



FCM
Facultad de Ciencias Médicas



ESTUDIO DESCRIPTIVO SOBRE RELACIÓN ENFERMERO-FAMILIARES DE PACIENTES

CRUZ CRISTIAN
MENDOZA ROBERTO
FRANCO ALFREDO FABIAN

San Rafael Mendoza agosto 2009.-

ADVERTENCIA

En el presente

Dr. Walter Rosales

Lic. M. Rosa Cuyas

Lic. Jorge C. Morales

el 2011

APROBACIÓN

Tribunal Examinador

Dr. Walter Zuvela

Lic. M. Rosa Reyes

Lic. Jorge G. Michel



Aprobado el 29/08/09.

Agradecimientos

Deseamos agradecer en primer lugar la colaboración incondicional de nuestras familias, quienes supieron entender y valorar nuestro esfuerzo en la realización del presente trabajo, muchas horas de nuestra vidas ha sido postergada para llegar a la meta; también se agradece a la coordinadora de la Licenciatura de enfermería Profesora María Cristina Blasco quien ha gestionado el permiso para el ingreso al hospital Schestakow con la finalidad de realizar las encuestas a los familiares cuidadores, también al personal directivo del hospital por autorizarnos a realizar nuestro trabajo de investigación, a los familiares que colaboraron amablemente confeccionando las encuestas, a nuestros colegas enfermeros que no tuvieron inconveniente en realizar las encuestas, a nuestros compañeros de estudio que desinteresadamente aportaron ideas o información y al grupo que supo actuar con madurez entendiendo los problemas de cada uno para retomar después el ritmo del trabajo con más fuerza. Pero especialmente queremos agradecer al Profesor Walter Zavala, el ha estado siempre presente cuando hemos requerido su asesoramiento para la realización del trabajo de investigación; su predisposición para evacuar todas las dudas que se nos presentaban, expresa su gran dedicación y vocación de servicio; en todo momento se ha manifestado como un guía más que un profesor. Nuestra gratitud se hace extensiva también al profesor Jorge Michel por su ayuda y su paciencia para escuchar nuestras ideas y propuesta de trabajo.

Índice

Portada	1
Agradecimiento.....	2
Índice.....	3
Resumen.....	4-5
Introducción.....	-6-7-8-9
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	11
Metodología.....	12-13
Resultados (A).....	14-15-16
Resultados (B).....	17-18
Discusión.....	19-20
Conclusión.....	21
Bibliografía.....	22
Anexo.....	23
Modelo de encuesta a familiares	24
Modelo de encuesta a personal	25

Palabras	claves:
comunicación	familia,
colaboración,	relación
enfermero-familiar,	cuidado
ético	

Resumen:

El cuidado ético de la persona es ignorado en muchas ocasiones por los propios cuidadores profesionales a favor de elementos más técnicos, mientras que el cuidado de esas personas requiere resaltar aspectos como la actitud de escucha, la empatía y la autoestima.

Objetivo: Identificar los factores que interfieren en la relación enfermero-familiares de pacientes.

Metodología: Estudio transversal no comparativo porque no se encontró un trabajo similar, se midió la relación enfermero- familiares de paciente al cuidado de los mismos, en el servicio de clínica médica del Hospital Teodoro Schestakow, mediante encuestas a 136 familiares cuidadores, de ambos sexos y en distinto grupo etario, los cuales fueron entrevistados en diferentes turnos, mañana, tarde y noche, como así también al plantel de enfermería un total de 24 Agentes. Se estudiaron variables sociodemográficas y se evaluó a través de la relación interpersonal, la mayoría de ellos manifestaron estar molestos, no tanto por la tarea en sí sino por la forma en que pedían la colaboración algunos enfermeros.

Resultado: el 54,4 % de los encuestados de la muestra se sintieron molestos cuando el enfermero de turno le pedía colaboración para realizar tareas de cuidado, no por la tarea en sí, sino por la forma en que el enfermero lo pide. El 11% de los encuestados manifestaron desagrado ante el requerimiento de colaboración.

El 16,17 % reaccionaron con indiferencia. El 18,38 % manifestaron agrado porque la ayuda era para su familiar directo y consideraron que era pertinente esa ayuda.

Las características de la población relacionadas con la solicitud de ayuda fue la molestia por la forma autoritaria de la solicitud.-

Las características del personal de enfermería es el tipo de relación que se establece con los familiares de los pacientes, de las encuestas realizadas al personal de enfermería, el 87,5 % consideran que existen familiares desconformes por el servicio de enfermería brindado.

Discusión: La relación enfermero paciente se ve afectada en la mayoría de los casos por el autoritarismo que ejercen algunos enfermeros cuando delegan funciones propias de enfermería a los familiares cuidadores.

Conclusiones: sobre el desempeño de los enfermeros es importante reconocer que hay que rescatar las relaciones interpersonales con los familiares, por lo que se tendrá que buscar alternativas para que formen parte de la capacitación y de los prospectos a ejercerla.

Introducción:

El cuidado ético de las persona es ignorado en muchas ocasiones por los propios cuidadores profesionales a favor de elementos más técnicos, mientras que el cuidado de aquellas, requiere resaltar aspectos como la actitud de escucha, la empatía y la autoestima. "Margareth Newman en sus reflexiones acerca de la situación de salud y contexto familiar, afirma que los humanos no somos personas separadas cuyos proceso de salud-enfermedad nos hacen diferentes a los demás, al contrario somos sistemas abiertos en interacción y desarrollo constante, es así que cuando el patrón enfermedad se instala, no se detiene en una persona, sino que se da una interacción del individuo con la familia y la comunidad.

Cuando un miembro de la familia enferma, la familia entra en crisis, esta crisis es inesperada, accidental, con alto grado de ansiedad, por lo que es fundamental la entrevista a fin de establecer relación de ayuda específica al cuidador o referente familiar"¹

"El cuidado ético involucra una relación de contacto moral entre dos personas. Según Nodding, no se guía solamente por principios éticos, sino por el poder del ideal mismo de la solicitud

La solicitud es una forma de relación con otros, que denota interés en la manera como el otro experimenta su mundo. Se expresa a veces en un comportamiento que protege a la persona, preserva su salud, promueve el bienestar, respeta la dignidad de la persona. En ciertas relaciones la solicitud constituye un deber, una obligación, como ocurre en la relación madre/hijo"².

La solicitud de colaboración por parte del enfermero a los familiares no es nueva, se ha ido desarrollando a través de los años, de esta manera el enfermero delega funciones propias de enfermería al cuidador que surge de una relación en este binomio a través de la comunicación.

“La comunicación deriva del latín: Cum= con Munus=don.

Por eso decimos que comunicación significa algo que se participa a otro como un regalo o don. Es algo que antes de participar a otro era exclusivamente mío, y por mi decisión, pasa a ser también de otro. Comunicar es transmitir. Hacer parte de algo a otro. Comunicación es un proceso en virtud del cual mis conocimientos y sentimientos son conocidos por otro

Decimos

1-) Proceso: se cumple en etapas sucesivas que deben ser planificadas y ejecutadas ordenadamente.

Para esto, me formulo las siguientes preguntas:

¿Qué comunico?

¿Para qué comunico?

¿A quién comunico?

¿Cuándo comunico?

¿Dónde comunico?

¿Cómo comunico?

2-) Mis conocimientos y sentimientos; es decir, producto de mi interioridad que decido entregar a otros porque considero que lo necesitan, lo desean, es útil, motivo por el cual aquel al que va dirigido el mensaje debe estar preparado para recibirlo. Es fundamental en la responsabilidad del emisor como prepara al receptor para recibir el mensaje.

3-) Son conocidos por otros: si se cumplen satisfactoriamente los pasos anteriores, lo que poseo y entrego a otro puede ser conocido y hasta aceptado. Es decir que el proceso se cumple cuando hay una respuesta del receptor que retroalimenta la comunicación y posibilita su continuación”³.

“El hombre desarrolla su vida en familia considera a ésta como la institución primaria que unida por lazos legales y de sangre, relaciona sus miembros a través de un proceso de interacción afectiva. Su comportamiento determina un alto grado de intimidad, apoyo, comunicación y metas comunes. Vista de esta manera, la familia influye en la modalidad y funciones de la comunidad en la que está inserta y a su vez, la comunidad determina en parte sus patrones de comportamiento”⁴

En el marco de los profesionales de la salud, “enfermería surge como el servicio de cuidado y ayuda profesional que se brinda a la persona como ser individual y social, para satisfacer sus necesidades fundamentales cuando tiene limitaciones para hacerlo por sí mismo, en circunstancias de daño o riesgo a su salud”⁵

En este sentido el Código Deontológico del CIE para la profesión de enfermería, distingue cuatro elementos principales que ponen de relieve las normas de conducta ética.

Respecto a la Enfermera/o y las personas.

La responsabilidad profesional primordial de la enfermera será para las personas que necesiten cuidados de enfermería.

Al dispensar los cuidados, la enfermera promoverá un entorno en el que se respeten los derechos humanos, valores, costumbres y creencias espirituales de la persona, la familia y la comunidad.

“La enfermera se cerciorará de que la persona, la familia o la comunidad reciban información suficiente para fundamentar el consentimiento que den a los cuidados y los tratamientos relacionados”⁶.

Respecto a la Enfermera y la práctica.

“La enfermera juzgara la competencia de las personas al aceptar y delegar responsabilidades.

Al dispensar los cuidados, la enfermera se cerciorara de que el empleo de la tecnología y los avances científicos son compatibles con la seguridad, dignidad y los derechos de las personas”⁷.

Para identificar los factores que influyen en la relación enfermero familiar de paciente los investigadores se han centrado, en el análisis socio demográfico relacionado con las características de ambos grupos de estudio, como edad, sexo, nivel de escolaridad, delegar funciones propias de enfermería al familiar cuidador, información al familiar acerca del tratamiento, , comunicación interpersonal. Se ha analizado el impacto de los factores en la relación enfermero familiares cuidadores.

Dado que a nivel local no se cuenta con esta información, se consideró necesario evaluar la relación existente entre familiares cuidadores y enfermeros que desempeñan sus funciones en la sala de internación. La información obtenida podrá ser utilidad para la futura organización de los servicios de internación de nuestra Provincia.

Objetivo general

1. Evaluar la relación entre familiares cuidadores y enfermeros de internación del servicio de Clínica Médica.

Objetivos Específicos

1. Identificar cuáles son los factores que afectan la relación entre familiares cuidadores y enfermeros.
2. Identificar interferencias en la comunicación.

Metodología

Se realizó un estudio de tipo descriptivo, prospectivo, transversal, de noviembre de 2008 a abril de 2009, en el cual se midió el grado de aceptación por parte de los familiares cuidadores cuando el enfermero/a le delega funciones propias de enfermería para que realice diferentes actividades respecto al cuidado del paciente.

Población

El estudio se realizó sobre una población de 136 familiares cuidadores y 24 enfermeros del servicio de Clínica Médica del Hospital Teodoro Schestakow.

Los datos se recogieron por medio de 2 encuestas, 1 realizada a los familiares cuidadores y otra al personal de Enfermería.

Las encuestas estuvieron diseñadas como: Cuestionarios anónimos, con preguntas estructuradas abiertas, cerradas y dicotómicas con su respectivo instructivo. Se adjuntan copias de las encuestas realizadas en los anexos nº 1 y 2 respectivamente.

La relación familiar-enfermero se midió con preguntas del área específica de enfermería como: ¿Cuál fue su actitud cuando el enfermero le delegó funciones propias de enfermería? Y se comparó con la apreciación de los enfermeros al contestar la pregunta Nº 10 de la encuesta la cual expresaba: ¿Considera UD. que existen familiares descontentos por el servicio de enfermería brindado?

La prueba piloto se realizó en el 0,078% de la población total de San Rafael.

El instrumento contenía en su interior preguntas con lenguaje sencillo y utilizado en los servicios de enfermería.

La encuesta para los familiares estaba integrada por 9 preguntas que constaba de 2 respuestas sí, no, otra de 3 opciones muy bueno, bueno, regular, 1 abierta para que expresen de puño y letra su percepción como por ejemplo en esta pregunta: ¿Cuál fue

su actitud cuando el enfermero le delega funciones propias de enfermería? Agrado, desagrado, indiferencia, molestia, explique porque.

Para el personal de enfermería se confecciono un cuestionario con 10 preguntas con respuestas concretas: sí, no, a veces, muy bueno, bueno, regular, muy satisfactorio, satisfactorio, poco satisfactorio.

Las respuestas se sumaron por separado, familiares y enfermeros y se consideraron solo aquellas que contenían indicadores de relevancia en el área de la comunicación, dividiéndose luego por el total de la población.

Se crearon 2 bases de datos, 1 para familiares y otro para enfermeros, en programa de Microsoft Excel, se obtuvieron frecuencias simples de cada una de las variables y se buscó relaciones entre las características sociodemográficas y las del servicio de enfermería que tienen que ver con la práctica del ejercicio profesional cotidiano.

RESULTADOS

A) Respuestas a encuestas familiares cuidadores.

El promedio de la edad de los familiares cuidadores fue entre los 46 y 47 años; con predominio del sexo femenino del 64,70%. En cuanto al nivel de escolaridad, el mayor porcentaje estuvo representado por familiares con estudios secundarios (40,44%) los resultados se observan en el (Cuadro N° 1)

Cuadro 1. Característica sociodemográficas de familiares cuidadores.

variables	totales	porcentaje
sexo		
femenino	88	64,70%
masculino	48	35,30%
Edad media	46 -47	64,70%
Nivel de escolaridad		
Primario	49	36,02%
Secundario	55	40,44%
Terciario	26	19,11%
Universitario	6	4,41%

El 98,38% de los familiares cuidadores encuestados respondieron afirmativamente cuando se los indagó si requirieron en forma continua los servicios del hospital (Cuadro N° 2).

Cuadro 2: relacionado con los requerimientos de los servicios del hospital

¿Requieren en forma continua los servicios del hospital?	Si	No
	93,38%	6,62%

La reacción de los familiares con respecto a la solicitud de colaboración para realizar prácticas que son propias de enfermería se obtuvo mediante la pregunta ¿Cuál fue su actitud cuando el enfermero le delega funciones propias de enfermería

Sus posibles respuestas de, molestia, desagrado, indiferencia y agrado, se expresan en el cuadro nº 3, donde se observa que la mayoría (54,41%) manifestó “molestia” cuando le delegaron funciones específicas de enfermería.

Cuadro 3: respuesta de familiares cuidadores relacionadas con la delegación de actividades de enfermería en la sala de internación.

¿Cuál fue su actitud cuando el enfermero delega funciones propias de enfermería?		
Molestia	74	54,41%
Desagrado	15	11,02%
Indiferencia	22	16,17%
Agrado	25	18,38%

Las normas de conductas éticas fueron medidas mediante la siguiente pregunta:

¿Recibe instrucción acerca de la enfermedad de parte de los enfermeros?

(Cuadro Nº 4).

Cuadro 4: normas de conductas éticas de los enfermeros en la sala de internación.

¿Recibe instrucción acerca de la enfermedad de parte de enfermería?		
no	113	83,09%
si	23	16,91%

El desempeño profesional fue medido con la siguiente pregunta: (cómo fue la atención en el servicio?) (Cuadro nº 5)

Cuadro 5: desempeño profesional en la sala de internación

¿Cómo fue la atención en el servicio?		
Regular	81	59,55%
Buena	38	27,95%
Muy buena	17	12,5%

En el área de la comunicación, se indago si existió adecuada comunicación entre los enfermeros y familiares cuidadores a través de las preguntas nº 8 y 9 de la encuesta. Los resultados indicaron que los familiares cuidadores consideran en su mayoría (86%) una comunicación muy pobre con el personal de enfermería como se observa en el cuadro nº 6

Cuadro nº 6: respuesta de los familiares cuidadores respecto a la comunicación.

¿Cómo ha sido la comunicación con el personal de enfermería?		
Regular	86	63,24%
Buena	38	27,94%
Muy Buena	12	8,82%

Respecto a la información que los familiares cuidadores debían recibir sobre los tratamientos ambulatorios posteriores a la internación, los resultados indicaron que la mayoría de los familiares cuidadores (80,88%) expresaron que la información recibida fue insuficiente o en muchos casos estuvo ausente, como se observa en el cuadro nº 7

Cuadro nº 7: respuesta de los familiares cuidadores relacionada con la información

Cuando solicito información sobre el tratamiento ambulatorio ¿le respondieron correctamente?		
No	110	80,88%
Si	26	19,12%

B) Respuesta a encuesta realizada al personal de enfermería

El resultado obtenido de la respuesta de los enfermeros respecto a que si delegaron funciones propias de enfermería a familiares cuidadores, la mayoría (91,16 %) afirmaron que si delegan funciones de enfermería en el servicio de internación y solo un 0,8 % respondió no delegar tareas específicas de enfermería a los familiares cuidadores. (Cuadro nº 8).

Cuadro Nº 8: respuesta del personal de enfermería relacionadas con la delegación de funciones propias de enfermería.

Delega Funciones propias de enfermería?)		
Si	9	37,50%
A veces	13	54,16%
No	2	08,34%

El resultado obtenido de la respuesta de los enfermeros sobre si ¿considera que hay familiares desconforme con el servicio de enfermería brindado?, la mayoría (87,50%) expresaron que si (cuadro nº 9)

Cuadro: nº 9: respuesta de los enfermeros sobre la desconformidad de los familiares

¿Considera UD. que hay familiares desconformes con el servicio de enfermería brindado?		
Si	21	87,50
No	03	12,50

En el área de la comunicación, se indago si existió adecuada comunicación entre los enfermeros y familiares cuidadores.

Los resultados indicaron que los enfermeros consideran en su mayoría (79,16%) que la comunicación con los familiares cuidadores es buena, como se observa en los cuadros nº 10 y nº 11.

Cuadro nº10 respuesta de los enfermeros relacionada con la comunicación

Como es la comunicación con los familiares		
Regular	3	12,50
Buena	19	79,16
Muy buena	2	08,34

El resultado obtenido por la respuesta de los enfermeros referido a la información acerca de la enfermedad a los familiares cuidadores, la mayoría (79,16%) dijeron que si informan. Cuadro nº 11

Cuadro nº11: respuesta de los enfermeros si informan a los familiares acerca de la enfermedad.

Informa usted acerca de la enfermedad a la familia		
si	19	79,16%
no	5	20,84%

DISCUSION

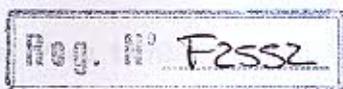
Es importante mencionar que no se relacionaron las variables de edad, sexo, grado de escolaridad y antigüedad en el servicio para comprobar si son factores que influyen en la relación enfermero-familiares, se tomaron las específicas del área de comunicación, que son el motivo de análisis de este estudio, dejando la posibilidad a futuro de continuar con el estudio de nuevas variables que permitan esclarecer todos aquellos factores que influyen en el problema.-

De acuerdo con el análisis de los datos, podemos afirmar que existen variaciones en los resultados de las encuestas las cuales reflejan contradicciones como la que se puede observar en el cuadro nº 7 y nº 11, la mayoría de los familiares cuidadores expresaron su insatisfacción porque no reciben información adecuada de parte de los enfermeros acerca de la enfermedad, en cambio cuando se les consulto a los enfermeros si informaban a los familiares acerca de la enfermedad, la mayoría (79,16%) respondieron que sí informaban. Respecto a la comunicación se puede observar en los cuadros nº 6 y 10 que hay contradicción, los familiares se expresaron negativamente la mayoría (63,24%), los enfermeros respondieron la mayoría (79,16%) que si informan a los familiares acerca de la enfermedad.

Por otra parte llama la atención la respuesta de los enfermeros a la pregunta nº 10 en la cual se le pregunta si consideran que hay familiares desconformes por el servicio de enfermería brindado, la mayoría (87,50%) respondieron que si hay familiares desconformes.

De los múltiples factores, los más importantes para la mayoría de ellos fue el autoritarismo con que se dirigían para pedir colaboración en el cuidado de los

pacientes, y los que colaboraron con gusto solamente lo hacían para satisfacer la necesidad de su familiar enfermo y así, sentirse bien consigo mismo. Desde este punto de vista podríamos decir que algunos enfermeros están actuando de forma autoritaria sin medir las consecuencias futuras que involucran al servicio de enfermería y/o la institución.



Conclusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos por nuestro estudio, podemos concluir que: La comunicación entre enfermeros y familiares de pacientes no es la apropiada, generándose un clima de tensión y ambiente desagradable de trabajo. El reconocer la importancia de la comunicación y utilizar el proceso ético en la práctica de Enfermería permitirá mejorar la relación enfermero-familiar y dirigir la atención y los recursos institucionales con eficacia logrando mejorar las relaciones humanas y realzar la imagen del servicio de enfermería y el prestigio de la institución. Un estudio mas profundo ayudaría a determinar fehacientemente que enfermería está teniendo inconvenientes en el trato con los familiares y de qué manera influye esto en la recuperación del paciente. Pero también es importante reconocer que el recurso humano de enfermería es valioso para la institución y la sociedad por lo tanto se debería planificar acciones para brindar enseñanza en servicio, tendiente a recuperar valores morales, comunicación intra e interpersonal, logrando así contar con personal capacitado para el desarrollo de las funciones inherentes al ejercicio profesional de enfermería.

Referencias bibliográficas

1. NEWMAN, M., en Bases conceptuales de Enfermería. Universidad Nacional de Córdoba. ABDALA, M., MURATORE, G., "situación de salud y contexto familiar". 2006. Página 51, Texto 3
2. GARZON ALARCON, N., en Bases conceptuales de Enfermería. Universidad Nacional de Córdoba. LONGONI, Gloria.,
3. OLMOS FURCH, L., 2006 Capitulo 1- "Conceptualización e interpretación del Cuidado". Página 11 Texto 4.
4. DIAZ, D C. Cátedra de Administración en Enfermería. Escuela de Enfermería. Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba. 1989. "comunicación intra e interdepartamental". Página 385,
5. OLIVARES, G., FILIPINI, M., Programa de articulación Institucional 2º Ciclo Licenciatura en Enfermería. Universidad Nacional de Córdoba. 2006. Página 149, Texto1
6. LONGONI, G., OLMOS FURCH, L., en Bases conceptuales de Enfermería. Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería. Documento N° 4 Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería. Página 61, Texto 3
7. LONGONI, G., OLMOS FURCH, L., en Bases conceptuales de Enfermería. Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería. Documento N° 4 Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería. Página 62, Texto 1.

ANEXO

Anexo Nº (1)
Cuestionario anónimo

Este cuestionario está destinado a los familiares de pacientes internados en el servicio de clínica médica del hospital Teodoro J. Schestakow, para recabar información referente al área de comunicación.-

UD. Debe responder marcando con una cruz la opción que considere correcta.-

Las preguntas que tienen respuestas abiertas realícelas a su criterio.-

SEXO: EDAD:

1) ¿Qué nivel de escolaridad posee?:

-Primario Secundario Terciario Universitario

2) ¿Usted y su grupo familiar requieren en forma continua los servicios del hospital?

Si No

3) ¿Tuvo o tiene a algún familiar internado? Si No

4) ¿Alguna vez acompañó o cuidó a un familiar internado? Si No

5) ¿Cuál fue su actitud cuando el enfermero le delega tareas propias de enfermería?

Agrado desagrado Indiferencia molestia

Explique por qué.....
.....

6) ¿Ha recibido instrucción de los enfermeros acerca de la enfermedad? Si No

7) ¿Como fue la atención? Muy Buena Buena Regular

8) ¿Cómo ha sido la comunicación con el personal de Enfermería?

Muy Buena Buena Regular

9) ¿Cuándo UD. Solicitó información sobre el tratamiento ambulatorio, le respondieron correctamente? Si No

Anexo Nº (2)
Cuestionario anónimo

Este cuestionario está destinado al personal de Enfermería para recabar información referente al área de comunicación en el servicio de clínica médica del Hospital Teodoro J. Schestakow.-

UD. Debe responder marcando con una cruz la opción que considere correcta.-

Las preguntas que tienen respuestas abiertas realícelas a su criterio.-

SEXO: EDAD:

1) ¿Qué nivel de escolaridad posee?:

-Primario Secundario Terciario Universitario

) ¿Qué Formación Profesional posee?

Licenciado Enfermero Auxiliar Empírico

3) ¿Qué antigüedad posee en el servicio de clínica médica?

1 a 5 años 10 años 15 años más de 15 años

4) es usted personal de planta contratado

5) ¿Delega funciones propias de enfermería a familiares del paciente internado? Si no a veces

6) como considera usted que es la comunicación con los familiares de los pacientes

Muy Buena Buena Regular

7) ¿Informa usted acerca de la enfermedad o tratamiento a los familiares de los pacientes internados?

Si No

8) ¿Cómo considera que es la información brindada a los familiares de los pacientes

Muy satisfactoria satisfactoria poco satisfactoria

9) ¿Cómo considera usted que es su trato con los familiares de los pacientes internados? Muy

Buena Buena Regular

10) ¿considera usted que existen familiares descontentos por el servicio de enfermería brindado?

Si No