

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO

FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y CIENCIAS DE LA SALUD

LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

TALLER DE INVESTIGACIÓN EN ENFERMERÍA

TEMA: “PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE GENDARMERÍA RESPECTO DEL
CUIDADO QUE DESARROLLA EL EQUIPO DE SALUD DEL ESCUADRÓN 41 EN LA
CIUDAD DE COMODORO RIVADAVIA, 2023”.

TUTORA: Lic. GLORIA HERRERA

PRESENTADO POR:

Yonathan Alejandro Torres

Comodoro Rivadavia - Chubut, 11 de diciembre de 2023.

AGRADECIMIENTO

Disciplina y perseverancia; dos palabras que marcaron para siempre mi camino transitado hasta el día de hoy, y por ello, con alegría y felicidad puedo decir ¡si se puede!; es necesario aclarar que desde mi temprana edad me crié sin padre y sin madre todos estos años; donde las esperanzas y los sueños son inalcanzable, pero todo, todo depende de la convicción de uno mismo.

Agradecer a todos aquellos que fueron parte del recorrido en esta etapa de objetivo logrado, porque sin ello, nada podría resultar lo mismo.

En primer lugar, a Dios, donde las fuerzas, la fe, las esperanzas fueron de Él.

En segundo lugar, a mi pareja Daiana Evelyn Parodi, una persona extraordinaria, paciente, segura, alegre, amable, donde en los momentos de declive, estuvo ahí para decir, te acompaño, en que te ayudo, como puedo apoyarte para que continúes, dándome ese plus de fuerza para continuar sin abandonar el objetivo a largo y corto plazo, porque esa es la realidad. Tener a alguien que esté a tu lado brindándote lo necesario para lograr lo que uno desea, eso sí que total agradecimiento a ella. Con un abrazo y un beso, gracias.

En tercer lugar, a la jefatura del Escuadrón 41, comodoro Rivadavia, Cte Pr Marcelo Fabián, Cramis y Cte Gabriel Horacio, Andruscezen, por ser parte de este camino, permitiendo que pueda realizar sin dificultad laborales, la carrera de la Licenciatura en enfermería; un apretón de mano y total agradecimiento, que Dios acompañe sus vidas y a sus familias en todo momento.

En cuarto lugar, a una persona que fue parte sin lugar a duda, mi encargado del Escuadrón 41, comodoro Rivadavia, Suboficial Mayor Demetrio Toffoletti, una persona eficiente, honesto, carácter, donde sin su apoyo, hoy no sería lo mismo, por eso, agradezco las veces que hemos realizado los turnos operativos para poder estar enfocado en mi carrera y en mis días laborables. Extiendo mi mano y con un cálido abrazo, dejando saber mi total agradecimiento.

En quinto lugar, a mi jefe de área médica, 2do Cte José Francisco, Chalup, permitiendo que en cada situación que necesitaba, me quede tranquilo, enfocado en la carrera. Un total agradecimiento y abrazo enorme.

Para finalizar, agradecer en especial a las docentes Gloria Herrera (tutora de mi desarrollo de investigación), a la docente Verónica Vulchusich y a la docente Silvina Rosales; donde formaron parte exclusiva de este camino recorrido, con una tarea difícil de transitar ya que ponen todo el empeño, el esmero y la paciencia para que cada profesional pueda culminar con su carrera. Sin ir más lejos, destacar a cada una de las docentes nombradas, dejando en mano de Dios sus vidas, sus familias, y que sus caminos siempre sean bendecidos en todo momento. Un abrazo y muchas gracias.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	.5
INTRODUCCIÓN	.6
CAPÍTULO I	.7
DIMENSIÓN EPISTEMOLÓGICA	.7
• 1.1 Área Temática.....	.7
• 1.2 Línea de Investigación.....	.7
• 1.3 Objeto Problema.....	.9
• 1.4 Preguntas al OP.....	.9
• 1.5 Fuente.....	.9
• 1.6 Estado del arte.....	10
• 1.7 Marco referencial conceptual teórico.....	15
• 1.8 Objetivos.....	20
• 1.9 Relevancia Académica.....	20
CAPÍTULO II	21
DIMENSIÓN DE LA ESTRATEGIA GENERAL.....	21
• 2.1 Tipo de Diseño.....	21
• 2.2 Población de Estudio.....	21
• 2.3 Selección de Muestra/caso.....	21
• 2.4 Criterio de Selectividad.....	21
• 2.5 Aspectos Éticos y Bioéticos.....	22
CAPÍTULO III	23
DIMENSION DE LAS TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS GENERAL.....	23
• 3. Mapeo/Cartografía social.....	23
• 4. Técnicas de Recolección de Datos.....	23
• 4.1. Entrevistas.....	23
• 4.2. Codificación de los informantes.....	24
• 5. Matriz y análisis de datos.....	25

- 6. Categorías y convergencias de análisis.....51
- 7. Interpretación.....52
- 7.1. Recontextualización.....55

CONCLUSIÓN..... 57

BIOGRAFÍA..... 58

ANEXOS..... 60

RESUMEN

El presente desarrollo de investigación, es de tipo cualitativo descriptivo, que tiene objetivo conocer y comprender cuál es la percepción del personal de Gendarmería, en relación al fenómeno de investigación, teniendo como objeto problema “*Percepción del personal de Gendarmería Nacional respecto al cuidado que desarrolla el equipo de salud del escuadrón 41, comodoro Rivadavia, 2023*”. La población de estudio es el personal de gendarmería con una muestra de 5 integrantes que conforman el equipo de salud. La investigación se realizó bajo teorías y artículos relacionados al objeto problema para lograr un mejor alcance ante este desarrollo. Asimismo, la recolección de datos fue realizada bajo entrevista semiestructurada, obteniendo un total de 16 preguntas, con 16 categorías, dando lugar a tres convergencias finales de análisis; siendo éstas informaciones claves para poder comprender la percepción del personal de gendarmería. Se puede decir que el objeto problema investigado, tiene muchos aspectos que sirven para cualquier institución de salud, ya que en ellas se ven reflejados aspectos que tienen que ver directamente con el cuidado que desarrolla el personal de salud dentro de cada espacio hospitalario y no solamente mejorando el sector sanitario, sino también alcanzando niveles de atenciones de calidad.

SUMMARY

The present research development is of a qualitative descriptive type, which aims to know and understand the perception of the Gendarmerie personnel, in relation to the research phenomenon, having as its object the problem “*Perception of the National Gendarmerie personnel regarding the care they develop the health team of the 41st squadron, Commodore Rivadavia, 2023.*” The study population is the gendarmerie personnel with a sample of 5 members who make up the health team. The research was carried out under theories and articles related to the problem object to achieve a better scope for this development. Likewise, data collection was carried out under a semi-structured interview, obtaining a total of 16 questions, with 16 categories, giving rise to three final convergences of analysis; This information being key to understanding the perception of gendarmerie personnel. It can be said that the problem object investigated has many aspects that are useful for any health institution, since they reflect aspects that have directly to do with the care that health personnel develop within each hospital space and not only improving the health sector, but also achieving levels of quality care.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación realizado para la cátedra de Taller de Investigación en Enfermería, de la Universidad de la Patagonia San Juan Bosco de la ciudad de Comodoro Rivadavia, tiene como objetivo generar una guía de aprendizaje que nos permita a los estudiantes del 5to año de la licenciatura de enfermería adquirir y aplicar los conocimientos respecto a los fundamentos del proceso investigativo, así como la aplicación y desarrollo de sus dimensiones.

El desarrollo de la misma se aplicará desde un enfoque cualitativo sobre la percepción del personal de gendarmería respecto del cuidado que desarrolla el equipo de salud del escuadrón 41 en la ciudad de Comodoro Rivadavia, Chubut, 2023; a fin de detallar las experiencias vividas por parte del personal familiar, retirado, pensionado y en actividad sobre ese cuidado que brinda el equipo de salud.

El desarrollo y los resultados de esta investigación nos dará la posibilidad de conocer en gran medida cómo se percibe el cuidado que desarrolla el equipo de salud del Escuadrón 41 para con el personal de Gendarmería Nacional. Ésto nos permitirá poder redireccionar en el futuro acciones que permitan realizar algunos cambios, reestructurar los servicios, mejorar los integrantes del equipo de salud en base a sus tareas y cuidados a brindar; y además, fomentar el apoyo social por parte del equipo de salud para con el personal de gendarmería y poder actuar de manera positiva ante la perceptibilidad del personal de Gendarmería Nacional.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN EPISTEMOLÓGICA

1.1 ÁREA TEMÁTICA.

La salud es un tema importante dentro del territorio argentino, por ello, cada uno de los sistemas de salud deben contar con una alta calidad de cuidado hacia el personal o usuario que requiera de esa atención. Por lo tanto el cuidado que debe brindar el equipo de salud debe de ser holístico e integral, cumpliendo con cada aspecto que sea necesario para asistir de manera genuina a la comunidad. Hablar de cuidado del equipo de salud implica relacionar a terceros o usuarios que consumen el servicio y para describir el cuidado es necesario utilizar la perceptibilidad de los usuarios.

Jean Watson, Teórica contemporánea, quien además se desempeñó como académica en la Escuela de Enfermería De la Universidad de Colorado y fundadora de uno de los Centros de Cuidados Humanizados, reconoce que el cuidar es parte fundamental del ser y es el acto más primitivo que un ser humano realiza para efectivamente llegar a ser, este ser es un “ser en relación a otro que lo invoca, este llamado desde el otro, es la base fundadora del cuidado.

Para comprender estas relaciones o significados, nos enfocaremos en un área específica, la sanidad militar como prestadores de salud hacia el personal de la Gendarmería Nacional. La misma tiene como objetivo velar por el personal de la institución tanto para los retirados, los familiares, los pensionados y el personal efectivo del escuadrón 41 en la ciudad de Comodoro Rivadavia del año 2023, teniendo como eje principal cuidado del personal.

1.2 LINEA DE INVESTIGACION

El personal de enfermería y la gestión del cuidado.

Esta investigación estará centrada en la perceptibilidad del personal de gendarmería sobre las acciones y cuidado que desarrolla el equipo de salud como profesionales de la salud. Neumann (1995), afirmó que el campo perceptivo del cuidador y del cliente debe valorarse y que además la percepción de la enfermera influye en el cuidado que se administra.

La percepción es algo que se da en todo momento, en nuestro día a día, pero, detenernos en el CUIDADO como eje principal sobre lo que brinda el equipo de salud es algo que no muchas veces lo analizamos. Es decir, a cómo trabaja este equipo de salud, o si la empatía es

considerada en la prestación de cuidado del equipo de salud y si el cuidado que brinda el equipo de salud se considera de calidad.

Con la presente investigación se pretende describir, comprender, entender y conocer las experiencias, intentar reunir aspectos relacionados entre lo que se percibe y las diferentes relaciones interpersonales del equipo de salud y su desarrollo de cuidado que brindan a los usuarios y las interacciones del equipo de salud y pacientes.

Schmidt, H. E. (2017). Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. *Cuidado y salud: Kawsayninchis*, 3(1), 239-248.

https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421/1316

Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-lima.

En este artículo de diseño descriptivo correlacional, de método no experimental con enfoque cuantitativo, tiene énfasis en que el cuidado que brinda el profesional no necesariamente tiene que ser con el accionar o la manipulación de los diferentes elementos que conllevan el acto de cuidar, sino más bien desde otro punto que es la percepción de los usuarios o clientes que requieren un cuidado de salud; cabe mencionar que además de las acciones de enfermería se debe tener en cuenta desde la percepción otros elementos como ser, la confianza que mantiene el profesional con el usuario, la amabilidad, el respeto, la empatía y la comunicación; todo esto hace un conjunto en general que conforman el cuidado. Sin dejar el cuidado como acción de enfermería es necesario conocer la perceptibilidad de los usuarios en relación al cuidado que se brinda porque de ésta depende muchos factores, como ser el prestigio de la institución o establecimiento, los ingresos económicos y sobre todo el equipo interdisciplinario que brinda cuidados de calidad a la sociedad.

Müggenburg, C., Robles, R., Valencia, A., Hernández Guillén, M. D. C., Olvera, S., & Riveros Rosas, A. (2015). Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población mexicana. *Salud mental*, 38(4), 273-280.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v38n4/0185-3325-sm-38-04-00273.pdf>

Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería

En este apartado, se pudo observar que no tiene un método exacto de investigación pero sí utilizaron una entrevista semiestructurada a una población de adultos, que se encontraban orientados y sin ninguna alteración en su conducta. Es importante además de lo que se pretende investigar que en este artículo se han mencionado cuestiones que se relacionan con lo que se intenta investigar sobre la percepción.

El texto está orientado a la comunicación del enfermero para con el paciente, pero hay una serie de situaciones que se dan en la lectura como ser las interacciones que existe entre ambos (enfermero-paciente) y la importante de la comunicación; la comunicación se puede dar de manera verbal y no verbal y, dependientemente de ésta surgen otras cuestiones que tienen que ver con la percepción del paciente; la percepción en cuanto a la empatía de las enfermeras y la sensación de confianza que puedan tener.

Dentro de la comunicación encontramos tres puntos importantes, la primera son las comunicaciones interpersonales que conllevan a la comunicación verbal y no verbales, la segunda comunicación son la interacción que puede haber entre ambos sujetos y la tercera comunicación la empatía donde es una relación terapéutica para cada paciente.

1.3 OBJETO PROBLEMA

Percepción del personal de gendarmería respecto del cuidado que desarrolla el equipo de salud del Escuadrón 41 en la ciudad de Comodoro Rivadavia, 2023.

1.4 PREGUNTAS AL OBJETO PROBLEMA

1. ¿Cómo percibe el cuidado del equipo de salud el personal de gendarmería del escuadrón 41?
2. ¿Cómo observa el personal de gendarmería el cuidado que brinda el equipo de salud?
3. ¿Cómo considera la empatía el equipo de salud para con el personal de gendarmería?
4. ¿Cómo es la calidad de cuidado del equipo de salud del escuadrón hacia el personal de gendarmería?
5. ¿Cuál es el aporte de los distintos integrantes del equipo interdisciplinario de salud sobre el servicio que brinda al personal de Gendarmería?

1.5 FUENTES DEL OBJETO PROBLEMA

El motivo de la presente investigación surge a raíz de una serie de preguntas de ¿cómo es el trabajo del equipo de salud sobre el cuidado que brinda?, pero desde otro punto de vista,

intentando conectar con el personal que recibe ese cuidado por parte del equipo de salud, indagando en cómo lo perciben los mismos.

Esta investigación estará realizada en el área de la sanidad militar del escuadrón 41 de la ciudad de Comodoro Rivadavia en el año 2023 y el personal que la dependen ya sean éstas, familias, pensionados, retirados y en actividad; logrando describir la percepción del personal que recibe la atención por parte del equipo de salud.

1.6 ESTADO DEL ARTE

El presente apartado se dará a conocer algunos artículos de investigación que fueron de importancia para dar comienzo con la investigación.

Pedraja- Rejas, L., Valdes- Gonzalez, G., Riveros-Crawford, I., & Santibañez-Rey, D. (2019). *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile*. Obtenido de *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile*

[PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD EN LA CIUDAD DE ARICA, CHILE: HACIA UN PLAN DE MEJORA \(redalyc.org\)](https://www.redalyc.org/urn/urn:lsid:redalyc.org/urn:lsid:redalyc.org/5212/521200010001)

Percepción de la calidad de servicio de Salud en la ciudad de Arica, Chile.

De acuerdo a la investigación de los autores “**Liliana Pedraja Rejas-, Gonzalo Valdés-González, Ignacio Riveros-Crawford y Diego Santibañez-Rey**” en su investigación “Percepción de la calidad de servicio de salud” que es de tipo exploratoria y descriptiva, con el objetivo de evaluar la percepción de calidad de servicio entregada en el Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani y los cinco centros de Salud familiar de la ciudad de Arica, Chile. En su marco referencial han abordado distintos temas “Calidad”, “Calidad de Servicio”, “Calidad en el servicio de salud”, y la “Medición de la calidad de servicio”.

El origen de la Calidad en el servicio de salud se remonta desde la década de los '80, y haciendo énfasis desde el siglo XX se ha dado un crecimiento vertiginoso por el interés de la Calidad en el servicio de salud.

Para medir la percepción de la calidad de servicio se utilizó el modelo SERVPERF, donde se emplea la medición de percepción a través de cinco dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía, Elementos tangibles y Seguridad.); donde se tomará el Servicio Percibido y la Calidad de Servicio Percibido.

Como resultado, la fiabilidad obtuvo el menor valor lo que resulta preocupante ya que ésta es la principal razón de existencia del servicio y la percepción de los usuarios. Como contraparte, la dimensión que obtuvo la mayor puntuación corresponde a Elementos Tangibles, esto responde a la positiva inversión en infraestructura y mantención desarrollada tanto por los usuarios como los funcionarios de los establecimientos a nivel local en el servicio de salud.

Suárez Lima, Gabriel José, Robles Salguero, Rodolfo Enrique, Serrano Mantilla, Gonzalo Lenin, Serrano Cobos, Héctor Gonzalo, Armijo Ibarra, Arianna Mishell, & Anchundia Guerrero, Rebeca Esther. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Epub 01 de junio de 2019. Recuperado en 04 de julio de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es.

Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III

En este artículo hace énfasis en la percepción que el personal recibe por parte del equipo interdisciplinario de salud; manifestando la relación que existe entre calidad de servicio sobre la satisfacción del usuario para con el servicio prestado del centro de atención y la calidad de resultado entre la expectativa y los resultados del servicio a brindar.

La calidad como para darle sentido, es un conjunto de métodos, principios y estrategias con el único fin de promover mayor satisfacción al cliente, mediante la integración de los esfuerzos realizados para mejorar la calidad de servicio que ofrece la organización.

Ramirez Sanchez, T., Najera Aguilar, P., & Nigenda Lopez, G. (1 de febrero de 1998). *scielo*. Obtenido de Percepción de la Calidad de los servicios de Salud en México: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>

Percepción de la calidad de atención de los servicios de Salud en México

En cuanto a percepción, se trataron varios aspectos a medir mediante distintas dimensiones la calidad de servicio que brinda el equipo de salud en las entidades de servicios públicos de la ciudad de México. Desde hace mucho tiempo la percepción por parte de los usuarios que utilizan los servicios de salud ha sido enriquecedor a la hora de obtener resultado ya que mediante éstas, se puede mejorar distintos aspectos que brinda el establecimiento, ya sean, calidad de cuidado, calidad de infraestructura, calidad de atención primaria, calidad de resultados óptimos de recuperación de diagnóstico, es por ello que mediante la percepción se

hace más eficaz conocer las diferentes fugaz que hay en un sector de servicio sanitario. En relación a las medidas se utilizaron tres dimensiones (estructura, proceso y resultado) mediante el modelo donabedian; en este caso, se obtuvo como resultado que el 81,1% de las personas entrevistadas que la atención recibida fue Buena y el 18,8% que fue mala; estas características son en base a relación interpersonal, contenido de la consulta, duración, acción clínicas de revisión y diagnóstico.

Bautista, L. (1 de junio de 2008). *Percepción de la calidad de cuidado de Enfermería en la ESSE Francisco de Paula Santander, Colombia*. Obtenido de Scielo: [06 Percepción de la Calidad del Cuidado.indd \(scielo.org.co\)](https://doi.org/10.1186/1693-2927-06)

Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander

Los servicios de salud están cada vez más enfocados en las prestaciones que realizan, es por ello, que para obtener resultados rápidos y sin mayores costos, recurren a la percepción de los usuarios mediante distintos métodos o cuestionarios. Esto hace que al obtener de manera percibida ciertos resultados podemos saber o medir la calidad de cuidado que brinda la institución o servicio de salud. Cuando se plantea la percepción como principal eje a la hora de obtener una descripción se toman en cuenta una serie de datos, estos pueden ser: infraestructura, relaciones interpersonales, empatía, confianza, comunicación verbal, atenciones primarias. El servicio de enfermería cumple un rol fundamental ya que parte de las prestaciones que brinda y de ello poder obtener percepciones de usuarios para lograr garantizar mejores en distintos campos del servicio prestado.

Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14). [2448-6094-sanus-14-00003.pdf \(scielo.org.mx\)](https://doi.org/10.1186/2448-6094-sanus-14-00003)

Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública

Para comprender la percepción de los pacientes sobre el cuidado de atención que brinda el personal de enfermería debe de tener los conocimientos necesarios para que la atención sea de calidad. Las sociedades, en relación a salud, están cada vez más demandantes a la hora de poder obtener servicio de salud con calidad; es por ello que para conocer la percepción por parte de los

pacientes en relación al servicio de cuidado de los enfermeros se optó por un instrumento SERVQHOS-E; independientemente del tipo de metodología que es de tipo descriptivo transversal. Varias son las instituciones o establecimientos que brindan cuidados hospitalizados y que buscan de alguna manera conocer las percepciones de los clientes. La manera de conocer estas percepciones es a través de los distintos instrumentos donde la calidad depende de la satisfacción o insatisfacción del cliente. Para que exista una calidad de servicio de satisfacción es necesario que haya una relación de binomio cliente enfermero; y además, constituye una calidad aún más de servicio el lugar donde se presta el cuidado para los clientes.

Borré Ortiz, Yeis Miguel, & Vega Vega, Yolanda. (2014). CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. *Ciencia y enfermería*, 20(3), 81-94.

[REVISTA CyE XX3.pdf \(scielo.cl\)](#)

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-95532014000300008&script=sci_arttext

Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados

En este artículo de tipo descriptivo, transversal, cuantitativo; pretende demostrar la calidad de los profesionales por medio de la percepción de los pacientes hospitalizados. Se busca de alguna manera conocer cómo es la calidad. Calidad y satisfacción es algo que buscan los establecimientos públicos o privados con índole de servicio en salud, es por eso que el interés es cada vez mayor a la hora de saber la calidad de servicio por parte del equipo interdisciplinario. Para obtener resultados sobre la percepción se utilizó un cuestionario en formato Excel para determinar en gran medida una serie de estadísticas, algunas referencias que utilizaron fue “peor y mucho peor de lo que esperaba; como me lo esperaba; mejor y mucho mejor de lo que esperaba; muy satisfecho; satisfecho; poco y nada satisfecho”. Como valores se pudo observar que el 96% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital.

Arredondo-Calderón, S. P., Moreno-Arias, G. P., & Ortiz-Montalvo, Y. (2020). Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. *CASUS. Revista De Investigación Y Casos En Salud*, 5(1), 41–47.

<https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/244/161>

Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización

En este artículo que es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal realizado en el hospital Nacional de Lima, intenta conocer la percepción que reciben los pacientes relacionado al cuidado de salud que brinda el equipo interdisciplinario. Según el artículo, el cuidado realizado por el personal interdisciplinario no fue satisfactorio, las acciones de cuidado de los profesionales hacia los pacientes no eran a gusto dejando en evidencia la falta de profesionalización en la salud. Conocer la percepción de los clientes en base al cuidado que recibe del profesional es sumamente importante porque podremos saber con qué nivel de cuidado trabaja la institución para con la atención del servicio de salud. Es por ello que todas las instituciones hoy en día buscan mejorar la calidad de atención y lo hacen mediante la percepción del cliente hacia lo que el personal de enfermería brinda como ser el cuidado.

Barragán, J. A., Pedraza, Y. D., & Rincón, M. R. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja 2011. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 31(2), 187-193.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf>

En este artículo de tipo descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, hace hincapié en la importancia de la medición del cuidado que brinda el personal de salud. Importante porque medirán el cuidado por medio de la percepción de los usuarios sobre la atención que el personal de salud brinda; a su vez, estarán utilizando el concepto de donabedian que mide la calidad de cuidado. El tener una buena calidad de cuidado y atenciones en una institución sobre la salud prestada es fundamental, porque no solamente se darán cuidados de calidad, sino que también se obtendrá mejores ingresos económicos y mejorará el prestigio de la institución siendo ésta muy importante para la sociedad. Sin dejar de lado, este artículo hace hincapié a los datos que podemos obtener de manera objetiva y subjetivas como ser la empatía, el respeto, la amabilidad; se puede obtener grandes resultados sobre el conocer de nuestras calidades de atenciones en la institución y nos servirán para mejorar y buscar planes o estrategias para alcanzar lo deseado como institución y como eje principal que es el cuidado que brinda el personal de salud.

Amed-Salazar, E. J., Villareal-Amaris, G., & Tous, C. C. A. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia y Cuidado*, 16(2), 108-119.

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>

Calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana

En este artículo de tipo descriptivo y transversal, hace referencia directamente en la calidad de cuidado sobre las acciones que realiza el profesional enfermero para con los clientes. Cabe mencionar que para poder conocer esta calidad de cuidado por parte del personal de salud es necesario además de tener instrumentos que facilitan la obtención de los datos; es fundamental la percepción de los clientes para conocer más en profundidad esto de lo que se pretende obtener. A medida que avanza la tecnología, también avanza las prestaciones de las instituciones en relación a los servicios que se brindan y si avanza la tecnología también tienen que estar en situación el avance de los cuidados, si bien están preestablecidos, pero; no hay variantes que determinen con exactitud la perceptibilidad de los clientes para con los cuidados brindados del equipo de salud.

Barragán Becerra, J. A., & Moreno, C. M. (2013). Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enfermería global*, 12(29), 217-230.

<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n29/administracion2.pdf>

Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos.

En este artículo de tipo descriptivo, longitudinal; hace mención a que los cuidados de enfermería deben estar establecidos en un contexto de calidad de cuidado para los usuarios o clientes que requieren de atenciones sanitarias. La calidad de cuidado y los servicios de prestaciones de salud son cada vez más estrictos porque de ello depende de muchas cuestiones; sin dejar de lado que al hablar de conocer cuál es la calidad de cuidado brindado es necesario de las percepciones de los usuarios en relación a los servicios brindados por el equipo sanitario. La calidad de cuidado se ve bajo amenaza a la hora de conocer la perceptibilidad por parte de los usuarios y las satisfacciones por parte de los usuarios. El recurrir a variantes como ser los distintos instrumentos para las detecciones de datos es fundamental porque nos proporcionarán referencias para luego poder mejorarla.

1.7 MARCO REFERENCIAL - CONCEPTUAL - TEÓRICO

La Gendarmería Nacional es una Institución creada el 28 de julio del año 1930, mediante el congreso Nacional, que posee una serie de objetivos por el cual están desplegadas en la totalidad de la República Argentina, una de ellas es brindar Seguridad Interior en todo el

territorio de la nación, ejecutar el permanente control y vigilancia de las fronteras, como así también la custodia de objetivos estratégicos.

El nombre “Escuadrón 41”. Dentro de la Gendarmería Nacional, hay un sistema que se tiene que seguir y además jerarquías por la cual se mantiene un régimen disciplinario militar; es por ello, para lograr cumplir con las demandas y los objetivos se necesita de un orden, este orden es de la siguiente manera; encontramos la Dirección Nacional de Gendarmería Nacional, luego sigue las Regiones, luego las Agrupaciones, luego los Escuadrones (en este caso Escuadrón 41) y por último las secciones. Cada uno de estos Orden tiene sus funciones y cumplimentaciones de objetivos. El Escuadrón 41, se encuentra ubicado en la ciudad de Comodoro Rivadavia, provincia de Chubut.

En la presente investigación, sobre lo que percibe el personal de Gendarmería respecto del cuidado que desarrolla el equipo de salud del escuadrón 41 en la ciudad de Comodoro Rivadavia,2023; teniendo al cuidado como eje principal, se fueron dando distintos conceptos que son centrales a la hora de poder entender y comprender el desarrollo abordado; es por ello que se encuentra en reiteradas ocasiones las siguientes palabras, percepción, Gendarmería Nacional, escuadrón 41, equipo de salud, personal de Gendarmería, calidad, cuidado, empatía. Equipo de Salud; dentro de la Gendarmería nacional, esto incluye (dirección nacional, agrupaciones, regiones, escuadrones y secciones), se encuentra un equipo de salud, que se denomina o se los conoce como “sanidad” o “pelotón sanidad”, conformados por integrantes de salud como ser, médicos, enfermeros, psicólogos, odontólogos, radiólogos, kinesiólogos, bioquímicos, etc. El equipo de salud como misiones es velar por el personal de la Gendarmería Nacional, brindado atención, apoyo sanitario y la vigilancia por el bienestar de la salud.

Pelotón de sanidad; el pelotón de sanidad del escuadrón 41 Comodoro Rivadavia; está conformado por un equipo interdisciplinario de profesionales; como ser un médico; un odontólogo, un psicólogos y tres enfermeros. El pelotón de sanidad, que a su vez está conformado por el equipo de salud tienen la misiones de proteger, prevenir y promocionar la salud hacia todo el personal que le depende de esa unidad o de distintas unidades que requieren el servicio profesional.

Selección del personal interdisciplinario que conformará el equipo de salud dentro del pelotón de sanidad de la Unidad. Para la selección de personal es necesario que cada postulante presente documentación reglamentaria, médica y legal a la institución de gendarmería dependiente del lugar en donde se encuentre, para luego rendir un examen físico, teórico y práctico. Terminada la etapa de postulación, el personal con mayor puntuación en general

obtendrá la vacante para empezar su carrera profesional dentro de la institución de Gendarmería Nacional.

Personal Médico; el médico de unidad tendrá su misión y función; siendo éste el Jefe de pelotón sanidad, quien velará no únicamente por el personal que lo depende como equipo de salud, sino de todo el personal del escuadrón 41, interviniendo de manera directa e indirecta dentro de los cuidados de atención que debe brindar como profesional. El servicio por parte del médico es permanente ante cualquier eventualidad que surja dentro de la unidad, ya sea emergencia o urgencia.

Personal Odontólogo; el odontólogo tendrá su función como 2do Jefe y ante cualquier ausencia del Jefe de sanidad, tendrá que continuar con las tareas a realizar ese día o la semana. El personal odontólogo tendrá su misión de prestar servicio a todo el personal de la unidad, siempre y cuando cumpla con las especificaciones de la institución, sea este personal retirado, familiar o en actividad.

Personal Psicólogo; el psicólogo como misión tendrá la de evaluar al personal reciente convocado para el ingreso a la institución, además; evaluará una vez por año a todo el personal de la unidad con prestación de servicio en actividad. Prestará servicio a todo aquel que requiera de terapia de manera permanente o realizando seguimiento de acuerdo a su patología.

Personal enfermero; el personal enfermero cumple un rol importante dentro del pelotón de sanidad, ya que además de realizar las tareas administrativas sobre documentaciones diarias y mensuales; tiene la misión de realizar seguimiento de internaciones, la realización de vacunaciones a todo el personal de la unidad, acompañamiento terapéutico en caso de corresponder, presentación de distintos talleres de primeros auxilios al personal y la correspondiente tarea de evacuación médica del personal a cualquier punto del país.

Personal de Gendarmería Nacional; el personal de gendarmería son todos aquellos que forman parte de la institución ya sea directa o indirectamente, esto quiere decir que incluye el personal en actividad (personal activo brindando servicio de manera permanente), personal familiar (toda persona familiar de un activo en servicio, esposas, hijos, padres, hermanos), personal retirado (todo aquel retirado de la fuerza militar).

Personal en actividad; todo personal en actividad es aquella que brinda servicio operativo permanente dentro de la institución y que se encuentra de alta dentro de la unidad. Es toda

persona que brinda servicio de seguridad en la institución, cumpliendo con su misión y tareas específicas de control y seguridad.

Personal retirado; todo personal retirado es aquel que de manera profesional ha finalizado su carrera durante los años de prestación de servicio, por ende, en caso de requerir atención de cualquier servicio de salud podrá hacerlo mediante el pelotón de sanidad. Se puede dar otras situaciones de retiro, en caso de accidente o patologías que alteran su salud y cumplido con el mínimo de servicio podrá hacer uso del retiro, quedando éste como retirado de la institución por lo tanto el servicio de salud será de permanencia para su persona.

Personal familiar; el personal familiar son todas aquellas que de manera directa tienen relación con el personal en actividad, llámese esposa, hijos, abuelos, padres, hermanos. El personal familiar podrá realizar su presentación dentro del pelotón de sanidad siempre y cuando tenga su credencial que acredite tal situación familiar.

Las teorías de mediano rango que podemos aplicar en esta investigación nos permitirán comprender la misma y así obtener resultados no solo a los sujetos de estudio sino a otros sujetos.

Para Imogene King¹ (teoría de logros de los objetivos), establece que la enfermería es un proceso de acción, reacción e interacción mediante el cual la enfermera y el paciente comparten información sobre su percepción en la situación de enfermería. La enfermera y el paciente van de la mano en conjunto para poder cumplir con las metas y sus objetivos. Hay tres sistemas que interactúan en la teoría de logro de metas, sistema personal, sistema interpersonal, sistema social; donde cada uno tendrá sus conceptos particulares.

Dentro del sistema personal estos conceptos son, la percepción, el yo “el yo de una persona es el total de todo lo que puede decir que es suyo, esto incluye, ideas, actitudes, compromiso y valores”, el crecimiento y el desarrollo “pueden definirse como procesos en la vida de las personas a través de los cuales pasan de un potencial de logro a la realización del yo”; la imagen corporal “como la forma en que uno percibe tanto el propio cuerpo como las reacciones de los demás ante la propia apariencia”; el espacio “es el espacio que existe en todas las direcciones, es el área física”; el tiempo “es la duración de un tiempo y el otro según lo experimentado de manera única por cada ser humano”.

¹ <https://enfermeriavirtual.com/imogene-king-teoria-del-logro-de-metas/>

Dentro del sistema interpersonal son, interacción “es el comportamiento de dos o más individuos en presencia mutua”, comunicación “es la comunicación que se trasmite entre una persona y otra ya sea de manera directa o indirecta”, transacción “proceso de interacción en el cual los seres humanos se comunican con el medio ambiente para lograr metas que son valoradas”, rol “incluye la reciprocidad, en el cual por un momento somos dadores y por otro receptores”; estrés “estado dinámico en el que un ser humano interactúa con el entorno para mantener el equilibrio para el crecimiento, el desarrollo y el rendimiento”.

Dentro del sistema social son, poder “es la capacidad de las organizaciones para lograr objetivos, es un proceso por el cual una persona ejerce o influye sobre otras personas en una situación”, estatus “posición de un individuo en un grupo con respecto a otros, va acompañado de privilegios, deberes y obligaciones” y toma de decisiones “proceso por el cual un individuo toma una elección hacia determinado objetivo”.

Por lo tanto, son importantes las relaciones entre el profesional y el paciente porque se busca metas y objetivos, manteniendo una interacción del uno con el otro mediante la percepción y la situación; donde el vínculo que existe es único interponiéndose una serie de acciones y componentes que conforman esa acción desde el profesional con el paciente y del paciente para con el profesional.

Además, en la Teoría Proceso de Interacción², establece que la interacción es un proceso de percepción y de comunicación entre una persona y su entorno y entre una persona y otro, representado por conductas verbales y no verbales que están dirigidas a un objetivo y en alcanzar esos objetivos.

Margaret Jean Watson³, sobre el cuidado en enfermería establece dos grandes dimensiones, la cual una está inmersa en la cultura que tiene que ver con sus prácticas individuales y colectivas, mientras que la otra dimensión es la moral destinado en el actuar, donde se asigna al cuidado un valor; Watson reconoce que el cuidar es parte fundamental del ser y es el acto más primitivo que un ser humano realiza para efectivamente llegar a ser, este ser es un ser en relación a otro que lo invoca; hace énfasis a este llamado a esta invocación donde es la base fundadora del cuidado en general y, a la vez, del cuidado profesional propio de la enfermería.

² <https://enfermeriavirtual.com/imogene-king-teoria-del-logro-de-metas/>

³ [Cuidados transpersonales Watson \(1\).pdf](#)

Para Watson el cuidado profesional está estructurado, formalizado y destinado a satisfacer las necesidades del ser humano con el propósito de promover, mantener y recuperar la salud; el cuidado sólo puede ser demostrado y practicado efectivamente en una relación interpersonal.

Para Watson el cuidado no es solamente cuidar y curar, sino que va más allá, es integrar el conocimiento biomédico y biofísico con el comportamiento humano para generar, promover y recuperar la salud.

1.8 OBJETIVOS GENERALES

- Analizar la percepción del personal de gendarmería que recibe cuidados por parte del equipo de salud.
- Comprender la empatía que hay en las acciones que brinda el equipo de salud para con el personal de gendarmería.
- Describir estrategias para mejorar la calidad de atención que brinda el equipo de salud hacia el personal del escuadrón 41 de Gendarmería Nacional.

1.9 RELEVANCIA ACADÉMICA

Son varias las cuestiones a nombrar para poder dar un mejor servicio de cuidado, es por ello que en nuestras acciones de día a día sobre el cuidado que brindamos, deben ser con profesionalismo, con amabilidad, con empatía, porque de nosotros dependen muchas veces los resultados de cada uno de esas atenciones.

La percepción de los usuarios que son atendidos por nuestros cuidados es fundamental, porque sabemos cómo trabaja el equipo de salud, qué acciones mejorar, de qué manera mejorar la organización de atención de cuidado, las relaciones intra e interpersonales para que nuestro cuidado hacia los usuarios sea de satisfacciones.

Por este motivo esta investigación es fundamental para los profesionales de la salud ya que radica en la necesidad e importancia que posee para el sector de salud y todos los sistemas sanitarios dependientes en cada rincón de nuestra nación; es importante que podamos brindar un servicio de cuidados en base a los conocimientos y experiencias de nuestra profesión y así poder el desarrollar nuevas herramienta para poder mejorar los cuidados y que estos sean de calidad y de una forma integral.

CAPITULO II

DIMENSIÓN DE LA ESTRATEGIA GENERAL

2.1 TIPO DE DISEÑO

El presente desarrollo de investigación es de enfoque cualitativo con diseño fenomenológico descriptivo retrospectivo; tal como lo menciona en sus diseños de investigación “Creswell⁴” en el artículo de Hernández Sampieri, donde se trabaja directamente con las declaraciones de los participantes y sus vivencias. *“Para Creswel (2013) y Werts (2011), es fundamental los procedimientos básicos como determinar y definir el problema, recopilar los datos sobre las experiencias de diversos participantes con respecto al mismo, analizar los comportamiento y narrativas personales para tener un panorama general de las experiencias; identificar las unidades de significado y generar categorías, temas y patrones.”*

Explorar, comprender y describir son características de este diseño fenomenológico, que a su vez los individuos tienen en común en un determinado momento de experiencia en relación al fenómeno de ese momento. Éste común pueden ser sentimientos, razonamientos, emociones, visiones, percepciones, etc.

2.2 POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población de estudio tendrá lugar a una investigación de desarrollo sobre el personal retirado y en actividad de la Gendarmería Nacional respecto al cuidado que desarrolla el equipo de salud del escuadrón 41 “Comodoro Rivadavia”, provincia de Chubut, año 2023, con una población de 96 personas de los cuales 5 integrantes serán la muestra representativa de investigación dentro de las distintas jerarquías de grado.

2.3 SELECCIÓN DE MUESTRA/CASOS

La presente investigación mantiene una dirección de diseño probabilístico con una muestra de selección intencional original, donde es de suma importancia el lugar que los participantes ocupan; sin dejar de lado el tercer subgrupo de diseño secuencial de selección gradual. A su vez, la muestra que es de selección intencional original será por cuota de manera aleatoria.

2.4 CRITERIOS DE SELECTIVIDAD

⁴ [Hernández-Sampieri-cap-15-diseños-del-proceso-de-investigacion-cualitativa \(1\).pdf](#)

Para la presente investigación se usarán criterios de selectividad como la **inclusión**; donde tendrá lugar todo aquel personal de gendarmería en actividad y retirados que hayan realizado dos o más asistencia para el cuidado que realiza el equipo de salud del escuadrón 41 “comodoro Rivadavia”, provincia de Chubut, año 2023, y con el consentimiento informado firmado.

Asimismo como **criterio de exclusión** serán todo aquel personal que haya firmado el consentimiento informado y a su vez estén participando dentro de la investigación y que por alguna causa mayor tengan licencia por enfermedad o licencias por embarazo.

Criterio de eliminación será para el personal que aun con el consentimiento informado firmado estén dentro del trabajo de desarrollo de investigación y que por alguna causa se les notifique el pase a otra ciudad.

A su vez, como **criterio temporo-espacial**, será dentro del área del casino de suboficiales del escuadrón 41, que cuenta con un sector exclusivo para la privacidad del personal y para actividades de índole particular, manteniendo la privacidad y el confort para el continuo desarrollo de la investigación.

2.5 ASPECTOS ÉTICOS-BIOÉTICOS

Para la presente investigación se tendrán en cuenta los aspectos éticos, que tienen que ver de cara a la confidencialidad de los datos brindados por el personal que será entrevistado; absteniéndose en todo momento a los principios de beneficencia y maleficencia, dando lugar al respeto y cuidado los derechos de las personas, como así también a no infligir daño alguno sobre los integrantes que participan en la investigación de desarrollo dándole la privacidad y confidencialidad que se merecen. Cabe mencionar el principio de justicia, donde el profesional tiene el compromiso de indagar en diferentes contextos logrando el bien común, logrando en gran medida la equidad y justicia, participando con el rol que lo compete para determinado fin y realizando una investigación de profesión para el personal del escuadrón 41 “Comodoro Rivadavia”, provincia de Chubut, 2023.

CAPÍTULO III

DIMENSIÓN DE LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3. MAPEO/CARTOGRAFÍA SOCIAL

La Gendarmería Nacional, es una fuerza de seguridad militarizada de carácter federal; creada el 28 de julio de 1938. A su vez, mantiene una estructura vertical de las cuales se rigen por jerarquías en grados manteniendo el orden y disciplina como así también las distintas tareas de seguridad en todo el territorio de la Nación.

Asimismo; la gendarmería Nacional, cuenta con dos sectores importantes, por un lado el sector operativo y administrativo, y por el otro el pelotón de la sanidad militar.

En el presente desarrollo de investigación, el pelotón de la sanidad militar se encuentra ubicado dentro del Escuadrón 41, en la ciudad de comodoro Rivadavia, provincia de Chubut; que a su vez está constituida por un equipo de salud conformado por diferentes profesionales como ser, médicos, enfermeros, odontólogos y psicólogos.

El pelotón de la sanidad militar, constituida por el equipo de salud, tiene funciones y misiones, que es velar por la salud del personal en actividad, pensionados y retirados.

Por otra parte; el pelotón de la sanidad militar del escuadrón 41, cuenta con tres sectores para la atención primaria del personal de la Gendarmería, en la cual encontramos la parte médica, la odontológica y la psicológica, manteniendo una asistencia de salud diaria , semanal y mensual, a un total de 96 integrantes que conforman la parte operacional del rol de seguridad; como así también instando a los familiares a recurrir al sector del pelotón de sanidad para sus asistencias médicas en caso de requerir.

4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.1- Entrevistas.

- ¿Cómo fue la atención que le brindó el equipo de salud?
- ¿Considera que el equipo de salud debe mejorar algún aspecto de la atención brindada?
- ¿Sintió que la prestación del cuidado pudo satisfacer sus necesidades de salud?
- ¿Qué impresión le dejó el desempeño del equipo de salud?
- ¿Las campañas de prevención y promoción son de aprendizaje?

- ¿Considera que el equipo de salud cuenta con los recursos para el desarrollo de atención de cuidado?
- ¿Existe posibilidad de que el equipo de salud deba mejorar la atención de cuidados al personal?
- ¿Observa interés de cuidado por parte del equipo de salud?
- ¿Qué opinión le merece el accionar de cuidado por parte del equipo de salud?
- ¿Qué experiencias de atención de cuidado ha tenido con el equipo de salud?
- ¿La atención del equipo de salud fue acorde a lo que esperaba?
- ¿Hubo alguna experiencia significativa sobre el accionar del equipo de salud?
- ¿Recomendaría que se atiendan aquí a familiares, amigos y conocidos?
- ¿Observa que la atención que se brinda es organizada?
- ¿Tiene alguna preferencia de atención con algún integrante del equipo de salud?
- ¿Tiene el equipo de salud confidencialidad con su salud?

4.2- Codificación de los Informantes

- Sexo: Femenino (F) - Masculino (M) – Identidad Auto Percibida (IAP).
- Edad: E seguido del número de años.
- Familiar: F. Padre (P) – Madre (M).
- Equipo de salud: EQ-S.
- Enfermero: ENF. – Licenciado en enfermería (LE).
- Personal Activo: PA.
- Personal Retirado: PR.
- Informante: I.

5. MATRIZ Y ANÁLISIS DE DATOS

PREGUNTA 1	¿Cómo fue la atención que le brindó el equipo de salud?					
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“La atención del equipo de salud fue muy buena, me sentí muy conforme”.	La entrevista se realizó el 24 de octubre del año 2023, en las instalaciones del casino de suboficiales del escuadrón 41. Al momento de la entrevista la informante se encontraba tranquila, segura, y con predisposición para responder la entrevista.	La atención fue muy buena y me sentí muy conforme.	Los cuidados por parte del equipo de salud se realizaron de manera proactiva que han podido lograr satisfacción en relación de atención, cuidado y buenos resultados en el informante.	Los informantes en general manifiestan que las atenciones por parte del equipo de salud son buenas, logrando en cada intervención responsabilidad y eficiencia en las atenciones brindadas.	El personal del equipo de salud está brindando una atención buena, que produce satisfacciones en la salud de los pacientes.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“La atención fue muy buena respecto a mi salud”.	La entrevista se realizó el 24 de octubre del año 2023, en las instalaciones del casino de suboficiales del escuadrón 41. Al momento de la entrevista la informante se encontraba tranquila, seria, pero con predisposición a la hora de realizar las preguntas.	La atención fue muy buena.	Atenciones y cuidados por parte del equipo de salud que se realizaron de manera interesada en el paciente logrando respuestas de agradecimiento ante los profesionales.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Muy buena, muy buena.”	La entrevista se realizó el 24 de octubre del año 2023, en las instalaciones del casino de suboficiales del escuadrón 41. Al momento de la entrevista la	Muy buena.	Cuidado de atención que son esenciales en los profesionales de salud para lograr resultados óptimos en los pacientes, logrando seguridad, satisfacción y		

		informante se encontraba nerviosa, pero con buena disposición para la entrevista.		respuestas agradables por parte de los pacientes.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“Muy buena, siempre atento al momento de tener alguna enfermedad o situación de salud”.	La entrevista se realizó el 24 de octubre del año 2023, en las instalaciones del casino de suboficiales del escuadrón 41. Al momento de la entrevista la informante se encontraba alegre, sonriente, predispuesta y muy buen humor.	La atención es buena, y son siempre atentos.	Equipo de salud con respuestas rápidas y de manera responsable sobre los cuidados brindados en los pacientes eficiencia, eficacia y buena respuesta en aquellos que reciben atenciones.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“La atención fue buena; las veces que he acudido han respondido de manera eficiente.”	La entrevista se realizó el 24 de octubre del año 2023, en las instalaciones del casino de suboficiales del escuadrón 41. Al momento de la entrevista el informante se encontraba serio, algo incómodo, pero con disposición de responder las preguntas mientras se hacía la grabación por audio.	La atención fue buena y son eficientes.	Las acciones realizadas por parte del equipo de salud sobre las distintas intervenciones de acuerdo al estado de salud han sido satisfactorias y con resultados óptimos en los pacientes.		
Categoría de análisis		El equipo de salud brinda una atención buena y eficiente, que produce satisfacción en el usuario.				

PREGUNTA 2	¿Considera que el equipo de salud debe mejorar algún aspecto de la atención brindada?
-----------------------------	--

Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“Por ahí, estaría bueno que haya algún tipo de mejora en el aspecto tecnológico.”		Que haya una mejora en lo tecnológico .	Atenciones de cuidados de salud que pasan por alto ante una situación de intervención de índole sanitaria pero que sí requieren de tecnologías y aparatos de mayor alcance o precisión a la hora de realizar una acción de cuidado.	Los informantes en general, manifiestan que el accionar del equipo de salud se encuentra con capacidad para afrontar las distintas intervenciones de salud, pero que además se requieren de actualización de aparatos tecnológicos.	El equipo de salud tiene la capacidad para lograr satisfacer las necesidades de los pacientes, pero con ciertas dificultades que carecen de recursos materiales.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Yo considero que no, para mí; porque son muy capaces”.		Considero que no, son muy capaces.	Los cuidados de atención que realiza el equipo de salud se basa en poder brindar una atención lo más parecida a calidad, logrando en cada paciente resultados óptimos. Por lo tanto siempre habrá renovaciones distintas en cada accionar de salud.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“No, porque me resolvieron lo que necesitaba”.		Resolvieron lo que necesitaba.	Las atenciones del equipo, se brindan con valores, responsabilidad , conocimiento logrando alcanzar una atención que sea de satisfacción para el paciente; por lo		

				tanto cuanto más resultados óptimos se logra, mejor es la calidad de atención.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“hasta el momento, siempre están atentos, capacitados para todo tipo de eventualidad.”		Están atentos, y son capacitados .	Los cuidados de atenciones sanitarias por el equipo de salud, son directas e indirectamente de respuesta rápida, eficiente y con conocimiento; por lo tanto, ya sea cual fuere el tipo de intervención siempre será una atención completa dejando todo para que el paciente se sienta en satisfacción.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“Mm, no se me ocurre, no se me ocurre, alguna por el momento”.		No se me ocurre por el momento.	La atención del equipo de salud, se brinda de acuerdo a las intervenciones, por lo tanto algunas son de carácter leves que hacen desapercibida ciertas acciones que el profesional realiza. Pero la atención siempre se brinda con la mayor calidad posible para obtener buenas respuestas por parte de los pacientes.		

Categoría de análisis	Profesionales con capacidades para afrontar distintos tipos de atenciones de cuidados, pero se encuentran limitados por falta de recursos materiales.
-----------------------	---

PREGUNTA 3	¿Sintió que la prestación del cuidado pudo satisfacer sus necesidades de salud?					
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“Si, pudo resolver mis problemas que tenía”.		Resolver mis problemas.	El equipo de salud está cumpliendo con la función de cuidado ya que el accionar está dando buenos resultados	Ante las atenciones de cuidado por parte del equipo de salud, los informantes manifiestan que hay predisposición en las diferentes inquietudes de los pacientes obteniendo buenos resultados con los cuidados de salud.	El equipo de salud brinda una buena atención y predisposición para los usuarios.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Si, porque al momento de que necesite una medicación me la solicitaron sin problemas”.		Cuando necesité una medicación me la solicitaron sin problemas.	El personal del equipo de salud tiene buena predisposición para que de manera rápida y eficiente se puedan solucionar diferentes inquietudes.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Si, pudo satisfacer lo que requería en el momento”.		Satisfacción de lo que se requería.	La atención de cuidado de salud que brinda el equipo de salud es de conformidad y satisfacción para aquel que recibe el cuidado.		

I 4/PA;G:F; E: 35.	“En todo momento, siempre que recurro a sanidad o surge algo, siempre fue una buena atención”.		Siempre fue buena la atención.	Ante los cuidados de salud que se brindó a la Informante 4 siempre fueron de agrado por lo tanto describe la atención como buena, sintiéndose en satisfacción con las acciones del equipo de salud.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“Si, ampliamente”		Ampliamente	Ante las pocas atenciones del informante se establece que sus necesidades de salud fueron ampliamente satisfechas.		
Categoría de análisis		El equipo de salud se muestra predispuesto ante las inquietudes de los pacientes logrando una atención de buena calidad.				

PREGUNTA 4	¿Qué impresión le dejó el desempeño del equipo de salud?					
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“La impresión que me dejó fue que son bastante ordenados en ese aspecto”.		Son bastante ordenados.	De manera indirecta sobre las atenciones que se brinda, se puede observar que el trabajo de cuidados cumple con aspectos que tienen que ver con la buena distribución del personal y de la organización.	Los informantes manifiestan que las acciones de cuidado por el equipo de salud son buenas, cumpliendo con eficiencia, logrando resultados con impacto	Los cuidados que brinda el equipo de salud, satisface de manera eficiente las necesidades de los pacientes.

					positivos en los usuarios.	
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Si, que la impresión que tengo es que son muy eficaces hacia los pacientes; están atentos, son cordiales, uno necesita medicación y siempre están ahí”.		Son muy eficaces, atentos y cordiales.	Se puede determinar que el equipo de salud se encuentra capacitado ante las atenciones brindadas manteniendo valores y principios. Demostrando que el funcionamiento del equipo de salud es óptimo para las atenciones de salud.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Me dejo impresión de que le brindaron mucha atención a mi hija, ósea, resolvieron todo”.		Le brindaron mucha atención a mi hija.	Ante distintas intervenciones del equipo de salud sobre el cuidado, se puede obtener que la atención haya sido muy buena ya que deja en manifiesto la importancia de las acciones de los profesionales, logrando resultados de satisfacciones en el usuario.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“Y que son muy buenos profesionales, te atienden positivamente , evacuan todas tus dudas”.		Son buenos profesionales, atienden positivamente .	El equipo de salud cuenta con profesionales que cumplen sus roles de manera responsable por lo que se obtiene como resultados atenciones brindadas con impactos		

				positivos en los pacientes.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“he, personal capacitado en sus funciones, ósea bien”.		Personal capacitado en sus funciones.	Ante las acciones del equipo de salud el personal interdisciplinari o se encuentra con aptitud, respondiendo de manera eficiente sus funciones.		
Categoría de análisis		Pacientes satisfechos por los cuidados que brinda el equipo de salud.				

PREGUNTA 5	¿Las campañas de prevención y promoción son de aprendizaje?					
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“Si, la verdad que las campañas están buenas, me ayudan bastante en mis conocimientos para mi trabajo y mi familia”.		Las campañas están buenas.	Las campañas realizadas por parte del equipo de salud son muy importantes para el personal, ya que aumenta las seguridades y afianza el accionar día a día de los trabajadores.	Los informantes manifiestan que las campañas realizadas por el equipo de salud son de gran importancia ya que aumentan la confianza y seguridad a la hora de participar en situaciones de dificultades.	Las campañas que realiza en el equipo de salud son importantes ya que aumenta la confianza en cada usuario.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Si, en realidad sí porque uno aprende de esos mismos aprendizajes y se valora en el momento que uno lo recibe”.		Se aprende y se valora.	El equipo de salud y sus campañas realizadas son de enriquecimiento o para cada uno del personal, ya que sienten que son importantes y que valoran cada accionar		

				del equipo de salud.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Si, de suma importancia”.		De suma importancia	Las campañas realizadas por el equipo de salud son de aprendizaje y que además sirven para aplicar técnicas en situaciones que se requiera.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“Si, siempre son importantes, tanto para el personal de la fuerza como para la familia”.		Son importantes para el personal y la familia.	Se puede observar que son de mucha ayuda las campañas dictadas por el equipo de salud ya que aumentan los conocimientos y afianzan a cada integrante de la fuerza y sus alrededores.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“Hubo dos charlas en el año y fueron de aprendizaje para mí”.		Fueron de aprendizaje para mí.	La importancia de los coloquios ya que son significativas de manera directa y por lo que puede causar en cada una de las personas que participan de las mismas. Confianza, seguridad y determinación en situaciones que se requiera en relación a la salud.		
Categoría de análisis		Las campañas sanitarias del equipo de salud, son importantes ya que aumentan la confianza y la seguridad en los usuarios.				

PREGUNTA A 6	¿Considera que el equipo de salud cuenta con los recursos para el desarrollo de atención de cuidado?					
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“Desde mi punto de vista, están haciendo falta bastantes recursos materiales”.		Faltan recursos materiales.	En las atenciones recibidas por parte del equipo de salud, se pudo observar por el paciente que no se utilizan los materiales necesarios para sus cuidados.	Los informantes manifiestan que ante distintas atenciones de cuidados, indistinto del tipo de intervención leve o grave, se deja en clara evidencia que los recursos de materiales son escasos, pero aun así, se realizan con predisposición y valoración los cuidados hacia los pacientes.	El equipo de salud realiza cuidados con resultados positivos en los pacientes pero a su vez cuentan con pocos recursos de materiales para la atención de cuidados.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“En algún aspecto si, en otro no, porque por ejemplo cuando quise hacerme un electrocardiograma, en ese momento no lo tenían y sería bueno que haya un electrocardiograma”.		Sería bueno que haya un electrocardiograma	Se evidencia faltante de algunos materiales de necesaria importancia para los cuidados que se pueden brindar y dar respuestas más precisas ante las necesidades de salud.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Si, lo necesario y básico para resolver en el momento”.		Lo necesario y básico.	Se observa que para las atenciones		

				de cuidados se cuentan con pocos recursos, exponiéndose a una atención práctica regular y sencilla para las necesidades de los pacientes.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“Si, de atenciones primarias más que nada”.		Atención primaria.	Ante diferentes situaciones de cuidados brindados por el equipo de salud las atenciones primarias fueron de agrado para la informante por lo tanto el equipo brinda de manera profesional indicadores que son de buen goce para el personal de gendarmería.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“Si, si, cuenta con mucho recurso, satisface ampliamente”.		Satisface ampliamente.	Cuidados brindados por el equipo de salud que son de satisfacción ante las necesidades del personal de gendarmería logrando		

				resultados óptimos para con los pacientes.		
Categoría de análisis		Cuidados de enfermería valorados por los pacientes, pero dejando en evidencia carencias de recursos materiales.				

PREGUNTA 7						
¿Existe posibilidad de que el equipo de salud deba mejorar la atención de cuidados al personal?						
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“Y es verdad que a medida que pasa el tiempo el equipo de salud debe mejorar la atención que se va brindado en salud”.		Pasa el tiempo y el equipo de salud deba mejorar la atención de salud.	Las atenciones de cuidados brindados por el equipo de salud son de satisfacciones pero se deberían ir actualizando con el tiempo ya que existen mejores tecnologías y tratamientos más avanzados para mejorar las intervenciones.	Los informantes manifiestan que las atenciones brindadas son de beneficio ante las necesidades de salud, evidenciándose profesionalism o en cada accionar de cuidado.	El equipo de salud brinda cuidado de atenciones que producen satisfacciones en los pacientes.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Creo que no, porque son muy capaces en la atención”.		Son muy capaces.	Las atenciones del equipo de salud, fueron de agrado para el paciente, obteniendo una respuesta adecuada ante las acciones de los profesionales, evidenciándose profesionalismo.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“No, para mi esta correcto porque te atienden en el momento y dan respuesta correcta”.		Dan respuestas correctas.	Acciones profesionales que dan seguridad ante atenciones del equipo de salud, por lo que el cuidado brindado		

				es de alto beneficio en relación paciente/cuidado		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“eh, hasta el momento siempre me dieron una buena atención, son muy profesionales”		Siempre me dieron una buena atención.	Atención de cuidados con principios y valores que hacen al equipo de salud un buen instrumento para la ejecución de atenciones primarias con buenas cualidades.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“La atención no, no debería. Otras cuestiones si”.		La atención no, pero otras cuestiones sí.	Las atenciones de cuidado se brindan con gran importancia, por lo tanto no requiere de alguna mejoría ya que ofrece buenas respuestas en los pacientes; pero capaz hay que mejorar algo en otros aspectos que no forman parte del cuidado brindado en el momento.		
Categoría de análisis		Pacientes satisfechos por las atenciones del equipo de salud.				

PREGUNTA 8	¿Observa interés de cuidado por parte del equipo de salud?					
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“Y al menos en mi caso fueron muy atentos en ese sentido”.		Fueron muy atentos.	Al momento de ser intervenido por los cuidados del equipo de salud fueron organizados,	La totalidad de los informantes manifiestan que las atenciones por parte del equipo de salud son de muy	El equipo de salud realiza atenciones de cuidados demostrando predisposición en cada

				responsables y determinantes.	buena predisposición para cada necesidad del personal.	intervención, logrando el bienestar del paciente.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Yo me siento muy bien con la parte de los enfermeros, la parte médica y me interesa más por la atención que me ofrecen a mí”.		Me siento muy bien.	El equipo de salud brinda cuidados de atención que son de agrado para el paciente, lo cual produce complacencia en los resultados obtenidos.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Si, bastante”.		Si bastante.	Atención de cuidados con enfoque en el bienestar del paciente logrando respuestas positivas en cada situación.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“Si, son personas muy atentas, siempre tienen cuidado y al servicio de uno y lo que uno necesite cada vez que uno lo requiere”.		Muy atentos.	Atenciones de cuidado por el equipo de salud que en cada finalización de acciones en atenciones, se obtienen resultados de contentamiento en cada paciente.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“ Si, si, se los ve en las respuestas que me dan”.	-	-	Cuidados que realiza el equipo de salud, dejando evidencia la predisposición en cada necesidad de atenciones.		
Categoría de análisis		Evidencia de que el equipo de salud demuestra interés en el logro de las satisfacciones y en el bienestar del paciente.				

PREGUNTA 9		¿Qué opinión le merece el accionar de cuidado por parte del equipo de salud?				
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“Para mi opinión el equipo de salud se desenvuelve de muy buena manera”.		Se desenvuelve de muy buena manera.	Atenciones de cuidados de salud, que se realizan de manera organizada, logrando el bienestar de los pacientes.	Los informantes manifiestan que el equipo de salud se desempeña con eficiencia en cada intervención de salud, logrando satisfacciones en los pacientes.	El accionar del equipo de salud tiene un desempeño que deja con satisfacción las necesidades de los pacientes.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Y, el accionar de cada uno fue muy bueno”.		El accionar fue muy buena	Las atenciones de salud se realizan con desempeño en cada accionar de cuidado, evidenciándose una buena atención en los pacientes.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Para mí, es muy buena, porque ósea, llegas con el problema y ellos buscan las herramientas necesaria para resolverlo”.		Muy buena.	El equipo de salud se desenvuelve con eficiencia en las tareas de cuidados, logrando satisfacciones en los pacientes.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“eh, muy buena”.		Muy buena.	Organización, eficacia, eficiencia y predisposición en las atenciones de cuidados.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“buena”.		Buena.	Los cuidados de salud se brindan con		

				responsabilidad para lograr mejores resultados en los pacientes.		
Categoría de análisis		Satisfacción de los pacientes por el desempeño que realiza el equipo de salud en relación a cuidados.				

PREGUNTA		¿Qué experiencias de atención de cuidado ha tenido con el equipo de salud?				
A						
10						
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“Tuve un caso que fue el año pasado que me lesioné la rodilla realizando un deporte, sería vóley, y en ese momento se realizó el plan de llamada cuando me paso esto, el cual después vino un enfermero me pudo asistir, se llamó a la ambulancia y recurrimos al hospital y gracias a eso me pude atender en la española”.		Vino un enfermero, me pudo asistir, y gracias a eso me pude atender en el hospital.	Asistencia del personal profesional ante situación de necesidad de salud, realizando las valoraciones correspondientes pudiendo resolver en el momento adecuado logrando la intervención hospitalaria.	Los informantes manifiestan que las atenciones del equipo de salud han podido resolver las distintas situaciones de urgencias y que además logra bienestar en el paciente.	Atenciones y cuidados por los profesionales, que logran resolver situaciones de salud.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Y, mi experiencia, fue en un momento que le traje a mi suegra para hacer un control porque estaba grave, y en ese momento los médicos me atendieron y resolvieron mi situación y estoy muy conforme		Estoy muy conforme con esa atención que recibí de parte de los médicos y enfermeros. Resolvieron mi situación.	Ante las acciones del equipo de salud, no solamente se logró el bienestar del paciente, sino que también se pudo resolver la necesidad de salud.		

	con esa atención que recibí de parte de los médicos y enfermeros”.					
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Muy buena, al menos en mi caso me resolvieron el tema de mi hija, que venía en teoría por un resfrío y terminó con una neumonía, o sea fue espectacular.”.		Muy buena. Fue espectacular. Me resolvieron el tema de mi hija.	Atenciones de cuidados de salud por parte del personal profesional logrando intervenir y resolver la situación de urgencia.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“Si, tuve una situación de dolor muscular y cervical. Y fue muy rápido la atención y el tratamiento también resultó efectivo”.		La atención fue muy rápida y el El tratamiento resultó efectivo.	Profesionales con capacidades de resolver necesidades de salud de manera eficiente, obteniendo resultado de bienestar en el paciente.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“fueron cuestiones, como decir, leves y en donde como dije anteriormente, responden satisfactoriamente a mi entender”.		Responden satisfactoriamente.	Profesionales con predisposición para resolver situaciones de necesidades de salud, logrando resultados óptimos en cada paciente.		
Categoría de análisis		Ayudas fortunas de los profesionales resolviendo las necesidades de salud en el momento adecuado.				

PREGUNTA 11	¿La atención del equipo de salud fue acorde a lo que esperaba?					
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4

I 1/PA;G:F; E: 27.	“Si, fue lo que esperaba ya que el equipo de salud respondió de una manera muy eficaz”.		Respondieron de manera muy eficaz.	Los cuidados de salud brindados, son eficientes ante las distintas situaciones de salud.	Los informantes manifiestan que ante las distintas atenciones de salud, los profesionales brindaron cuidados con predisposición y valoraciones en cada intervención.	los cuidados de salud brindados por el equipo de salud ante los pacientes demuestran una atención acorde a cada intervención.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Si, muy satisfactoria”.		Muy satisfactoria.	Atenciones de cuidado de salud que fueron resueltas con valoraciones y responsabilidades, por los profesionales produciendo agrado y satisfacción en el paciente.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Si, en realidad yo pensé que era otra cosa lo que tenía mi hija pero si, fue mucho más de lo que esperaba”.		Fue mucho más de lo que esperaba.	Intervenciones de acciones en salud que fueron de complacencia, ya que se pudieron resolver las necesidades, produciendo bienestar en el paciente.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“Si, fue lo que esperaba”.		Si, fue lo que esperaba.	Acciones de cuidados de salud realizado por los profesionales, resolviendo las necesidades de los paciente produciendo resultados de conformidad y bienestar.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“Si, si, fue acorde”.		Fue acorde.	Las acciones de cuidados por parte del equipo de salud demuestra en		

				cada paciente conformidad y bienestar, logrando satisfacción.		
Categoría de análisis		Las atenciones de cuidados que brinda el equipo de salud, son específicas en cada intervención, obteniendo resultados acorde a cada paciente.				

PREGUNTA 12						
¿Hubo alguna experiencia significativa sobre el accionar del equipo de salud?						
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“Eh, si, lo que me pasó con mi rodilla, el acompañamiento de los enfermeros y enfermeras fue de mucha ayuda”.		El acompañamiento de las enfermeras fue de mucha ayuda.	Atenciones de cuidados brindados por el equipo de salud que resultó oportuno en el momento adecuado de necesidad.	Los informantes manifiestan que ante las distintas necesidades de salud, las atenciones de cuidados son significativas, otorgando en el momento adecuado, un plus de bienestar y aprecio ante los profesionales.	El accionar de atención y cuidados en momentos determinados de distintas situaciones de salud, produce en cada usuario, un impacto significativo relevante, ya que se ha podido resolver la cuestiones de urgencias en salud.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Si, con lo que pasó cuando traje a mi suegra en aquel momento que también fueron muy atentos”.		Fueron muy atentos.	Predisposición por los profesionales en cada accionar de cuidados, obteniendo resultados buenos para con los pacientes.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Bueno, hace poco, mi hija estaba con un cuadro gripal y		Mi hija estaba con estado gripal y resulta	Las acciones de los profesionales producen en el paciente		

	resulta que quedó internada, ósea que fue súper rápido la respuesta que tuve”.		que quedó internada. Súper rápido la atención que me dieron.	satisfacciones, ya que ante las necesidades de salud se evidencia capacidades y profesionalismo.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“Si, solucionaron, cuando tenía cervicalgia fueron muy efectivos”.		Fueron muy efectivos.	Los cuidados del equipo de salud, se realizan con eficiencia, dejando resultados de agrado ante el paciente ya que se logró reducir la necesidad de salud.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“En realidad muy poco acudo al pelotón de sanidad, pero las dos veces que fui, fue rápido y con buena atención”.		Fue rápido y con buena atención.	Atenciones de salud con eficacia y eficiencia sin dejar de lado las responsabilidades y las valoraciones de acciones para lograr reducir las necesidades de salud.		
Categoría de análisis		Las atenciones de los profesionales en momentos críticos de salud, son significativos en cada paciente, porque se logra intervenir resolviendo de manera eficaz en cada situación.				

PREGUNTA 13		¿Recomendaría que se atiendan aquí a familiares, amigos y conocidos?				
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“Si, porque el trato fue excelente y es bastante rápido la atención como en otros casos que la espera es lo que más cansa”.		Si, el trato fue excelente y es bastante rápido la atención.	Atenciones de salud que se brinda bajo responsabilidad, valorando las necesidades de los pacientes, dejando en evidencia el profesionalismo	Los informantes manifiestan que las atenciones realizadas en las diferentes situaciones de salud, lo hicieron con criterio	Los cuidados de salud por los profesionales son importantes en cada situación de necesidad, logrando en cada paciente la voluntad de

				en cada situación.	profesional, causando en cada paciente bienestar, logrando que de alguna manera se pueda recomendar las atenciones que se brinda en el pelotón de sanidad.	recomendar a sus seres queridos para atenciones futuras de salud.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Si, recomendaría a mi familia y amigos, uno porque queda muy cerca y otro porque son muy buenos médicos y enfermeros”.		Sí recomendaría . Son muy buenos médicos y enfermeros.	Profesionales que realizan las acciones de salud con cautela, demostrando la importancia de cada necesidad de salud, obteniendo un bienestar en el paciente.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Si, lo recomendaría” .		Si, lo recomendaría .	Los cuidados que se brindan por parte del equipo de salud, son de agrado, con objetivos de acciones a cada intervención, por lo tanto el resultado es de satisfacción.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“Si, recomendaría el servicio”.		Si, recomendaría .	Valorando cada situación de salud, generando en cada momento una calidad de cuidados hacia el paciente.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“Si, si, recomendaría” .		Si, recomendaría .	Acciones de los profesionales que causan seguridad en cada		

				intervención de los pacientes.		
Categoría de análisis		Pacientes con voluntad de recomendar a los familiares las atenciones del equipo de salud.				

PREGUNTA 14	¿Observa que la atención que se brinda es organizada?					
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“Si, la verdad que son bastante organizados”.		Son bastante organizados.	La atención del equipo de salud es brindada en conjunto, manteniendo la participación por cada profesional en las distintas actividades.	Los informantes manifiestan que las atenciones brindadas por el equipo de salud en cada necesidad, han intervenido en conjunto, evidenciándose la distribución de tareas y las funciones de cada uno, logrando el bienestar del paciente; pero también se ve un desarrollo disminuido relacionado al poco espacio físico en el ambiente.	Cuidados de salud que se desarrollan de manera distributiva, con funciones específicas en cada necesidad de salud. Se evidencia exposición de reducción en el espacio físico del ambiente.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Si, son muy buenos organizando lo que hacen”.		Son organizados en lo que hacen.	Las acciones y sus resultados de bienestar en cada paciente es la resultante de que las distintas tareas y actividades desempeñadas se realizan con profesionalismo.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Si, sí, porque se		Relación entre los	Las acciones de cada		

	nota la relación que hay entre el médico y enfermero para atención rápida”.		médicos y enfermeros. Atención rápida.	profesional, ponen en manifiesto el interés y relaciones en cada intervención, evidenciándose una atención de salud eficiente.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“Si, están muy organizados y también veo muy buena distribución en las tareas”.		Organizados Buena distribución en las tareas.	Cuidados y atenciones de salud que se realizan con planificación y distribución de las distintas actividades, logrando el bienestar en los pacientes.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“Y, ahí, organizada sí, pero también contamos con que el espacio no ayuda”.		Organizada si, Contamos con el espacio no ayuda.	Se observa el rol de cada uno de los profesionales, demostrando la participación y las funciones en cada acción de cuidado, pero también se ve una disminución en el espacio de atenciones, comprometiendo cada situación de necesidad de salud.		
Categoría de análisis		Atenciones de cuidados de salud que se realizan con participación conjunta, buena distribución y función de tareas.				

PREGUNTA 15	¿Tiene alguna preferencia de atención con algún integrante del equipo de salud?					
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4

I 1/PA;G:F; E: 27.	“Si, con la enfermera porque pude empatizar más con ella y me siento mucho más cómoda”.		Si, con la enfermera. Con ella me siento mucho más cómoda.	Distintas atenciones de salud, donde el paciente se siente de manera segura y en confianza, dejando evidencia del buen trato de atención hacia su persona.	Los informantes manifiestan, que ante los cuidados de salud, los pacientes tienen empatía y cierto grado de selección sobre aquel profesional que supo resolver su situación.	Ante las situaciones de urgencias que se supo resolver, los pacientes seleccionan y eligen por medio de la confianza, el agrado y empatía, a los profesionales de salud.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“Si, con el médico y el enfermero, por la atención que a mí me ofrecen en el momento que tengo presión alta y me hago el control y están atento en el momento que necesito”.		Si, con el médico y el enfermero. Están muy atentos.	Atenciones de cuidados de salud en el momento adecuado, donde el paciente de manera directa demuestra su buena relación con el profesional, evidenciándose la buena atención recibida.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Y, en este caso , me atendió el médico”.		En este caso me atendió el médico.	Cuidados y atenciones de salud en necesidades de urgencias, donde el paciente siente cierto agrado hacia aquel que pudo resolver su necesidad, manifestando su preferencia.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“No, la verdad que yo estoy conforme con el servicio que brinda cada uno, eh, por diferentes		Estoy conforme con el servicio que brinda cada uno.	Las atenciones recibidas por parte del equipo de salud, son de agrado ya que han resuelto		

	situación, a todos los considero profesionales al momento del trabajo”.			las necesidades de salud.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“No, no, ninguna”.		No, ninguna.	El cuidado de salud que brinda el personal profesional es acorde a lo que se esperaba.		
Categoría de análisis		Los pacientes tienen más empatía con aquel que les brindó atención en el momento oportuno, brindándoles seguridad y confianza.				

PREGUNTA 16	¿Tiene el equipo de salud confidencialidad con su salud?					
Nº/COD	RELATO TEXTUAL	COMENTARIO	R 1	R 2	R 3	R 4
I 1/PA;G:F; E: 27.	“y en lo que respecta sí”.		En lo que respecta a sí.	Atenciones de salud que son resguardados por los profesionales	Los informantes manifiestan que ante las situaciones de salud, los datos no son revelados manteniend o en privado cada situación de salud por parte del profesional.	Los datos e informacione s de salud, son privadas donde el equipo profesional los mantiene bajo protección confidencial.
I 2/PR;G:F; E: 54.	“sí, son muy confidenciales, al menos así me siento yo, que no son revelados mis informes”.		Son muy confidenciales.	La salud de los pacientes queda en privado, quedando en resguardo cada situación de salud.		
I 3/PA;G:F; E: 36.	“Sí, si tiene confidencialidad”		Si, tienen confidencialidad	Distintas situaciones sanitarias, quedando en		

				privado cada intervención realizada.		
I 4/PA;G:F; E: 35.	“Si, si tienen”.		Si, si la tienen.	Protegiendo cada situación de salud.		
I 5/PA; G: M; E: 31.	“Si, si la tienen”.		Si la tienen.	Datos de salud que son privados.		
Categoría de análisis		El equipo de salud tiene privacidad en cada situación sanitaria, teniendo resguardo total sobre los datos de los pacientes.				

6.

CATEGORIA DE ANALISIS

CONVERGENCIA DE CATEGORIA

1. El equipo de salud brinda una atención buena y eficiente, que produce satisfacción en el usuario.
2. Profesionales con capacidades para afrontar distintos tipos de atenciones de cuidados, pero se encuentran limitados por falta de recursos materiales.
3. El equipo de salud se muestra predispuesto ante las inquietudes de los pacientes logrando una atención de buena Calidad.
4. Pacientes con satisfacciones por los cuidados que brinda el equipo de salud.
5. Las campañas sanitarias del equipo de salud, son importantes ya que aumentan la confianza y la seguridad en los usuarios.
6. Cuidados de enfermería valorados por los pacientes, pero dejan en evidencia carencias de recursos materiales.
7. Pacientes satisfechos por las atenciones del equipo de salud.
8. Evidencia de que el equipo de salud demuestra interés en el logro de las satisfacciones y en el bienestar del paciente.
9. Satisfacción de los pacientes por el desempeño que realiza el equipo de salud en relación a cuidados.
10. ayudas fortunas de los profesionales resolviendo las necesidades de salud en el momento adecuado.
11. las atenciones de cuidados que brinda el equipo de salud, son específicas en cada intervención, obteniendo resultados acorde a cada paciente.
12. Las atenciones de los profesionales en momentos críticos de salud, son significativo en cada paciente, porque se logra intervenir resolviendo de manera eficaz en cada situación.
13. pacientes con voluntad de recomendar a los familiares las atenciones del equipo de salud.
14. Atenciones de cuidados de salud que se realizan con participación conjunta, buena distribución y función de tareas.
15. Los pacientes tienen más empatía con aquel que les brinda atención en el momento oportuno, brindándoles seguridad y confianza.
16. El equipo de salud tiene privacidad en cada situación sanitaria, teniendo resguardo total sobre los datos de los pacientes.

Satisfacción y bienestar en el paciente, relacionado a las atenciones brindadas por el equipo de salud con intervención inmediata en cada necesidad de salud.

Desafíos permanentes en cada intervención de cuidados brindados por el equipo de salud, Limitados por la falta de recursos materiales.

El equipo de salud genera emociones positivas en el paciente relacionado a la confianza y seguridad

7. INTERPRETACIÓN

En el presente trabajo de investigación y de desarrollo, con abordaje sobre la “Percepción del personal de gendarmería respecto del cuidado que desarrolla el equipo de salud del escuadrón 41, en la ciudad de comodoro Rivadavia, 2023”, se obtuvieron resultados mediante el análisis de trabajo de campo, un total de dieciséis (16) categorías, de las cuales se clasifican en tres (3) convergencias de categoría final.

La primera convergencia **“satisfacción y bienestar en el paciente, relacionado a las atenciones brindadas por el equipo de salud con intervención inmediata en cada necesidad”**, hace referencia a las distintas intervenciones de salud que el equipo profesional tuvo que haber realizado para lograr resultados y objetivos de calidad en cada paciente, indistintamente de la situaciones de gravidez; es por ello que cada resultado es importante ya que no solo podemos lograr los objetivos propuestos, sino que también se podrán obtener satisfacción en cada paciente y lograr bienestar en sus continuos porvenir. Dentro de los artículos de investigación presentados, podemos enfatizar con el desarrollo de **“Suarez, Gabriel, Salguero, Rodolfo, Serrano Mantilla, Lenin, Serrano Cobos, Gonzalo Héctor, Armijo, Mishell y Rebeca”**, donde se refleja la importancia de relación que tiene que haber entre calidad de servicio, satisfacción del usuario, resultados de expectativas y del servicio a brindar. Además, los métodos, los principios y las estrategias son fundamentales para lograr satisfacción en el paciente, mediante cada integración de esfuerzos realizados para mejorar la calidad de servicio y atención.⁵ Asimismo; el análisis de los diferentes informantes, en relación a la primera convergencia; se puede apreciar que el accionar de los profesionales del equipo de salud, son buenos, no solo porque pudieron realizar una atención adecuada en el momento adecuado, sino porque también han logrado un bienestar en el paciente y la familia, dejándose en evidencia la calidad de atención de cuidados por el equipo de salud.

En esta primera convergencia, podemos abordar el modelo teórico de Imogene king *Teoría del logro de metas*⁶, donde la enfermera y el paciente van de la mano; donde el objetivo de la enfermería es mantener la salud del paciente para que puedan cumplir y desempeñar con sus funciones individuales.

⁵ http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es.

⁶ <https://enfermeriavirtual.com/imogene-king-teoria-del-logro-de-metas/>

La segunda convergencia de análisis *“desafíos permanentes en cada intervención de cuidados brindados por el equipo de salud, limitados por la falta de recursos materiales”*; hace referencias a las distintas atenciones que se brindó por el equipo de salud, pero con algunas complicaciones limitadas sobre los recursos materiales, siendo ésta una problemática a la hora de brindar una atención con resultado de impacto satisfactorios.

Ante los artículos presentados podemos integrar el desarrollo de *“Salazar, Villareal y Tous⁷”*, donde se puede apreciar que la calidad de cuidados es esencial en cada intervención, pero también es necesario contar con los equipos e instrumentos tecnológicos, porque a medida que avanza la tecnología también avanza las distintas prestaciones y cuidados por los profesionales.

Durante el análisis de la segunda convergencias podemos encontrar excepciones de los informantes en relación a las limitaciones de recursos materiales, tal cual como (I 1, PA, G: F, E: 27), *“Desde mi punto de vista, están haciendo falta bastantes recursos materiales”*; y el (I 2, PR, G: F, E: 54), *“En algún aspecto si, en otro no, porque por ejemplo, cuando quise hacerme un electrocardiograma, en ese momento no lo tenían y sería bueno que haya un electrocardiograma”*, se puede evidenciar que en cierto aspecto de atenciones en relación a salud, no se cuentan con aparatologías o recursos materiales que hacen a la atención aún más relevante, si bien la atención de cuidado que se brinda es buena, pero se deja en manifiesto la importancia de contar con materiales y aparatos tecnológicos que en la actualidad acompañan con los objetivos del cuidado de salud.

Para esta segunda convergencia podemos utilizar el modelo teórico de Imogene M. King *“Teoría de la consecución de metas y el proceso de enfermería⁸”*, donde menciona la importancia de los procesos de enfermeras ante las atenciones brindadas, haciendo énfasis a la evaluación, a los diagnósticos de enfermería, a la planificación, a la implementación y evaluación final. Ésta última *evaluación final*, tiene que ver con el profesional haciendo evaluación al paciente si realmente se cumplieron los objetivos, si se cumplió la meta en relación a su salud.

⁷ <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>

⁸ <https://enfermeriavirtual.com/imogene-king-teoria-del-logro-de-metas/>

Para finalizar, tenemos la tercera y última convergencia “*El equipo de salud genera emociones positivas en el paciente relacionado a la confianza y seguridad*”, dejando en manifiesto la importancia que tiene un cuidado de salud brindado por profesionales que se aferran a los valores, a las normas, a las atenciones de salud con responsabilidad, a la empatía, provocando en cada paciente sensación de confianza, seguridad, haciendo del cuidado algo más que solo brindar servicio de salud ante las necesidades de cada paciente.

En los artículos presentados, tenemos a “*Bautista L.*”⁹, donde se puede observar la importancia de saber a través de la percepción de los pacientes informaciones que tienen que ver con lo que pasa en un servicio de atención en salud, deliberar de cierta manera lo que produce una atención de salud adecuada a los pacientes, sin dejar de lado lo que conlleva el realizar cuidados que además de brindar satisfacción y bienestar se pueda obtener seguridad y confianza en cada paciente de atención.

En esta convergencia abordaremos el modelo teórico que trabaja Jean Watson “*Cuidados Transpersonales*”¹⁰, haciendo referencia a los supuestos y los factores caritativos de cuidados “*el desarrollo de una relación de ayuda y confianza*”, donde la relación de cuidados entre la enfermera y el paciente debe ser auténtica logrando la congruencia, que tiene que ver con la honestidad, la percepción de la realidad.

⁹ [06 Percepcion de la Calidad del Cuidado.indd \(scielo.org.co\)](#)

¹⁰ [Cuidados transpersonales Watson \(1\).pdf](#)

7.1- RECONTEXTUALIZACION

El desarrollo de esta investigación se inicia con el comprender y entender la relación que hay entre el profesional y el paciente bajo un punto de partida muy importante que es la percepción, como lo dice nuestro objeto problema “percepción del personal de Gendarmería respecto del cuidado que desarrolla el equipo de salud, comodoro Rivadavia, 2023”, es por ello que el cuidado que desarrolla el personal profesional de salud, sea el lugar que sea, de alguna manera, causa impacto positivo o negativo en los pacientes y todo lo relacionado a la atención de salud.

Me doy cuenta que este trabajo de desarrollo, fue sumamente enriquecedor, sabiendo la gran importancia que tiene el profesional a la hora de brindar atenciones de salud al paciente.

A medida que se fue realizando los pasos de cada dimensión, se puede observar que una cosa lleva a la otra, dejando en manifiesto todo lo relacionado a cada síntesis de artículos, libros, teoristas, dando total relevancia a cada episodio que se realizó durante el tiempo prolongado a los 5 diferentes informantes, obteniendo de cada uno, miradas distintas, adjetivos distintos, informaciones y conocimientos distintos, haciendo de cada uno de ellos un desarrollo de investigación más profundo en análisis.

Por lo tanto, una vez aprehendido lo relacionado a la percepción en base a las teoristas, a los artículos presentados y a las informaciones que se obtuvo mediante las entrevistas semiestructuradas, podemos destacar que todo paciente percibe las acciones de cuidados por el equipo de salud de manera distinta a los demás y que ante cada acciones se pueden lograr satisfacciones de bienestar y agrado, como así también insatisfacciones en cada usuario que necesite de la salud.

Para la entrevista semiestructurada, se realizaron 16 preguntas a cada informante, donde se analizaron en detalle lo textual de cada uno, obteniendo como resultado 16 categorías finales. En consecuencia se puede apreciar que el total de los informantes se sintieron satisfechos con los cuidados que brindó el equipo de salud; haciendo énfasis en que los cuidados que brindó el personal profesional ha sido bueno en cada accionar.

Una vez obtenido las 16 categorías, se realiza un nuevo análisis sobre cada una de ellas, evidenciándose de manera específicas palabras como satisfacciones y bienestar, seguridad y confianza, falta de recursos materiales, dejando bajo estas agrupaciones un resultado de análisis final de 3 convergencias finales.

Por lo tanto, es necesario que el profesional de salud sea consciente en cada accionar de cuidado que se brinda a un paciente, porque no solamente tendremos satisfacciones en cada necesidad de salud, sino que también la institución tendrá lugar de reconocimiento por todas las atenciones brindadas a la comunidad o la población, dejando en claro que todo el equipo profesional actúa con total responsabilidad, teniendo como base los valores y el respeto en el día a día. Para finalizar, conocer las percepciones de los pacientes es importante porque podremos reorganizar, cambiar, administrar y mejorar las acciones de los profesionales, basándonos en datos obtenidos por los usuarios de salud.

CONCLUSIÓN

La trayectoria de camino que tuvo este desarrollo de investigación, dio a conocer el enriquecimiento de conocimiento y la falta de ella; por lo tanto se tuvo que hacer diferentes lecturas e investigación de distintos autores y bibliografías para poder al menos tener resultados que den a conocer sobre la percepción de lo que los usuarios y consumidores de la salud nos puedan brindar.

Por ello; para lograr calidad de cuidado en las atenciones de los diferentes centros de salud por parte del equipo interdisciplinario, es necesario fomentar la responsabilidad como profesional sobre las acciones de cuidados brindados, ya que el usuario que recibe las atenciones sanitarias perciben en todo momento distintas cuestiones que escapan de los profesional a la hora de prestar servicio de cuidado. Además la percepción de los usuarios nos dará resultados de cómo está desempeñando el equipo de salud sobre ese cuidado que brindada. Al conocer las distintas percepciones de los usuarios, en este caso el personal de Gendarmería Nacional, se obtuvieron resultados de satisfacción que de insatisfacciones; eso quiere decir que el trabajo por parte del equipo de salud de la Gendarmería Nacional no solo logra resultados óptimos en el entorno o espacio físico de salud, sino que también deja en manifiesto la calidad de cuidado y resultados óptimos en el usuario que necesita tal atención.

Por lo tanto; una vez finalizada tal investigación y con datos más próximos a la realidad de cada institución o centro de salud, se podrá tomar los resultados y mejorar todas aquellas cuestiones que han sido insatisfactorias para dejar en lo más alto el cuidado de salud hacia los usuarios, la institución y el personal profesional en salud.

BIBLIOGRAFÍA

- ALLIGOOD M.R.; MARRINEY TOMEY A. Modelos y teorías de enfermería, séptima edición, año 2011. [Modelos y teorías 7 ma edicion.pdf](#)
- Schmidt, H. E. (2017). Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. *Cuidado y salud: Kawsayninchis*, 3(1), 239-248. https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421/1316
- Müggenburg, C., Robles, R., Valencia, A., Hernández Guillén, M. D. C., Olvera, S., & Riveros Rosas, A. (2015). Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población mexicana. *Salud mental*, 38(4), 273-280. <https://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v38n4/0185-3325-sm-38-04-00273.pdf>
- Pedraja- Rejas, L., Valdes- Gonzalez, G., Riveros-Crawford, I., & Santibañez-Rey, D. (2019). *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de arica , chile*. Obtenido de Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de arica , chile [PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD EN LA CIUDAD DE ARICA. CHILE: HACIA UN PLAN DE MEJORA \(redalyc.org\)](#)
- Suárez Lima, Gabriel José, Robles Salguero, Rodolfo Enrique, Serrano Mantilla, Gonzalo Lenin, Serrano Cobos, Héctor Gonzalo, Armijo Ibarra, Arianna Mishell, & Anchundia Guerrero, Rebeca Esther. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Epub 01 de junio de 2019. Recuperado en 04 de julio de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es.
- Ramirez Sanchez, T., Najera Aguilar, P., & Nigenda Lopez , G. (1 de febrero de 1998). *scielo*. Obtenido de Percepción de la Calidad de los servicios de Salud en México: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
- Bautista , L. (1 de junio de 2008). *Percepción de la calidad de cuidado de Enfermería en la ESSE Francisco de Paula Santander, Colombia*. Obtenido de Scielo: [06 ercepcion de la Calidad del Cuidado.indd \(scielo.org.co\)](#)

- Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14).
[2448-6094-sanus-14-00003.pdf \(scielo.org.mx\)](https://doi.org/10.2448/6094-sanus-14-00003)
- Borré Ortiz, Yeis Miguel, & Vega Vega, Yolanda. (2014). CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. *Ciencia y enfermería*, 20(3), 81-94.
[REVISTA CyE XX3.pdf \(scielo.cl\)](https://doi.org/10.2448/6094-sanus-14-00003)
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-95532014000300008&script=sci_arttext
- Arredondo-Calderón, S. P., Moreno-Arias, G. P., & Ortiz-Montalvo, Y. (2020). Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. *CASUS. Revista De Investigación Y Casos En Salud*, 5(1), 41–47.
<https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/244/161>
- Barragán, J. A., Pedraza, Y. D., & Rincón, M. R. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja 2011. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 31(2), 187-193.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf>
- Amed-Salazar, E. J., Villareal-Amaris, G., & Tous, C. C. A. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia y Cuidado*, 16(2), 108-119.
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
- <https://enfermeriavirtual.com/imogene-king-teoria-del-logro-de-metas/>
- <https://enfermeriavirtual.com/imogene-king-teoria-del-logro-de-metas/>
- [Cuidados transpersonales Watson \(1\).pdf](#)
- [Hernandez-Samipieri-cap-15-diseños-del-proceso-de-investigacion-cualitativa \(1\).pdf](#)

ANEXOS

Autorización por la Institución de Gendarmería Nacional



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Memorándum

Número: ME-2021-71869760-APN-ESCORIVA#GNA

COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT
Lunes 9 de Agosto de 2021

Referencia: Comunicación en relación a su solicitud.

Producido por la Repartición: ESCORIVA#GNA

A: YONATHAN ALEJANDRO TORRES (ESCORIVA#GNA),

Con Copia A:

De mi mayor consideración:

Comunico a usted que, conforme lo ordenado por la Jefatura de Escuadrón; se encuentra autorizado a realizar la licenciatura en enfermería, por tratarse de un curso afín a la profesión de sanidad; la cursada transcurrirá sin afectación del servicio de la Unidad.

Asimismo se le comunica del contenido del Régimen de Licencias para el Personal de Gendarmería Nacional); DISPOSICIÓN DEL DIRECTOR NACIONAL DE GENDARMERÍA Nro .566/07; la cual en sus partes pertinentes dice:

V. LICENCIAS ESPECIALES:

1. Para Rendir Exámenes:

Se otorgará para cumplir las exigencias de exámenes correspondientes a capacitación regular o complementaria de interés de la Fuerza, a conceder por la respectiva autoridad titular del Elemento de

revista del beneficiario, cuando la actividad educativa se realice sin perjuicio del servicio. Su duración será de DOS (2) días corridos por examen hasta un máximo total de DIEZ (10) días anuales.

A tal efecto para otorgarle mencionada licencia; deberá informar el Encargado de Escuadrón con una antelación de cuarenta y ocho horas (48hs).-

Saludo a Ud. muy atentamente

Digitally signed by Gestion Documental Electronica
Date: 2021 08 08 09:44:26 -03:00

ESEQUIEL WENSESLAO VALIENTE RAMIREZ
Primer Alférez
Escuadrón 41 "Comodoro Rivadavia"
Gendarmería Nacional Argentina

Digitally signed by Gestion Documental
Electronica
Date: 2021 08 08 09:44:26 -03:00

- Anexo 1 – Consentimiento Informado

Comodoro Rivadavia, ____ de octubre del 2023.-

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es desarrollada por Yonathan Alejandro Torres, enfermero y estudiante de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, en el marco de su Proyecto de Investigación de Enfermería del 5to año de la carrera de Lic. En Enfermería. El presente documento tiene como finalidad hacerle conocer los detalles del estudio y solicitarle su consentimiento informado para participar en él. El objetivo de este proyecto es analizar la “percepción del personal de gendarmería sobre el cuidado que desarrolla el equipo de salud del escuadrón 41”, en la ciudad de Comodoro Rivadavia.

La entrevista será meramente anónima y sólo la investigadora responsable tendrá acceso a los datos proporcionados en ellas con una duración de aproximadamente 40 min. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. Su participación en esta entrevista es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implica un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento.

Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahora o en cualquier momento de la entrevista.

En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

¿Está de acuerdo? SI _____ NO _____ (marque con una X)

Persona participante: Firma: _____

Comodoro Rivadavia (CHT), de octubre de 2023

Comodoro Rivadavia, 24 de octubre del 2023.-

CONSENTIMIENTO INFORMADO

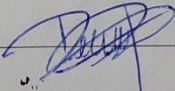
La presente investigación es desarrollada por Yonathan Alejandro Torres, enfermero y estudiante de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, en el marco de su Proyecto de Investigación de Enfermería del 5to año de la carrera de Lic. En Enfermería. El presente documento tiene como finalidad hacerle conocer los detalles del estudio y solicitarle su consentimiento informado para participar en él. El objetivo de este proyecto es analizar la "percepción del personal de gendarmería sobre el cuidado que desarrolla el equipo de salud del escuadrón 41", en la ciudad de comodoro Rivadavia.

La entrevista será meramente anónima y solo la investigadora responsable tendrá acceso a los datos proporcionados en ellas con una duración de aproximadamente 40 min. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. Su participación en esta entrevista es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento.

Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahora o en cualquier momento de la entrevista.

En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

¿Está de acuerdo? SI NO (marque con una X)

Persona participante: Firma: 

Comodoro Rivadavia (CHT), 24 de octubre de 2023

Comodoro Rivadavia, 24 de octubre del 2023.-

CONSENTIMIENTO INFORMADO

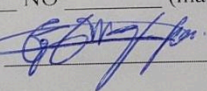
La presente investigación es desarrollada por Yonathan Alejandro Torres, enfermero y estudiante de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, en el marco de su Proyecto de Investigación de Enfermería del 5to año de la carrera de Lic. En Enfermería. El presente documento tiene como finalidad hacerle conocer los detalles del estudio y solicitarle su consentimiento informado para participar en él. El objetivo de este proyecto es analizar la "percepción del personal de gendarmería sobre el cuidado que desarrolla el equipo de salud del escuadrón 41", en la ciudad de comodoro Rivadavia.

La entrevista será meramente anónima y solo la investigadora responsable tendrá acceso a los datos proporcionados en ellas con una duración de aproximadamente 40 min. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. Su participación en esta entrevista es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento.

Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahora o en cualquier momento de la entrevista.

En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

¿Está de acuerdo? SI NO (marque con una X)

Persona participante: Firma: 

Comodoro Rivadavia (CHT), 24 de octubre de 2023

Comodoro Rivadavia, 26 de octubre del 2023.-

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es desarrollada por Yonathan Alejandro Torres, enfermero y estudiante de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, en el marco de su Proyecto de Investigación de Enfermería del 5to año de la carrera de Lic. En Enfermería. El presente documento tiene como finalidad hacerle conocer los detalles del estudio y solicitarle su consentimiento informado para participar en él. El objetivo de este proyecto es analizar la "percepción del personal de gendarmería sobre el cuidado que desarrolla el equipo de salud del escuadrón 41", en la ciudad de comodoro Rivadavia.

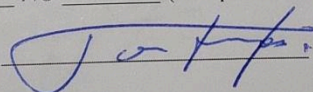
La entrevista será meramente anónima y solo la investigadora responsable tendrá acceso a los datos proporcionados en ellas con una duración de aproximadamente 40 min. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. Su participación en esta entrevista es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento.

Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahora o en cualquier momento de la entrevista.

En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

¿Está de acuerdo? SI NO (marque con una X)

Persona participante: Firma:



Comodoro Rivadavia (CHT) 26 de octubre de 2023

Comodoro Rivadavia, 26 de octubre del 2023.-

CONSENTIMIENTO INFORMADO

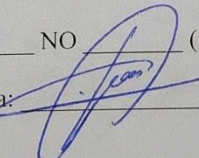
La presente investigación es desarrollada por Yonathan Alejandro Torres, enfermero y estudiante de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, en el marco de su Proyecto de Investigación de Enfermería del 5to año de la carrera de Lic. En Enfermería. El presente documento tiene como finalidad hacerle conocer los detalles del estudio y solicitarle su consentimiento informado para participar en él. El objetivo de este proyecto es analizar la "percepción del personal de gendarmería sobre el cuidado que desarrolla el equipo de salud del escuadrón 41", en la ciudad de comodoro Rivadavia.

La entrevista será meramente anónima y solo la investigadora responsable tendrá acceso a los datos proporcionados en ellas con una duración de aproximadamente 40 min. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. Su participación en esta entrevista es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento.

Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahora o en cualquier momento de la entrevista.

En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

¿Está de acuerdo? SI NO (marque con una X)

Persona participante: Firma: 

Comodoro Rivadavia (CHT) 26 de octubre de 2023

Comodoro Rivadavia, 26 de octubre del 2023.-

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es desarrollada por Yonathan Alejandro Torres, enfermero y estudiante de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, en el marco de su Proyecto de Investigación de Enfermería del 5to año de la carrera de Lic. En Enfermería. El presente documento tiene como finalidad hacerle conocer los detalles del estudio y solicitarle su consentimiento informado para participar en él. El objetivo de este proyecto es analizar la “percepción del personal de gendarmería sobre el cuidado que desarrolla el equipo de salud del escuadrón 41”, en la ciudad de comodoro Rivadavia.

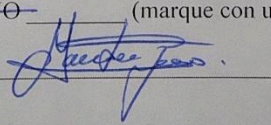
La entrevista será meramente anónima y solo la investigadora responsable tendrá acceso a los datos proporcionados en ellas con una duración de aproximadamente 40 min. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. Su participación en esta entrevista es totalmente voluntaria y gratuita, y no dará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Declaración de Helsinki y todas sus enmiendas, y por la ley de Habeas Data N° 25.326 y sus modificaciones de protección de datos personales, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre. Si decide participar, debe saber que la información que nos dé será procesada y analizada por un equipo profesional, sin que su nombre figure en ningún momento.

Si hay algo que no le quedó claro, o tiene alguna duda puede preguntarme, ahora o en cualquier momento de la entrevista.

En caso de estar de acuerdo, comenzamos.

¿Está de acuerdo? SI NO (marque con una X)

Persona participante: Firma: _____



Comodoro Rivadavia (CHT), 26 de octubre de 2023

Anexo 2 -

Entrevista 1

1. ¿Cómo fue la atención que le brindó el equipo de salud?

La atención del equipo de salud fue muy buena, me sentí muy conforme.

2. ¿Considera que el equipo de salud debe mejorar algún aspecto de la atención brindada?

Por ahí estaría bueno que haya algún tipo de mejora en el aspecto tecnológico.

3. ¿Sintió que la prestación del cuidado pudo satisfacer sus necesidades de salud?

Si, pude resolver mis problemas de salud que tenía.

4. ¿Qué impresión le dejó el desempeño del equipo de salud?

La impresión que me dejó fue que son bastante ordenados en ese aspecto

5. ¿Las campañas de prevención y promoción son de aprendizaje para usted?

Si, la verdad que están buenas, me ayudan bastante en mis conocimientos para mi trabajo y mi familia.

6. ¿Considera que el equipo de salud cuenta con los recursos para el desarrollo de atención de cuidado?

Desde mi punto de vista están haciendo falta bastantes recursos materiales.

7. ¿Existe posibilidad de que el equipo de salud deba mejorar la atención de cuidados al personal?

Y es verdad que a medida que pasa el tiempo el equipo de salud debe mejorar la atención que se va brindando.

8. ¿Observa interés de cuidado por parte del equipo de salud?

Y al menos en mi caso fueron muy atentos en ese sentido.

9. ¿Qué opinión le merece el accionar de cuidado por parte del equipo de salud?

Para mi opinión el equipo de salud se desenvuelve de muy buena manera.

10. ¿Qué experiencia de atención de cuidado ha tenido con el equipo de salud?

Tuve un caso que fue el año pasado que me lesione la rodilla realizando un deporte sería vóley, y se realizó el plan de llamada cuando me paso esto, el cual después vino un enfermero me pudo asistir se llamó a la ambulancia y recurrimos al hospital y gracias me pude atender en la española.

11. ¿La atención del equipo de salud fue acorde a lo que esperaba?

Si fue lo que esperaba ya que el equipo respondió de una manera muy eficaz.

12. ¿Hubo alguna experiencia significativa sobre el accionar del equipo de salud?

Eh, si lo que me pasó con la rodilla, el acompañamiento de los enfermeros y enfermeras fue de mucha ayuda.

13. ¿Recomendaría que se atiendan aquí a familiares, amigos y/o conocidos?

Sí, porque el trato fue excelente y es bastante rápida la atención como en otros casos que la espera es lo que más cansa

14. ¿Observa que la atención que se brinda es organizada?

Si, la verdad que son bastante organizados.

15. ¿Tiene alguna preferencia de atención con algún integrante del equipo de salud?

Si, con la enfermera porque pude empatizar más con ella y me siento mucho más cómoda.

16. ¿Tiene el equipo de salud confidencialidad con su salud?

Y en lo que respecta, sí.

Entrevista 2

1) ¿Cómo fue la atención que le brindó el equipo de salud?

La atención fue muy buena respecto a mi salud.

2) ¿Considera que el equipo de salud debe mejorar algún aspecto de la atención brindada?

Yo considero que no, para mí, porque para mí son muy capaces.

3) ¿Sintió que la prestación del cuidado pudo satisfacer sus necesidades de salud?

Si porque al momento de que necesite una medicación me la solicitaron sin problema.

4) ¿Qué impresión le dejó el desempeño del equipo de salud?

Si, que la impresión que tengo es que son muy eficaces hacia los pacientes están atentos, son cordiales, uno necesita medicación y están en el momento.

5) ¿Las campañas de prevención y promoción son de aprendizaje para usted?

Si, en realidad sí porque uno aprende de esos mismos aprendizajes y se valora en el momento que uno lo recibe.

6) ¿Considera que el equipo de salud cuenta con los recursos para el desarrollo de atención de cuidado?

En algún aspecto si, en otro no porque ej. Cuando quise hacerme un electrocardiograma en ese momento no lo tenían y sería bueno que hubiera un electrocardiograma.

7) ¿Existe posibilidad de que el equipo de salud deba mejorar la atención de cuidados al personal?

Creo que no, porque son muy capaces en la atención.

8) ¿Observa interés de cuidado por parte del equipo de salud?

Yo me siento muy bien con la parte de los enfermeros y la parte médica y me interesa más hacia ello porque me ofrecen a mí.

9) ¿Qué opinión le merece el accionar de cuidado por parte del equipo de salud?

Y, el accionar de cada uno fue muy bueno.

10) ¿Qué experiencia de atención de cuidado ha tenido con el equipo de salud?

Y mi experiencia, en un momento que le traje a mi suegra para hacer un control, porque estaba muy grave, eh, en ese momento los médicos me atendieron y resolvieron mi situación y estoy conforme con esa atención que recibí de parte de los médicos y enfermeros.

11) ¿La atención del equipo de salud fue acorde a lo que esperaba?

Si, muy satisfactoria.

12) ¿Hubo alguna experiencia significativa sobre el accionar del equipo de salud?

Si, Con lo que pasó cuando traje a mi suegra en aquel momento que también fueron muy atentos.

13) ¿Recomendaría que se atiendan aquí a familiares, amigos y/o conocidos?

Si, recomendaría a mi familia y amigos, uno porque queda muy cerca y otros porque son muy buenos médicos y enfermeros a la vez.

14) ¿Observa que la atención que se brinda es organizada?

Si, son muy buenos organizados en lo que hacen.

15) ¿Tiene alguna preferencia de atención con algún integrante del equipo de salud?

Si, con el médico y el enfermero con la atención que a mí me ofrecen en el momento que tengo presión alta y me hago el control y está atento en el momento que necesito una medicación y me hacen en el momento una receta.

16) ¿Tiene el equipo de salud confidencialidad con su salud?

Si, son muy confidenciales, al menos así me siento yo que no son revelados mis informes.

Entrevista 3

1) ¿Cómo fue la atención que le brindó el equipo de salud?

Muy buena, muy buena.

2) ¿Considera que el equipo de salud debe mejorar algún aspecto de la atención brindada?

No, porque me resolvieron lo que necesitaba.

3) ¿Sintió que la prestación del cuidado pudo satisfacer sus necesidades de salud?

Si, pudo satisfacer lo que requería en el momento.

4) ¿Qué impresión le dejó el desempeño del equipo de salud?

Me dejó la impresión de que le brindaron mucha atención, o sea, resolvieron todo.

5) ¿Las campañas de prevención y promoción son de aprendizaje para usted?

Si, de suma importancia.

6) ¿Considera que el equipo de salud cuenta con los recursos para el desarrollo de atención de cuidado?

Si, lo necesario y básico para resolver en el momento.

7) ¿Existe posibilidad de que el equipo de salud deba mejorar la atención de cuidados al personal?

No. Para mí está correcto porque te atienden en el momento y dan una respuesta correcta.

8) ¿Observa interés de cuidado por parte del equipo de salud?

Si, bastante.

9) ¿Qué opinión le merece el accionar de cuidado por parte del equipo de salud?

Para mí, es muy buena porque o sea, llegas con el problema y ellos buscan las herramientas necesarias para resolverlo.

10) ¿Qué experiencia de atención de cuidado ha tenido con el equipo de salud?

Muy buena, al menos en mi caso me resolvieron el tema de mi hija, que venía en teoría por un resfriado y terminó con una neumonía o sea fue espectacular.

11) ¿La atención del equipo de salud fue acorde a lo que esperaba?

Si, en realidad yo pensé que era otra cosa lo que tenía mi hija pero si, fue mucho más allá de lo que esperaba.

12) ¿Hubo alguna experiencia significativa sobre el accionar del equipo de salud?

Bueno, hace poco mi hija estaba con un cuadro gripal y resulta que quedó internada, ósea que fue súper rápido la respuesta que tuve.

13) ¿Recomendaría que se atiendan aquí a familiares, amigos y/o conocidos?

Si, lo recomendaría.

14) ¿Observa que la atención que se brinda es organizada?

Si, si porque se nota la relación interdisciplinaria entre el médico y el enfermero para una atención rápida.

15) ¿Tiene alguna preferencia de atención con algún integrante del equipo de salud?

Y, en este caso , me atendió el médico.

16) ¿Tiene el equipo de salud confidencialidad con su salud?

Si, si tiene confidencialidad.

Entrevista 4

1) ¿Cómo fue la atención que le brindó el equipo de salud?

Muy buena, siempre atento al momento de tener alguna enfermedad o situación de salud.

2) ¿Considera que el equipo de salud debe mejorar algún aspecto de la atención brindada?

Hasta el momento siempre están atentos, capacitados, para todo tipo de eventualidad.

3) ¿Sintió que la prestación del cuidado pudo satisfacer sus necesidades de salud?

En todo momento siempre que recurro a sanidad o surge algo, siempre fue una buena atención.

4) ¿Qué impresión le dejó el desempeño del equipo de salud?

Y, que son muy buenos profesionales, te atienden positivamente y evacuan todas tus dudas.

5) ¿Las campañas de prevención y promoción son de aprendizaje para usted?

Sí, siempre son importantes tanto para el personal de la fuerza como para la familia.

6) ¿Considera que el equipo de salud cuenta con los recursos para el desarrollo de atención de cuidado?

Si, de atenciones primarias más que nada.

7) ¿Existe posibilidad de que el equipo de salud deba mejorar la atención de cuidados al personal?

Eh, hasta el momento siempre me dieron una buena atención, es perfecta, son muy profesionales.

8) ¿Observa interés de cuidado por parte del equipo de salud?

Si, son personas muy atentas, siempre tienen cuidado y al servicio de uno y lo que uno necesite cada vez que uno lo requiere.

9) ¿Qué opinión le merece el accionar de cuidado por parte del equipo de salud?

Eh, muy buena.

10) ¿Qué experiencia de atención de cuidado ha tenido con el equipo de salud?

Si, tuve una situación de dolor muscular y cervical. Y fue muy rápida La atención y el tratamiento también resultó efectivo.

11) ¿La atención del equipo de salud fue acorde a lo que esperaba?

Si, fue lo que esperaba.

12) ¿Hubo alguna experiencia significativa sobre el accionar del equipo de salud?

Si, solucionaron, cuando tenía cervicalgia fueron muy efectivos.

13) ¿Recomendaría que se atiendan aquí a familiares, amigos y/o conocidos?

Si, recomendaría el servicio es completo.

14) ¿Observa que la atención que se brinda es organizada?

Si, están muy organizados y también veo muy buena distribución en las tareas.

15) ¿Tiene alguna preferencia de atención con algún integrante del equipo de salud?

No, la verdad que yo estoy conforme con el servicio que brinda cada uno, eh, por diferentes situación a todos los considero profesionales al momento del trabajo.

16) ¿Tiene el equipo de salud confidencialidad con su salud?

Si, si tienen.

Entrevista 5

1) ¿Cómo fue la atención que le brindó el equipo de salud?

La atención fue buena, las veces que he acudido han respondido de manera eficiente.

2) ¿Considera que el equipo de salud debe mejorar algún aspecto de la atención brindada?

Mm, no se me ocurre, no se me ocurre alguna por el momento.

3) ¿Sintió que la prestación del cuidado pudo satisfacer sus necesidades de salud?

Si, ampliamente.

4) ¿Qué impresión le dejó el desempeño del equipo de salud?

Eh, personal capacitado en sus funciones, o sea bien.

5) ¿Las campañas de prevención y promoción son de aprendizaje para usted?

Hubo dos charlas en el año y fueron de aprendizaje para mí.

6) ¿Considera que el equipo de salud cuenta con los recursos para el desarrollo de atención de cuidado?

Si sí, cuentan con mucho recurso, satisface ampliamente.

7) ¿Existe posibilidad de que el equipo de salud deba mejorar la atención de cuidados al personal?

La atención no, no debería, otras cuestiones sí.

8) ¿Observa interés de cuidado por parte del equipo de salud?

Si, si, se los ve en las respuestas que dan.

9) ¿Qué opinión le merece el accionar de cuidado por parte del equipo de salud?

Buena.

10) ¿Qué experiencia de atención de cuidado ha tenido con el equipo de salud?

Fueron cuestiones, como decir, leves y en donde como dije anteriormente respondí satisfactoriamente a mi entender.

11) ¿La atención del equipo de salud fue acorde a lo que esperaba?

Si, si fue acorde.

12) ¿Hubo alguna experiencia significativa sobre el accionar del equipo de salud?

En realidad muy poco acudo al pelotón de sanidad, pero las dos veces que fui, fue rápido y con buena atención.

13) ¿Recomendaría que se atiendan aquí a familiares, amigos y/o conocidos?

Si, si recomendaría.

14) ¿Observa que la atención que se brinda es organizada?

Y ahí, organizada sí, pero también contamos con el espacio que no ayuda.

15) ¿Tiene alguna preferencia de atención con algún integrante del equipo de salud?

No, no, ninguna.

16) ¿Tiene el equipo de salud confidencialidad con su salud?

Si, si la tiene.

