



# PARANINFO DIGITAL

MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

ISSN: 1988-3439 - AÑO X – N. 25 – 2016

Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n25/378.php>

**PARANINFO DIGITAL** es una publicación periódica que difunde materiales que han sido presentados con anterioridad en reuniones y congresos con el objeto de contribuir a su rápida difusión entre la comunidad científica, mientras adoptan una forma de publicación permanente.

Este trabajo es reproducido tal y como lo aportaron los autores al tiempo de presentarlo como COMUNICACIÓN DIGITAL en "LA ENFERMERÍA COMO INTEGRADORA DE SABERES" V SIAHE – Simposio Iberoamericano de Historia de la Enfermería, III Foro I+E Reunión Internacional de Investigación y Educación Superior en Enfermería, reunión celebrada del 11 al 12 de noviembre de 2016 en Granada, España. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

*Título* **Percepción del cuidado brindado por el personal de enfermería en personas con tratamiento de hemodiálisis**

*Autores* *Azucena Lizalde Hernández, Ma. Martha Marín Laredo, Claudia Guadalupe Álvarez Huante, Josefina Valenzuela Gandarilla, Mario Salgado Chávez*

*Centro/institución* Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (USMNH)

*Ciudad/país* Morelia, Michoacán, México

*Dirección e-mail* [lizaldehernandez@yahoo.com.mx](mailto:lizaldehernandez@yahoo.com.mx)

## TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

### Introducción

Entre los principios de la OMS se incluye la calidad, donde se especifica que los establecimientos bienes y servicios deberán ser de buena calidad. Además, define como requisitos de calidad en salud, alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción para el usuario y el impacto final en la salud de la población.<sup>1</sup>

En México el Programa Sectorial de Salud, establece acciones destinadas a mejorar la dimensión interpersonal y la gestión para la mejora de la calidad en los servicios de salud. El Sistema Integral de Calidad en Salud, tiene como objetivo situar la calidad como una prioridad y estableció como objetivos mejorar la calidad técnica y seguridad del paciente, la calidad percibida por los usuarios.<sup>2</sup>

La razón de ser y del quehacer de enfermería es el cuidado de personas, por tanto, brindar calidad con un alto nivel de excelencia y lograr la satisfacción de los usuarios debe ser una prioridad.<sup>3</sup> Las causas de satisfacción del usuario externo son el trato humano y personalizado, la empatía, la capacidad de respuesta, la calidad de la información recibida y el confort de las instalaciones, así mismo las causas de insatisfacción son la falta de coordinación del personal de la institución de salud, las grandes listas de espera y los retrasos en la atención.<sup>4</sup> Por lo anterior se plantea como objetivo analizar cómo perciben el cuidado brindado por el personal de enfermería las personas con tratamiento de hemodiálisis.

## Método

Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal durante el periodo del 6 al 17 de junio de 2016; la población fueron todos los pacientes que asistieron a recibir tratamiento de hemodiálisis durante los turnos matutino y vespertino en un hospital público de Morelia; la muestra fue no probabilística de 31 participantes, el criterio de selección de los pacientes fue que asistieran a recibir sesión de hemodiálisis y que aceptaran participar voluntariamente antes, durante o después del tratamiento, a todas las personas se les informó sobre la confidencialidad de los datos y que no existía riesgo por participar, libremente podían o no dar su consentimiento sin implicaciones en su tratamiento. Para la recolección de los datos se hizo con un instrumento validado para evaluar la percepción del cuidado de enfermería en pacientes, la fiabilidad con un alfa de Cronbach de .97.<sup>5</sup> Se realizó un análisis con estadística descriptiva en frecuencias y porcentajes utilizando el paquete estadístico SPSS versión 19.

## Resultados

El 52% (16) fueron hombres y 48% (15) mujeres, el 87% (27) sabe leer y escribir y el 13% (4) no, el 58% (18) tiene grado de escolaridad primaria, 32% secundaria y sólo 10% (3) superior técnico, 65% (20) son casados.

Los pacientes tienen menos de 1 año recibiendo tratamiento de hemodiálisis, tarda 1 hora para ser atendido antes de recibir el tratamiento (ver cuadro 1 y 2).

La percepción del cuidado del personal de enfermería es bueno, consideran como responsable a la enfermera (o), consideran que a través de los cuidados los hacen sentir felices (ver cuadro 3 y 4). Asimismo, les preocupa que el procedimiento se realice correctamente, explican con anterioridad al procedimiento, les animan a que le llamen si tiene problemas, la enfermera lo saluda y se identifica, los distrae en situaciones estresantes, identifica sus necesidades y los escucha atentamente (ver gráficos 1, 2, 3, 4, 5, 6,7 y 8).

Cuadro. 1 tiempo asistiendo a tratamiento

### 8. ¿Cuánto tiempo tiene asistiendo a la terapia de hemodiálisis?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 1 año	16	51.6	51.6	51.6
De 1-2 años	8	25.8	25.8	77.4
Válidos De 2-5 años	3	9.7	9.7	87.1
Más de 5 años	1	3.2	3.2	90.3
5	3	9.7	9.7	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Cuadro. 2 tiempo que tarda para ser atendido

### 14. ¿Cuánto tiempo tarda para ser atendido antes de recibir su tratamiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 hora	25	80.6	80.6	80.6
Válidos 2 o 3 horas	6	19.4	19.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

*Percepción del cuidado del personal de enfermería*

Cuadro. 3 responsabilidad de enfermería al desempeñar sus tareas

**La enfermera (o) es muy responsable en el desempeño de sus tareas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	20	64.5	64.5	64.5
	De acuerdo	10	32.3	32.3	96.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.2	3.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Cuadro. 4 cuidado de enfermería para hacer sentir feliz

**La enfermera (o) a través de sus cuidados lo hace sentir feliz**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	16	51.6	51.6	51.6
	De acuerdo	14	45.2	45.2	96.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.2	3.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Gráfico 1. Preocupación de la enfermera (o) para que el procedimiento se realice correctamente

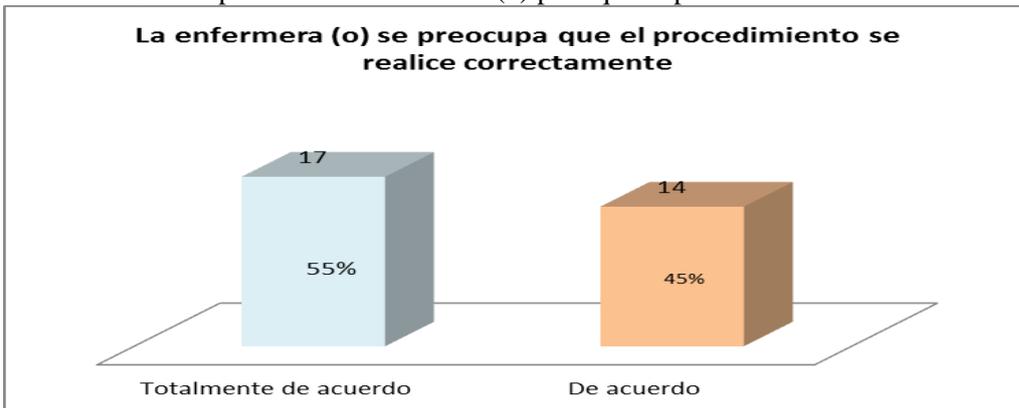


Gráfico 2. Explicación de la enfermera (o) con anterioridad a la realización del procedimiento

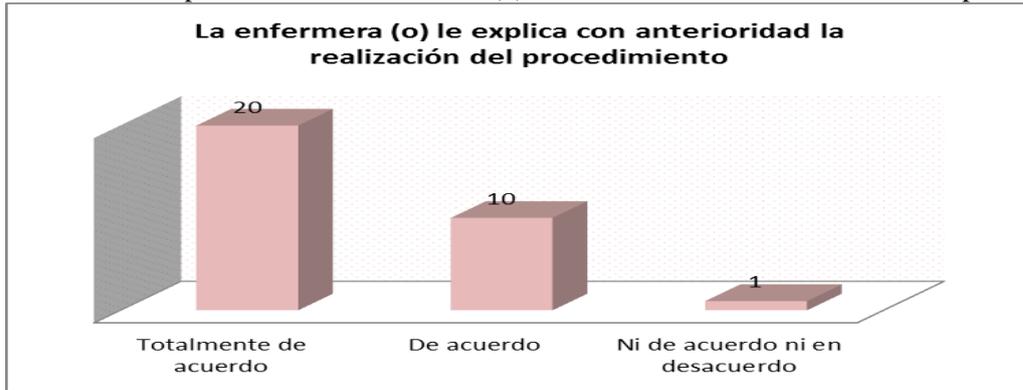


Gráfico 3. La enfermera (o) ánima a que le llamen si tienen problemas durante el tratamiento

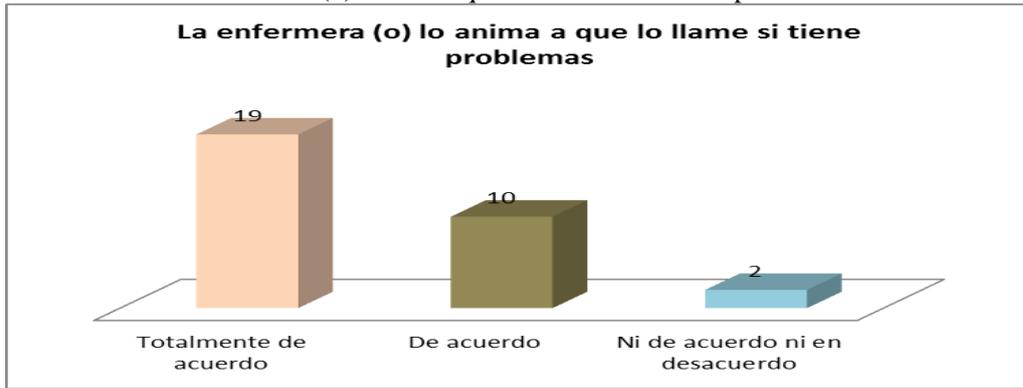


Gráfico 4. La enfermera (o) saluda y se identifica con los pacientes

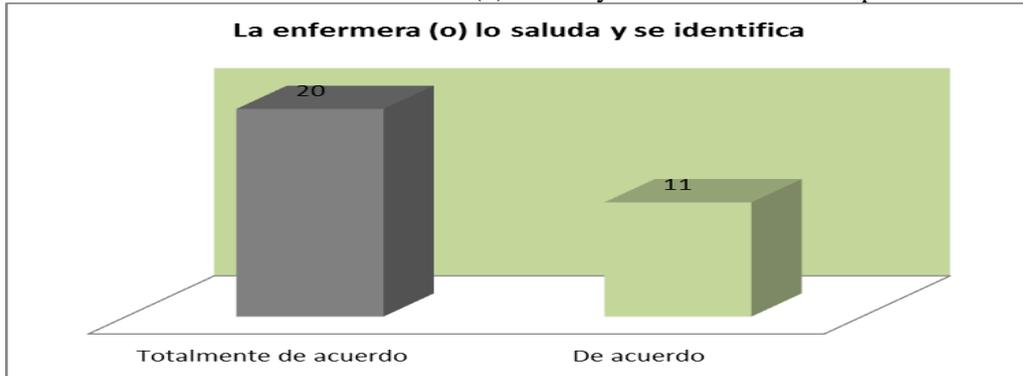


Gráfico 5. La enfermera (o) busca distraerlos en situaciones estresantes

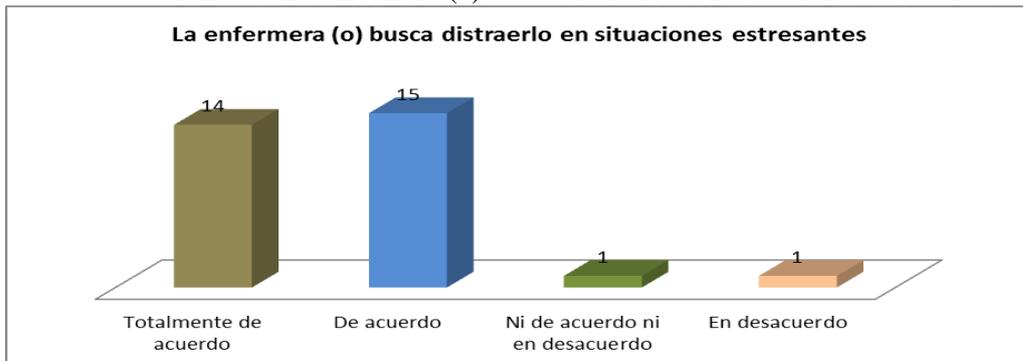


Gráfico 6. La enfermera (o) identifica sus necesidades

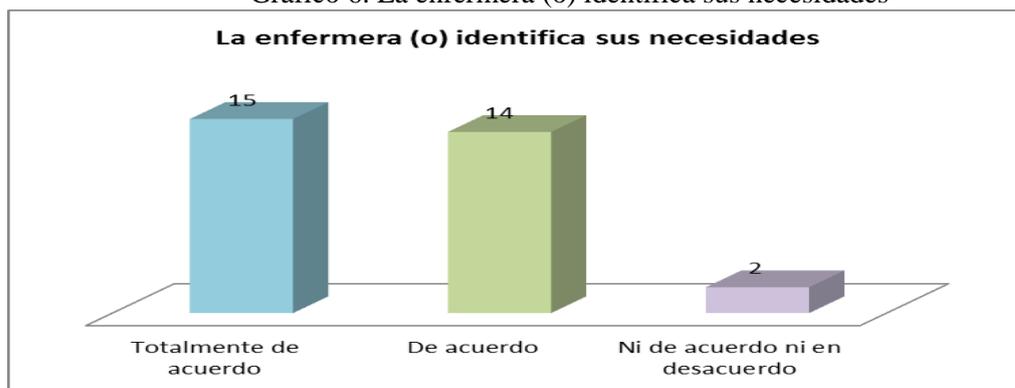


Gráfico 7. La enfermera (o) les inspira confianza

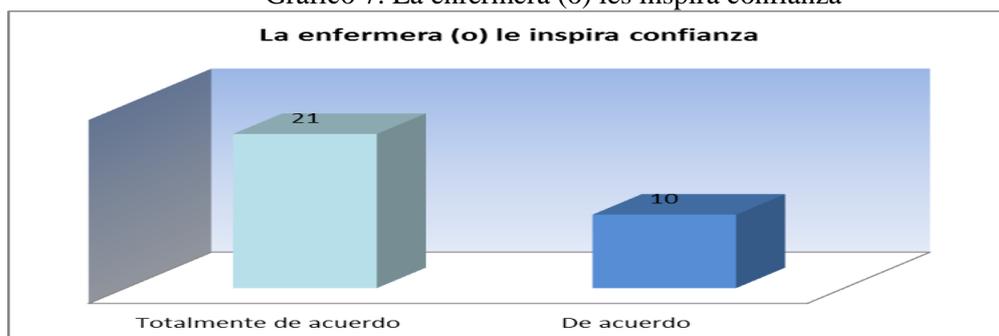
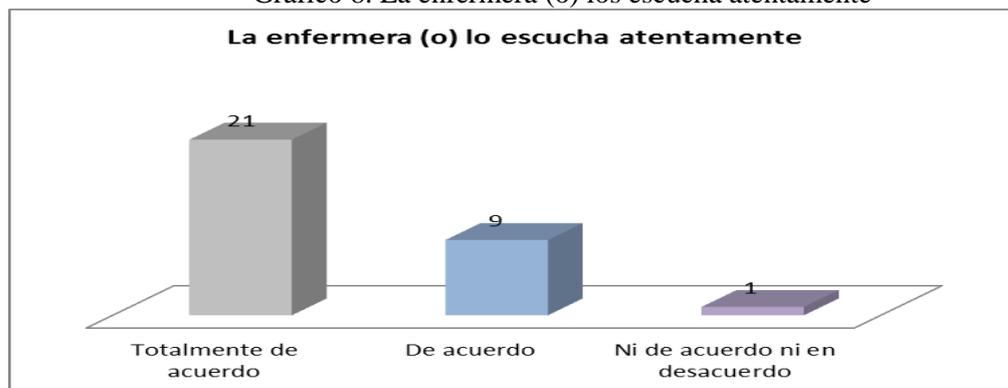


Gráfico 8. La enfermera (o) los escucha atentamente



Fuente: cuestionarios aplicados a pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis.

## Discusión

En otro estudio concluyen que en general existe una percepción positiva en cuanto al cuidado recibido del personal de enfermería, los aspectos destacados fueron amabilidad, buenas relaciones establecidas con los pacientes y la provisión de intimidad proporcionada al paciente. Igualmente, en esta investigación se destaca el trato respetuoso por el personal, la confianza, el saludo e identificación del personal de enfermería con el paciente.<sup>6</sup> Asimismo, la valoración del cuidado en la dimensión de satisfacción hay un alto grado de satisfacción respecto al cuidado recibido por enfermería.<sup>7</sup>

## Conclusiones

Los pacientes que asisten a tratamiento de hemodiálisis perciben positivamente el cuidado brindado por el personal de enfermería, sin embargo existen áreas de oportunidad para mejorar la satisfacción, como son que el personal de enfermería explique con anterioridad los procedimientos a realizar durante el tratamiento e identifique sus necesidades valorando de manera holística. Es posible que la respuesta de los pacientes encuestados se haya sesgado debido a la presencia del personal de enfermería, por lo cual se recomienda en próximas investigaciones no encuestar al usuario antes ni durante el tratamiento de hemodiálisis. Asimismo, es necesario evaluar percepción de la calidad del cuidado a través de estudios cualitativos.

## Bibliografía

1. Organización Mundial de la Salud. Salud y derechos humanos. Nota descriptiva 323. (Edición digital) 2015; 1(1). Disponible en <<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>> [acceso:19.08.2016].
2. Secretaria de Salud México. Programa Sectorial de Salud 2013-2018. (edición digital) 2015; 1(1). Disponible en <[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/31025/PAE\\_2013\\_2018\\_DGCES.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/31025/PAE_2013_2018_DGCES.pdf)> [acceso: 15.08.2016].
3. Lenis Victoria, Claudia Andrea; Manrique Abril, Fred Gustavo. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados (Barranquilla Colombia). Revista Aquichan (edición digital) 2015; 15(3). Disponible en <[http://www.sci.unal.edu.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972015000300009&lng=es&nrm=is](http://www.sci.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972015000300009&lng=es&nrm=is)> [acceso: 18.09.2016].
4. Jiménez Villegas, María del Carmen; Ortega Vargas, María Carolina; Cruz Ayala, Gloria; Cruz Corchado, Mariela; Quintero Barrios, Martha María; Mendoza Romero, Evelia; Antúnez de la Rosa, María del Rocío; Solís Pérez, María Teresa; Hernández Treviño, Martha Elena. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica (edición digital) 2003; 11(2). Disponible en <<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>> [acceso: 1.08.2016].
5. Rodríguez Fernández, Ada Mercedes. Tesis “Percepción del paciente ambulatorio en terapia de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado de la enfermera en una institución de salud” (Lima Perú). (edición digital) 2015; 1(1). Disponible en <[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4161/1/Rodr%C3%ADguez\\_fa.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4161/1/Rodr%C3%ADguez_fa.pdf)> [acceso: 2.07.2016].
6. Torres Contreras, Claudia Consuelo. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. Revista Avances de Enfermería (edición digital) 2010; XXVIII(2). Disponible en <<http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v28n2/v28n2a09.pdf>> [acceso: 6.09.2016].
7. Torres Contreras, Claudia; Buitrago Vera, Marcela. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Revista de Investigación Escuela de Enfermería (edición digital) 2011;1(1). Disponible en <<file:///C:/Users/Casa/Downloads/49-60-2-PB.pdf>> [acceso: 8.09.2016].