

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA PROFESIONAL EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ESTUDIOS DE INFORMACIÓN CON ÉNFASIS
EN GERENCIA DE LA INFORMACIÓN**

Informe Final de Investigación

**Propuesta para la creación de un
Servicio de Información para Pacientes
en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia**

Rosa Eugenia Hernández Briceño

2004

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
TABLA DE CONTENIDO	i
TRIBUNAL EXAMINADOR	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 El problema y su importancia.....	2
1.2 Objetivos.....	7
1.2.1 Objetivos Generales.....	7
1.2.2 Objetivos Específicos.....	8
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes históricos del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.....	15
2.2 Bibliotecas Médicas en Costa Rica.....	16
2.3 Biblioteca Médica Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.....	18
2.4 Servicio de Información para Pacientes.....	20
III. MARCO METODOLÓGICO	27
3.1 Tipo de investigación.....	28
3.2 Sujetos.....	28
3.3 Fuentes de información.....	30
3.4 Instrumentos.....	30
3.5 Población y Tamaño de la muestra.....	32
IV. RESULTADOS	34
4.1 Entrevistas aplicadas a Pacientes Cirugía 1 Hombres.....	35
4.2 Entrevistas aplicadas a Pacientes Cirugía 2 Mujeres.....	41
4.3 Entrevistas aplicadas a Pacientes Cirugía 3 (Hombres).....	47

4.4	Entrevistas aplicadas a Pacientes de Medicina 1 (Hombres).....	53
4.5	Entrevistas aplicadas a Pacientes Medicina 2 (Mujeres).....	59
4.6	Entrevistas aplicadas a las Damas Voluntarias.....	64
4.6.1	Grupo Damas Voluntarias Élidea Castro.....	64
4.6.2	Grupo Damas Voluntarias Fundación para Pacientes con cáncer.....	68
4.7	Encuesta aplicada al Director General del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.....	70

V.	PROPUESTA.....	72
5.1	Justificación.....	74
5.2	Metodología para elaborar la propuesta.....	75
5.2.1	Pasos para elaborar la propuesta.....	75
5.2.1.1	Investigación bibliográfica	75
5.3	Estructura de la propuesta.....	76
5.3.1	Introducción.....	76
5.3.2	Objetivo General del Servicio de Información para Pacientes.....	77
5.3.3	Objetivos Específicos.....	77
5.3.4	Procesos técnicos.....	77
5.3.4.1	Clasificación.....	77
5.3.4.2	Selección y adquisición.....	78
5.3.4.3	Catalogación.....	79
5.3.5	Servicios y productos	79
5.3.5.1	Servicio de referencia.....	80
5.3.5.2	Servicio de circulación.....	80
5.3.5.3	Servicio de audiovisuales.....	80
5.3.5.4	Servicio de hemeroteca.....	81
5.3.5.5	Servicio de voluntariado.....	82
5.3.6	Recursos físicos.....	83
5.3.7	Recursos humanos.....	83

5.3.8	Material bibliográfico.....	84
5.3.9	Recursos financieros.....	85
VI.	RECOMENDACIONES.....	86
VII.	CONCLUSIONES.....	91
VIII.	LITERATURA CITADA Y ANOTADA.....	93
IX.	APÉNDICES.....	97
N° 1:	Cuestionario dirigido a Pacientes Cirugía 1 Hombres.....	98
N° 2:	Cuestionario dirigido a Pacientes Cirugía 2 Mujeres.....	101
N° 3:	Cuestionario dirigido a Pacientes Cirugía 3 Hombres.....	104
N° 4:	Cuestionario dirigido a Pacientes Medicina 1 Hombres...	107
N° 5:	Cuestionario dirigido al Grupo Damas Voluntarias Élide Castro.....	110
N°6:	Cuestionario dirigido al Grupo Damas Voluntarias Fundación para el paciente con cáncer.....	112
N° 7:	Cuestionario dirigido al Director General del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.....	114

TRIBUNAL EXAMINADOR

Ph.D. Ana Cecilia Torres Muñoz

Ana Cecilia Torres Muñoz

M.B.A. Aylin Valdivia Azze

Aylin Valdivia Azze

M.Sc. Cristóbal Pérez-Jerez Alvarado

Cristóbal Pérez-Jerez Alvarado

M.Sc. M.B.A. Orlando Arboleda Sepúlveda

Orlando Arboleda Sepúlveda

AGRADECIMIENTOS

Mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que colaboraron para que la realización de este proyecto fuera posible.

A todos y cada uno de los profesores de los diferentes cursos del Programa de Maestría, por esta valiosa oportunidad, por todos los conocimientos adquiridos, a través de su dedicación durante todo el período lectivo.

En especial a:

Ph.D. Ana Cecilia Torres Muñoz, Directora del Proyecto, por sus valiosas recomendaciones y su apoyo incondicional.

M.B.A. Aylin Valdivia Azze, por aceptar ser lectora, por su apoyo desinteresado y acertadas recomendaciones.

M.Sc. Cristóbal Pérez-Jeréz Alvarado, por aceptar ser lector, por el apoyo brindado y recomendaciones para la realización del presente proyecto.

M.Sc. M.B.A. Orlando Arboleda Sepúlveda, por aceptar ser lector y por su aporte brindado para realizar el presente proyecto.

A todos muchas gracias.

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento.

A la memoria de mis padres José Joaquín y Luz Gloria.

A mis hermanos, sobrinos, muchas gracias.

Rosa Eugenia

RESUMEN

Hernández, R.E. (2004) Propuesta para la creación de un Servicio de Información para Pacientes en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio: Sistema de Estudios de Posgrado, Universidad de Costa Rica.

En la nueva era de la globalización que se vive en la actualidad, donde toda organización o empresa, está obligada a centralizar su atención en el cliente, usuario o paciente y brindar una atención óptima en cantidad y calidad. Los centros hospitalarios se han visto en la necesidad de reestructurar su diario quehacer para brindar un servicio con la calidad deseada. Para ello se requiere de la ayuda de un recurso humano eficiente y eficaz, dotado de lo necesario para alcanzar dicha meta.

Los pacientes del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia no cuentan con un Servicio de Información a pesar de los conocidos efectos terapéuticos que estimulan sus actitudes positivas y que apoyan su restablecimiento. Es por ello que esta investigación se centró en realizar un diagnóstico de las necesidades de información de los pacientes de este centro médico, para generar una propuesta sobre la creación de un Servicio de Información para Pacientes de acuerdo a las necesidades de esta población.

Para ello, se realizaron encuestas abiertas, semiabiertas y cerradas a pacientes de diferentes Servicios Médicos que brinda este hospital, que se encontraban hospitalizados en los diferentes servicios médicos que brinda este Hospital. Adicionalmente, esta información se complementó con entrevistas al Grupo Damas Voluntarias Élidea Castro y Grupo Fundación de pacientes con cáncer, así como al Director Médico del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Los pacientes manifiestan que la creación del Servicio de Información es importante debido a que permitirá la apertura de un espacio para el acceso a información sobre su propia enfermedad y conocimientos generales sobre otros temas de su interés; así mismo, permitirá el desarrollo de actividades recreativas entre otras. Estas acciones contribuirían al su pronto reestablecimiento e integración a sus actividades normales.

Las Damas Voluntarias consideran importante la creación de este espacio ya que puede constituir un complemento de la terapia que reciben los pacientes para su recuperación, debido a que frecuentemente los pacientes les manifiestan la necesidad de contar con literatura apropiada y pertinente. La importancia de este servicio especializado para pacientes es corroborada por el Director Médico de esta institución, quien está de acuerdo en su creación ya que la considera útil y necesaria para el paciente, siendo éste el cliente, la razón de ser y el objetivo principal de la institución.

Los resultados de las encuestas aplicadas a pacientes indican que hombres, mujeres y adolescentes, muestran un marcado interés por la lectura, siendo los periódicos, la historia, la medicina y los cuentos la información que más se adecua a sus necesidades de información.

Con el fin de analizar e interpretar los resultados se utilizaron variables como profesión u oficio, tipo de lectura, necesidades de información, servicios, actividades y características socio-demográficas.

Se llevó a cabo este trabajo de investigación en algunos servicios que forman parte del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, con el objetivo de realizar un diagnóstico de las necesidades de información de los pacientes hospitalizados en este centro médico y luego se procedió a

sugerir la propuesta para la creación de un Servicio de Información para Pacientes.

Finalmente se contó con la colaboración pertinente de todos los participantes para obtener la información en todo el proceso, contando con sus opiniones y respuestas durante la etapa de la recolección de datos.

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1 EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

El Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia cuenta con una Biblioteca Médica ubicada en el quinto piso y se encuentra rodeada por los servicios de Cirugía, Medicina, Oncología, Cardiología, Ginecología y Obstetricia, entre otros. Esta Biblioteca es visitada constantemente por los pacientes quienes se encuentran internados para ser tratados según sus dolencias; algunos de ellos requieren largos períodos de internamiento en el Hospital y otros, al residir muy lejos de la ciudad, no son visitados por sus familiares con frecuencia, aunado a su precaria situación económica. Por lo tanto, esta población de pacientes recurre a la Biblioteca Médica para obtener información, la gran mayoría de ellos para conocer sobre su propia enfermedad, adquirir nuevos conocimientos o por recreación, entre otros.

Debido a que la población de pacientes internados es muy heterogénea, incluyendo hombres, mujeres tanto adultos como adolescentes, y siendo estos profesionales, amas de casa, campesinos, discapacitados, extranjeros y otros, no existe un Servicio de Información para los pacientes, ya que la Biblioteca Médica tiene como propósito, ofrecer Servicios Bibliotecarios de Documentación e Información a un usuario muy especial: médicos, investigadores, estudiantes de medicina, enfermeras y otros, que requieren de información eficiente y accesible.

Por las razones anteriores, se ha visto la necesidad de proponer la creación de un Servicio de Información para Pacientes que satisfaga sus necesidades de información, las cuales se ven limitadas al no contar el Hospital con un espacio donde el mismo paciente pueda sentirse mejor. La atención de este Servicio de Información estaría a cargo de

profesionales bibliotecólogos y personal calificado para tratar a un usuario que, por su condición de paciente internado es muy vulnerable, se siente solo, muchas veces deprimido, por lo que sería de gran ayuda, prestarle un servicio que le ofrezca información amena, según sus gustos, con juegos, películas, charlas, talleres, lo que haría más placentera su estancia en el Hospital.

Se cree que este Servicio de Información puede y tiene que recibir cualquier clase de material, ya que muchas veces se tiende a donar obras que no son adecuadas para quienes se encuentran reclusos en un centro de salud. Se debe tomar en cuenta el padecimiento de esta población, por lo que la atención individualizada es primordial y, a través de actividades programadas por medio de la Infoterapia: utilizar la información como un medio de terapia en los pacientes hospitalizados, ya que se podrá contribuir a su desarrollo espiritual, intelectual y psicológico, al mejorar su estado de ánimo, lo que redundará en beneficio de una recuperación en menor tiempo.

Según Horne:

“El uso de material de lectura seleccionado como auxiliar terapéutico en la medicina y en la psiquiatría, orienta en la resolución de problemas a través de la lectura dirigida.” (Horne, E., 1975, p. 27).

Por lo que el personal bibliotecario se convierte en un valioso auxiliar del médico; además, debe de capacitarse en relaciones humanas para personalizar la relación con los pacientes, llegar a conocerlos como individuos y tratar de no emitir juicios basados según sus historias clínicas. La selección de lecturas se debe discutir entre el médico y el bibliotecario, y se espera que el entendimiento entre ambos será de beneficio para las necesidades de los pacientes.

“Es solamente cuando se hace un intento sistematizado para excluir toda la literatura dañina posible y de suplir ciertos tipos de libros a pacientes individuales, cuando la biblioteca puede determinar que ha alcanzado un factor terapéutico positivo.” (Russell, L., 1982, p. 631)

El estado psíquico de una persona solamente cobra significado cuando es alterado por el destino social y esta alteración es más significativa cuando la persona es sometida a un proceso de hospitalización. El paciente en esta etapa experimenta inseguridad ante lo desconocido, al cuestionarse qué es lo que va a pasar, si se recobrará plenamente, si tendrá que permanecer más tiempo hospitalizado.

Hoy día se debe considerar un Servicio de Información para Pacientes donde se pueda disponer de medios audiovisuales como auxiliares y realizarse otras actividades con la lectura; por medio de la Infoterapia se podrá utilizar la información como terapia para los pacientes hospitalizados.

“La lectura y las actividades conexas, ayudarán mucho a solucionar problemas, que sin llegar a ser totalmente psiquiátricos, sí reconocen un fondo de neurosis, de ansiedad, etc.” (Reverté, J., 1960, p. 80)

“La investigación ha hecho de la información una fuente de riqueza nacional, parte esencial de los recursos de un país y el acceso a ella un derecho fundamental.” Es por ello que gobiernos e instituciones, preocupados por la explosión bibliográfica, han visto la necesidad de crear Centros Especializados y estructuras informativas que puedan ofrecer servicios más eficientes a aquellos que lo necesitan.” (Torres, M., 1989, p. 1-2).

Los métodos de lectura se ajustarán a las necesidades del paciente y a las posibilidades de la institución.

“El bibliotecario o biblioterapeuta y sus sesiones en la biblioteca, pueden proveer un descanso, un oasis del tumulto y la rutina del pabellón.” (Elsner, H., 1982, p. 649)

Los servicios bibliotecarios deben convertirse en un puente con el mundo exterior y establecer relaciones interpersonales, sociales, etc., que son el medio para ajustarse a la realidad gradualmente, ya que el Servicio de Información para Pacientes provee un eslabón con la comunidad de la cual el paciente llegó y a la cual se espera que él retorne. Es decir, contribuye con la relación: paciente–familia–comunidad.

Por lo tanto, con el presente proyecto se pretende crear un Servicio de Información para Pacientes en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, tratando de despertar el interés hacia este tipo de usuario, tanto de parte del bibliotecario como de todo el personal que labora para la institución.

Es así como al paciente se le considera el eje central de toda la institución, donde sus derechos son tomados en cuenta como ser humano, sin distinción de la clase social, religión o convicciones políticas.

Según el Programa Formación Auxiliares de Enfermería del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia de la Caja Costarricense de Seguro Social, se han establecido los siguientes derechos del paciente:

1. El paciente hospitalizado puede estar expuesto a situaciones de sufrimiento debido a las características de su enfermedad, por lo que tiene derecho a la comprensión y a la solidaridad por parte de todas

las personas que actúan en el campo asistencial, con un concepto más amplio y profundo de fraternidad humana.

2. Los derechos del paciente enfermo son prioritarios respecto a los de la persona sana, porque el enfermo se encuentra en un estado donde carece de autosuficiencia para suplir por sí mismo sus necesidades.
3. El paciente, en cada fase de su enfermedad, tiene derecho a ser considerado y tratado como lo exige la dignidad del ser humano, con un respeto completo por su individualidad y su persona integral.
4. El paciente tiene derecho a una relación personal de confianza con los médicos que participan en su curación y con las enfermeras, la cual debe basarse en la solidaridad y la colaboración.
5. El paciente tiene derecho a una asistencia pronta, continua, válida, eficaz, calificada, y siendo la generosidad el eje transversal.
6. El paciente tiene derecho a la asistencia religiosa y al respeto de sus convicciones políticas.
7. El paciente tiene derecho al secreto profesional en todo lo que concierne a su enfermedad. Su diagnóstico no debe ser objeto de curiosidad, comentario, juicio, especulación, por parte de personas que no estén estrictamente interesadas en su asistencia.
8. El paciente tiene derecho a la justicia social y a la igualdad de tratamiento. No deben existir medidas o condiciones diferentes sobre la base de las posibilidades económicas y de las condiciones sociales de cada paciente, que determinen lo esencial para la recuperación de su estado de salud.

9. El paciente tiene derecho a conocer su propio médico, a ser informado sobre la especialidad y calificación de éste, sobre su responsabilidad en la coordinación y selección de la terapia, incluso a recibir las informaciones necesarias y dar consentimiento pleno, antes del inicio de toda indagación del diagnóstico o del tratamiento terapéutico.
10. El paciente tiene derecho a conocer la estructura sanitaria hospitalaria mediante una información escrita entregada en el momento de su ingreso al hospital.
11. El paciente tiene derecho a la conservación de su puesto de trabajo y a una justa remuneración durante todo el período de la enfermedad y la convalecencia.

1.2 OBJETIVOS

Objetivo General 1:

Realizar un diagnóstico de la situación actual de las necesidades de información que requieren los pacientes del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Objetivo General 2:

Proponer la creación de un Servicio de Información para el uso de los pacientes del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Objetivos Específicos del Objetivo General 1:

- 1.1 Identificar las necesidades de información de los pacientes del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
- 1.2 Determinar el tipo de servicios y actividades que necesitan los pacientes del Hospital.
- 1.3 Identificar las características socio-demográficas de la población meta.

Objetivos Específicos del Objetivo General 2:

- 2.1 Definir los requisitos indispensables para la creación de un Sistema de Información para pacientes hospitalizados, tomando en cuenta:
 - a. Los objetivos.
 - b. Las características.
- 2.2 Determinar los procesos técnicos que regularán el funcionamiento de la Biblioteca.
 - 2.2.1 Designar las políticas de clasificación.
 - 2.2.2 Determinar las políticas de selección y adquisición.
 - 2.2.3 Establecer las políticas de catalogación.
 - 2.2.4 Identificar las políticas de tratamiento con respecto a los materiales especiales.
 - 2.2.5 Identificar las políticas de tratamiento referente a las publicaciones periódicas.
- 2.3 Presentar la organización de los servicios que brindará el Servicio de Información para Pacientes.
 - 2.3.1 Organización del Servicio de Referencia.
 - 2.3.2 Organización del Servicio de Circulación.

- 2.3.3 Organización del Servicio de Audiovisuales.
- 2.3.4 Organización del Servicio de Hemeroteca.
- 2.4 Definir los recursos físicos que debe reunir el Servicio de Información para Pacientes en la Biblioteca.
 - 2.4.1 Precisar la organización y distribución del edificio.
- 2.5 Establecer los recursos humanos mínimos con que debe contar el Servicio de Información para Pacientes.
 - 2.5.1 Determinar el perfil académico o preparación profesional mínima del personal que laborará en el Servicio de Información.
- 2.6 Determinar el apoyo financiero que brindará el Estado para el funcionamiento del Servicio de Información.

Cuadro N°1: Variables, definición e instrumentalización

Objetivos	VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentalización
Identificar las necesidades de información de los pacientes.	Necesidades de información.	Demanda de información de los pacientes hospitalizados.	<p>Las necesidades que se presentan en esta investigación se desglosarán de la siguiente manera: novela, cuento, poesía, teatro, libros de manualidades, agricultura, medicina, ciencia, historia, revistas y periódicos.</p> <p>Los usuarios del Servicio de Información para Pacientes se ubicarán dentro de una o más actividades de las siguientes: música, baile, pintura, juegos, manualidades y lectura.</p>	Cuestionario Ítems N°3, N°4, N°5 y N°6, de la primera parte.
Determinar el tipo de servicios y actividades.	Servicios y actividades.	<p>Servicios: satisfacer necesidades en forma personalizada de los pacientes hospitalizados.</p> <p>Actividades: acciones para alcanzar el bienestar de los pacientes hospitalizados.</p>	<p>Los servicios que se brindarán son: Referencia, Circulación, Audiovisuales y Hemeroteca.</p> <p>Las actividades que se brindarán son: Representaciones de teatro, títeres, manualidades, juegos, pintura, música, clubes y otros.</p>	<p>Cuestionario Ítem N°3, de la primera parte.</p> <p>Cuestionario Ítems N°3, N°4, N°5 y N°6, de la primera parte.</p>

<p>Identificar las características socio-demográficas.</p>	<p>Características socio-demográficas</p>	<p>Conjunto de rasgos que definen el estado, situación o posición social del sujeto: nivel educativo, sexo, lugar de residencia, profesión u oficio.</p>	<p>Se analizarán los datos provenientes de los cuestionarios realizados a los pacientes para contar con una visión más clara del material que se necesita en el Servicio de Información.</p>	<p>Cuestionario Ítems N°1, de la primera parte. Cuestionario Ítems N°1, N°2 y N°3, de la segunda parte.</p>
--	---	--	--	---

Cuadro N°2
Variables: definición e instrumentalización.

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentalización
Determinar tipo de servicios	Conjunto de servicios y actividades que la biblioteca ofrece a los usuarios.	Servicios: son las actividades que realiza el Servicio de Información para satisfacer las necesidades de los pacientes.	Pueden clasificarse como servicios: referencia: asistencia personal dada por el personal del Servicio de Información a los usuarios que requieren información, utilizando diferentes medios de presentación de la información, como: Préstamo interbibliotecario: servicio recíproco entre las bibliotecas y los centros de información. Circulación: actividad relacionada con el préstamo y devolución de documentos, ya sea a sala o domicilio. Audiovisuales: material en formato de audio y visuales que transmiten información mediante el sonido y la imagen.	
Identificar los métodos utilizados para el almacenamiento de la información	Métodos utilizados para el almacenamiento de la información	Proceso sistemático mediante el cual se describe sistemáticamente la información para lo que se hace uso de diferentes herramientas.	Pueden clasificarse los siguientes métodos: clasificación: coordinación o distribución del material bibliográfico por clases. Catalogación: proceso técnico de un libro, documento, etc. antes de disponerse al servicio.	

<p>Determinar el capital humano del Servicio de Información para Pacientes.</p>	<p>Recurso Humano.</p>	<p>Personal que labora en las Unidades de Información tanto profesional como técnico.</p>	<p>Profesional especializado en el área de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Personal profesional, técnico, asistentes, secretarias, etc.</p>	
<p>Detectar los recursos bibliográficos y no bibliográficos .</p>	<p>Recursos bibliográficos y no bibliográficos.</p>	<p>1. Recursos bibliográficos: los diferentes tipos de documentos con que cuentan las unidades de información. 2. Recursos no bibliográficos: tipo de soporte de la información.</p>	<p>Se considera recurso bibliográfico: Libros: conjunto de hojas de papel de igual tamaño, impresas y que unidad entre sí forman un volumen. Publicación periódica: publicación a intervalos de tiempos fijos, mayores de un día entre una publicación.</p>	

II. MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia

El Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia se inicia en 1941, como un consultorio de Medicina General, donde se brindaba consulta externa, localizado en el edificio Uribe y Pagés.

El mismo fue creado, como el proyecto inicial, después de establecerse en el país la Caja Costarricense de Seguro Social.

Debido a que la planta física no era apta para hospitalizaciones, al inicio se contrataron los servicios del Hospital San Juan de Dios donde se asignó un salón llamado “del Seguro Social”. Esta práctica se mantuvo durante los primeros años cuando la Caja debía brindar servicios en los regímenes de Enfermedad, Invalidez, Vejez y Muerte.

Con el aumento en la demanda de servicios, se hace insuficiente el salón del Hospital San Juan de Dios, lo que obligó a la Junta Directiva a buscar un edificio donde instalar un hospital. Es así como se adquiere el edificio de Casa Cuna, localizado en el Barrio Aranjuez.

Fue necesario realizar remodelaciones en el edificio para acondicionar los salones de acuerdo a las nuevas características, debido a que la edificación original fue construida para que funcionara como una maternidad.

Inicia funciones el 1 de noviembre de 1943, con el nombre de Policlínico del Seguro Social; en esta primera etapa sólo se daba servicio de Consulta Externa. El primer director fue el Doctor Mario Luján Fernández y la consulta estaba a cargo de veinte médicos, distribuidos en cuatro consultorios. “No se tenía estipulado el número de pacientes que

se debía atender, sino los que se pudiera”. Los médicos también podían realizar visitas a domicilio, lo que se dificultaba debido a la escasez de combustible, de repuestos para vehículos y a que algunos pacientes vivían lejos de la capital. (Jaramillo, J. 1981. P. 63)

En marzo de 1945 se inicia el servicio de internamiento, con una capacidad para 200 camas. Se le llamó entonces HOSPITAL CENTRAL. En 1981 se inaugura el nuevo edificio que constituye actualmente la planta principal. La ceremonia coincidió con la celebración del 40 aniversario de la Fundación de la Caja Costarricense de Seguro Social. La ubicación actual de este centro hospitalario es la provincia de San José, Cantón Central, Distrito Catedral, Barrio Aranjuez.

En la actualidad este centro médico brinda consulta externa a 43 especialidades médicas y anualmente a este concepto se atiende a más de 400,000 clientes. En los servicios de hospitalización se tramitan cerca de 33,000 egresos anuales, incluida Cirugía Mayor Ambulatoria. Tiene capacidad para atender 522 camas.

2.2 Bibliotecas Médicas en Costa Rica

Las bibliotecas médicas en la historia de la humanidad, han desempeñado un papel fundamental desde los tiempos pasados, ejemplo de ello son las primitivas bibliotecas halladas en los templos del Antiguo Egipto, donde se han encontrado importantes papiros dedicados a esta rama de la ciencia.

Las Bibliotecas Médicas en Costa Rica datan de la década de los años ochenta, cuando las autoridades de los servicios de información impulsaron la creación del Sistema de Servicios

Bibliotecarios, Documentación e Información de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), asignando a la Biblioteca Nacional de Salud y Seguridad Social (BINASSS) el desarrollo y fortalecimiento de este sistema, que fue creado por la Junta Directiva de la Caja, en sesión N° 5750, artículo 6° del 25 de agosto de 1983.

El objetivo era dotar a las Bibliotecas del Sistema de un instrumento técnico, regulador de los procedimientos y normas a seguir en cuanto a su funcionamiento, como parte integral del Sistema de Información de la Caja Costarricense de Seguro Social. Este Sistema está constituido por 24 Bibliotecas Médicas, ubicadas en los diferentes hospitales de la Caja, coordinadas por BINASSS como ente rector.

El desarrollo y fortalecimiento de este sistema ha sido muy significativo, se ha logrado mejorar en gran medida los servicios y productos de información dirigidos al personal técnico y profesional en el área de la salud en el ámbito nacional.

Cabe mencionar aspectos importantes que han marcado este desarrollo: apertura de nuevos centros, fortalecimiento de colecciones, adquisición de equipo, acceso a bases de datos internacionales, creación de bases de datos nacionales, utilizando la metodología LILACS (Literatura Latinoamericana de Ciencias de la Salud), transferencia de información por medios electrónicos, acceso a la red mundial Internet, entre otros.

2.3 Biblioteca Médica Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia

Desde la fundación de La Biblioteca del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, cuya fecha de creación se desconoce con exactitud, ha procurado la excelencia en la atención de sus usuarios y el desarrollo profesional de sus funcionarios. La Biblioteca Médica ha tenido diferentes ubicaciones desde su creación; en un inicio se ubicó cerca del Servicio de Gastroenterología, posteriormente se trasladó donde está actualmente el Servicio de Odontología y luego, cerca del Servicio de Oftalmología que hoy día forma parte de la Torre Médica (Camacho, T. 2004).

La Biblioteca nació como producto de la iniciativa e interés de los profesionales de la medicina que han laborado para la institución. Se tomaron en cuenta las necesidades de los profesionales en medicina de ese entonces y se creó con poco material bibliográfico, que ellos mismos fueron aportando.

Esta Biblioteca tiene como propósito ofrecer servicios bibliotecarios de Documentación e Información a un grupo de usuarios muy especial: médicos, investigadores, estudiantes de medicina, enfermeras y otros que requieren de información eficiente y que sea accesible en forma rápida y ágil.

Actualmente, esta Biblioteca Médica se encuentra ubicada en el 5to. piso del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia. El material bibliográfico con que cuenta son libros y publicaciones periódicas actualizadas, Base de Datos, Servicio de Internet y Medline para realizar búsquedas según la necesidad e interés de los usuarios.

El constante incremento de la producción científica y el desarrollo de nuevas tecnologías, han modificado el papel y la forma de trabajo

tradicional de las bibliotecas médicas, y son consideradas como lugares de encuentro para la enseñanza y el estudio más que depositarias de colecciones.

La Biblioteca mantiene línea de dependencia jerárquica de la Subdirección Médica, la que a su vez, se adscribe a la Dirección Médica del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y cuenta con un órgano staff o Comité Asesor. El horario de atención es de lunes a jueves de 8 a.m. a 4 p.m. y los viernes de 8 a.m. a 3 p.m.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

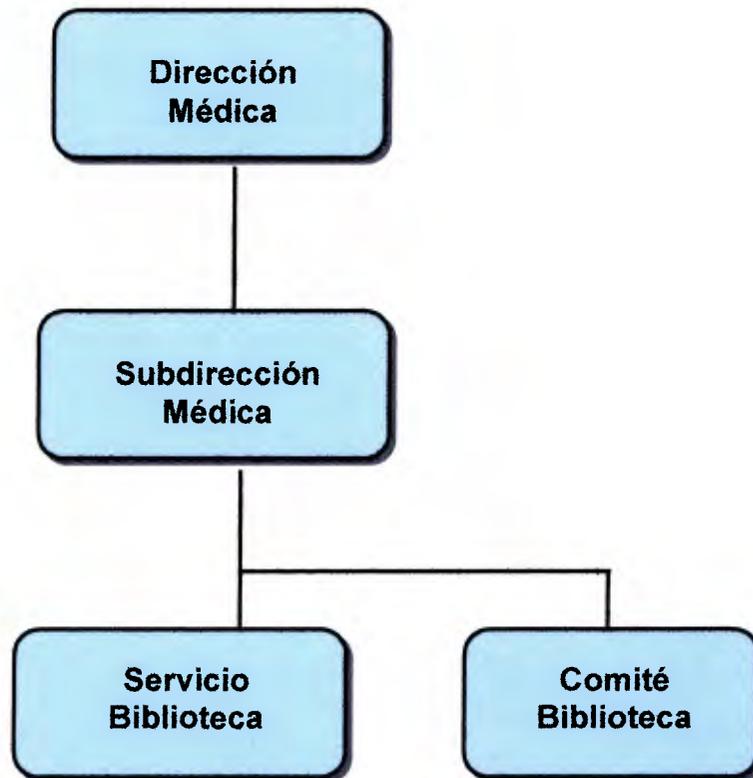


Figura N.1 Estructura orgánica del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

2.4 Servicio de Información para Pacientes

José Martínez de Sousa, en su Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines, define Biblioteca de Hospital como: *“una biblioteca especial formada en un establecimiento hospitalario para proporcionar lectura adecuada a los enfermos.”* (Martínez de Sousa, J; 1981, p. 63)

Comienza con una definición, porque es aquí donde empieza a plantearse la duda de cómo se tiene que denominar este tipo de Biblioteca ya que hay dos posibles acepciones: Bibliotecas de hospitales o bien, Bibliotecas para Pacientes.

Se puede decir que en la Biblioteca del Hospital se concentrarían todos aquellos documentos correspondientes a una disciplina o rama del conocimiento, en este caso ciencias médicas, y en cambio la Biblioteca para Pacientes se puede definir como aquella que contiene los fondos destinados a los pacientes del hospital.

Este estudio presenta la propuesta para la creación de un Servicio de Información para los pacientes del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, utilizando la Infoterapia; es decir, se utilizará la información como un medio de terapia para los pacientes hospitalizados, lo cual facilitará a estos usuarios, el rápido acceso a la información.

Por lo que se considera que la labor de un Servicio de Información para Pacientes en un Hospital juega un papel muy importante, ya que por medio de la Infoterapia se pretende ayudar en la recuperación del paciente, ocupando sus horas de ocio, sirviéndoles como diversión, terapia y cultura. Las labores del Servicio de Información estarán orientadas por igual tanto a adultos como a adolescentes.

El Comité de la IFLA (Internacional Federation of Library Associations) Library Serving Disadvantaged Persons, publicó en el año

2001 nuevas directrices sobre Bibliotecas para Pacientes de Hospital. Esta nueva publicación plantea entre las recomendaciones para este tipo de servicio bibliotecario, las siguientes:

1. Alcanzar el bienestar del paciente y su recuperación mediante:

Adquisición, organización, mantenimiento y/o la disposición de recursos de información y de biblioteca, como una forma de diversión, terapia, cultura y, cuando sea apropiado, educación y entrenamiento, dependiendo de la necesidad de cada paciente.

2. Proporcionará, si se considera conveniente, información sobre temas de salud y bienestar o enfermedades específicas, desórdenes u otros problemas relacionados con salud, incluyendo etiología, diagnóstico y tratamiento.

Estas normativas de la IFLA introducen como novedad la función de información sanitaria en las bibliotecas de pacientes y el papel relevante de estos servicios en el cuidado global del paciente (IFLA, 2001).

La reducción en la duración de las estancias hospitalarias y el papel cada vez más imperante de la atención hospitalaria domiciliaria, exigen a la biblioteca de pacientes una colaboración más estrecha con los equipos de atención a domicilio y una atención especial a la información y a la formación de las personas "hospitalizadas" en su propio domicilio. Esta nueva situación plantea también la necesidad, allí donde no se ha desarrollado, de extender los servicios de la biblioteca de pacientes a los enfermos ambulatorios, que mantienen una relación periódica con el hospital.

A grandes rasgos, estas pautas pretenden descubrir los niveles a los que deberán aspirar los Servicios de Información para Pacientes,

siendo cada institución la que determine su viabilidad. Así mismo, el cuerpo central de las pautas se dedica al establecimiento de recomendaciones generales de los niveles ideales de servicio, con capítulos dedicados a: instalaciones, equipamientos, colecciones, servicios y usuarios, nuevas tecnologías, además de un apartado dedicado a consideraciones especiales para personas mayores y/o discapacitadas.

Según la IFLA, las Bibliotecas para Pacientes surgieron como consecuencia de un sencillo y a la vez complejo deseo: tratar de humanizar las condiciones de vida de los pacientes que se encontraban, durante un período más o menos prolongado de su vida, hospitalizados.

Esta noble aspiración ha evolucionado a lo largo de casi dos siglos de existencia, tratando de adaptarse a las necesidades cambiantes de las personas y de la sociedad: terapia, cultura, ocio, formación, información, etc., pero siempre tratando de buscar, mediante una especial sensibilidad de los profesionales que atienden estos servicios, fórmulas novedosas y eficaces de mejorar la atención de los pacientes durante su estancia en los hospitales.

“El ambiente de un hospital contribuye a la terapia de los pacientes. La gente está mentalmente vulnerable cuando llega y si son deprimidos por un edificio feo, horroroso, de concreto, poco interesante, pobre, con malos colores, los hace sentirse aún peor” (Monk, T. 2004, p.11).

Por lo tanto, es necesario tomar en cuenta los tipos de usuario, sus necesidades, espacio del Servicio de Información, personal, fondos, servicios y acceso al mismo.

a. Espacio:

De acuerdo a la IFLA, en la mayoría de los centros, la Biblioteca para Pacientes depende de la biblioteca especializada de medicina, contando con un espacio muy reducido, siendo muchas veces un simple depósito.

Esto se debe a que la idea de establecer una biblioteca en un hospital es posterior a la construcción del edificio, en la mayoría de los casos.

La IFLA establece que la Biblioteca para Pacientes se instalará en un lugar céntrico y tranquilo del hospital, fácilmente accesible para todos los enfermos y claramente señalizado. La entrada debe ser libre de barreras arquitectónicas y permitir el paso de sillas de ruedas. También indica que en el caso en que exista una sala de lectura o un depósito, debe contar con las medidas mínimas de 50 metros cuadrados.

b. Personal

En muchos centros, las personas que ofrecen sus servicios en este tipo de bibliotecas son voluntarios que prestan su ayuda al hospital. Esta situación conlleva una carencia de continuidad al realizar un trabajo, lo cual puede ir en detrimento de los servicios ofrecidos por la biblioteca.

Es aquí donde debería entrar en juego la colaboración de los organismos públicos o privados al ofrecer personal calificado para la atención de los usuarios.

No cabe duda de que lo más aconsejable es contar con personal calificado, con las categorías profesionales adecuadas, los cuales deberán contar con los conocimientos y estudios que le son propios; es decir, diplomado o licenciatura en Bibliotecología y Documentación. Así

mismo, la formación continuada y la retroalimentación constituyen una herramienta fundamental para mantenerse al día.

Sin embargo, para la propuesta del Servicio de Información para Pacientes en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia se solicitará también la valiosa cooperación que ofrecen las Damas Voluntarias en las diferentes secciones del Hospital, ya que cuentan con un gran espíritu de servicio y abnegación.

“Personal experto en transferir información, organizar actividades individuales y grupales. La parte educacional, espiritual y de entretenimiento o de cultura general, es la clave en este tipo de servicio” (Arboleda, O. 2004).

c. Fondos

Habitualmente el fondo documental de un Servicio de Información para Pacientes está formado preferentemente por libros, pero poco a poco las revistas y los materiales audiovisuales empiezan a formar parte de la oferta.

En general, es un fondo poco actualizado, siendo la mayor parte de su procedencia de donaciones de ex pacientes, sobre todo novelas.

Este Servicio debe y puede realizar una función informativa, con la colaboración de los médicos, debe seleccionar diccionarios, obras de referencia, bibliografía de divulgación médica, etc., en definitiva aquellos materiales que resulten adecuados para que el enfermo y sus familiares, puedan interpretar y ampliar las informaciones dadas por el personal médico.

Generalmente, las colecciones bibliográficas estarán compuestas por lectura de entretenimiento e información médica, tanto en formato

impreso como no impreso. Es deseable que estas colecciones presenten las siguientes características: estar en buenas condiciones, ser de calidad, si es posible que los libros sean ligeros y fáciles de manejar; material adaptado a personas con diferentes discapacidades, estar relacionados con la salud, actualizados y contar con tecnología de punta.

“El establecimiento de perfiles de interés contribuirá al diseño de servicios apropiados” (Arboleda, O. 2004).

d. Usuarios

Los usuarios de este Servicio incluirán tanto a pacientes como a sus familiares. Mientras que los pacientes harán uso del Servicio de Información por varias razones, los familiares de los pacientes buscarán principalmente información médica.

Es importante destacar que el tipo de usuarios de un Servicio de Información para Pacientes es muy similar al de las bibliotecas públicas, por lo tanto, se puede inferir que las necesidades de los usuarios probablemente serán las mismas. También se debe proporcionar material de lectura en función de la edad y el nivel cultural del paciente. Se debe tomar en consideración que para algunos usuarios, será la primera vez que entren en contacto con un Servicio de Información.

e. Acceso

Los materiales y los Servicios de Información pueden ser prestados a los pacientes según diversas modalidades, siendo la más habitual mediante un departamento independiente dentro el hospital.

Cada vez son más las bibliotecas públicas, municipales, etc., las que proveen a los pacientes regularmente de una variedad de lectura y un servicio aceptable. En estos casos es la institución quien suele proporcionar el personal y el material, siendo el hospital quien se encarga de cubrir los costos.

Básicamente el servicio que se ofrece es el préstamo, que se realiza en la misma habitación, utilizando un carrito móvil, a través de la solicitud telefónica o bien, en unos pocos casos, en la sala de lectura. Este servicio, orientado preferentemente a los enfermos, también se hace extensivo al personal del hospital y a los acompañantes de los pacientes. El lector recibe un catálogo impreso y en algunos casos, boletines de novedades y sobre ellos hace su petición al bibliotecario. Estas visitas son periódicas, procurando que se lleven a cabo cuando no coincidan con el horario de las visitas médicas, visitas familiares y alimentación.

III. MARCO METODOLÓGICO

III. MARCO METODOLÓGICO

A continuación se indican los componentes del diagnóstico de las necesidades actuales de información que poseen los pacientes del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

3.1 Tipo de Investigación

El estudio que se realizó es descriptivo ya que a través de los datos recolectados se elaboró un diagnóstico de las necesidades actuales que poseen los pacientes del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, en cuanto a información y a la vez, se propusieron recomendaciones para el adecuado funcionamiento del Servicio de Información para Pacientes.

La investigación se define como descriptiva, sustentada en la siguiente definición:

“El proceso de la investigación descriptiva rebasa la mera recogida y tabulación de los datos. Supone un elemento interpretativo del significado o importancia de lo que se describe.

Así, la descripción se halla combinada muchas veces con la comparación o el contraste, implicando medición, clasificación, análisis e interpretación”.
(Best, J. 1974, p. 91).

3.2 Sujetos

Se utilizó una muestra intencional de 77 personas que corresponden a pacientes hospitalizados, Damas Voluntarias y Director General de este Centro Médico.

Cuadro N°3: Población y tamaño de la muestra

Población entrevistada	Número
Cirugía 1 (Pabellón Hombres)	14
Cirugía 2 (Pabellón Mujeres)	16
Cirugía 3 (Pabellón Hombres)	18
Medicina 1 (Pabellón Hombres)	9
Medicina 2 (Pabellón Mujeres)	7
Damas Voluntarias Grupo Élica Castro	9
Damas Voluntarias Grupo Fundación para pacientes con cáncer	3
Director General Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia	1
TOTAL	77

Fuente: Elaboración de la autora, según muestra utilizada para investigación de campo. Noviembre, 2004.

El grupo más numeroso estuvo conformado por los pacientes hospitalizados en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, quienes fueron observados y entrevistados con el fin de generar los datos, a partir de los cuales se establecieron los resultados de la presente investigación.

Las Damas Voluntarias también fueron entrevistadas por constituir un grupo de apoyo que presenta gran conocimiento de las características de la población de estudio.

Con el fin de determinar la medida en que la Dirección General de este centro médico avala este proyecto, se incorporó una entrevista realizada con el Dr. Luis Paulino Hernández Castañeda, quien está a cargo de esta dependencia.

3.3 Fuentes de Información

Para el presente estudio se recopiló información bibliográfica consultando libros, tesis, periódicos y diccionarios. Las siguientes fuentes de información fueron consideradas:

1. Las fuentes primarias a partir de las cuales se recopiló la información para este estudio son los pacientes hospitalizados del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, por medio de entrevistas personales y utilizando cuestionarios.
2. Las fuentes secundarias que se tomaron en cuenta fueron: libros, publicaciones periódicas, tesis, diccionarios, Internet y otros materiales que se refirieron al tema de estudio.

3.4 Instrumentos

Se identificaron los temas de interés a considerar en el desarrollo de la propuesta para la creación de un Servicio de Información para Pacientes en este centro hospitalario.

A través de una visita personal, se le explicó ampliamente a cada entrevistado el objetivo del cuestionario y en qué consiste un Servicio de Información para Pacientes. Se entregó a cada entrevistado el cuestionario, cuyos ítems fueron respondidos directamente por ellos. Sin embargo, debido a limitaciones inherentes a la condición física de algunos pacientes, éstos prefirieron que se les preguntara por lo que sus respuestas fueron anotadas en los cuestionarios por la persona que la aplicó. Todas las personas que respondieron el cuestionario, participaron en forma voluntaria.

Al aplicar los cuestionarios en esta forma, se aseguró que todos los ítems fueran respondidos, eliminando así la posibilidad de registros vacíos y se evitó de esta forma, la pérdida de información y recursos.

Con el fin de obtener la información requerida para el diagnóstico (características y necesidades de los pacientes), se elaboraron tres cuestionarios estructurados con preguntas cerradas, semiabiertas y abiertas:

Cuestionarios utilizados:

1. Cuestionario dirigido a Pacientes (Anexos 1, 2, 3 y 4).

Se aplicó el mismo cuestionario a todos los pacientes de los diferentes Servicios del Hospital. Este cuestionario está dividido en dos partes, con un total de 9 ítems. La primera parte consiste de seis preguntas sobre los servicios y actividades de su interés y la segunda parte, consta de tres preguntas sobre algunas de las características socio-demográficas de los pacientes. El cuestionario presenta dos ítems abiertos, uno semiabierto y seis cerrados.

2. Cuestionario dirigido a Damas Voluntarias (Anexo 5 y 6).

Se entrevistaron 9 damas Voluntarias Pertenecientes al Grupo Élidea Castro. Este cuestionario está conformado por 10 ítems, de los cuales dos son abiertos, dos semiabiertos y 7 cerrados. El cuestionario aplicado a las tres Damas Voluntarias del Grupo Fundación para el paciente con cáncer, consta de 12 ítems, de los cuales tres son abiertos, dos semiabiertos y seis cerrados.

3. Cuestionario dirigido a Director Médico (Anexo 7).

Este cuestionario evalúa la posición del paciente dentro del hospital y aclara conceptos que son utilizados como terminología propia del mismo, desde el punto de vista del Director General. Este cuestionario consistió en 13 preguntas siendo 10 ítems abiertos, uno semiabierto y dos cerrados.

Los datos suministrados resultaron muy valiosos ya que a partir de ellos se generó información relevante para la elaboración de los resultados del diagnóstico así como para el establecimiento del marco metodológico de la propuesta para la creación del Servicio de Información para Pacientes en este centro médico.

3.5 Población y Tamaño de la Muestra

Este estudio abarca la población de pacientes usuarios del servicio de internamiento del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

La muestra seleccionada intencionalmente está conformada por 77 personas, las cuales corresponden a hombres y mujeres adultos y adolescentes según la siguiente distribución: 64 pacientes, 12 Damas Voluntarias y el Director General del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Los pacientes entrevistados se encontraban internados en este centro hospitalario por diversos motivos tales como diferentes diagnósticos, intervenciones quirúrgicas, entre otros. Por su parte, las Damas Voluntarias se encuentran actualmente apoyando a este centro de salud; nueve de estas Damas Voluntarias pertenecen al Grupo Élidea Castro y tres forman parte de la Fundación del paciente con cáncer.

Adicionalmente, se entrevistó al Director General de este hospital, quien es médico cirujano y licenciado en Administración de Hospitales.

Una vez realizados los cuestionados se procedió a la tabulación de los datos, análisis y redacción de resultados.

IV. RESULTADOS

IV. RESULTADOS

A continuación se presenta el análisis e interpretación de los datos recopilados mediante cuestionarios.

4. 1 Entrevistas aplicadas a Pacientes Cirugía 1 Hombres

I. Parte

La muestra está constituida por 14 pacientes en el Pabellón de Cirugía 1.

Se encontró que sus intereses y obligaciones son muy variados:

Cuadro N°4: Profesión u ocupación de los pacientes Cirugía 1 (Hombres)

Profesión / ocupación	Pacientes	Porcentaje
Agricultor	2	14.29
Ayudante de albañil	1	7.14
Chofer	2	14.29
Constructor	1	7.14
Dependiente en mueblería	1	7.14
Estudiante	1	7.14
Funcionario judicial	1	7.14
Ingeniero	1	7.14
Investigador	1	7.14
Mecánico industrial	1	7.14
Trabajo independiente	1	7.14
Vigilante	1	7.14
TOTAL	14	100%

El 100% de los entrevistados indicaron en la encuesta que les gustaría que el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia contara con un Servicio de Información para Pacientes.

Como se puede observar en la Figura No.2, la mayoría de los entrevistados apoya la creación del Servicio de Información para Pacientes ya que esperan que les proporcione información sobre la enfermedad que padecen (28.57%), por información general (21.43%) y distracción (21.43%). Citan adicionalmente otras razones como terapia (14.29%), estudiar (7.14%) y aprovechar el tiempo (7.14%).

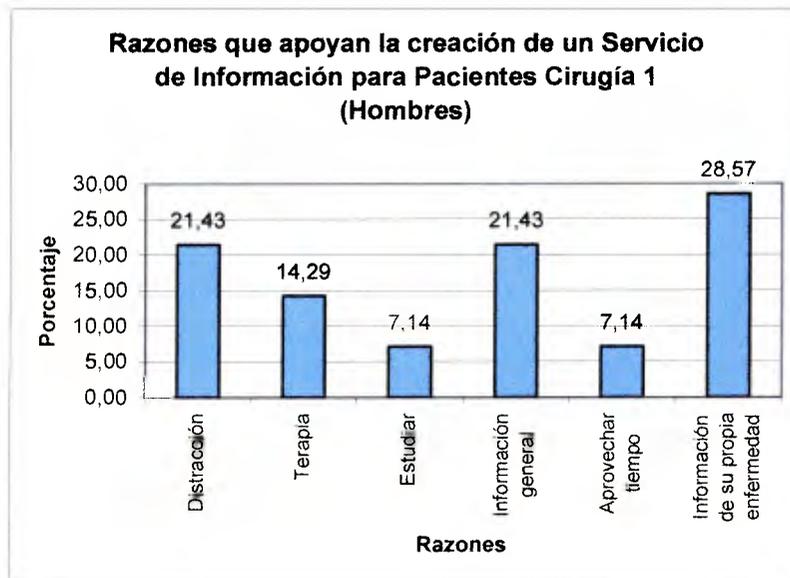


Figura No. 2 Razones que apoyan la creación de un Servicio de Información para Pacientes Cirugía 1 Hombres

Todos los pacientes entrevistados responden que les gusta la lectura. Como se aprecia en la Figura No. 3, los pacientes indicaron su preferencia por los siguientes temas: periódicos (19.51%), cuento, historia y otros (12.2%), agricultura y medicina (9.76%), teatro y revistas (7.32%). Mostraron menor preferencia (2.44%) por ciencia, manualidades, poesía y novelas.

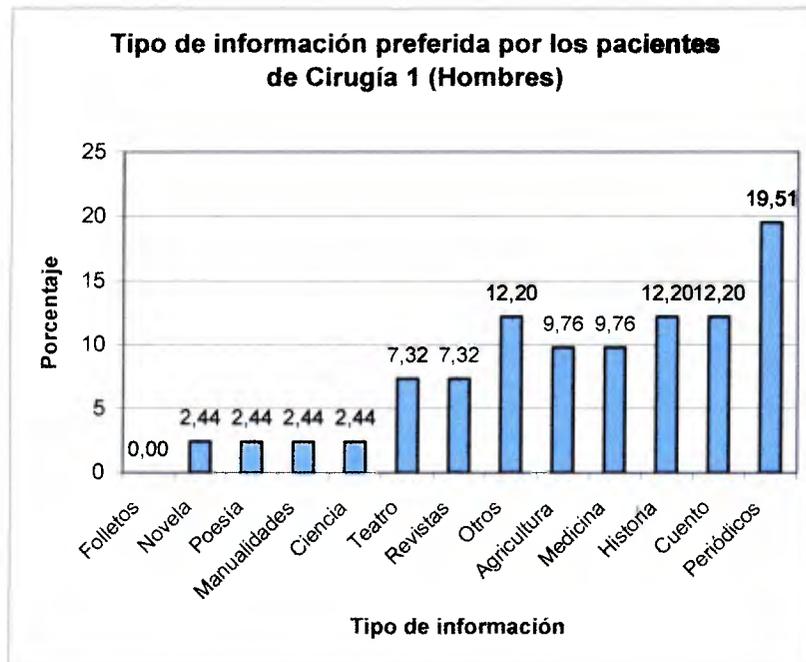


Figura No. 3 Tipo de información preferida por los pacientes Cirugía 1 (Hombres).

Al consultar a los pacientes si les gustaría integrar algún tipo de club, se puede apreciar el 71.4 % responde que sí les gustaría mientras que el 28.6% indicaron que no. Las personas que respondieron negativamente corresponden al estudiante, a uno de los choferes, al dependiente de la empresa de muebles y al oficial investigador.



Figura No. 4 Preferencia de los pacientes por integrar algún tipo de club Cirugía 1 (Hombres).

En la figura No.4 se puede apreciar que el 70% de los pacientes mostraron interés por participar en el club de lectura, mostrándose entusiastas con la idea de la creación de un Servicio de Información para Pacientes. El 20% prefirió formar parte de un club de títeres y el 10% restante, prefiere integrar un club de teatro.

Al ser consultados los pacientes por las actividades a las que le gustaría dedicarse durante su estancia en el Hospital, en la Figura No. 5 se puede apreciar que al 36% de los pacientes le gustaría escuchar música, al 20% le gustaría leer y realizar trabajos manuales y al 12% le gustaría pintar. Mencionan como actividades de menor preferencia el dedicar su tiempo a realizar diferentes juegos (8%) y otras actividades (4%). Ninguno muestra preferencia por bailar.

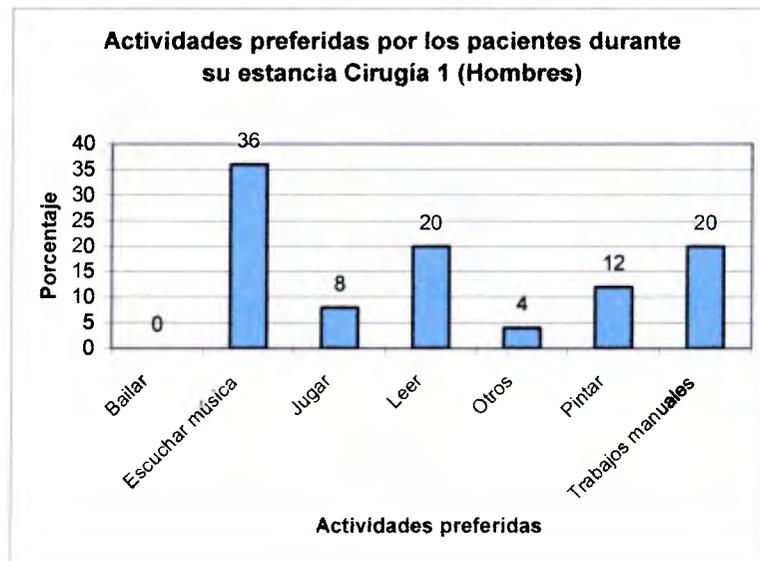


Figura No. 5 Actividades preferidas por los pacientes durante su estancia Cirugía 1 (Hombres).

El 100% de los participantes opina que sí les gustaría que las actividades mencionadas anteriormente se realizaran en el Servicio de Información para Pacientes. Se debe seleccionar las actividades lúdicas de acuerdo a la edad, intereses y condición física de los pacientes hospitalizados.

II. Parte

El 100% de los entrevistados corresponde a hombres que se encuentran hospitalizados en el Servicio de Cirugía 1 del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

En la Figura No.6 se observa el nivel educativo de los pacientes de Cirugía 1 Hombres, donde se puede apreciar que la mayoría posee algún tipo de educación. Existe igual número de pacientes (21,43%) con enseñanza primaria completa e incompleta. Adicionalmente, se observa que todos los pacientes (21,43%) que realizaron estudios de enseñanza secundaria, no la concluyó. Con relación a la de enseñanza universitaria, se observa que el 7,14% no ha concluido sus estudios y el 14,29% ha finalizado sus estudios de enseñanza universitaria, y el 14,29% no ha realizado ningún tipo de educación.

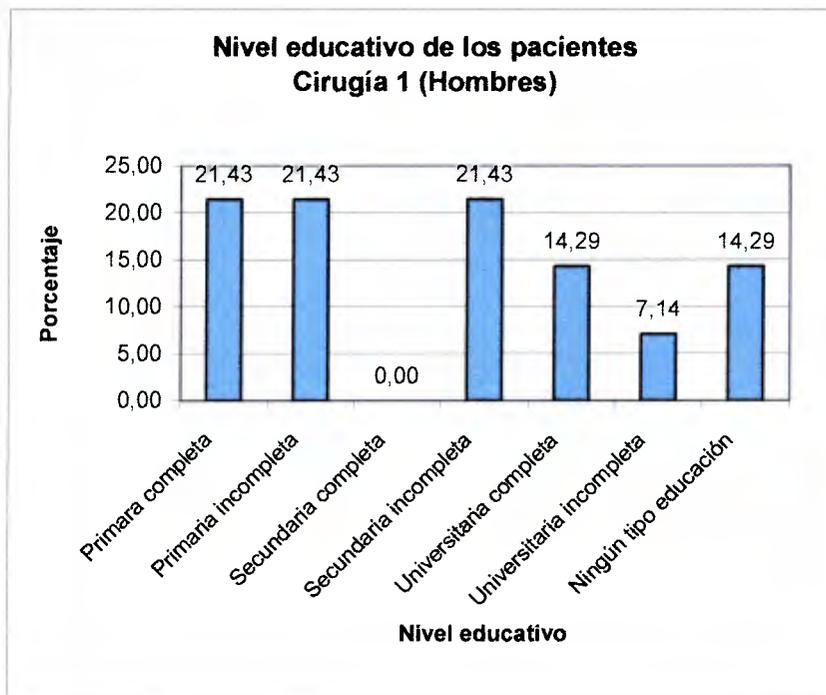


Figura No. 6 Nivel educativo de los pacientes Cirugía 1 Hombres.

Los pacientes provienen tanto de zonas cercanas al Hospital como de zonas alejadas: Guadalupe, Moravia, San Pedro, Coronado, Cartago, Desamparados, Paso Ancho, San Francisco de Dos Ríos, Cariari Guácimo y Limón. Se evidencia por tanto que existe heterogeneidad en cuanto a su procedencia.

4.2 Entrevista aplicada a Pacientes Cirugía 2 Mujeres

La muestra está constituida por 16 pacientes en el Pabellón de Cirugía 2.

Se encontró que sus intereses y profesiones son muy variadas:

Cuadro N°5: Profesión u ocupación de los pacientes Cirugía 2 (Mujeres)

Profesión/ocupación	Pacientes	Porcentaje
Ama de casa	9	56.25
Estilista	1	6.25
Maestra pensionada	1	6.25
Costurera	1	6.25
Demostradora	1	6.25
Comerciante	1	6.25
Etiquetadora	1	6.25
Secretaria ejecutiva	1	6.25
TOTAL	16	100%

El 100% de las entrevistadas indicaron en la encuesta que les gustaría que el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia contara con un Servicio de Información para Pacientes.



Figura No. 7 Razones que apoyan la creación de un Servicio de Información para Pacientes Cirugía 2 (Mujeres).

Como se observa en la Figura No.7, la mayoría de las pacientes apoya la creación de un Servicio de Información para Pacientes ya que desean información sobre su propia enfermedad (39.13%), por información general (21.74%), aprovechamiento del tiempo libre (17.39%) y como espacio que propicie la distracción general (13.04%). Adicionalmente, indican en menor grado de importancia a aprender manualidades y la salud mental (4.35%).

De las 16 pacientes, 15 indicaron que le gusta la lectura mientras que una de ellas mencionó que no sabe leer. El tipo de información preferida es:

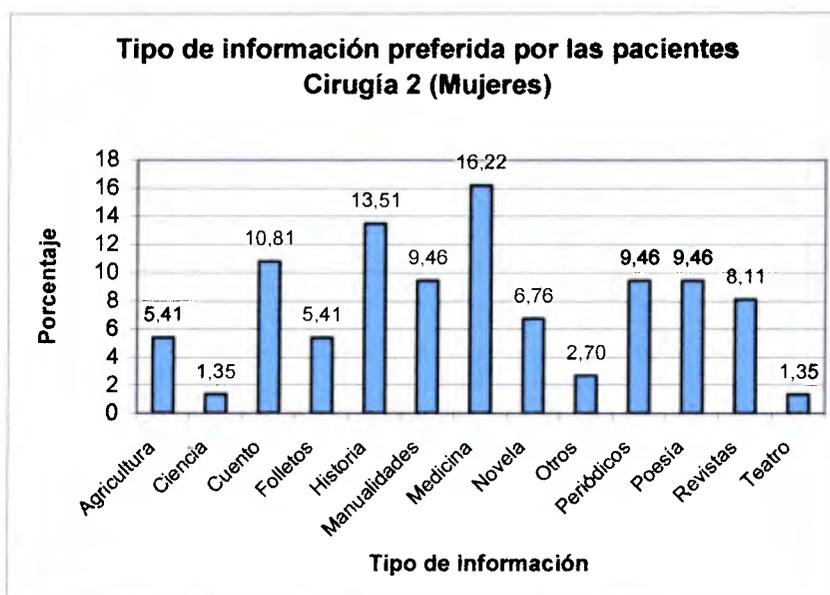


Figura No. 8 Tipo de información preferida por las pacientes Cirugía 2 (Mujeres).

Los temas de mayor interés para las pacientes de este Pabellón se observan en la Figura No.8: medicina (16.22%), historia (13.51) y cuento (10.81%); periódicos, poesía y manualidades poseen una preferencia del 9.46%, seguidos por revistas (8.11%) y novela (6.76%). Por otra parte, los temas en que las pacientes muestran menos interés son folletos y agricultura (5.41%), otros temas adicionales (2.70%), seguidos por ciencia y teatro como los menores puntajes (1.35%). En la categoría de otros, los pacientes mencionaron su interés por las películas.

Por otra parte, todas las pacientes responden que desean integrarse a algún tipo de club. Se observa en la Figura No. 9 una preferencia de las pacientes por actividades relacionadas a la lectura (79.79%), seguida por teatro (16.16%) y títeres (5.5%).



Figura No. 9 Preferencia de los pacientes por integrar algún tipo de club Cirugía 2 (Mujeres).

En la Figura No. 10, se observan las actividades preferidas por las pacientes hospitalizadas en este Pabellón: lectura (30%), seguido por los trabajos manuales (22.5%) y escuchar música (17.5%). Actividades como pintar (10%) y bailar (10%) presentan una preferencia menor que las actividades lúdicas (7,5%) y otros (2,5%).

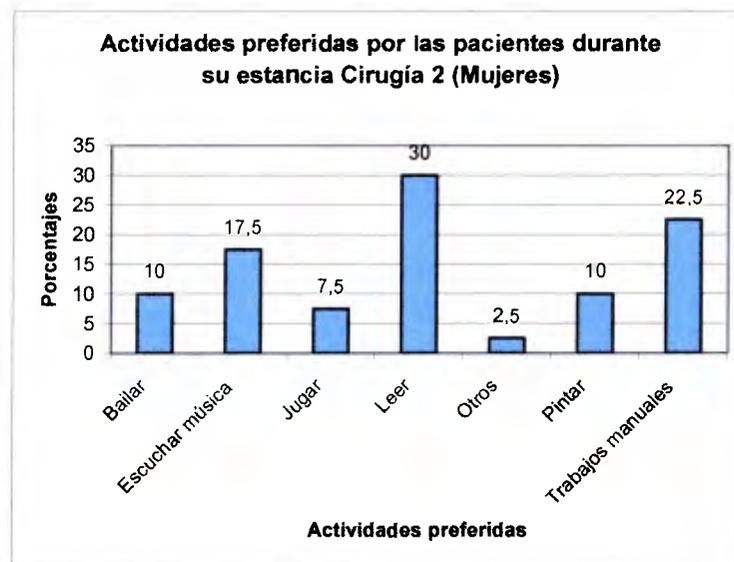


Figura No. 10 Actividades preferidas por las pacientes durante su estancia Cirugía 2 (Mujeres).

Todas las pacientes indicaron que les gustaría que las actividades mencionadas anteriormente se realizaran en el Servicio de Información para Pacientes. Por tanto, se infiere que las pacientes muestran interés en la creación de este Servicio ya que reconocen en él un espacio potencial para el desarrollo de estas actividades.

Con el fin de diversificar los servicios que brindaría el Servicio de Información para Pacientes, podría consultarse a los mismos mediante la metodología de grupos focales. Con ello se pretende establecer si este Servicio de Información debería contar con un espacio para actividades como la escritura, ver noticias, videos sobre temas específicos, narración de historias, escuchar conferencias o charlas en áreas pertinentes para ellos.

II. Parte

El 100% de las entrevistadas corresponde a las mujeres que se encuentran en el Pabellón Cirugía 2 del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

En la Figura No.11 se observa el nivel educativo de estas pacientes y se puede apreciar que su mayoría cuenta con algún tipo de estudio realizado, siendo la categoría más frecuente aquella correspondiente a secundaria incompleta (44%). No obstante, el 19% de las pacientes logró completar la educación secundaria. El 19% de las pacientes concluyó los estudios de educación primaria en forma completa, mientras que solamente una paciente universitaria posee el mayor nivel de estudio (enseñanza universitaria completa) y el 13% de las pacientes no poseen ningún tipo de educación formal.

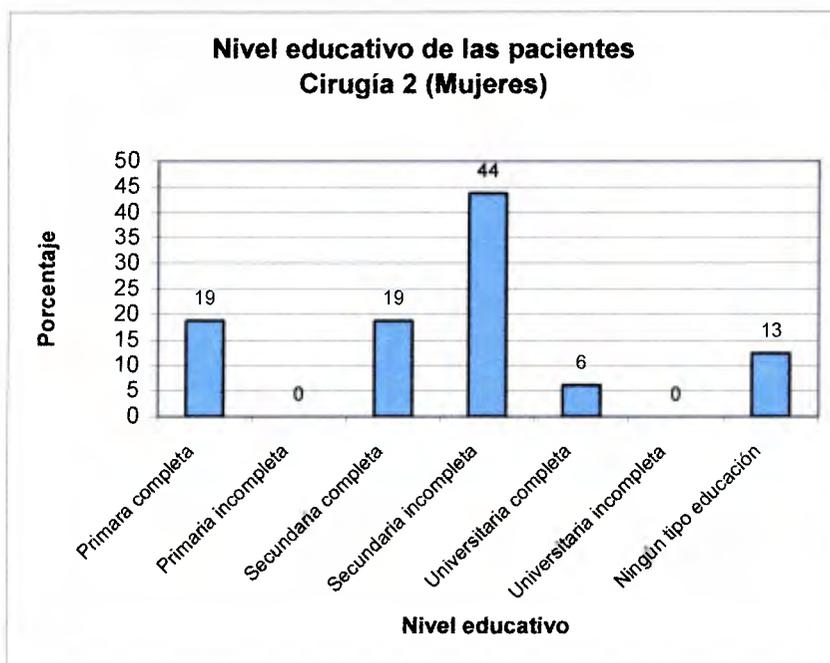


Figura No. 11 Nivel educativo de las pacientes Cirugía 2 (Mujeres).

Los pacientes provienen tanto de zonas cercanas al Hospital como de zonas alejadas: Guadalupe, Moravia, San Pedro, Coronado, Cartago, Desamparados, Paso Ancho, San Francisco de Dos Ríos, Cariari Guácimo y Limón.

4.3 Entrevistas aplicadas a Pacientes Cirugía 3 (Hombres)

La muestra está constituida por 18 pacientes en el Pabellón de Cirugía 3.

Se encontró que sus intereses y profesiones son muy variadas:

Cuadro N°6: Profesión u ocupación de los pacientes Cirugía 3 (Hombres)

Profesión/ocupación	Personas	Porcentaje
Abogado	1	5.55
Administrador	1	5.55
Ayudante en almacén	1	5.55
Bienes raíces	1	5.55
Comerciante	2	11.11
Constructor	2	11.11
Dependiente	1	5.55
Diseñador	1	5.55
Escritor profesor	1	5.55
Oficinista	1	5.55
Operario	1	5.55
Pensionado	4	22.22
Técnico electromecánico	1	5.55
TOTAL	18	100%

Al 100% de los entrevistados les gustaría que el Hospital Dr. Ángel Calderón Guardia contara con un Servicio de Información para Pacientes.

Como se aprecia en la Figura No. 12, los pacientes consideran la creación de este servicio como de utilidad e importancia ya que el mismo permitiría el desarrollo de actividades como: distracción durante su estancia en el centro hospitalario (35.29%), información general sobre diversos temas (29.41%), terapia (23.53%) y el aprovechamiento del tiempo (11.76%).

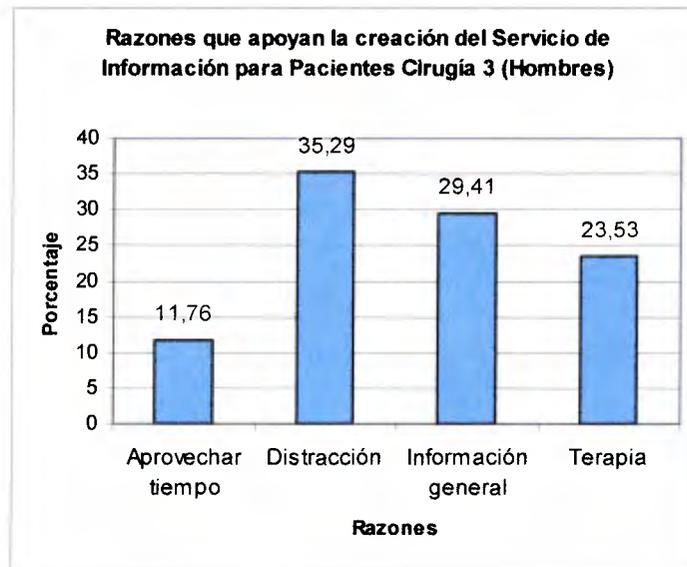


Figura No. 12 Razones que apoyan la creación del Servicio de Información para Pacientes Cirugía 3 (Hombres).

Los 18 pacientes entrevistados respondieron que sí les gusta la lectura. Con relación al tipo de información que más les interesa a los pacientes de este pabellón, se observa en la Figura No.13 que existe un marcado interés por el tema de historia (23%), seguido por ciencia (11%)

y cuento (9%). Los pacientes muestran una preferencia del 8% por novela, la agricultura, las manualidades y las revistas. Aquellos temas menos relevantes para los pacientes son poesía, medicina y otros (6%), seguidos por periódicos (5%), folletos (3%) y teatro (2%).

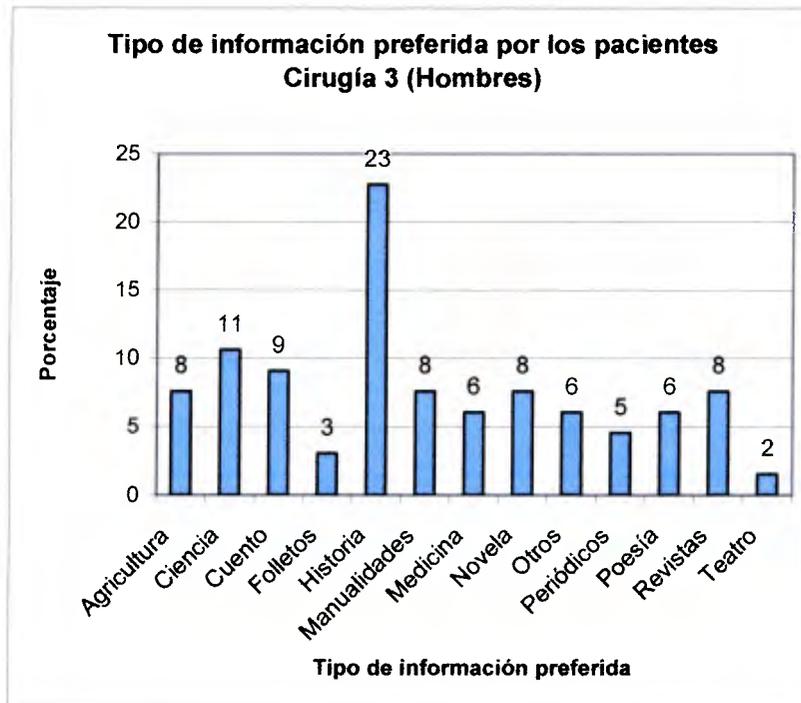


Figura No. 13 Tipo de información preferida por los pacientes Cirugía 3 (Hombres).

Todos los pacientes entrevistados indicaron que les interesa formar parte de algún tipo de club durante su estadía en el Hospital. Al observar la Figura No.14 se aprecia que los pacientes muestran una marcada preferencia por el club de lectura (65,64%), seguido por otros (18,18%), un club de títeres (12.2%) y un club de teatro (6.6%). Los pacientes

mencionaron en las entrevistas que podría contemplarse también la creación de un club que incentivara su creatividad así como un club de deportes.

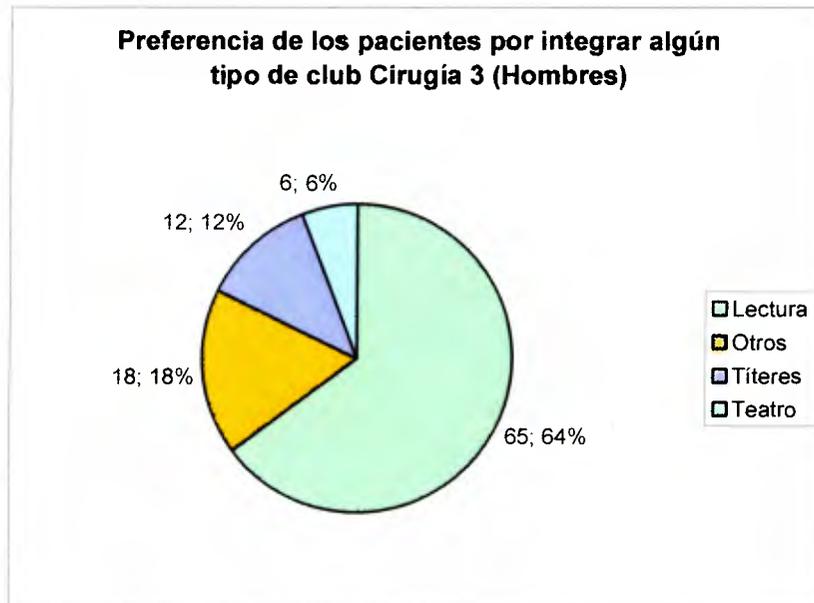


Figura No. 14 Preferencia de los pacientes por integrar algún tipo de club Cirugía 3 (Hombres).

Los pacientes entrevistados en el Pabellón de Cirugía 3 muestran interés por desarrollar actividades como escuchar música (29.63%) y lectura (25.93%), seguidas por trabajos manuales y bailar (14.81%), durante su estadía en el Hospital. Por otra parte, muestran menor interés por desarrollar actividades como diferentes juegos y pintar (3.70%). No obstante, los pacientes demuestran necesidad de contar con un espacio para otras actividades (7,41%) como la escritura, lo cual concuerda con los fines de la creación de un Servicio de Información para Pacientes ya

que para desarrollar esta acción, es preciso un sitio apropiado para estos fines, libre de interrupciones, ruido, entre otros.

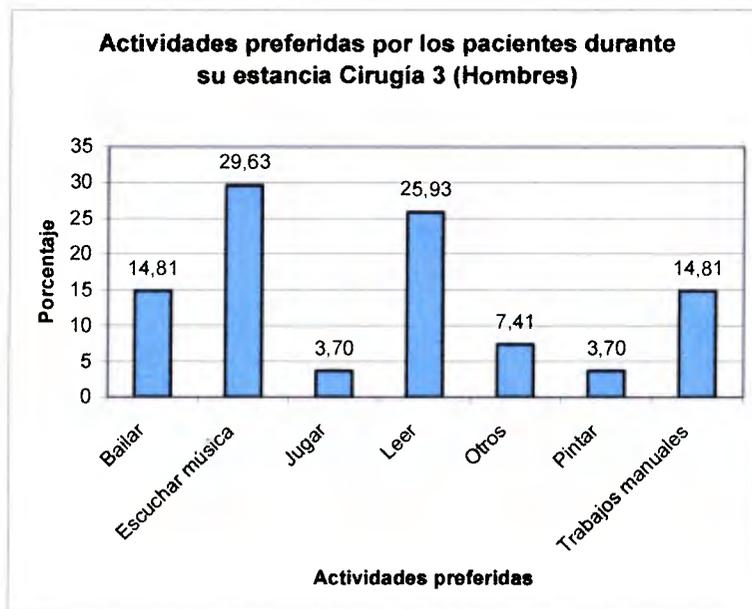


Figura No. 15 Actividades a preferidas por los pacientes durante su estancia Cirugía 3 (Hombres).

Todos los pacientes entrevistados indican que están de acuerdo en que las actividades mencionadas anteriormente se desarrollen en el Servicio de Información para Pacientes, donde existirán las condiciones necesarias para realizar cada una de ellas.

II. Parte

Los entrevistados corresponden a pacientes que se encuentran hospitalizados en el Pabellón Cirugía 3 del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

En la Figura No.16 se observa que la mayoría de los pacientes cuentan algún tipo de estudio realizado. El 22,22% de los pacientes cuenta con la enseñanza primaria completa, el 16,67% cuenta con la enseñanza primaria incompleta, el 16,67% posee educación secundaria completa y el 11,11% de los pacientes cuenta con secundaria incompleta. El 5,56% de los pacientes finalizó la educación universitaria, mientras que el 16,67% cuenta con enseñanza universitaria incompleta. La categoría de otros corresponde a las profesiones de técnico electromecánico y catedrático autodidacta (11,11%).

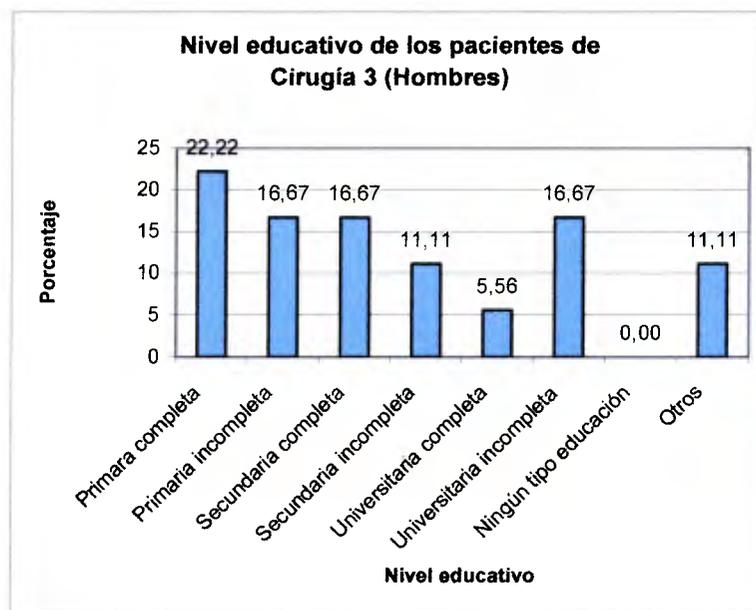


Figura No. 16 Nivel educativo de los pacientes Cirugía 3 (Hombres).

Los pacientes provienen tanto de zonas cercanas al Hospital como de zonas alejadas: Guadalupe, Moravia, San Pedro, Coronado, Cartago, Desamparados, Paso Ancho, San Francisco de Dos Ríos, Cariari Guácimo y Limón.

4.4 Entrevistas aplicadas a Pacientes de Medicina 1 (Hombres)

I. Parte

En el Pabellón de Medicina 1 (Hombres) se entrevistó a 9 pacientes, cuyos intereses y profesiones son muy variadas:

Cuadro N°7: Profesión u ocupación de los pacientes Medicina 1 (Hombres)

Profesión/oficio	Personas	Porcentaje
Guarda	1	11.1
Pensionado	2	22.2
Mecánico industrial	1	11.1
Trabajador bananera	1	11.1
Jornalero	1	11.1
Abogado	1	11.1
Albañil	1	11.1
Comerciante	1	11.1
TOTAL	9	100%

La totalidad de los pacientes entrevistados respondieron que sí les gustaría que el Hospital Dr. Ángel Calderón Guardia contara con un Servicio de Información para Pacientes. Ellos apoyan la creación de este Servicio de Información debido a que consideran que podría ser una fuente de distracción (35,29%), podría ser un sitio donde encuentren información general (29,41%) y donde podrían fortalecer su salud mental (23,53%). Así mismo, indican que en este espacio podrían aprovechar el tiempo libre y contar con lectura alternativa (11,76%).

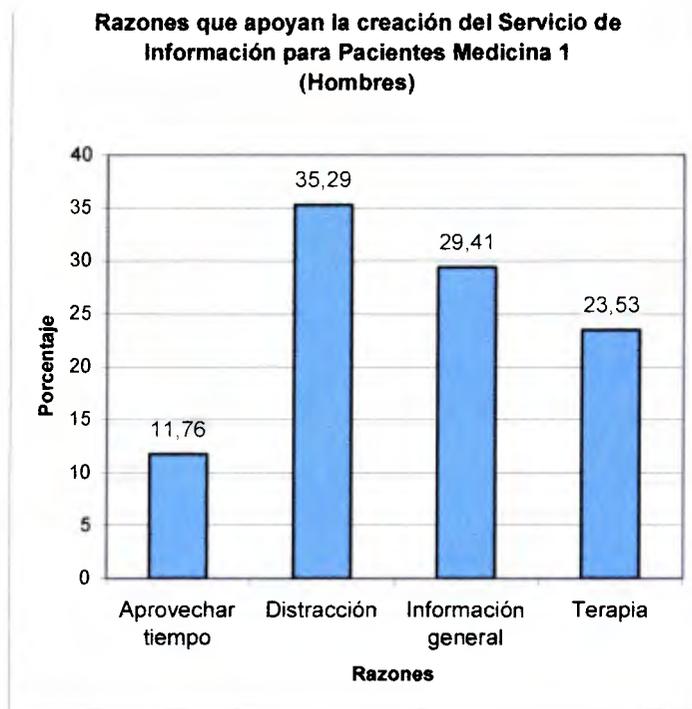


Figura No. 17 Razones que apoyan la creación del Servicio de Información para Pacientes Medicina 1 (Hombres).

El 100% de los pacientes entrevistados indican que les gusta la lectura. Como se observa en la Figura No.18, el tipo de información que más les interesa son los periódicos (16.67%), el cuento (13.89%), seguido por medicina, historia y revistas (11.11%). No obstante, muestran una predilección aunque menor por los siguientes temas por lo que es preciso tomarlos en cuenta: novela (8.33%), teatro, ciencia y agricultura (5.56%), poesía, manualidades, folletos y otros (2.78%). Con relación a este último punto, un entrevistado sugiere el tema espiritual mediante la incorporación de la Biblia al Servicio de Información para Pacientes.



Figura No. 18 Tipo de información preferida por los pacientes Medicina 1 (Hombres).

Todos los entrevistados indican que les gustaría formar parte de un club durante su estadía en el Hospital. Así mismo, los pacientes tienen una marcada preferencia por integrar el club de lectura (55%), seguida del club de teatro (36%) y el club de títeres (9%).



Figura No. 19 Preferencia de los pacientes por integrar algún tipo de club Medicina 1 (Hombres).

No obstante, los pacientes muestran similar interés por la lectura, escuchar música y jugar (20%), seguido por realizar trabajos manuales y pintar (10%). En este pabellón, los pacientes manifestaron su interés por pasatiempos como ver películas y escuchar música cristiana.

Grupos organizados como las Damas Voluntarias, educadores, deportistas, guías espirituales, etc. pueden colaborar con la implementación de estas actividades. Los propios pacientes poseen experiencias variadas que pueden compartir a nivel de grupo; algunos de ellos son líderes que disfrutarían mucho desarrollando o conduciendo actividades para grupos específicos.



Figura No. 20 Actividades preferidas por los pacientes durante su estancia Medicina 1 (Hombres).

Todos los pacientes indican que están de acuerdo en que las actividades se realicen en el Servicio de Información para Pacientes.

II. Parte

Todos los entrevistados son pacientes que se encuentran en el Pabellón Medicina 1 (Hombres) del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

En la Figura No.21 se observa que la mayoría de los pacientes entrevistados cuenta con algún tipo de educación. El 33.33% de los pacientes cuenta con la enseñanza secundaria incompleta, el 22.22% de los pacientes poseen la enseñanza primaria completa y las siguientes categorías cuentan con igual representación en la muestra de pacientes entrevistados (11.11%): primaria incompleta, universitaria completa,

ningún tipo de educación y otros, representada por un paciente con el grado de Técnico en contabilidad y cómputo, no contando con títulos de enseñanza formal.

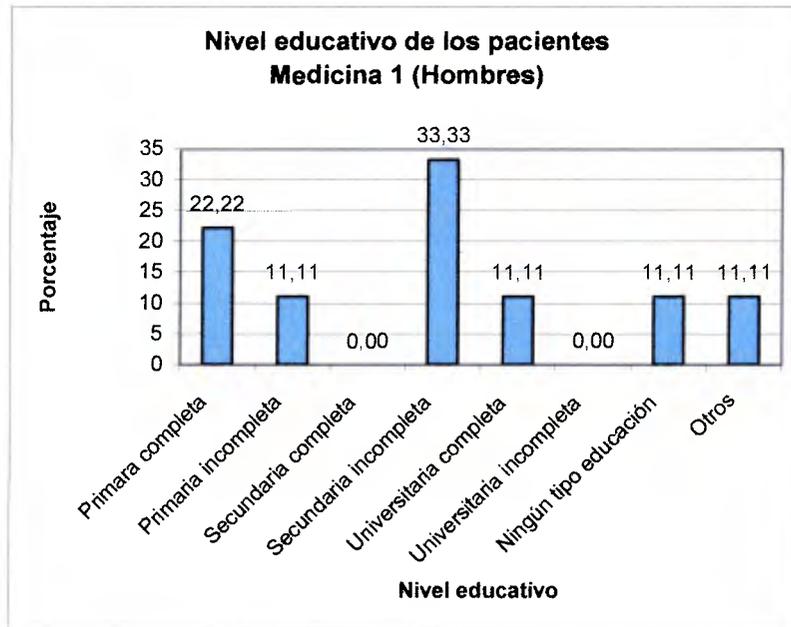


Figura No. 21 Nivel educativo de los pacientes Medicina 1 (Hombres).

Los pacientes de Medicina 1 (Hombres) provienen tanto de zonas cercanas al Hospital como de zonas alejadas: Guadalupe, Moravia, San Pedro, Coronado, Cartago, Desamparados, Paso Ancho, San Francisco de Dos Ríos, Cariari Guácimo y Limón.

4.5 Entrevistas aplicadas a Pacientes Medicina 2 (Mujeres)

I. Parte

La muestra está constituida por 7 pacientes mujeres que se encuentran en el Pabellón de Medicina 2. Sus intereses y profesiones son muy variadas:

Cuadro N°8: Profesión u ocupación de los pacientes Medicina 2 (Mujeres)

Profesión/ocupación	Personas	Porcentaje
Estudiante secretaria	1	14.29
Secretaría	1	14.29
Ama de casa	3	42.86
Ayudante carnicería	1	14.29
Profesora pensionada	1	14.29
TOTAL	7	100%

El 100% de las entrevistadas responden que les gustaría que el Hospital Dr. Ángel Calderón Guardia contara con un Servicio de Información para Pacientes. Como se observa en la Figura No.22, consideran que la creación de este Servicio de Información puede apoyar su terapia de recuperación (42.86%) y permitirá el aprovechamiento del tiempo de hospitalización en una forma positiva (28.57%). Adicionalmente, indican que la apertura de este espacio beneficiará su salud mental y aumentará las opciones de entretenimiento (14.29%).

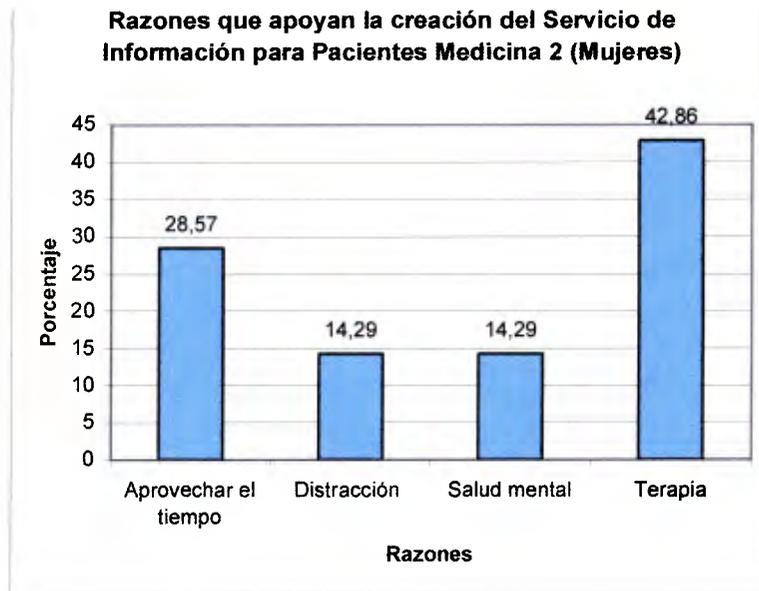


Figura No. 22 Razones que apoyan la creación del Servicio de Información para Pacientes Medicina 2 (Mujeres).

Todas las pacientes entrevistadas responden que les gusta la lectura. Como se observa en la Figura No.23, la mayoría de las pacientes muestra un marcado interés por la lectura de periódicos (20%), revistas (16%), medicina e historia (12%). No obstante, las pacientes también muestran interés por otros temas, aunque en menor grado: poesía, novela manualidades y folletos (8%). Presentan así mismo, interés por cuento y ciencia (4%).

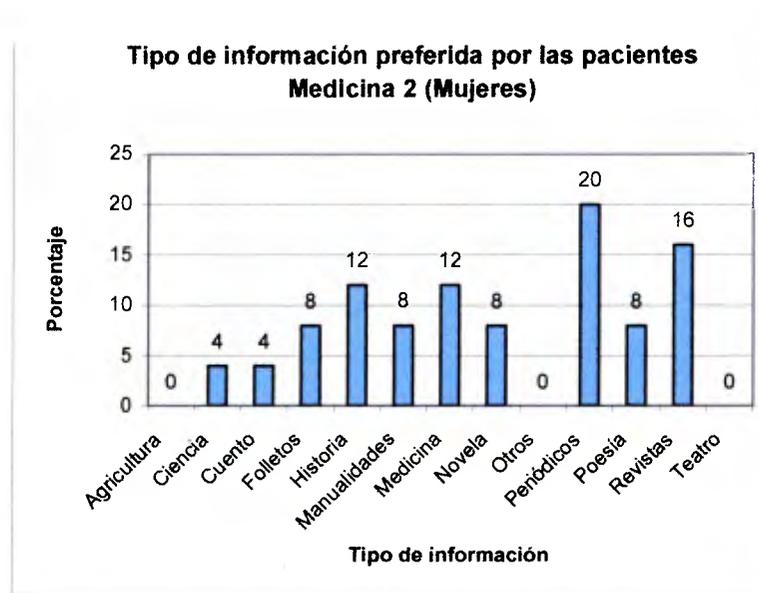


Figura No. 23 Tipo de información preferida por las pacientes Medicina 2 (Mujeres).

A todas las pacientes de Medicina 2 les gustaría integrar algún club durante su estadía en el Hospital, mostrando mayor preferencia por integrar un club de lectura (86%) y un club de títeres (14%). Las pacientes no se refieren a otros temas para desarrollar clubes adicionales.

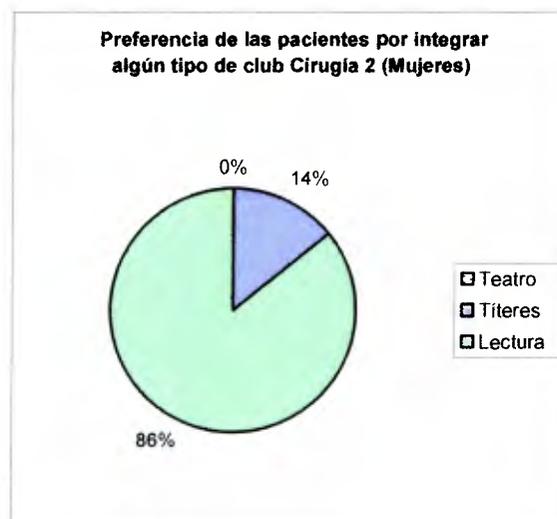


Figura No. 24 Preferencia de las pacientes por integrar algún tipo de club Medicina 2 (Mujeres).

Durante el tiempo de estadía en este centro hospitalario, las pacientes muestran preferencia hacia las siguientes actividades (20%): lectura, realizar diferentes juegos, escuchar música y bailar. Se observa una menor preferencia (10%) por actividades como pintar y realizar trabajos manuales. Las pacientes no proponen actividades adicionales a las mencionadas anteriormente, que también podrían ser de su interés.

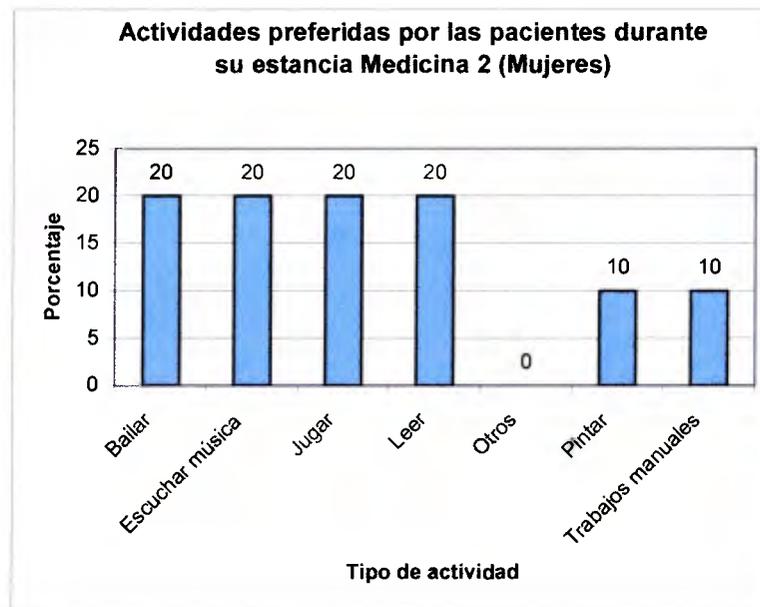


Figura No. 25 Actividades preferidas por las pacientes durante su estancia Medicina 2 (Mujeres).

Todas las pacientes entrevistadas están de acuerdo en que las actividades señaladas anteriormente se realicen en el Servicio de Información para Pacientes.

II. Parte

Las entrevistadas son pacientes que se encuentran en el Pabellón Medicina 2 (Mujeres) del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

En la Figura No.26 se observa que las pacientes presentan gran heterogeneidad en cuanto a su nivel de enseñanza: el 42.86% de las pacientes posee educación secundaria incompleta y el 28.57% posee educación primaria incompleta. Por otra parte, el 14.29% de las pacientes posee educación secundaria completa mientras que un porcentaje similar corresponde a pacientes que poseen la educación universitaria incompleta. Por otra parte, el 14.29% de las pacientes posee educación secundaria completa mientras que un porcentaje similar corresponde a pacientes que poseen la educación universitaria incompleta.

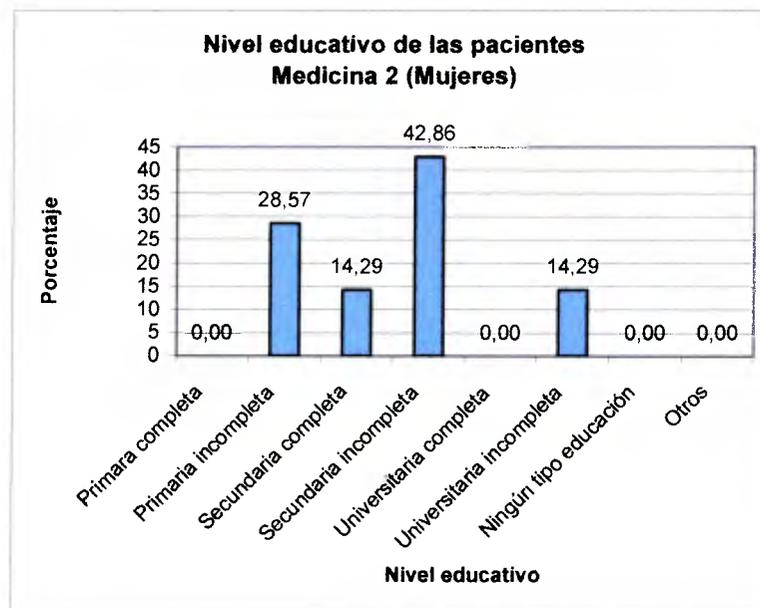


Figura No. 26 Nivel educativo de las pacientes Medicina 2 (Mujeres).

Las pacientes de Medicina 2 (Mujeres) provienen tanto de zonas cercanas al Hospital como de zonas alejadas: Guadalupe, Moravia, San Pedro, Coronado, Cartago, Desamparados, Paso Ancho, San Francisco de Dos Ríos, Cariari Guácimo y Limón.

4.6 Entrevistas aplicadas a las Damas Voluntarias

Se elaboró un cuestionario independiente para recolectar los datos provenientes de dos grupos de Damas Voluntarias que colaboran en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia: Grupo Élica Castro y Fundación para pacientes con cáncer.

4.6.1 Resultado de las encuestas aplicadas al Grupo Damas Voluntarias Élica Castro

Se realizaron 9 encuestas en el Grupo Damas Voluntarias Élica Castro. Seis Damas Voluntarias son asignadas a cada pabellón de este centro hospitalario.

Los principales servicios que las Damas Voluntarias de este grupo proporcionan a los pacientes se observan en la Figura No.27: darles de almorzar (18.92%), seguido por realizar diferentes tipos de mandados y llenar las boletas de salida de los pacientes (16.22%). Adicionalmente, son importantes los servicios de acompañarlos al baño (13.51%), tender sus camas (10.81%), seguidos por motivar, escuchar al paciente y colaborar con su terapia (5.41%). Se aprecia que los servicios menos requeridos por los pacientes son colocar el bidé, doblar la ropa y llevar exámenes a los sitios donde se requieran (2.70%).

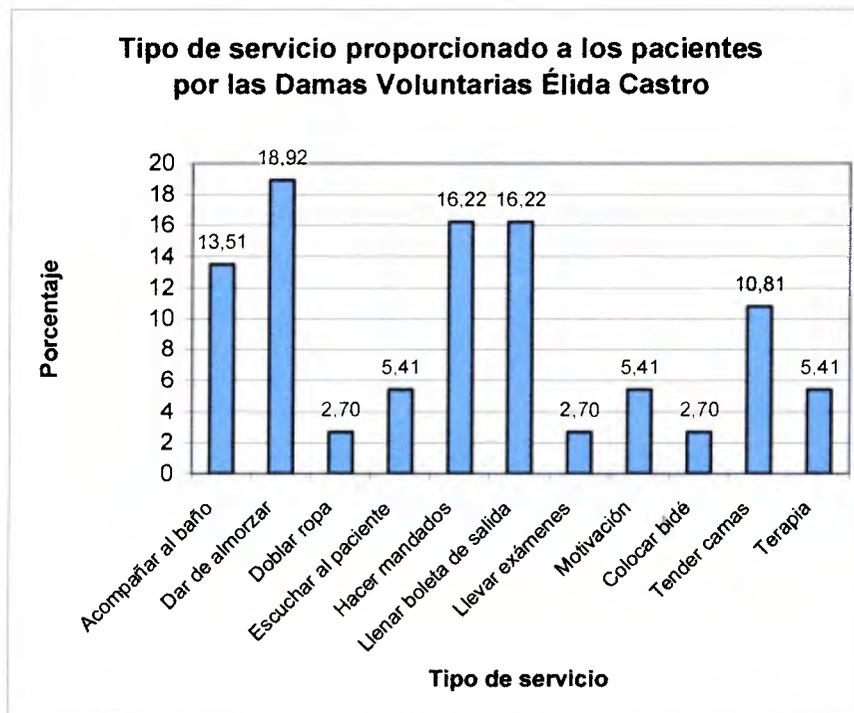


Figura No. 27 Tipo de servicio proporcionado a los pacientes por las Damas Voluntarias Élide Castro.

En esta misma figura es posible apreciar que las Damas Voluntarias se dedican a diferentes funciones que requieren diferente asignación de tiempo de acuerdo a las condiciones físicas de cada paciente. Este último punto es muy importante ya que algunos pacientes hospitalizados requieren de mayor atención debido a su estado, por ejemplo, aquellos que se encuentran recién operados.

El 100% de las Damas Voluntarias indicó que los pacientes internados no reciben ningún tipo de talleres o terapias. Sin embargo, los pacientes que ingresan a pabellones como Medicina 1 y Medicina 2, que atienden estas voluntarias, se encuentran en la etapa de diagnóstico, por lo que su estado de salud les permitiría asistir a este tipo de actividades, si fueran organizadas por este centro médico.

Al ser consultadas las Damas Voluntarias si su participación en la selección del material de lectura para los pacientes era importante, todas respondieron afirmativamente, brindando las siguientes justificaciones:

1. Las Damas Voluntarias pueden orientar en cuanto a los temas que los pacientes requieren.
2. Según el estado de ánimo de los pacientes, la lectura debe ser instructiva y servir de guía, como por ejemplo la espiritual.
3. Se deben seleccionar temas que fortalezcan la salud mental y educativa del paciente; es decir, que no sean tristes o fuertes.
4. Debido al contacto que tienen con los pacientes, reconocen que necesitan estar ocupados por medio de la lectura.

Las Damas Voluntarias conocen las necesidades y preferencias de los pacientes ya que están en contacto con ellos, de tal forma que es importante tomar en cuenta su retroalimentación en la selección del material para el Servicio de Información para Pacientes.

Todas las Damas Voluntarias están de acuerdo que la creación del Servicio de Información para Pacientes podría constituir un complemento para la terapia que reciben los pacientes en este centro médico. Esto se evidencia en que los pacientes visitan con frecuencia la Biblioteca Médica en busca de información sobre su padecimiento, siendo esta biblioteca la única opción para responder a sus necesidades.

Las Damas Voluntarias indican que a los pacientes no se les asigna una hora específica para asistir a la Biblioteca. Como se ha observado, esta actividad es considerada importante por los mismos pacientes quienes visitan con frecuencia la Biblioteca Médica en busca de información según sus intereses y son atendidos de manera informal ya que esta biblioteca no cuenta con facilidades tales como un espacio

adecuado a las características de los pacientes y capital humano especializado para atender esta población.

Todas las Damas Voluntarias indicaron que los pacientes les solicitan algún tipo de literatura, por lo que en algunas ocasiones ellas mismas les suplen de lecturas que consideran adecuadas para ellos, como la espiritual y de entretenimiento, entre otros temas. Lo anterior evidencia que es necesario cubrir los requerimientos de información de los pacientes.

La totalidad de las Damas Voluntarias indicaron que sí se utiliza la lectura como terapia, al ser ellas mismas quienes suplen el material solicitado por los pacientes y de esta forma, lo orientan en la selección de lecturas, tomando en consideración el estado anímico y la salud del paciente. No obstante, no existe un mecanismo formal para suplir de material literario a los pacientes.

Al consultar a las Damas Voluntarias si se obtienen resultados positivos al utilizar la lectura como terapia, las nueve entrevistadas responden afirmativamente ya que se evidencia una actitud positiva en los pacientes que poseen el hábito de la lectura. Se observa una mejoría en su estado de ánimo y carácter; a la vez, el paciente aprovecha su tiempo en una forma positiva durante su hospitalización.

4.6.2 Resultado de las Encuestas aplicadas a la Fundación para el paciente con cáncer

La Fundación para el paciente con cáncer cuenta con veinticinco Damas Voluntarias, de las cuales son asignadas cinco cada día, de lunes a viernes. Sin embargo, el día en que se realizó esta entrevista, solamente se encontraron tres Damas Voluntarias en la oficina debido a que las otras dos estaban prestando sus servicios. Debido al tipo de trabajo que realizan, fue especialmente difícil contactarlas para llenar una mayor cantidad de cuestionarios.

Las Damas Voluntarias entrevistadas resumieron los servicios proporcionados a los pacientes en atención personalizada y acompañamiento al paciente. Esto se debe a que por las características propias de los pacientes con cáncer, necesitan mayor dedicación debido a su estado.

Asimismo, las tres Damas Voluntarias indicaron que sí se ofrecen talleres o terapias a los pacientes internados cuando estos van a ser intervenidos quirúrgicamente. Estas capacitaciones tienen el objetivo de informar al paciente sobre las recomendaciones y cuidados postoperatorios, que deben seguir de acuerdo a su padecimiento y según el diagnóstico médico.

Las tres Damas Voluntarias respondieron que es importante su participación en la selección del material de lectura para los pacientes debido a que piensan que ellas pueden contribuir a seleccionar temas apropiados como los recreativos o aquellos en que los pacientes muestran interés.

En opinión de las tres Damas Voluntarias, la Biblioteca no es utilizada como un centro de terapia debido al tipo de padecimiento que presentan los pacientes con cáncer, quienes se ven imposibilitados para desplazarse ya que se encuentran en constante observación médica.

De igual forma, estas tres personas entrevistadas indican que los pacientes no tienen hora asignada para asistir a la Biblioteca dada la imposibilidad de movilización. Sin embargo, podrían requerir de otros métodos de acceso a la literatura existente, tales como carritos móviles, que llegarían hasta el sitio donde se encuentra el paciente, facilitando de esta forma su acceso a la información. En este caso, los pacientes podrían seleccionar la información que requieren a partir de una lista del material disponible y personal especializado se encargaría de hacerlos llegar.

Los pacientes también solicitan a las Damas Voluntarias de este grupo diferentes tipos de lectura por lo que las Damas Voluntarias las proporcionan de acuerdo a su criterio sobre lo que consideran adecuado para estos pacientes. Esto pone de manifiesto la necesidad de cubrir los requerimientos de información de esta población meta.

Por lo tanto, las tres Damas Voluntarias indican que la literatura sí es utilizada como terapia aunque no así la Biblioteca, al proporcionar ellas mismas las lecturas requeridas por los pacientes. Aquellos pacientes que se encuentran en capacidad de desplazarse pueden recurrir directamente al servicio informal de préstamo de la Biblioteca Médica.

Así mismo, las tres Damas Voluntarias indican que se toma en cuenta el padecimiento e intereses de los internos para asignar el tipo de lectura, donde la literatura espiritual y recreativa puede tener el potencial de convertirse en un apoyo al paciente en esta etapa.

Las Damas Voluntarias entrevistadas consideran que el utilizar la literatura como terapia ha dado resultados positivos que se evidencian en que los pacientes utilizan mejor el tiempo de su estadía en el hospital y mejora su estado de ánimo.

4.7 Encuesta aplicada al Director General del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia

El Director General del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, Dr. Luis Paulino Hernández Castañeda, médico cirujano, Licenciado en Administración de Hospitales fue entrevistado para conocer su opinión acerca de la creación de un Servicio de Información para Pacientes.

Indicó que los pacientes reciben diferentes tipos de información mediante conferencias, seminarios, demostraciones y charlas que este centro médico organiza en forma periódica. Este centro médico coordina la elaboración de programas con otras instituciones como el Ministerio de Salud, Universidades Estatales y Privadas.

Asimismo, indica que la cantidad de pacientes internados que ingresan anualmente es de 33,000 pacientes y se realizan 9,000 consultas diarias en las diferentes especialidades.

El personal que labora en el hospital recibe capacitación de acuerdo a su especialidad según se trate de médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, asistentes de pacientes y administrativos.

En resumen, la disposición del Director General fue de gran anuencia ya que demostró con su actitud la importancia que tiene la apertura de un Servicio de Información. Por tanto, indica que avalará la

creación de este servicio mediante el apoyo financiero Estatal, previa presentación del proyecto.

Considera la apertura de este servicio como útil y necesaria para el paciente, siendo éste el cliente, la razón de ser y el objetivo principal de la institución.

Por la importancia que requiere el conocimiento de alguna enfermedad específica, ya que ayuda a mejorar la condición del paciente y también para darles charlas sobre el buen uso que se le debe dar a los medicamentos y las medidas de cuidado que estos requieren.

Para este médico, un Servicio de Información para Pacientes es un sitio de lectura, con servicios computarizados, con video conferencia, discos compactos y con una metodología que permita dar acceso a la información.

Con el fin de implementar este Servicio de Información para Pacientes, el Director Médico considera que es necesario contar con capital humano, estructura física, colección bibliográfica, mobiliario, equipo tecnológico y capital económico. Opina que a través de todos los elementos citados anteriormente, se brindará un servicio eficiente a los pacientes.

V. PROPUESTA

V. PROPUESTA

5.1 Justificación

5.2 Metodología para elaborar la propuesta

5.2.1 Pasos para elaborar la propuesta

5.2.1.1 Investigación bibliográfica

5.3 Estructura de la propuesta

5.3.1 Introducción

5.3.2 Objetivo general del Servicio de Información para Pacientes

5.3.3 Objetivos específicos

5.3.4 Procesos técnicos

5.3.4.1 Clasificación

5.3.4.2 Selección y adquisición

5.3.4.3 Catalogación

5.3.5 Servicios y productos

5.3.5.1 Servicio de referencia

5.3.5.2 Servicio de circulación

5.3.5.3 Servicio de audiovisuales

5.3.5.4 Servicio de hemeroteca

5.3.5.5 Servicio de voluntariado

5.3.6 Recursos físicos

5.3.7 Recursos humanos

5.3.8 Material bibliográfico

5.3.9 Recursos financieros

5.1 Justificación

La creación de un Servicio de Información para Pacientes en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia es una necesidad real ya que los pacientes visitan constantemente a la Biblioteca Médica solicitando información. Esto evidencia que el Servicio de Información para Pacientes es necesario y de gran utilidad, tanto para adultos mujeres y hombres, como para adolescentes que requieren estar hospitalizados cierto tiempo para la realización de un diagnóstico exhaustivo, recibir cierto tratamiento o para ser intervenidos quirúrgicamente.

Los resultados obtenidos en el diagnóstico determinaron que los pacientes están interesados en la creación de este Servicio de Información, ya que durante el tiempo que se encuentran hospitalizados se sienten temerosos, ociosos y muchas veces vulnerables cuando su familia no los puede visitar debido a la lejanía de su domicilio y a los escasos recursos económicos, en algunos casos.

La creación del Servicio de Información para Pacientes, traerá una serie de beneficios para los pacientes hospitalizados como el acceso a la información y a los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades en este período de internamiento.

Esta propuesta permite visualizar y concretar las posibilidades para la creación de un Servicio de Información para Pacientes en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

5.2 Metodología para elaborar la propuesta

Con el fin de crear un Servicio de Información para Pacientes, se siguió la siguiente metodología:

- Análisis de los resultados preliminares para obtener un panorama amplio y descriptivo de la situación.

- Se realizaron entrevistas a los pacientes de los servicios de Cirugía 1 (Pabellón Hombres), Cirugía 2 (Pabellón Mujeres), Cirugía 3 (Pabellón Hombres), Medicina 1(Pabellón Hombres) y Medicina 2 (Pabellón Mujeres).

- Se realizaron entrevistas a las Damas Voluntarias de los grupos Élide Castro y Fundación para los pacientes con cáncer.

- Se entrevistó al Director General del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

- Se analizó literatura relacionada con Bibliotecas para Pacientes a nivel nacional.

- Se investigó a través del Internet, literatura relacionada con Bibliotecas para Pacientes.

5.2.1 Pasos para elaborar la propuesta

5.2.1.1 Investigación bibliográfica

Se revisó literatura la cual incluye libros, artículos de revistas, obras de referencia, artículos publicados, obras de referencia, artículos

publicados en bases de datos electrónicas de las que se tomaron pautas específicas para la elaboración de la propuesta.

5.3 Estructura de la propuesta

5.3.1 Introducción

El Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia posee una Biblioteca Médica para la atención de usuarios muy especiales, como lo son médicos, investigadores, estudiantes de medicina, enfermeras y otros.

No obstante, este centro hospitalario no cuenta con un Servicio de Información para Pacientes aún cuando se conoce el gran valor terapéutico y recreativo que posee la lectura en los pacientes, ya que coayuda a su recuperación. Esto se evidencia en la gran cantidad de consultas que recibe esta Biblioteca Médica de parte de los pacientes hospitalizados, donde se les atiende de una manera informal y se les brinda el material bibliográfico solicitado por medio de fotocopias, ya que carece de suficiente personal y espacio físico.

Se propone por tanto, la creación de un Servicio de Información para Pacientes en este centro médico que atiende anualmente una población de 33,000 pacientes que requieren servicios de hospitalización. Los beneficios que se obtendrían a partir de la apertura de este servicio podrían verse reflejados en un menor tiempo de recuperación para los pacientes y mejoras en su calidad de vida, con lo que aumentaría la eficiencia y eficacia de la gestión hospitalaria en este centro médico.

5.3.2 Objetivo General del Servicio de Información para Pacientes

Proponer la creación de un Servicio de Información para Pacientes en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

5.3.3 Objetivos Específicos

1. Planificar un local que reúna las condiciones físicas para la atención de los pacientes.
2. Proponer los procesos técnicos acordes con las necesidades de los pacientes.
3. Sugerir el personal ideal para la atención de un Servicio de Información para Pacientes.
4. Determinar el apoyo financiero para la creación del Servicio de Información para los Pacientes

5.3.4 Procesos técnicos

5.3.4.1 Clasificación

La clasificación es el proceso por medio del cual se agrupan y clasifican en los estantes los libros que tratan temas similares o relacionados.

Las obras se separan por semejanza temática, se analizan individualmente y se le asigna un símbolo o número de clasificación que exprese su ubicación dentro de una rama del conocimiento, de acuerdo a su contenido. Para este Servicio de Información se aconseja utilizar el sistema de clasificación decimal Dewey por considerarse el más apropiado y quizá el más práctico.

La propuesta en este campo, consiste en asignar no solo el uso de un sistema de clasificación sencillo y útil para el Servicio de Información que profesionalmente sea aceptado, sino en facilitar al usuario el acceso al libro.

5.3.4.2 Selección y adquisición

Selección:

Se deben tomar en cuenta algunos aspectos como:

- a) El propósito que tendrá el Servicio de Información para Pacientes.
- b) Las necesidades de los usuarios y la comunidad en general.
- c) Los avances y las novedades en las diferentes áreas del conocimiento.
- ch) Los recursos y medios disponibles.

Adquisición:

Consiste en adquirir el material, de acuerdo con ciertas prioridades y tomar en cuenta el presupuesto. La misma debe ser efectuada por el Jefe de la Biblioteca en conjunto con un comité asesor.

Las fuentes de adquisición son:

- a) Compra, que se hace generalmente en forma directa en librerías y editoriales donde se realizó la selección.
- b) Donación, en donde es preciso que se tengan criterios muy claros en cuanto a la aceptación de donaciones de material o equipo.

c) Canje: el cual es un intercambio de materiales entre Servicios de Información afines o del mismo tipo, con el objetivo de aprovechar los materiales repetidos o que no presentan mayor demanda.

5.3.4.3 Catalogación

Es el proceso que se refiere a la descripción intelectual y física de un libro en una ficha que se ubicará en un catálogo público. Puede ser de tipo diccionario o separado por autor, título y materia.

5.3.5 Servicios y productos

Además de adquirir y preservar material de lectura, y ponerlo al alcance de los pacientes, es preciso promover su utilización inteligente y adecuada en las diferentes áreas del conocimiento.

El Servicio de Información para Pacientes debe ser la imagen de la institución que representa y el núcleo de todo el proceso. En cuanto a los servicios que se brindarán a los pacientes, se incluirán las secciones relacionadas con el paciente: Referencia, Circulación, Audiovisuales, Hemeroteca.

En cuanto a los productos, se podrán elaborar bibliografías especializadas sobre temas específicos, los cuales se determinarán basándose en la solicitud de los pacientes. También boletines bibliográficos, hojas de divulgación, noticias con referencias bibliográficas y resúmenes de información recientemente ingresada. Así mismo, se podrán elaborar tablas de contenido de las revistas, documentos, etc.

Con el fin de mantener a los usuarios actualizados en sus respectivos campos de interés e información sobre la última información que ingrese a la base de datos, se recomienda brindar este servicio por medio de Internet.

5.3.5.1 Servicio de referencia

Es uno de los servicios más útiles que presenta el Servicio de Información, siendo su principal objetivo orientar al paciente y colaborar con él en la búsqueda del material que necesita. Por medio de este servicio se brinda respuesta a gran cantidad de interrogantes de los pacientes.

Para brindar este servicio, se requiere de material como Enciclopedias, Diccionarios, Anuarios, Bibliografías, Índices y Abstracts. Además, se les orientará en la forma de cómo solicitar y utilizar estos materiales.

5.3.5.2 Servicio de circulación

Es el principal servicio, que debe velar por el orden de los libros. Aquí se encuentra el material procesado y la disposición de los usuarios. Cuenta con un reglamento que estipula la relación Biblioteca – Usuarios, horario, condiciones de los servicios, se realizan préstamos a sala y a domicilio.

5.3.5.3 Servicio de audiovisuales

Es necesario contar con materiales audiovisuales de alta tecnología, tales como: discos, películas, diapositivas, filminas, casetes, globos

terráqueos, láminas, computadoras, escáner, quemador de discos compactos, DVD, programas de televisión y de radio.

Así mismo, se debe brindar atención personalizada a los usuarios de acuerdo a sus necesidades particulares y orientarlos en cuanto a la forma en que este equipo puede ser accedido por los pacientes. Debido a que se permite a los pacientes el ingreso de radios y televisores al pabellón donde se encuentran hospitalizados, se debe analizar la factibilidad de que el Servicio de Información para Pacientes ofrezca algunos de los servicios y actividades mencionadas en el párrafo anterior, al sitio mismo donde se encuentran los pacientes. Es preciso establecer una adecuada regulación, evitando así la duplicidad de servicios y la consecuente interferencia que podría generar el exceso de ruido.

Para ordenar el material audiovisual, se necesita contar con el equipo apropiado o muebles especiales para protegerlos, ya que son delicados y por lo tanto, requieren de cuidados especiales. Es conveniente diferenciar los materiales audiovisuales de los materiales bibliográficos, en cuanto a su clasificación.

5.3.5.4 Servicio de hemeroteca

Este servicio incluye revistas y periódicos, medios muy importantes y notables para la investigación. La actualización de usuarios se basará en un perfil de los mismos y donde se podrá conocer la necesidad de información de cada uno de ellos, pudiéndose responder en forma eficiente y oportuna.

5.3.5.5 Servicio de voluntariado

El establecimiento de un programa permanente de voluntariado, que colabore con la grabación de materiales, reparación de equipo, circulación y mantenimiento de la colección y servicio de lectura sería de gran utilidad para el funcionamiento del Servicio de Información para Pacientes.

Es necesario implementar un proceso de capacitación en las diferentes actividades que desarrolla este tipo de Servicios de Información. Es preciso definir si se trata de una actividad ocasional o en forma regular así como el número de personas necesarias y en qué actividades del Servicio de Información se requiere de sus servicios y el material y equipo que estarán utilizando.

Esta colaboración puede ser solicitada a grupos ya organizados como por ejemplo las Damas Voluntarias u otros grupos que brindan sus servicios en forma desinteresada al Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia. Es recomendable que los voluntarios cuenten con un seguro de vida que cubra accidentes durante las horas que dediquen a apoyar este Servicio.

Se determinarán las políticas y procedimientos (políticas de los Servicios de Información para Pacientes y para las Damas Voluntarias) así como la disposición de sesiones apropiadas y dirigidas a cada grupo según las actividades que se realizarán, además este grupo requiere de entrenamiento con respecto a la forma en que deben utilizarse los materiales y el equipo. Es muy importante determinar un mecanismo de motivación para este personal, donde sus esfuerzos sean reconocidos.

5.3.6 Recursos físicos

La organización puede ser definida como un proceso en el cual se prepara un grupo de decisiones que se pretenden realizar. Su fin es alcanzar el objetivo de la institución de la forma más adecuada posible.

Debe responder al alcance, función, fines y objetivos de la institución así como a las necesidades del grupo que será atendido y a las normas profesionales adecuadas.

Es la sección que se encarga de la estructura de las zonas de lectura y su distribución general. Se recomienda que las zonas sean amplias; el mobiliario sencillo y de un diseño apropiado, con iluminación y ventilación apropiadas.

En toda organización, para el desarrollo apropiado de la administración, la coordinación debe tomar en cuenta la misión de la institución, los objetivos deben ser claros así como la población. Además, el material bibliográfico debe estar dirigido al logro de los objetivos de esta institución y facilitar su uso con el equipo apropiado, servicios organizados y apropiados con una buena comunicación. Esto redundará en asegurar un mejor nivel del servicio a sus lectores, en este caso a los pacientes del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

5.3.7 Recursos humanos

En la Dirección General del Servicio de Información para Pacientes es necesario contar con los servicios de:

Un profesional 3: sería el jefe de la biblioteca.

Profesional 2: asistente graduado

Técnico 3: asistente estudiante.

Todos los profesionales indicados anteriormente deben contar con la educación exigida, con cualidades personales y profesionales que le permitirán planificar en forma correcta, analizar y organizar los materiales y servicios para lograr los mayores beneficios en cada proceso.

Debe contar con personal de apoyo adecuado, calificado, eficiente y motivado, condición valiosa para la buena marcha de cualquier servicio bibliotecario. El éxito en la atención de los pacientes depende especialmente del comportamiento del personal hacia ellos, lo más importante incluso más que la preparación profesional, es la capacidad de comunicación asertiva que debe estar presente entre el personal y estos usuarios especiales, como lo son los pacientes de este centro médico.

El capital humano es el recurso más importante que posee una institución por lo que es preciso contar con una estrategia de Capital Humano. El perfil con que debe contar el personal facilitará la elección del mismo y en el caso de los Servicios de Información para Pacientes, es necesario ser más riguroso con el propósito de mejorar la relación Biblioteca – Usuario.

5.3.8 Material bibliográfico

Se les conoce como uno de los medios más utilizados de información. Al poseer la biblioteca títulos de revistas y de periódicos, se aconseja que estos materiales sean ordenados alfabéticamente por título, y dentro de este por volumen, número y año, de esta forma serán

archivados en los estantes. El control que se lleva para estos materiales es la tarjeta de registro de las publicaciones.

5.3.9 Recursos financieros

El presupuesto de los Servicios de Información para Pacientes, son usualmente una fracción del presupuesto global de la Institución a la que pertenecen. Este presupuesto debe prepararse, estudiarse y consultarse con las autoridades competentes y demostrar que cada actividad, función y servicio es necesaria y requiere solvencia económica para desarrollarse.

Por lo tanto, se requiere solicitar una petición anual a la administración, al mismo tiempo que se presentan los presupuestos de todos los Servicios. Habrá de prepararse según los procedimientos establecidos por el hospital para ello y justificar las necesidades.

Esta propuesta contará con el apoyo financiero estatal ya que posee el aval de la Dirección Médica del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, previa presentación del proyecto, dada la gran importancia que representa para esta Dirección el contar con un Servicio de Información para Pacientes.

VI. RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones

A continuación se presenta una serie de recomendaciones para el establecimiento de un Servicio de Información para Pacientes en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia:

Crear un Servicio de Información para Pacientes ya que son evidentes las necesidades de información para mujeres, hombres y adolescentes que se encuentran hospitalizados en este centro médico.

Establecer el perfil de los pacientes hospitalizados mediante la metodología de grupos focales, en cuanto a sus características socio-demográficas, necesidades e intereses.

Esta información será utilizada como insumo principal para el diseño de los servicios, las actividades y los materiales que requieren estos usuarios como parte de los servicios que ofrecerá el Servicio de Información.

El material de literatura seleccionado por los pacientes debe estar acorde a las necesidades de cada paciente.

Las actividades y los materiales del Servicio de Información estarán disponibles para los pacientes como una forma de terapia, cultura y entretenimiento, tomando en cuenta las condiciones de esta población.

Los servicios que se ofrecerán deberán caracterizarse por la atención personalizada de sus usuarios, de acuerdo a las necesidades y características particulares de los mismos.

Establecer la forma más eficaz y eficiente para que los servicios audiovisuales sean accedidos por los pacientes.

Presentar la organización de los servicios que brindarán.

Diseñar un local que reúna las condiciones óptimas para la atención del paciente hospitalizado.

Determinar el perfil académico del personal que estará a cargo de la atención Servicio de Información para Pacientes.

Los procesos técnicos de acceso a la información, deberán estar acorde con las características de los pacientes, lo cual facilitará la consulta de la misma, con el fin de permitir a la bibliotecaria la supervisión de otros procesos.

El apoyo financiero para el funcionamiento del Servicio de Información para Pacientes debe ser provisto por el Estado, previa aprobación de este Proyecto por parte de la Dirección Médica.

El Servicio de Información para Pacientes debe constituir un espacio donde los pacientes encuentren un contacto con el mundo exterior, por lo que su creación se torna de principal importancia para el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Establecer un programa permanente de voluntariado, que colabore con la grabación de materiales, reparación de equipo, circulación y mantenimiento de la colección y servicio de lectura.

Se recomienda dar seguimiento a esta iniciativa, mediante un análisis más intensivo sobre la factibilidad del proyecto que contemple aspectos tecnológicos, bibliotecológicos y de información.

Recomendaciones a la Administración del Hospital

En una primera fase, el Servicio de Información para Pacientes podría formar parte de la Biblioteca Médica, como un servicio especializado. De esta forma, se maximizará el capital humano y económico presente en esta biblioteca.

Destacar al menos tres personas para que puedan ejecutar con exactitud las labores técnicas que deben realizarse en el Servicio de Información, sin descuidar la atención de los usuarios.

Establecer un presupuesto específico para el Servicio de Información para Pacientes, que comprenda pago de planillas, capacitación para sus funcionarios, compra de material bibliográfico, compra de materiales especiales, edificación y modificaciones a la misma.

Recomendaciones a BINASSS

Acoger Servicio de Información para Pacientes dentro del Sistema de Servicios Bibliotecarios, Documentación e Información de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Proveer en la medida de lo posible, material bibliográfico y equipo.

Brindar capacitación al personal no profesional del Servicio de Información para Pacientes, tales como las Damas Voluntarias del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, entre otros.

***Recomendaciones a la Biblioteca Médica del Hospital Dr. Rafael
Ángel Calderón Guardia***

Establecer una comunicación eficiente y efectiva entre la Biblioteca Médica y el Servicio de Información para Pacientes.

Dar apoyo técnico cuando amerite.

Establecer relaciones con Servicios de Información similares en otros países para compartir experiencias.

VII. CONCLUSIONES

VII. CONCLUSIONES

El Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia cuenta con personal multidisciplinario que podría compartir con el Servicio de Información para Pacientes, ofreciendo así una mejor atención al paciente hospitalizado. De esta forma, se podrían tomar en cuenta a los psicólogos, trabajadoras sociales y otros profesionales para apoyar al Servicio de Información para Pacientes.

Este centro médico cuenta con personal de apoyo con el fin de llevar a cabo una mejor atención al paciente hospitalizado, como es el caso de los diferentes grupos de Damas Voluntarias con que cuenta la institución.

El Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, cuenta con equipo automatizado, lo que facilitaría la retroalimentación con las diferentes especialidades, lográndose así mayor eficiencia en el Servicio de Información que ofrecería este centro médico.

Por lo tanto, el Servicio de Información para Pacientes trasciende un espacio físico para agrupar información que pueda ser de interés para los pacientes hospitalizados. Debe considerarse como un Centro de Esparcimiento y Terapia para estos pacientes, constituyéndose en un servicio eficiente y eficaz, donde los mismos encuentran nuevamente su contacto con el mundo exterior. Por esta razón, el establecimiento de un Servicio de Información para Pacientes se torna de primordial importancia para el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

VIII. LITERATURA CITADA Y ANOTADA

VIII. LITERATURA CITADA Y ANOTADA

Arboleda, O (2004, dic). Entrevista personal.

Barrantes, R. (2000). Investigación. Un camino hacia el conocimiento.
San José, C.R.: EUNED.

Best, J. W. (1974) .Cómo Investigar en Educación. Madrid: Morata

Caja Costarricense de Seguro Social. Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS). Programa Formación Auxiliares de Enfermería Hospital Calderón Guardia. San José: CENDEISSS.

Caja Costarricense de Seguro Social. (2002, feb). Memoria Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Camacho, T. (2004, oct). Entrevista personal.

Clarke, J. M. (1981, jul-set) La IFLA y el lector minusválido. Revista de la UNESCO de Ciencias de la Información, Bibliotecología y Archivología. III(3):p201-204

Cope, B. (1999). Área de proyectos de desarrollo, análisis de gestión administrativa de la Unidad de Terapia Respiratoria del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia. Tesis para optar por el grado de Magíster Scientiae en Gerencia de Proyectos de Desarrollo. ICAP.

Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines (1989) Salamanca: Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipáez.

Diccionario Médico Ilustrado de Mellioni (1983). Barcelona, Reverté

- Elser, H. (1982) Bibliotherapy in practice. Library Trends. 30(4):p649
Spring.
- Flores, A. M.; León L. y Durán L. (1978). La lectura y sus efectos terapéuticos. Heredia: Escuela en Bibliotecología, Universidad Nacional.
- Freedman, A.; Kaplan, H. y Sadock, B. (1984). Compendio de Psiquiatría. Barcelona.
- García Pérez, M.S. (2000,dic). Bibliotecas para pacientes en los Hospitales Españoles. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 69:25-36.
- Garmendia, L. (1991). Modelo de servicios bibliotecarios para personas con limitaciones físicas en Costa Rica. Tesis para optar por el grado de licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela de Bibliotecología: Universidad de Costa Rica.
- Hafner, A.W. (1994). A survey of patient access to hospital and medical school libraries. Bull Med Libr Assoc. 82(1):64-6.
- Horne, Erick M. (1975, jan) A Look of Bibliotherapy. Special Libraries. 66(1):p27-31
- Jaramillo, J. (1981, oct-nov) Archivos del Hospital Dr. R.A. Calderón Guardia. Historia. 1(1):p62-66
- Malagón-Londoño, G., Galán, R. y Pontón Laverde, G. (2000). Administración Hospitalaria. (2^{da} ed). Bogotá: Editorial Médica Internacional.
- Minarro, L. (2000, may) Bibliotecas para Pacientes. Recomendaciones de

la IFLA, Métodos de Información, 7(37)p54-68

Monk, T. (2004, set). Para sanar influye diseño de hospital. La Nación, p. 11.

Moreno, J.L. (1966) Psicoterapia de Grupo y Psicopraxis. México, D.F.:

Fondo de Cultura Económica. Reverté, J.M. (1960, may)

Bibliotecoterapia. Revista Lotería. VI(54):p75-86

Russell, L.H. (1982). Patient Education for The Mentally III. Library

Trends. 30(4):p631-645

Torres, A. C. (1989). Propuesta de un Sistema. San José: A.C. Torres.

Van Patten, E.M. (1987). Elementos de Bibliotecología para la Biblioteca

Escolar y los Centros de Recursos para el Aprendizaje. (2ª ed). San

José: UNED.

Van Patten, E.M. y López, L. (1978). Elementos de Bibliotecología y las

Bibliotecas Escolares. San José: UNED.

Vidal, G. y Alarcón, R. D. (1986). Psiquiatría. Buenos Aires:

Editorial Médica Panamericana.

Wheeler, J. L. y Goldhor. (1970). Administración Práctica de Bibliotecas

Públicas. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Whittaker, J.O. y Whittaker, S. (1985) Introducción a la Psicología.

México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana.

Whittaker, J.O. (1985) La Psicología Social en el Mundo de Hoy. México,

D.F.: Trillas.

Witheis, F. (1975) Normas para los Servicios Bibliotecarios. París:

UNESCO.

IX. APÉNDICES

Nº 1.

**Cuestionario dirigido a
Pacientes Cirugía 1 Hombres**

Estimado paciente: El presente cuestionario tiene como objetivo determinar sus necesidades de información durante su internamiento en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y consultarle su opinión sobre la Creación de un Servicio de Información para Pacientes en este centro médico.

La información que usted proporciona es confidencial y servirá para realizar mi trabajo final de Graduación y optar por el Grado de Máster en Bibliotecología y Estudios de Información con Énfasis en Gerencia de la Información en la Universidad de Costa Rica.

Agradezco mucho su colaboración,

Atentamente,

Licda. Rosa E. Hernández Briceño

Responda las siguientes preguntas y marque con una "x" cuando corresponda.

I Parte

1. ¿Cuál es su profesión u oficio?

2. ¿Le gustaría a usted que el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia cuente con un Servicio de Información para Pacientes?

Sí _____ No _____ ¿Por qué?

3. ¿Le gusta a usted leer?

Sí _____ No _____ No sabe _____ No ve _____

Si respondió afirmativamente, marque con una "X" lo que más le interesa (selección múltiple):

- Novela Manualidades Historia
 Poesía Agricultura Revistas
 Cuento Medicina Folletos
 Teatro Ciencia Periódicos
 Otros

4. ¿Le gustaría a usted formar parte de algún tipo de club durante su estadía en el Hospital?

- Sí _____ No _____ ¿Cuál?
 Teatro Títeres Lectura Otros

5. ¿A cuál (es) de las siguientes actividades le gustaría dedicar su tiempo libre (selección múltiple)?

- Leer Jugar Bailar Pintar Escuchar música
 Trabajos manuales Otros

6. ¿Le gustaría que las actividades señaladas por usted se dieran en el Servicio de Información para Pacientes?

- Sí _____ No _____

II Parte

1. Indique el nivel educativo más alto que posee.

- a) Primaria completa
 b) Primaria incompleta
 c) Secundaria completa
 d) Secundaria incompleta
 e) Universitaria completa
 f) Universitaria incompleta

g) () Ningún tipo de educación

h) () Otros

2. Sexo:

Femenino () Masculino ()

3. Lugar de
residencia: _____

N° 2.

**Cuestionario dirigido a
Pacientes Cirugía 2 Mujeres**

Estimado paciente: El presente cuestionario tiene como objetivo determinar sus necesidades de información durante su internamiento en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y consultarle su opinión sobre la Creación de un Servicio de Información para Pacientes en este centro médico.

La información que usted proporciona es confidencial y servirá para realizar mi trabajo final de Graduación y optar por el Grado de Máster en Bibliotecología y Estudios de Información con Énfasis en Gerencia de la Información en la Universidad de Costa Rica.

Agradezco mucho su colaboración,

Atentamente,

Licda. Rosa E. Hernández Briceño

Responda las siguientes preguntas y marque con una "x" cuando corresponda.

I Parte

1. ¿Cuál es su profesión u oficio?

2. ¿Le gustaría a usted que el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia cuente con un Servicio de Información para Pacientes?

Sí _____ No _____ ¿Por qué?

3. ¿Le gusta a usted leer?

Sí _____ No _____ No sabe _____ No ve _____

Si respondió afirmativamente, marque con una "X" lo que más le interesa (selección múltiple):

- Novela Manualidades Historia
 Poesía Agricultura Revistas
 Cuento Medicina Folletos
 Teatro Ciencia Periódicos
 Otros

4. ¿Le gustaría a usted formar parte de algún tipo de club durante su estadía en el Hospital?

- Sí _____ No _____ ¿Cuál?
 Teatro Títeres Lectura Otros

5. ¿A cuál (es) de las siguientes actividades le gustaría dedicar su tiempo libre (selección múltiple)?

- Leer Jugar Bailar Pintar Escuchar música
 Trabajos manuales Otros

6. ¿Le gustaría que las actividades señaladas por usted se dieran en el Servicio de Información para Pacientes?

- Sí _____ No _____

II Parte

1. Indique el nivel educativo más alto que posee.

- a) Primaria completa
 b) Primaria incompleta
 c) Secundaria completa
 d) Secundaria incompleta
 e) Universitaria completa
 f) Universitaria incompleta

g) () Ningún tipo de educación

h) () Otros

2. Sexo:

Femenino () Masculino ()

3. Lugar de
residencia: _____

N° 3.

**Cuestionario dirigido a
Pacientes Cirugía 3 Hombres**

Estimado paciente: El presente cuestionario tiene como objetivo determinar sus necesidades de información durante su internamiento en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y consultarle su opinión sobre la Creación de un Servicio de Información para Pacientes en este centro médico.

La información que usted proporciona es confidencial y servirá para realizar mi trabajo final de Graduación y optar por el Grado de Máster en Bibliotecología y Estudios de Información con Énfasis en Gerencia de la Información en la Universidad de Costa Rica.

Agradezco mucho su colaboración,

Atentamente,

Licda. Rosa E. Hernández Briceño

Responda las siguientes preguntas y marque con una "x" cuando corresponda.

I Parte

1. ¿Cuál es su profesión u oficio?

2. ¿Le gustaría a usted que el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia cuente con un Servicio de Información para Pacientes?

Sí ____ No ____ ¿Por qué?

3. ¿Le gusta a usted leer?

Sí ____ No ____ No sabe ____ No ve ____

Si respondió afirmativamente, marque con una "X" lo que más le interesa (selección múltiple):

- Novela Manualidades Historia
 Poesía Agricultura Revistas
 Cuento Medicina Folletos
 Teatro Ciencia Periódicos
 Otros

4. ¿Le gustaría a usted formar parte de algún tipo de club durante su estadía en el Hospital?

- Sí _____ No _____ ¿Cuál?
 Teatro Títeres Lectura Otros

5. ¿A cuál (es) de las siguientes actividades le gustaría dedicar su tiempo libre (selección múltiple)?

- Leer Jugar Bailar Pintar Escuchar música
 Trabajos manuales Otros

6. ¿Le gustaría que las actividades señaladas por usted se dieran en el Servicio de Información para Pacientes?

- Sí _____ No _____

II Parte

1. Indique el nivel educativo más alto que posee.

- a) Primaria completa
 b) Primaria incompleta
 c) Secundaria completa
 d) Secundaria incompleta
 e) Universitaria completa
 f) Universitaria incompleta

g) () Ningún tipo de educación

h) () Otros

2. Sexo:

Femenino () Masculino ()

3. Lugar de residencia: _____

Nº 4.

**Cuestionario dirigido a
Pacientes Medicina 1 Hombres**

Estimado paciente: El presente cuestionario tiene como objetivo determinar sus necesidades de información durante su internamiento en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y consultarle su opinión sobre la Creación de un Servicio de Información para Pacientes en este centro médico.

La información que usted proporciona es confidencial y servirá para realizar mi trabajo final de Graduación y optar por el Grado de Máster en Bibliotecología y Estudios de Información con Énfasis en Gerencia de la Información en la Universidad de Costa Rica.

Agradezco mucho su colaboración,

Atentamente,

Licda. Rosa E. Hernández Briceño

Responda las siguientes preguntas y marque con una "x" cuando corresponda.

I Parte

1. ¿Cuál es su profesión u oficio?

2. ¿Le gustaría a usted que el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia cuente con un Servicio de Información para Pacientes?

Sí _____ No _____ ¿Por qué?

3. ¿Le gusta a usted leer?

Sí _____ No _____ No sabe _____ No ve _____

Si respondió afirmativamente, marque con una "X" lo que más le interesa (selección múltiple):

g) () Ningún tipo de educación

h) () Otros

2. Sexo:

Femenino () Masculino ()

3. Lugar de
residencia: _____

N° 5.

**Cuestionario dirigido a
Grupo Damas Voluntarias Élidea Castro**

Estimada señora: El presente cuestionario tiene como objetivo determinar sus necesidades de información durante su internamiento en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y consultarle su opinión sobre la Creación de un Servicio de Información para Pacientes en este centro médico.

La información que usted proporciona es confidencial y servirá para realizar mi trabajo final de Graduación y optar por el Grado de Máster en Bibliotecología y Estudios de Información con Énfasis en Gerencia de la Información en la Universidad de Costa Rica.

Agradezco mucho su colaboración,

Atentamente,

Licda. Rosa E. Hernández Briceño

Responda las siguientes preguntas y marque con una "x" cuando corresponda.

1. ¿Cuántas damas voluntarias están asignadas a cada pabellón?

2. ¿Qué tipo (s) de servicio (s) se le proporciona al paciente?

3. ¿Se le ofrecen talleres o terapias a los pacientes internados?

Sí _____ No _____

4. ¿Considera usted importante la participación de las Damas Voluntarias en la selección del material de lectura para los pacientes?

Sí _____ No _____

Si respondió afirmativamente la pregunta anterior, especifique por qué?

5. ¿Se utiliza la Biblioteca Médica como un Centro de Terapia?

Sí _____ No _____

6. ¿Los pacientes tienen asignada "hora de biblioteca"?

Sí _____ No _____

7. ¿Le solicitan los pacientes algún tipo de literatura a las Damas Voluntarias?

Sí _____ No _____

Si contestó afirmativamente la pregunta anterior, especifique por qué.

8. ¿Se utiliza la lectura como terapia?

Sí _____ No _____

9. ¿Orienta la Dama Voluntaria al paciente sobre alguna lectura determinada?

Sí _____ No _____

Si la respuesta anterior es afirmativa, se toma en cuenta el padecimiento de la persona para asignar una determinada lectura:

Sí _____ No _____

10. ¿Les ha dado resultados positivos el utilizar la lectura como terapia?

Sí _____ No _____

N° 6.

**Cuestionario dirigido a Damas Voluntarias
Fundación para el paciente con cáncer**

Estimada señora: El presente cuestionario tiene como objetivo determinar sus necesidades de información durante su internamiento en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y consultarle su opinión sobre la Creación de un Servicio de Información para Pacientes en este centro médico.

La información que usted proporciona es confidencial y servirá para realizar mi trabajo final de Graduación y optar por el Grado de Máster en Bibliotecología y Estudios de Información con Énfasis en Gerencia de la Información en la Universidad de Costa Rica.

Agradezco mucho su colaboración,

Atentamente,

Licda. Rosa E. Hernández Briceño

Responda las siguientes preguntas y marque con una "x" cuando corresponda.

1. ¿Con cuántas Damas Voluntarias cuenta la Fundación?

2. ¿Cuántas Damas Voluntarias son asignadas a cada pabellón?

3. ¿Qué tipo (s) de servicio (s) se le proporciona al paciente?

4. ¿Se le ofrecen talleres o terapias a los pacientes internados?

Sí _____ No _____

5. ¿Con base a qué se le asigna determinado taller o terapia a un paciente?

6. ¿Considera usted importante la participación de las Damas Voluntarias en la selección del material de lectura para los pacientes?

Sí _____ No _____

Si respondió afirmativamente la pregunta anterior, especifique por qué?

7. ¿Se utiliza la Biblioteca Médica como un Centro de Terapia?

Sí _____ No _____

8. ¿Los pacientes tienen asignada "hora de biblioteca"?

Sí _____ No _____

9. ¿Le solicitan los pacientes algún tipo de literatura a las Damas Voluntarias?

Sí _____ No _____

10. ¿Se utiliza la lectura como terapia?

Sí _____ No _____

11. ¿Orienta la Dama Voluntaria al paciente sobre alguna lectura determinada?

Sí _____ No _____

12. ¿Les ha dado resultados positivos el utilizar la lectura como terapia?

Sí _____ No _____

N° 7.

Cuestionario dirigido al Director Médico

Estimado señor: El presente cuestionario tiene como objetivo determinar sus necesidades de información durante su internamiento en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y consultarle su opinión sobre la Creación de un Servicio de Información para Pacientes en este centro médico.

La información que usted proporciona es confidencial y servirá para realizar mi trabajo final de Graduación y optar por el Grado de Máster en Bibliotecología y Estudios de Información con Énfasis en Gerencia de la Información en la Universidad de Costa Rica.

Agradezco mucho su colaboración,

Atentamente,

Licda. Rosa E. Hernández Briceño

Responda las siguientes preguntas y marque con una "x" cuando corresponda.

1. Nombre: _____

2. Puesto que desempeña: _____

3. Especialidad: _____

4. Institución para la cual labora: _____

5. Tipos de programas que se ofrecen a los pacientes del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia _____

6. ¿Qué cantidad de enfermos internados atiende el Hospital? _____

7. ¿Se capacita personal para la atención de los pacientes y qué tipo de persona recibe capacitación?

8. ¿Qué tipo de capacitación se ofrece?

9. ¿Coordinan la elaboración de programas con otras instituciones?

Sí _____ No _____

Explique

10. Dé su opinión sobre la importancia de crear un Servicio de Información para Pacientes en la institución.

11. ¿Qué considera usted que es un Servicio de Información para Pacientes?

12. ¿Qué considera usted necesario para poder implementar un Servicio de Información para Pacientes (puede seleccionar varias opciones)?

- a) () Recurso humano
- b) () Estructura física
- c) () Colección bibliográfica
- d) () Mobiliario y equipo tecnológico

13. ¿Qué servicios o beneficios esperaría usted del Servicio de Información para Pacientes (puede seleccionar varias opciones)?

- a) () Proporcionar lectura adecuada a los pacientes.
- b) () Ayudar en la recuperación del paciente.
- c) () Servicio que ofrece terapia por medio de la lectura.

d) () Realizar tareas o estudios en caso de ser estudiantes.

e) () Participar o asistir a talleres, charlas, exposiciones.

f) () Otros, cuáles _____