

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CONSULTA EXTERNA**  
**EN EL HOSPITAL DE APOYO II - 2 SULLANA-PIURA**  
**2016-2017**

**INFORME DE EXPERIENCIA LABORAL PROFESIONAL PARA OPTAR**  
**EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN**  
**SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA**

**MARÍA ELENA GOMEZ CARREÑO**

**Callao, 2017**  
**PERÚ**

*MJ*

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. RAFAEL EDGARDO CARLOS REYES PRESIDENTE
- MG. HAYDEE BLANCA ROMÁN ARAMBURÚ SECRETARIA
- MG. ADRIANA YOLANDA PONCE EYZAGUIRRE VOCAL

### ASESORA: MG. NOEMÍ ZUTA ARRIOLA

Nº de Libro: 04

Nº de Acta de Sustentación: 270

Fecha de Aprobación del Informe de Experiencia Laboral: 29/06/2016

Resolución Decanato N° 1727-2017-D/FCS de fecha 26 de Junio del 2017 de designación de Jurado Examinador de Informe Laboral para la obtención del Título de Segunda Especialización Profesional.

## ÍNDICE

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	2
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	3
1.1 Descripción de la Situación Problemática	3
1.2 Objetivo	6
1.3 Justificación	7
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Marco Conceptual	10
2.3 Definición de Términos	13
<b>III. EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	15
3.1 Recolección de Datos	15
3.2 Experiencia Profesional	15
3.3 Procesos Realizados del Informe	18
<b>IV. RESULTADOS</b>	20
<b>V. CONCLUSIONES</b>	23
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	24
<b>VII. REFERENCIALES</b>	25
<b>ANEXOS</b>	27

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de Experiencia Laboral es elaborado en base a Experiencias durante mi estancia laboral teniendo como propósito Describir los Cuidados de Enfermería. La enfermería como profesión de servicio, se encuentra orientada a brindar los cuidados de atención directa al enfermo que le permitan recobrar su estado de salud, en caso de que las condiciones propias de la patología que padezca así los permitan, adaptarse a los efectos residuales de una enfermedad o prevenir las complicaciones que pudieran derivarse del manejo inadecuado de su cuadro clínico.

El personal de enfermería dentro del equipo de salud constituye un elemento principal porque mantiene una relación más estrecha con los usuarios por ello adquiere gran importancia su participación en el cumplimiento de los objetivos propuestos sobre la atención con eficiencia y calidad.

El presente informe de experiencia profesional servirá para beneficiar a los estudiantes y futuros profesionales de la salud y personas que reciben un servicio de Salud, que conlleven al cuidado integral y óptimo, fomentando así la investigación e interés por temas a fines que conlleven a una mejora en los servicios de Salud competentemente a Enfermería.

El informe de experiencia profesional "Intervención de Enfermería en la Consulta Externa en el Hospital De Apoyo II- 2 Sullana 2016-2017, está estructurado en 7 Capítulos: Capítulo: I Planteamiento del Problema; Capítulo: II Marco Teórico Capítulo: III Experiencia Profesional capítulo: IV Resultados; Capítulo: V Conclusiones; Capítulo: VI Recomendaciones Capítulo: VI Referenciales y Anexos.

# **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad (Huiza 2003).

Los hospitales son organismos de salud considerados como sistemas abiertos porque son un conjunto de elementos interrelacionados orientados a metas comunes: mejorar la salud, la satisfacción de los pacientes y de la comunidad, así como de otras actividades afines a la salud, como la enseñanza y la investigación. El paciente que solicita y recibe atención es el factor o elemento más importante de entrada y salida de un sistema hospitalario. (Tenorio 2013).

En el Servicio de Consulta Externa se atienden aproximadamente el 70% de las enfermedades de los pacientes que acuden solicitando servicio, el profesional de enfermería brinda intervenciones de enfermería ejecuta acciones y procedimientos de Enfermería que aseguran la atención integral y humanizada, centrada en el paciente de acuerdo a su grado de complejidad y dependencia. El rol del profesional de enfermería está enfocado en la gestión de los procesos clínicos propios y compartidos con el resto de profesionales de la organización y en su desempeño incorpora la toma de decisiones en la práctica clínica basada en la evidencia y la estandarización de los recursos necesarios.

Las Consultas de Enfermería pueden constituir una excelente oportunidad para ofrecer una verdadera asistencia integral a los pacientes. Una asistencia con tendencia a complementar, educar e instruir a las personas en los diferentes temas y prácticas de las que consta el proceso diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

El paciente se ha de beneficiar de múltiples maneras siendo parte de las consultas en la medida que van a causar un impacto positivo en su salud y calidad de vida. Esto se logra mediante procesos de intervención de enfermería que encierran acciones del cuidado que ven a la persona primero que su patología de una forma holística e integral en busca de la calidez humana por medio de servicios de alta calidad. La importancia de este estudio radica en la oportunidad que se tiene para fortalecer los sistemas de salud mediante la consulta como estrategia de intervención.

La práctica de los cuidados de enfermería requiere de la adquisición de un gran número de conocimientos, habilidades, poseer y desarrollar actitudes cimentadas en valores humanos, esenciales para poder suministrar ayuda al ser humano y así satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. Las actividades que realiza el profesional de enfermería consisten en ayudar al individuo enfermo/a o sano a conservar o a recuperar la salud; por lo tanto, es la enfermera/o quien prodiga todos los elementos para la satisfacción de las insuficiencias, proporcionando cuidados de calidad. Esta experiencia laboral hace que el profesional de enfermería

Siendo enfermería una profesión social, humana y científica, orienta sus acciones a resolver o participar en la solución de problemas de salud y en la promoción del bienestar del ser humano. La profesional de enfermería sabe que es importante entender las necesidades presentes y futuras, satisfacer las demandas y esforzarse en satisfacer las expectativas de los usuarios. Mediante su compromiso posibilita el uso de habilidades y conocimientos en beneficio de la calidad (ALVA E 2002) por cuanto la esencia de enfermería es brindar los cuidados con calidad, calidez y

sensibilidad social basada en principios éticos a todas las personas indistintamente de las etapas de la vida que atraviesa y sobre todo a los grupos más vulnerables.

En las instituciones de salud como es la nuestra la atención por parte del profesional de enfermería brinda las intervenciones del cuidado de enfermería a pesar que hay demanda de pacientes, hacen que la exigencia en cuanto a los servicios que prestan se incremente cada vez más, generando en el profesional de enfermería un mayor reto tanto a nivel personal como profesional, porque le permite conocerse como persona y así mismo lo ayuda a redescubrir la identidad profesional, teniendo en cuenta que el cuidado es la esencia de la enfermería.

Por consiguiente la atención de enfermería en el servicio de consultorios externos se hace indispensable para el buen funcionamiento del servicio. Teniendo en cuenta el gran volumen de pacientes que puede tener este, salen a flote las fortalezas y debilidades del personal de enfermería para poder cubrir las necesidades de los pacientes que exigen atención donde el personal suele ser insuficiente en número para satisfacer a los pacientes.

Los usuarios que acuden a nuestro nosocomio proceden mayormente de las diferentes localidades, distritos y provincias cercanas a la ciudad de Sullana y en muchas ocasiones de las fronteras del departamento, siendo nuestro perfil de usuario por consulta externa y por procedencia pacientes de las Provincias de Sullana, Piura, Paita, Ayabaca, Talara y el Departamento de Tumbes.

Los Atendidos en Consultorio Externo por procedencia corresponde en mayor proporción a pacientes de los distritos de: Sullana el 64.80%, Bellavista 51.6%, Tambogrande; 5.45% Las Lomas 4.62; Paita 4.06 Marcavelica y Querecotillo, con más del 3% y en menor proporción otros distritos.

Los usuarios que acuden a nuestro nosocomio proceden mayormente de las diferentes localidades, distritos y provincias cercanas a la ciudad de Sullana y en muchas ocasiones de las fronteras del departamento, siendo nuestro perfil de usuario por consulta externa y por procedencia pacientes de las Provincias de Sullana, Piura, Paita, Ayabaca, Talara y el Departamento de Tumbes.

La atención sanitaria incluye el comportamiento, la actitud y los conocimientos de las enfermeras. Estas saben escuchar y mostrar empatía con las opiniones de los pacientes. En general, la atención sanitaria precisa que se reconozca a los pacientes como individuos, mediante una serie de objetivos personales que las enfermeras han de ayudar a conseguir. Los valores y preferencias de los pacientes son una prioridad a la hora de planificar y prestar atención sanitaria, y los valores personales de las enfermeras nunca deben interferir con el derecho de los pacientes a recibir dicha atención" (College of Nurses of Ontario, 1999, p. 3-4).

Es por eso que en la práctica profesional del personal de Enfermería, es común observar la forma no individualizada y continua de brindar el cuidado, la escasa atención y orientación a los pacientes con relación a sus necesidades de salud la falta de comunicación entre el equipo interdisciplinario, la falta de atención al llamado y más aún, cuando el paciente no reconoce al personal de Enfermería.

La práctica de enfermería, basada en el cuidado, se concibe como un campo de experiencia, en donde los aspectos cognitivos, de comportamiento, de integración de habilidades, valores y creencias, son aplicados al cuidado del individuo, la familia y la comunidad. De ahí que la experiencia, concebida como una situación única, individual e irreversible en la que se involucran sentimientos moldeados por la situación, adquiere una connotación que comprende un alto grado de compromiso y responsabilidad.

## **1.2 OBJETIVO**

- Describir la “Intervención de Enfermería en Consulta Externa en el Hospital de Apoyo II - 2 Sullana Piura 2016 - 2017.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

La enfermería se ha caracterizado por ser una profesión de servicio a la comunidad, para lo cual debe desarrollar y fortalecer actitudes, aptitudes y valores que involucran el ser y que deben acompañar su hacer; esperando así, un enfermero(a) reflexivo, crítico, comprometido, humanista, solidario, respetuoso, honesto, creativo, participativo y responsable para atender a las personas en un sistema de salud que trata de atender las necesidades de los pacientes y sus familias.

El cuidado es la razón de ser de la profesión, y constituye su objeto de estudio, por lo que se hace necesario convertirlo en el centro de interés de la investigación en la enfermería; esto permitirá consolidar científicamente su cuerpo de conocimientos, así como los fundamentos y principios en los que se basan la educación, la gestión y el cuidado holístico de enfermería.

Por consiguiente la atención de enfermería en el servicio de consultorios externos se hace indispensable para el buen funcionamiento del servicio. Teniendo en cuenta el gran volumen de pacientes que puede tener este, salen a flote las fortalezas y debilidades del personal de enfermería para poder cubrir las necesidades de los pacientes que exigen atención donde el personal suele ser insuficiente en número para satisfacer a los pacientes.

El presente informe de experiencia laboral resulta de suma importancia dado que hoy en día se evidencia mayor demanda de usuarios y es la enfermera por su experiencia laboral tiende realizar las intervenciones de acuerdo a las condiciones de trabajo, derivados del presupuesto nacional para Salud, el cual sigue siendo insuficiente en relación a las demandas del sector, que manifiestan en las carencias en cuanto a insumos (materiales y equipo) y principalmente recursos humanos; elementos influyentes para enfermería, más aun en un servicio crítico como lo es el de consultorios externo. En este sentido los resultados de esta investigación, serán el punto de partida para otras, con enfoque paradigmático diferente, y multidisciplinario, ya que en la atención de salud, la enfermera experimenta, las mismas dificultades, (tal vez con mayor intensidad), que otros profesionales.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIOS

La literatura evidencia que dichos aspectos se vienen presentando desde décadas anteriores, es así como un estudio realizado por:

**Mendoza y Cols** en México, se encontró que la atención de Enfermería en general es buena en un 87% pero que no se logra el 100% debido a problemas en el surtimiento de suministros, insumos y equipos, como también la situación en la que se encuentran los recursos físicos; pero además evidenciaron que en un 79% las enfermeras no muestran interés por el padecimiento del paciente, aspecto de mucha importancia en su satisfacción, y el 77% de las enfermeras no se identifican con el paciente a la hora de brindar cuidados; como conclusión, las autoras llegaron a la afirmación de que sería necesario modificar algunos aspectos con relación a los procesos para que la atención de Enfermería que se proporcionaba a los pacientes fuese oportuna, adecuada, humanística; de calidad y con la optimización de recursos.

**O'Connell y Cols**, realizaron una investigación titulada "Patient satisfaction with nursing care: a measurement conundrum", cuyo **objetivo** central fue evaluar la satisfacción del paciente con los cuidados de Enfermería; según los autores, los resultados cuantitativos del estudio revelaron niveles muy altos de satisfacción del paciente considerando esto como un indicador importante de calidad de atención, pero los datos cualitativos revelaron algunas anomalías como fallas en el instrumento, dificultad de los pacientes para reconocer a las enfermeras, y dificultad de los pacientes para discriminar los cuidados de Enfermería

**Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. (2000)** México "Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, 2000". El **OBJETIVO** fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de

atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. **MÉTODO** Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. **La POBLACIÓN** compuesta por 9 936 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional. Entre las **CONCLUSIONES** más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de 10 revisiones y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

**PARILLO FLORES (2012). Perú** Calidad del Cuidado que Brinda el Personal de Enfermería en Consulta Externa según Opinión del Paciente. Identifica la calidad de atención que brinda el personal de enfermería según opinión del paciente en las dimensiones interpersonal y confort en el servicio de cardiología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Realiza un **estudio** descriptivo de corte transversal y de naturaleza cualitativo, la **muestra** estuvo conformada por 74 usuarios, el instrumento fue la encuesta Likert modificada aplicada a los usuarios que acudieron al servicio de cardiología. **Resultados:** del 100%(74), de pacientes opina que la calidad de atención que brinda el personal de enfermería es buena con 59.5% (44) Mientras que el 35.1% (26) considera que la calidad de atención fue regular y deficiente con un 5.4% (4), porque opinan que la atención que brinda la enfermera no satisface sus expectativas. La opinión sobre la calidad de atención es buena en relación a la dimensión interpersonal es regular y 48.6% (36) y la dimensión del entorno es 45.9% (34) como regular. Los hallazgos más significativos fueron que la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería es en su mayoría regular en la dimensión

interpersonal y de entorno. **Concluye** que el personal de enfermería en la consulta externa del servicio de cardiología brinda una buena calidad de atención. Identifica además las áreas de mejora como el tiempo de espera del paciente, uno de los principales problemas presente en el servicio de cardiología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 Cuidados de enfermería en la consulta externa**

La enfermería es una profesión que surgió para cuidar. Cuidar, según Collière, es mantener la vida, asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades indispensables para la vida, pero que son diversas en su manifestación. (Negrillo Durán)

El concepto de cuidado o de ayuda a los demás ha estado presente desde el inicio de la civilización hasta llegar a nuestros días.( Fraile Bravo 2012).

El cuidado es considerado como la esencia de enfermería que se expresa de manera explícita o implícita en el ejercicio profesional. Diversos autores han considerado la interacción enfermera – paciente como el eje fundamental para establecer una relación de cuidado y terapéutica, ya que a través de las distintas formas de lenguaje percibimos información del paciente y de la familia, para comprender sus necesidades y dar prioridad al brindar el cuidado de enfermería. (ARIZA OLARTE 2008).

El cuidado es la razón de ser de la profesión, y constituye su objeto de estudio, por lo que se hace necesario convertirlo en el centro de interés de la investigación en la enfermería; esto permitirá consolidar científicamente su cuerpo de conocimientos, así como los fundamentos y principios en los que se basan la educación, la gestión y el cuidado holístico de enfermería

Teoristas de Enfermería como Hildegart de Peplau, Martha Rogers, , Nancy Roper, Callista Roy, Dorothea Orem, Dorothy Johnson, Virginia Henderson y Newman, entre otras, se refieren al cuidado como parte fundamental de la práctica de enfermería; a la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y el ser humano, individuo o paciente cuando se ejerce la acción de cuidar; a la visión de totalidad o integralidad que implica el cuidado cuando éste se da en el continuo salud - enfermedad y al cuidado que da enfermería como un proceso sistematizado y dirigido hacia un fin .(Morales 2009)

Las funciones de enfermería en el modelo de Virginia Henderson son atender a la persona sana o enferma en la ejecución de aquellas actividades que contribuyan a la salud, a su restablecimiento, o a evitarle sufrimientos en la hora de la muerte, actividades que él realizaría si tuviera la fuerza, voluntad y conocimientos necesarios( Guaranga Salas– 2011)

El profesional de enfermería se ve enfrentado a distintos fenómenos del quehacer, que se centran en las realidades de los pacientes a quienes les brinda cuidado, donde por diversas condiciones, no se tiene la posibilidad de un momento de retroalimentación entre paciente-enfermera(o), que permita el crecimiento de esta diada y el fortalecimiento del cuidado que se brinda. Además, se hace necesaria la revisión de las condiciones en que se ofrece el cuidado humanizado, los comportamientos, las percepciones de quienes se ven involucrados en él (González 2015).

### **2.2.2 Preparación Física Del Consultorio.**

Es la preparación ambiental del consultorio ya que influye bastante en el paciente, da seguridad y confianza durante el tiempo en que se realiza su examen físico-medico, otro aspecto importante que influye en el paciente es la relación entre la enfermera-paciente a través de la comunicación, la enfermera detecta enfermedades del paciente así como signos y síntomas en ese momento.

### **2.2.3 Acciones De Enfermería En Consulta Externa.**

1° tener el servicio de admisión médica en óptimas condiciones de servicio, tanto en aseo y orden como en implementación de equipo y material.

2° recepción del paciente con su respectivo expediente clínico sin olvidar su orden de hospitalización.

3° tomar y registrar signos vitales y datos somato métricos.

4° elaborar inventario de pertenencias del paciente, esto si se queda internado (entregar al familiar o a la administración dichas pertenencias).

5° proporcionar orientación sobre lo que esté haciendo, si su estado de conciencia y edad se lo permite.

6° determinar condiciones generales del paciente y hacerle de su conocimiento de su estado general si este se le permite.

7° informar al médico del ingreso del paciente.

8° registrar la admisión del paciente, condiciones de salud, actividades del enfermo y observaciones realizadas de acuerdo a normas de la institución.

9° proporcionar orientación sobre indicaciones generales tanto familiar como al paciente.

10° canalizar al paciente al servicio asignado.

### **2.2.4. Calidad en la Consulta Externa**

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos Respecto a la calidad en la consulta

externa, Donabedian propone abordar o evaluar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos. Los atributos de la calidad establecidos para la consulta externa en este trabajo de investigación consideran los siguientes indicadores: • Trato cordial y amable El trato adecuado a los usuarios externos es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, siendo parte importante para la satisfacción de los usuarios, contribuyendo a una atención personalizada (características individuales de la persona). El personal de salud debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando sus creencias ideológicas, religiosas y políticas, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales Los usuarios externos deben percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida. Asimismo, el usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización.

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINO**

**Consultorio Externo:** es la parte destinada a la atención ambulatoria de pacientes y con los distintos tipos de especialidades.

### **Consulta Externa**

Es un servicio de toda unidad de sanidad asistencial que suele ser la que brinda atención a individuos ya sea en forma particular o en hospitalización. Se dividen en dos:

**Consulta Externa General:**

Es en la cual se proporciona atención médica y de enfermería a todo tipo de paciente independientemente del padecimiento que esté presente.

**Consulta Externa De Especialidad:**

Se proporciona atención medicamente especifica de acuerdo al órgano afectado

**Paciente Ambulatorio:** es la persona que utiliza los servicios de diagnósticos y/o tratamiento en un establecimiento de salud pero no ocupa una cama de hospital.

**Cuidados De Enfermería.-** Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera/o al paciente que temporal o indefinidamente lo requiere para satisfacer sus necesidades en sus tres dimensiones.

**Enfermera.-** Es el profesional formado por una institución universitaria, posee el título de licenciada en enfermería a nombre de la nación, registrada en el colegio de enfermeros del Perú, reconocido cuyo rol principal es el cuidado del paciente hospitalizado

### **III. EXPERIENCIA PROFESIONAL**

#### **3.1 RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se tuvo en cuenta los datos estadísticos del área de estadística, solicitando dichos datos de forma sistematizada para la obtención de evidencias del número de casos que se atienden en el Hospital de Apoyo II de Sullana donde vengo laborando y desempeñándome de forma oportuna.

#### **3.2 EXPERIENCIA PROFESIONAL**

Mi experiencia profesional en el servicio de Consultorios Externos Hospital de apoyo II-2 de Sullana, se inicia el 1 de enero del 2010 actualmente con 7 años de labor asistencial en la que he podido a través de mi practica utilizar técnicas y procedimientos inherentes al área donde me desenvuelvo basados en principios científicos garantizando una práctica segura y cuidados con calidad para el paciente en el servicio de Consultorios Externos.

En el servicio de Consultorios Externos quien forma parte de la estructura del Hospital de Apoyo II-2 Sullana donde brinda una atención integral oportuna y eficaz con una base científica a los usuarios estas experiencias vividas, sentimientos y expectativas que las enfermeras (os) tienen del proceso y el reto de asumir un cargo de gestora, ya que siendo la enfermería una profesión compleja, humanitaria que desarrolla múltiples funciones, hace que su actuar y proceder sea variado de acuerdo al tipo de labor que esta desarrolla, por lo que siendo conocedores que la labor de enfermería enfoca más su desenvolvimiento y desarrollo profesional en brindar un cuidado humanizado y servicio asistencial con calidad.

A lo que concierne los cuidados de enfermería en la consulta externa promocionando y previniendo estilos de vida saludable: aunque la educación y la promoción de la salud pueden llevarse a cabo en todas las edades (niños, adolescentes, adultos, tercera edad), posee mucha más relevancia en la infancia y en

la adolescencia. Esto es así debido a que en estas edades se adquieren los hábitos de estilo de vida, que serán más difíciles de modificar en la vida.

El Servicio DE Consultorios Externos cuenta con los siguientes consultorios Medicina General, Cardiología Medicina Física Gastroenterología Endocrinología Hematología Dermatología Geriatria Neurología Nefrología Cirugía general Neurocirugía Traumatología Otorrinolaringología Oftalmología Urología Pediatría General Neonatología Ginecología Obstetricia .

### **SERVICIOS NO MÉDICOS:**

Programa Cred, Programa, malaria, Inmunizaciones, Servicio Social, Programa VIH-CERITS Planificación Familiar, Mamografía, Psicología, Odontología, Nutrición, Zoonosis. De La Procedencia De Los Pacientes Atendidos Por Consulta Externa y en Hospitalización.

Los usuarios que acuden a nuestro nosocomio proceden mayormente de las diferentes localidades, distritos y provincias cercanas a la ciudad de Sullana y en muchas ocasiones de las fronteras del departamento, siendo nuestro perfil de usuario por consulta externa y por procedencia pacientes de las Provincias de: Sullana, Piura, Paita, Ayabaca, Talara y el Departamento de Tumbes.

Los Atendidos en Consultorio Externo por procedencia corresponde en mayor proporción a pacientes de los distritos de: Sullana el 64.80%, Bellavista 51.6%, Tambogrande; 5.45% Las Lomas 4.62; Paita 4.06 Marcavelica y Querecotillo, con más del 3% y en menor proporción otros distritos Es importante señalar que los datos que se muestran a continuación son una aproximación; debido a que el registro de la procedencia en las historias clínicas no se llena adecuadamente. En estos atendidos no se están considerando los atendidos por programas y/o estrategias. Nuestra función básica integral de enfermería es encaminar a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud; Tomando decisiones con independencia, sujetándose a normas y procedimientos previos, con funciones específicas.

- Prestar atención de salud en la admisión de pacientes, prestando cuidado de enfermería en la ejecución de los procedimientos especiales, con calidad y equidad.

- Proponer y cumplir las normas y procedimientos de enfermería para la atención de los pacientes.
- Aplicar las medidas de Bioseguridad, para evitar las Infecciones Intra hospitalarias.
- Efectuar los registros y procedimientos de atención, brindados al paciente, en la Historia Clínica respectiva, conforme a las normas establecidas.
- Prestar atención de consultoría y consejería de enfermería y realizar actividades preventivas y promocionales a favor del paciente y familia.
- Prestar atención de salud en las diferentes estrategias sanitarias.
- Sistematizar, analizar y mantener la información actualizada en las diferentes estrategias, así como los indicadores de la atención.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y procedimientos emitidos por el nivel central y la programación anual de cada estrategia sanitaria.

## **TOTAL**

En el Servicio de consulta externa acuden la Atención médica pacientes con padecimientos en general para su evaluación y en caso necesario derivación posterior a los servicios de especialidad cuando así se requiera.

En este servicio se atienden aproximadamente el 70% de las enfermedades de los pacientes que acuden solicitando servicio El Departamento de Enfermería en Atención Ambulatoria a través de la enfermera de consulta externa es responsable de verificar estudio socioeconómico ,verificar la expedición del recibo de pago correspondiente, de la recepción oportuna del paciente, verificando con el recibo de pago que haya realizado antes de recibir la consulta, de verificar que el expediente clínico se encuentre en forma oportuna en el área, de verificar que la Subdirección de Atención al Usuario, a través del área de recepción atienda nueva cita al paciente.

## **S. NO MÉDICOS**

### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:**

Ejecuta acciones y procedimientos de Enfermería que aseguran la atención integral y humanizada, centrada en el paciente de acuerdo a su grado de complejidad y dependencia. El rol del profesional de enfermería está enfocado en la gestión de los procesos clínicos propios y compartidos con el resto de profesionales de la organización y en su desempeño incorpora la toma de decisiones en la práctica clínica basada en la evidencia y la estandarización de los recursos necesarios.

### **3.3 PROCESOS REALIZADOS EN LAS INTERVENCIONES DE ENFERMERÍA EN CONSULTORIO EXTERNO.**

El área de consulta externa está conformada por todos los servicios que brindan atención de consulta médica y estrategias de salud, realizando actividades de prevención, diagnóstico, tratamiento y como hospital referencial acuden pacientes de diferentes lugares este servicio cuenta con Enfermeras: 7 y 01 enfermera jefa y Técnicos de enfermería: 21 (4 Nombrados y 17 CAS) atendiendo 20 Consultorios en el turno de la mañana y 9 Consultorios que funcionan parcialmente, algunos toda la tarde otro solo en horas de productividad mayormente consulta médica y pocas veces procedimientos y cirugía, la Misión De Enfermería En Consulta Externa es Prestar servicios de salud integral y especializada, a la población que acude a la consulta en forma ambulatoria, buscando satisfacer las necesidades de salud para mejorar la calidad de vida de la población demandante, a través de la formación de recursos humanos y tecnológicos en salud, con criterios de equidad, eficacia, eficiencia y calidad.

El personal de enfermería se enfrenta día a día en la atención ambulatoria a pacientes que vienen cargados de emociones y sentimientos negativos como son: Agresividad, Desconfianza, Temor, Labilidad emocional, Falta de entendimiento, Incomprensivos.

Todas estas actitudes son entendibles por que los pacientes nuevos vienen desde muy temprano a hacer su cola bajo el estrés y la preocupación por conseguir un cupo de atención sobre todo con aquellas especialidades de mayor demanda sumado a todo ello personal de enfermería con mucha tensión por la sobrecarga de trabajo a primeras horas de la mañana o de la tarde que no se dan abasto en dar una explicación individualizada sobre todo a pacientes ancianos o discapacitados que vienen solos, por otro lado presionadas por las constantes visitas del personal de la defensoría de la salud y creando por un lado malestar del personal porque según manifiestan no le dejan trabajar tranquilos y se entrometen en sus actividades creando enfrentamientos con los pacientes y por otro lado pacientes confundidos por la falta de comunicaciones , tiempos de espera prolongadas e insatisfacción del usuario reflejándose en las quejas .nosotros como profesionales a pesar de la gran demanda de pacientes tenemos que brindar cuidado de enfermería no teniendo una buena infraestructura , recursos humanos y materiales .

#### IV. RESULTADOS

CUADRO N° 4.1 Pacientes Atendidos en Consultorio Externo según procedencia.

DISTRITO DE PROCEDENCIA	N°	%
SULLANA	9,726	64.80
BELLAVISTA	774	5.16
LAS LOMAS	679	4.52
TAMBO GRANDE	818	5.45
PAITA	610	4.06
QUERECOTILLO	522	3.48
MARCAVELICA	515	3.43
IGNACIO ESCUDERO	284	1.89
LANCONES	182	1.21
SALITRAL	105	0.70
AYABACA	130	0.87
LA HUACA	58	0.39
TUMBES	63	0.42
COLAN	80	0.53
PIURA	71	0.47
SUYO	58	0.39
MANCORA	26	0.17
MIGUEL CHECA	29	0.19
PAIMAS	46	0.31
SALITRAL	48	0.32
<b>Sub Total</b>	<b>14,824</b>	<b>98.76</b>
<b>Otros Distritos</b>	<b>186</b>	<b>1.24</b>
<b>Total</b>	<b>15,010</b>	<b>100</b>

**Cuadro N° 4.2 ATENCIONES EN CONSULTA EXTERNA AÑO 2014 - 2015 -2016**

<b>SERVICIOS MÉDICOS</b>	<b>AÑO 2014</b>	<b>AÑO 2015</b>	<b>AÑO 2016</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22,739</b>	<b>46,407</b>	<b>43,021</b>
<b>MEDICINA</b>	<b>8,957</b>	<b>20,282</b>	<b>16,132</b>
Medicina General	1,135	1,680	1,780
Cardiología	2,082	3,762	3,650
Gastroenterología	1,924	2,767	3,090
Endocrinología	2,000	7,093	3,235
Geriatría	0	138	287
Hematología	366	784	862
Dermatología	506	920	850
Neurología	670	2,381	1,746
Nefrología	274	757	632
<b>CIRUGÍA</b>	<b>8,967</b>	<b>18,064</b>	<b>17,423</b>
Cirugía general	2,015	3,987	3,746
Cirugía Pediátrica	0	0	296
Neurocirugía	95	262	214
Traumatología	1,649	3,125	3,541
Otorrinolaringología	1,409	3,418	3,247
Oftalmología	2,879	5,305	4,286
Urología	920	1,967	2,093
<b>PEDIATRÍA</b>	<b>1,952</b>	<b>3,185</b>	<b>3,569</b>
Pediatría General	1,202	2,183	2,270
Neonatología	750	1,002	1,299
<b>GINECO-OBSTETRICIA</b>	<b>2,863</b>	<b>4,876</b>	<b>5,897</b>
Ginecología	1,606	3,298	3,111
Obstetricia	1,257	1,578	2,786

En el cuadro 4.2. Se puede apreciar que Atenciones de la consulta externa en el año 2016 hubo más demanda de pacientes que en el año 2014 siendo más relevante el servicio de CIRUGÍA

**CUADRO N° 4.3 ATENCIONES EN CONSULTA EXTERNA SERVICIOS NO MÉDICOS  
AÑO 2014 - 2015 -2016**

<b>SERVICIOS NO MÉDICOS</b>	<b>AÑO 2014</b>	<b>AÑO 2015</b>	<b>AÑO 2016</b>
<b>TOTAL</b>	<b>49,575</b>	<b>62,602</b>	<b>84,149</b>
Programa Credes	5,181	4,628	3,779
Programa malaria	885	3,265	5,955
Inmunizaciones	10,774	12,449	8,752
Servicio Social	919	1,008	608
Psicología	690	1,482	1,827
Odontología	526	395	400
Nutrición	8	50	10
Zoonosis	641	519	462
Enf. De Transm.Sexual (CERITS)	5,940	7,256	6,691
Tuberculosis	6,519	4,486	3,733
Planificación Familiar	13,122	16,957	36,256
Mamografía	609	1,006	1,349
Medicina Física	3,761	9,101	14,327
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>72,314</b>	<b>109,009</b>	<b>127,170</b>

En el cuadro 4.3. SERVICIOS NO MÉDICOS Se puede apreciar que Atenciones de la consulta externa en el año 2016 hubo menos atenciones fue el servicio de Nutrición que en el año 2015

## **V. CONCLUSIONES**

En el presente Informe Laboral se llega a la siguiente conclusión

La gran demanda de pacientes y por la falta de profesionales de enfermería por la consulta externa del hospital II-2 de Sullana con respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería está en proceso con respecto al cuidado brindado por el profesional de enfermería está en proceso se evidencia la falta de promoción en la consulta de nutrición es por eso que hay pacientes con enfermedades no transmisibles llamase la diabetes Mellitus las Anemias, etc.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A la enfermera jefe.

- Sensibilizar al personal que labora en el servicio a que brinde al paciente un buen cuidado con un trato humanizado.
- Proporcionar comunicación afectiva que garanticen la atención libre de riesgos y daños innecesarios.
- Contratar personal profesional de enfermería para el mejoramiento en la atención al usuario.

## VII. REFERENCIALES

1. Huiza Guardia, Gladys Asunta Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003
2. RAQUEL JAZMÍN TENORIO CAICEDO SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN LA FASE DE LABOR DE PARTO Y POST-PARTO RELACIONADO CON LOS CUIDADOS QUE PROPORCIONA EL /LA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE GINECO-OBSTETRICA DEL HOSPITAL FISCOMISIONAL “DIVINA PROVIDENCIA” DEL CANTÓN SAN LORENZO PROVINCIA ESMERALDAS.
3. OPS-OMS. Estándares e Indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe (base de datos en línea). Washington D.C: OPS/OROMS; Enero 1992 (fecha de acceso 08 Octubre 2013). URL disponible  
en:<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16603s/s16603s.pdf>
4. Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. (2000) México “Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, 2000”
5. Parillo Flores, Nancy Marleny. Calidad del cuidado de enfermería en la consulta externa según opinión del paciente en el servicio de cardiología Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima – Perú 2012
6. Negrillo Durán C, Calvo Calvo MA. Evolución y desarrollo de los cuidados femeninos y masculinos en la historia de la Enfermería. Híades. 2008; 1(10):453-63.
7. FRAILE BRAVO, Mercedes. De la Historia de la Enfermería o del principio de los tiempos. ENE, Revista de Enfermería, [S.l.], v. 1, p. 37-39, oct. 2012. ISSN 1988-348X. Disponible en:  
<<http://eneenfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/41/36>>. Fecha de acceso: 30 abr. 2017

8. ARIZA OLARTE, Claudia. "Calidad del cuidado de Enfermería al paciente hospitalizado". Edición 1era. Colombia julio 2008. Pág.15 y 22.
9. MORALES GONZÁLEZ CRISTHIAN GIOVANNI NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE URGENCIAS, FRENTE A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN SALUD, EN MISTRATO RISARALDA. FEBRERO A ABRIL DE 2009
10. Gonzáles Y. La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Aquichan [Revista en línea] 2007 [Fecha de acceso: 20 de abril de 2014]; 7(2):130-138. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74107205>
11. Alzate Posada, Martha Lucia. Gerencia en el cuidado de enfermería Disponible en: <http://virtual.unal.edu.co/cursodeenfermeria/2011/docscursogerencia2.htm>. CITADO EN MORALES 2009

# **A n e x o s**







