



PARANINFO DIGITAL

MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

ISSN: 1988-3439 - AÑO IX – N. 22 – 2015

Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n22/347.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 **FORO I+E "Impacto social del conocimiento" - II Reunión Internacional de Investigación y Educación Superior en Enfermería – II Encuentro de Investigación de Estudiantes de Enfermería y Ciencias de la Salud**, reunión celebrada del 12 al 13 de noviembre de 2015 en Granada, España. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

<i>Título</i>	Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado
<i>Autores</i>	Patricia González de la Cruz, Gloria Nallely Morales Montiel, María Eugenia Pereyra, Esther Alice Jiménez Zúñiga, Elia del Carmen Martínez Ruiz, Claudia Erika Salinas Almaguer
<i>Centro/institución</i>	Facultad de Enfermería, Universidad Veracruzana
<i>Ciudad/país</i>	Minatitlán, Veracruz, México
<i>Dirección e-mail</i>	patgonzalez@uv.mx

TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

Introducción

A nivel mundial se han realizado diversas evaluaciones sobre la atención que brinda los profesionales de la salud en especial del personal de enfermería con el objetivo de describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad del cuidado de la atención brindada. Sin embargo el papel de la enfermera es de particular importancia ya que es quien brinda los cuidados requeridos y está en contacto directo con el paciente, por lo que una atención de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los pacientes quienes son susceptibles al trato y con frecuencia se basan en él, para juzgar la atención recibida.¹

Enfermería debe preocuparse por estudiar la calidad del cuidado a través de la percepción de los pacientes, con la finalidad de generar un cambio que permita tener en cuenta aspectos significativos que el paciente considere importantes para su cuidado.²

El cuidado de enfermería representa una serie de actos de vida que tienen por finalidad y función mantener a los seres humanos vivos y sanos con el propósito de reproducirse y perpetuar la vida. Así mismo el cuidado es mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades de un apersona.³

Es necesario mencionar que el cuidado ha sido proclamado como la esencia de la profesión de enfermería y se expresa de manera explícita o implícita en el ejercicio profesional. Diversos autores han considerado la interacción enfermera paciente como un esfuerzo bilateral y el eje fundamental para establecer una relación de cuidado.⁴

En Colombia, en una institución pública de tercer nivel sobre la percepción de la calidad del cuidado humanizado, brindado por enfermería a pacientes, identificó que un 55.3% lo percibió excelente, 35% dijo que era bueno, 7.9% lo encontró regular y 7.9% fue malo.⁵

En el Estado de México en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez existe una satisfacción del 57% en los pacientes respecto a la atención de enfermería al estar hospitalizados, sin embargo, un 20.6% corresponde a pacientes parcialmente satisfechos. Los pacientes consideraron importante el tiempo de atención, buena comunicación y la información hacia sus familiares.⁶

El conocimiento de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención y su satisfacción es esencial para la enfermería, el conocer que tan satisfechos están los pacientes ayuda que tengan una mejor adherencia a los tratamientos y una mejoría en salud general.⁷

Derivado de los resultados encontrados en la población mexicana nace el interés por continuar estudiando la satisfacción que tiene el paciente de la atención de enfermería; se considera relevante mantener la calidad de la atención ya que es un indicador evaluable para los hospitales y para continuar perfeccionando la característica principal del cuidado de enfermería de las persona sanas o enfermas.

Por lo anterior se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción de la calidad de cuidado en enfermería en el paciente hospitalizado?

Lenninger en 1978 mencionó que el cuidado es el ideal moral de enfermería, el punto inicial de la acción y una transición única entre la enfermería y el otro o los otros y Jean Watson en 1985 identificó el cuidado como un fenómeno universal, que se expresa en acciones y esas acciones son diferentes según las distintas culturas por parte de quienes dan cuidado y quienes lo recibe.⁸

La calidad en el cuidado de enfermería es el tipo de atención que se espera que vaya a maximizar el bienestar del paciente una vez que se tiene el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención, evaluadas a través de la estructura, que engloba las comodidades, instalaciones y organización, el proceso en el que se evalúan los procedimientos, las acciones realizadas en la consulta y el resultado que son los cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida.¹

En la teoría del Arte de Cuidar Wiedenbach menciona que la enfermera debe formular un plan para la satisfacción de la necesidad de ayuda del paciente basándose en los recursos disponibles, describe a la enfermera como alguien que actúa, piensa, siente, y ayuda al paciente a superar las dificultades y a satisfacer la necesidad de ayuda, la teorista afirma que el cuidado puede ser demostrado de manera efectiva y practicado de forma interpersonal, consta de factores que pueden satisfacer las necesidades humanas y de igual forma el cuidado efectivo promueve la salud, el crecimiento del individuo y la familia. Cabe mencionar que la práctica del cuidado es fundamental para la enfermería; conlleva una responsabilidad de la enfermera respecto al problema del cliente, apoyándolo a que obtenga control, conocimiento y salud.⁹

Basado en la teoría del cuidado, Morse y sus colaboradores mostraron una aproximación al concepto de cuidado desde cinco categorías: cuidado como rasgo humano, como imperativo personal, como afecto, como interacción personal y como intervención terapéutica. Sin embargo autores como Eriksen en 1988 han manejado dimensiones como: El arte del cuidar, calidad técnica del cuidado, disponibilidad del cuidado, continuidad del cuidado y resultados del cuidado, dimensiones que han sido

estudiadas para identificar percepción de la calidad de cuidado en enfermería. De manera que la práctica de enfermería debe ser mejorada continuamente para garantizar que el paciente reciba los mayores beneficios posibles con los menores riesgos, logrando a la vez eficiencia.¹⁰

El cuidado, también puede ser entendido como; el arte de interactuar y ofrecer reciprocidad, estar cara a cara con el otro en un compromiso de conservación, restablecimiento y auto cuidado de la vida. Para cuidar de alguien, se debe conocer quién es, cuáles son sus limitaciones y necesidades. Por esa razón la ciencia de enfermería se basa en conocimientos científicos y el conocimiento es un compendio de teorías que deben dar soporte al cuidado.¹¹

Virginia Henderson define la Calidad de la Atención de Enfermería como la consecución de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, según Henderson la enfermera asiste al paciente con actividades esenciales para mantener la salud, recuperarse de la enfermedad o lograr una muerte tranquila. También cree que la sociedad quiere y espera más de las enfermeras que proporcionan un servicio, sin embargo, espera que la sociedad contribuya a la educación de la enfermera.¹²

Sobre el tema se han realizado algunos estudios sobre la percepción de la calidad de cuidado, tal es el caso del Hospital Gustavo Lanatta Luján de Huacho Perú, en el 2010, cuyo objetivo fue describir la percepción del cuidado humanizado en pacientes atendidos por el personal de enfermería, se encuestó a 65 pacientes de ambos sexos, con un tiempo mayor a 24 horas de hospitalización.

Los resultados mostraron que algunas veces se percibió el apoyo en el cuidado (44%), un 47.7% percibió de apoyo emocional, así como 35.4% de apoyo físico, 32.2% corresponde a la cualidades de enfermería, 30.8% de pro actividad, un 52.3% de empatía y finalmente 55.4% de disponibilidad en el cuidado. En cambio, 36.9% nunca percibió una priorización en su cuidado.¹³

En Cúcuta, Colombia en el año 2011 se realizó un estudio en el servicio de urgencias de la Unidad Básica Puente Barco Leones, con el objetivo de determinar la percepción de la calidad del cuidado del personal de enfermería, el estudio se realizó a 282 . El instrumento utilizado fue Caring assessment Care Q. Encontrando el resultado más alto con 71.2% en la categoría de monitorea y hace seguimiento que comprende comportamientos de habilidad y destreza para brindar el cuidado optimo al paciente.

El resultado más bajo con un porcentaje de 25.13% se encuentra en la categoría es accesible, que comprende el comportamiento de acercarse, de ofrecerse a hacer pequeñas cosas por el paciente, responder a su llamado, administrar los tratamientos y medicinas oportunamente.¹⁴

En un hospital de segundo nivel del Estado de México en el 2012 se realizó un estudio, con 90 usuarios hospitalizados. Los resultados mostraron que en el 47% de los casos el personal de enfermería no se presentó con el paciente, 48% de los usuarios dijeron no haber recibido una explicación previa a los procedimientos realizados, 42% sostuvieron que la enfermera no les ofreció las condiciones necesarias que resguardaran su intimidad y en un 44% no se les brindó un plan de cuidados.¹⁵

Finalmente, en Baja California, México en el año 2009 en la unidad médica del Instituto Mexicano del Seguro Social se realizó un estudio con 92 pacientes, de edades entre 20 a 50 años, para su medición se diseñó un instrumento que midió la percepción del paciente de la atención recibida basándose en tres indicadores trato digno, respeto y profesionalismo, conformado por 20 preguntas. El 60.8% de los encuestados manifestó recibir atención regular por el personal de enfermería, 21.8% consideró que su trato fue

digno, 46.7% no se les trato con respeto y 46.4% visualizo a enfermería poco profesional.¹⁶

Definición de términos

Percepción de la calidad del cuidado de enfermería

Es la respuesta expresada del paciente obtenida a través de los sentidos acerca del cuidado que brinda el personal de enfermería, depende de las características en los pacientes, varia con la edad, el sexo, el nivel educativo, y socioeconómico y los cambios del estado de salud.

Objetivo General

Conocer la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de enfermería en un hospital de Minatitlán, Veracruz.

Objetivos Específicos

Describir la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad del cuidado de enfermería por servicio.

Identificar la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de cuidado de enfermería por género.

Metodología

El estudio fue de corte descriptivo, transversal.¹⁷ La población estuvo conformada por 180 pacientes de ambos sexos con una estancia hospitalaria mayor a 24 horas, en los servicios de hospitalización, que aceptaron participar voluntariamente. Sin distinción de género, diagnóstico médico, estado civil y nivel de estudios. En el servicio de ginecología I y II, hospitalización mujeres y hombres, de un hospital de Minatitlán, Veracruz.

La muestra estuvo conformada por 89 pacientes en los servicios seleccionados. El método utilizado para realización esta investigación fue no probabilístico por conveniencia, ya que la selección de los sujetos se limitó a la disponibilidad de los mismos en los servicios.

En esta investigación se utilizó un cuestionario con datos sociodemográficos, en la cual se incluyó la edad, sexo, escolaridad y días de estancia hospitalaria y el instrumento de Percepción de la calidad del cuidado en enfermería con el cuidado otorgado, desarrollado por Eriksen en 1988 y adaptado por Rosa Margarita Ortega 2004, compuesto por 29 reactivos, integrado por cinco dimensiones: Arte del Cuidado reactivos del 1 al 9, calidad técnica del cuidado que incluye los reactivos del 10 a 15, disponibilidad del cuidado abarcando los reactivos del 16 al 18, continuidad del cuidado reactivos del 19 al 23 y resultados del cuidado reactivos del 24 al 29

La puntuación oscila de 29 a 116 puntos, entendiéndose que a mayor puntaje mayor percepción de calidad del cuidado. Donde el puntaje de 0 a 29 es igual a mala percepción, 30 a 58 regular percepción, de 59 a 87 buena percepción, y muy buena percepción de 88 a 116 puntos. Esta investigación se apego según a las disposiciones generales de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud¹⁸.

Los datos obtenidos fueron procesados a través del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences versión 20 donde se obtuvo frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central.

Resultados

Los datos que se encontraron en esta investigación dan como resultado que el rango de edad que predominó fue de 18 a 27 años, del total de la población 64 % corresponden al género femenino. El nivel de escolaridad con mayor porcentaje fue el nivel primaria con un 31.5%, y la categoría con menor porcentaje fue nivel profesional con 3.4%. De acuerdo a la clasificación de la percepción de la calidad del cuidado por dimensiones, el arte del cuidado fue la mejor percibida por los pacientes encuestados como muy buena con 88.8% en la cual el personal de enfermería muestra ser paciente, amable, cortés, escucha al paciente y proporciona privacidad, y la dimensión con menor percepción fue disponibilidad del cuidado con 60.7% donde la enfermera acude al llamado del paciente, revisan la condición del mismo y consigue lo que necesita (Tabla 1).

Mientras tanto en la percepción de la calidad del cuidado en enfermería por servicio (Tabla II) los resultados fueron muy similares mostrando muy buena percepción en ambos servicios donde se aplicó el instrumento, independientemente del diagnóstico que presentaron los pacientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado por género se percibió de manera igual en tres cuartos de la muestra, obteniendo muy buena percepción en ambos rubros (Tabla III).

Tabla 1. *Percepción de la calidad del cuidado por dimensiones.*

Dimensión	Arte del cuidado		Calidad técnica del cuidado		Disponibilidad del cuidado.		Continuidad del cuidado.		Resultado del cuidado.	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Categoría	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Mala	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regular	1	1.1	2	2.2	4	4.5	8	9.0	3	3.4
Buena	9	10.1	17	19.1	21	23.6	31	34.8	23	25.8
Muy buena	79	88.8	70	78.7	60	60.7	66	67.4	63	70.8

n=89

Tabla II. *Percepción de la calidad de cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado por servicio. n=89*

Servicio	Muy buena (88 a 116)		Buena (59 a 87)	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Cirugía	56	87.5	8	12.5
Ginecología	22	88.0	3	12.0

Tabla III. *Percepción general de la calidad del cuidado de enfermería por género.*
n=89

Género	Muy buena (88 a 116)		Buena (59 a 87)	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Femenino	51	87.9	7	12.1
Masculino	27	87.1	4	12.9

Discusión

En la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados por dimensiones, el resultado más alto fue la dimensión arte del cuidado con 88.8%, estos resultados coincide con la investigación de Rojas M. y colaboradores del 2012 siendo la categoría relación de confianza la mejor evaluada con un 75% categoría que maneja preguntas similares a las de arte del cuidado.¹⁴

En este estudio la dimensión menor percibida fue disponibilidad del cuidado (60.7%), similar a lo reportado por Rojas M. y colaboradores en el año 2012 que indican que la categoría más baja fue accesibilidad (25.13%), que integra preguntas sobre acercarse al paciente, ofrecerse a hacer pequeñas cosas por él, responder a su llamado. Contrario a los resultados obtenidos por Espinoza M. y colaboradores en el 2010 donde la categoría más alta fue disponibilidad con un 52.3%^{13,14}.

En la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado por género se obtuvo un resultado de muy buena percepción. El género femenino con 87.9%, y el masculino con 87.1%. Difiriendo con la investigación de Espinoza M. y colaboradores en el año 2010 en el cual encontró que existe una muy baja percepción de la calidad del cuidado con un 39.7%, y coincide con García G. y colaboradores en el año 2012 que reportaron 91% de trato digno en ambos géneros^{13,15}.

Conclusión

En los pacientes encuestados predomino el género femenino, el rango de edad sobresaliente fue el de 18 a 27 años, más de la tercera parte de la población encuestada cuenta con estudios de nivel secundaria. Por dimensiones la más sobresaliente fue arte del cuidado con un 88.8% donde los pacientes percibieron un buen trato del personal de enfermería, la dimensión disponibilidad del cuidado reporto 60.7% siendo esta la menor percibida.

En la percepción de la calidad de cuidado en enfermería en el paciente hospitalizado por servicio, se obtuvo una percepción muy similar teniendo una evaluación de muy buena con 88.8%. Resultados parecidos en la percepción de la calidad de cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado por genero quienes evidenciaron una muy buena percepción con 87.9%. Con lo cual se concluye que esta población encuestada en este hospital en general tiene muy buena percepción de la calidad del cuidado de enfermería.

Bibliografía

1. Hospital General de México [www.hgm.salud.gob.mx]. Estado de México: Enf. Gral. Gladis silva Sánchez; 2004 [actualizada 9 de agosto 2004; consultado 2 de octubre 2014]. Disponible en: www.hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermeria/arti_17.pdf
2. Ariza OC, Daza R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado [libro electrónico]. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana; 2008 [consultado: 3 de octubre de 2014]. Disponible en: http://books.google.com.mx/books?id=L0T4LiRFUQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
3. Álvarez R. Alma Elizabeth, Olivares R. Clara, Cadena E. Julio César, et al: Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Enfermería Neurológica [revista on-line] 2012 [consultado 4 octubre 2012]; 11 (2): [68-72] Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>
4. Ortega C. Percepción de la calidad de cuidado de enfermería según la opinión del el paciente y la enfermera.[tesis]Nuevo León: Facultad de enfermería; Universidad Autónoma de nuevo león.2004
5. Moreno R. Ana: La calidad de la acción de enfermería. Enfermería Global [revista on-line] 2005 [consultado 5 octubre 2014]; 4(1). Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/522/536>
6. Espinoza M. Leonor, Huerta B. Karim, Pantoja Q. Junior, et al: El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huachu. Ciencia y Desarrollo [revista on-line] 2011 [consultado 6 octubre 2014]; 13. Disponible en: http://www.uap.edu.pe/investigaciones/Esp/Revista_13_Esp_05.pdf
7. Rojas M. Wladimir, Barajas L. Mayra Alejandra. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. Ciencia y cuidado [revista on-line] 212 [consultado 21 marzo 215]; 9 (1): [pag. 13-23]. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3986732>
8. García G. Citlali, Cortés E. Irma: Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del estado de México. CONAMED [Revista line] 2012 [consultado 7 octubre 2014] 17(1): [18-23]. Disponible en: http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=95095&id_seccion=699&id_ejemplar=9295&id_revista=41
9. Puebla V. Dulce, Ramírez G. Alejandro, Ramos P. Paula, et al: percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería. [Revista en línea] 2009 [consultado 7 octubre 2014]; 17 (3): [97-102]. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php?option=com_multicategories&view=article&id=111:percepcion-del-paciente-de-la-atencion-otorgada-por-el-personal-de-enfermeria.
10. Ortega C. Percepción de la calidad de cuidado de enfermería según la opinión del el paciente y la enfermera.[tesis]Nuevo León: Facultad de enfermería; Universidad Autónoma de nuevo león.2004
11. Hernández SR, Fernández CC, Baptista LP, Metodología de la investigación. 6ª. Ed. México: Mac Graw Hill Interamericana; 2014.