no encontrándose objeciones éticas.

Los recursos humanos, materiales y financieros estuvieron a cargo de los autores de este trabajo de investigación.

## **RESULTADOS**

La población estudiada fue de 43 usuarios hospitalizados encontrando que la información otorgada por el personal de enfermería fue la siguiente: en el procedimiento de toma de signos vitales, se encontró información sobre el procedimiento: siempre 77% (Fig. 1), información sobre el resultado de los signos vitales siempre 68%.

**Figura 1.- Información al usuario sobre el procedimiento de toma de signos vitales**



**Fuente:** Encuesta aplicada a 43 usuarios del Hospital General Regional N° 1

En el procedimiento Glicemia capilar información sobre el procedimiento, siempre: 30% y en relación con el resultado se encontró siempre: 19%.

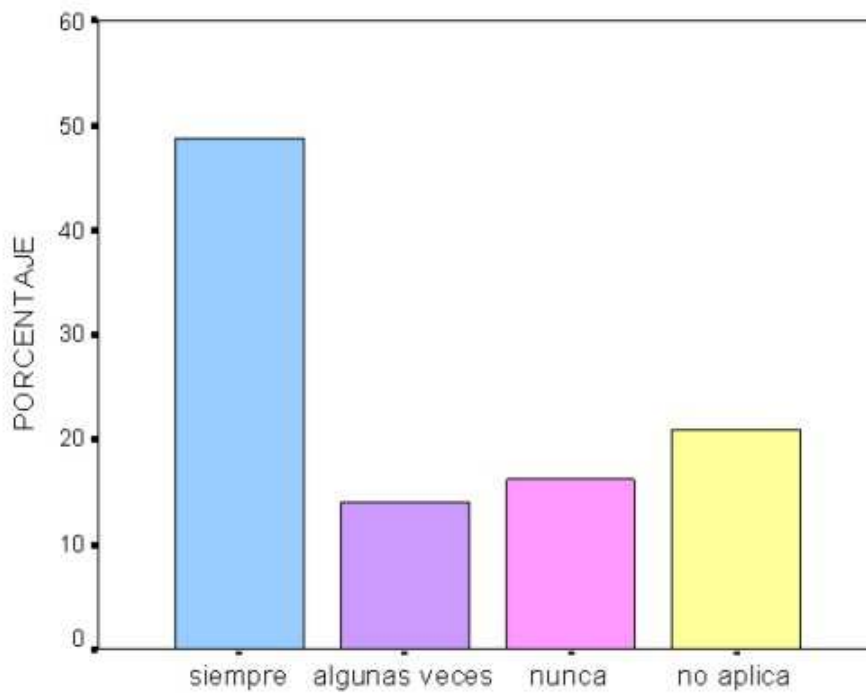
Asimismo en el procedimiento de Venopunción se encontró información sobre el procedimiento, siempre: 79% y en lo relacionado al cuidado de la misma se encontró siempre: 74%.

Referente a nebulizaciones se encontró información otorgada solamente sobre el procedimiento: siempre 7%.

La información que otorga la enfermera en aspiración de secreciones lo hace en relación al objetivo siendo siempre 5%.

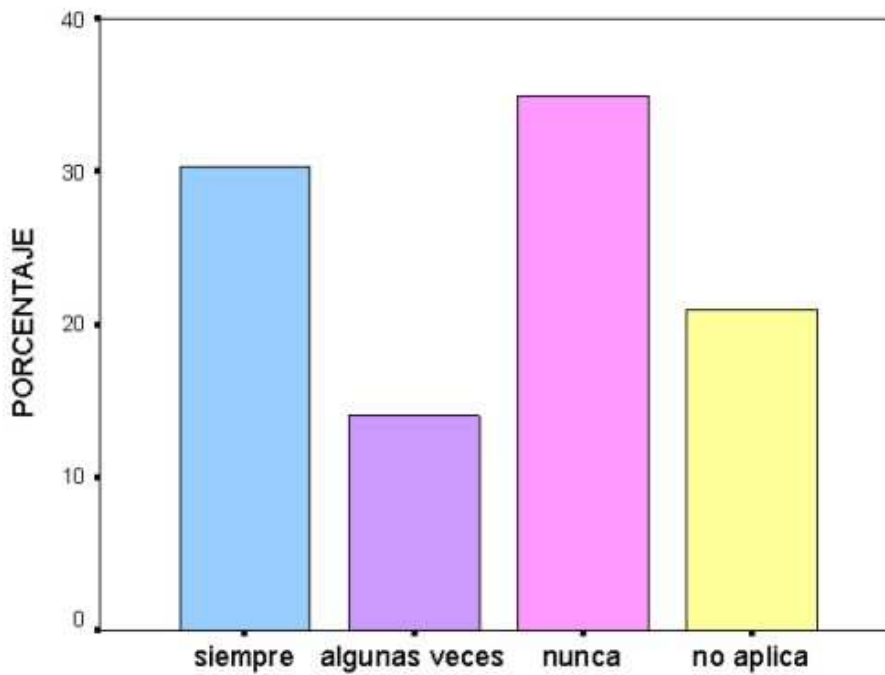
En lo relacionado al procedimiento de curaciones se encontró siempre: 49% (Fig2) y se otorgó información sobre los signos de alarma de la lesión, siempre: 30% (Fig3).

**Figura 2.- Información al usuario sobre el procedimiento de curaciones**



**Fuente:** Encuesta aplicada a 43 usuarios del Hospital General Regional N° 1

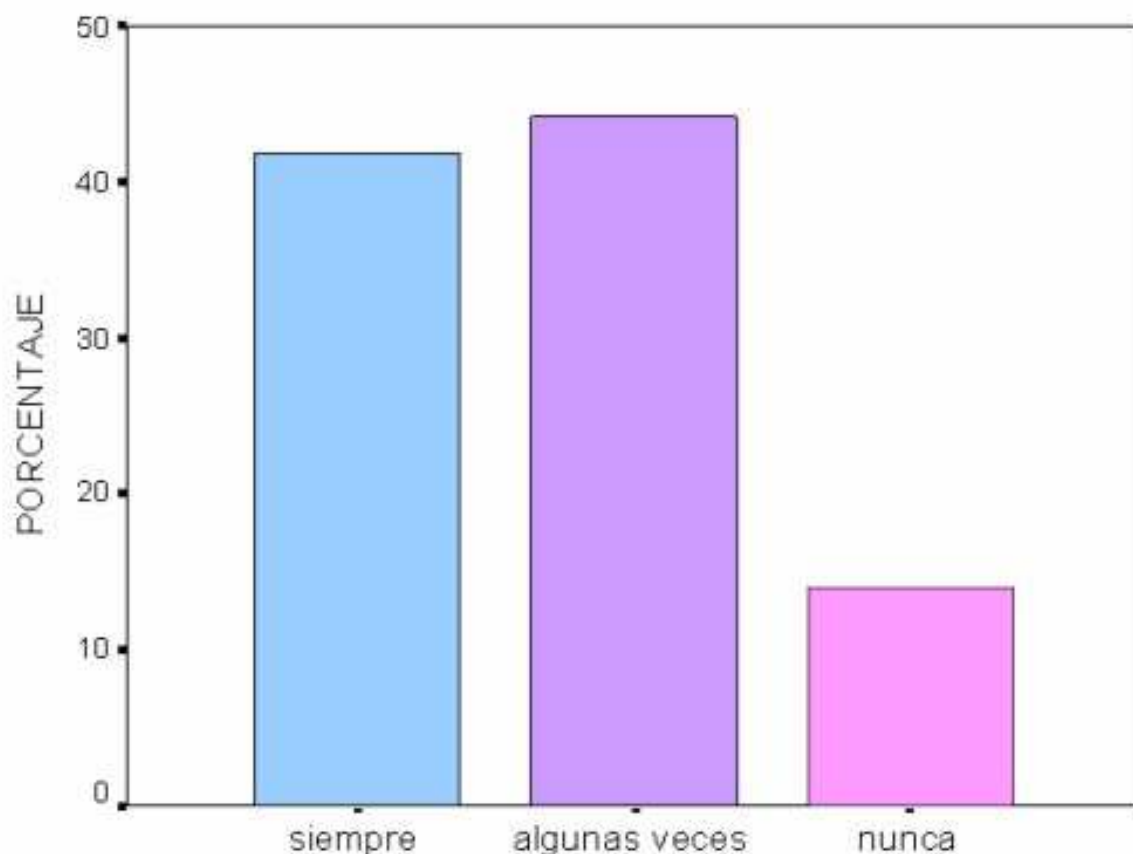
**Figura 3.- Información al usuario sobre los signos de alarma de la lesión.**



**Fuente:** Encuesta aplicada a 43 usuarios del Hospital General Regional N° 1

La información otorgada sobre administración de medicamentos se encontró información sobre el nombre de medicamento: siempre 42% (Fig 4), se otorgó información sobre las posibles alergias, interacciones y contraindicaciones: siempre: 39% (Fig 5).

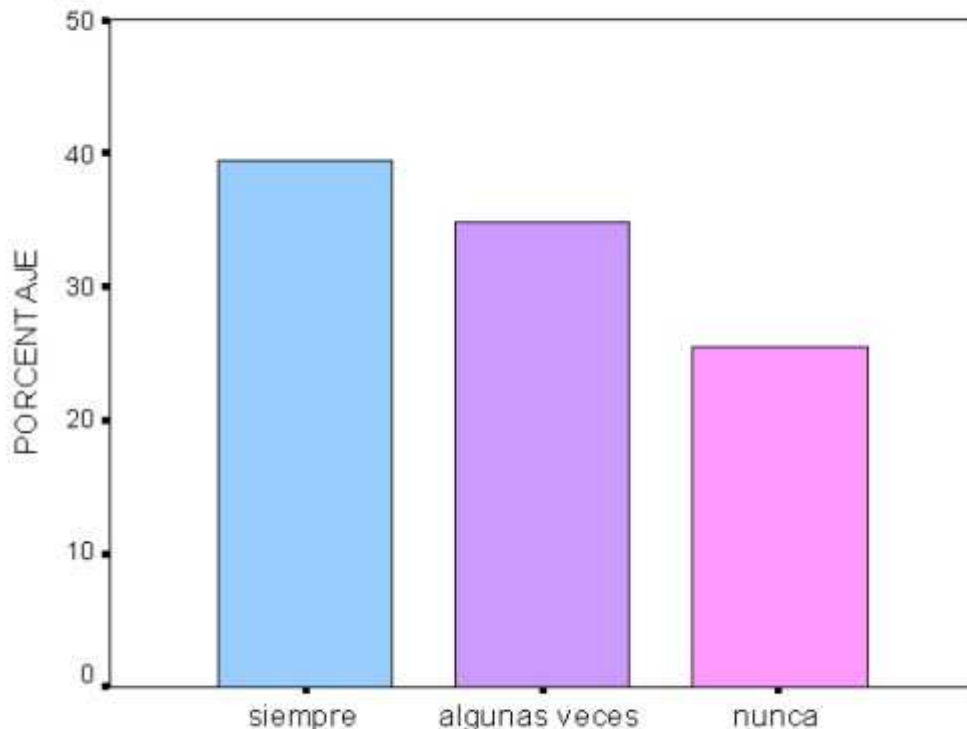
**Figura 4.- Información al usuario sobre el nombre del medicamento**



**Fuente:** Encuesta aplicada a 43 usuarios del Hospital General Regional N° 1



**Figura 5.- Información al usuario sobre posibles alergias, interacciones y contraindicaciones de los medicamentos ministrados**



**Fuente:** Encuesta aplicada a 43 usuarios del Hospital General Regional N° 1

Asimismo se encontró que la información otorgada en los diferentes procedimientos fue: Algunas Veces en el procedimiento de toma de signos vitales con un 16%; resultado de las cifras de los signos vitales 23%; procedimiento de curaciones 14%, signos de alarma de la lesión 14%; nombre del medicamento 44%; posibles alergias y contraindicaciones 35%.

Donde se encontró que Nunca le informa la enfermera fue: resultado de las cifras de signos vitales 14%; procedimiento de curaciones 16%; signos de alarma de la lesión 35%; nombre del medicamento 14%; posibles alergias, interacciones y contraindicaciones 26%. La enfermera informa siempre en todos los procedimientos un promedio de 43% y en relación a la información de la enfermera al usuario por servicio: en Ginecología se le informa siempre 15.52%; en Medicina Interna siempre 15.26% y en Cirugía siempre 12.20%.

## DISCUSIÓN

La información que otorga el personal de enfermería a los usuarios permite el aprendizaje en el enfermo y a su vez la corresponsabilidad en el tratamiento durante el proceso de hospitalización, así como favorece la relación enfermera-usuario desde una perspectiva ética, ya que se establece una relación de ayuda por parte del profesional de enfermería, el cual además de otorgar el cuidado enfermero, durante su ejercicio requiere que brinde educación para la salud así como también capacitación o instrucción al usuario y familia para que contribuyan en el desarrollo de la terapéutica administrada o los procedimientos realizados. También con esto se logra el cumplimiento de la normatividad institucional en lo relacionado a otorgar información al usuario antes de iniciar el procedimiento. Es importante

enfermera, siendo esto una situación de alerta ya que la realización de procedimientos se realiza durante las 24 horas del día que se encuentran los enfermos hospitalizados y todos tienen mínimo un procedimiento a realizar de los que fueron motivo de este estudio.

## CONCLUSIONES

Podemos inferir que la enfermera siempre otorga información en un buen porcentaje durante los procedimientos realizados en cuanto a la secuencia del procedimiento, aunque no siempre otorga la información sobre el objetivo del mismo, sin embargo se debe elevar la cantidad y calidad de intervenciones (información otorgada) estableciendo confianza y consolidando la relación enfermera-usuario a través del cumplimiento de los objetivos, evitando afirmaciones o conductas que podrían convertirse en barreras para la comunicación; así como también satisfacer las necesidades de información del usuario que es esencial en la calidad de atención de enfermería. Lo cual implica un compromiso del personal directivo de la institución para que implemente estrategias mediante la supervisión, asesoría y capacitación para mejorar la práctica profesional y lograr la calidad en la atención de enfermería.

Podemos comparar los resultados con el único estudio de investigación encontrado en relación a la información que otorga la enfermera sobre el procedimiento al usuario, aunque el abordaje del estudio era ver el nivel de satisfacción de la usuaria sobre la atención integral que brinda la enfermera, y se encontró que un 24% tiene un nivel de satisfacción baja relacionado porque no se brinda información, educación completa y entendible sobre el procedimiento y la técnica así como la identificación de signos de alarma de las acciones de enfermería; por lo que podemos inferir que la información que se brinda en este hospital por el personal de enfermería el resultado siempre fue el más elevado(43%).

## REFERENCIAS

1. Pastor-García LM, Manual de Ética y Legislación en Enfermería, Madrid, España: Mosby-Doyma, 1997: p-34,37, 100,162.
2. Marriner Ann et al, Modelos y Teorías en Enfermería, Madrid, 2ª ed España: Mc Graw-Hill Interamericana, 1999: p- 327-329.
3. Du-Gas B.W, Tratado de Enfermería práctica, 4ª ed. México, DF: Mc Graw- Hill Interamericana, 2000: p- 145-147, 589.
4. Rosales Barrera S, Reyes Gómez E, Fundamentos de Enfermería,2ª ed. México, El Manual Moderno,1999: p-345.
5. Dirección de Prestaciones Médicas, Instructivo de operación para los servicios de hospitalización, IMSS, 2004: p-137.
6. Revista de Enfermería, Recomendaciones para mejorar la Práctica de Enfermería. IMSS, 2003:112:115-116.
7. IMSS-SNTSS Contrato Colectivo de Trabajo 2001-2003, México DF: Talleres Gráficos de México2001.
8. Kozier B,Erb G,Blais K, Wilkinson JM, Fundamentos de Enfermería 5ª ed

Cartagena, Madrid: Mc Graw-Hill Interamericana, 1999: p- 1376.

9. <http://sisbib.unmsn.edu.pe/BibvirtualData/Tesis/Salud/principe-ca/Resu-disc.pdf>

10. Kozier B, Erb G, Blais K, Wilkinson JM, Fundamentos de Enfermería 5ª ed Cartagena, Madrid: McGraw-Hill Interamericana, 1999: p-468

ISSN 1695-6141

© [COPYRIGHT](#) Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia