



PARANINFO DIGITAL

MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

ISSN: 1988-3439 - AÑO XI – N. 27 – 2017

Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n27/166.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 "NARRATIVAS, FUENTE DE EVIDENCIAS CUALITATIVAS" **CUALISALUD 2017 XII Reunión Internacional de Investigación Cualitativa en Salud**, reunión digital celebrada del 16 al 17 de noviembre de 2017, organizada por Fundación Index. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

Título	Satisfacción del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados en segundo nivel de atención
Autores	Anabel González-González, Gloria Nelly Gracia-Castillo, Luz Elena Cano-Fajardo, San Juana López-Guevara, Ma. Antonia Hernández-Saldívar, Lucía Guadalupe Cruz-Barrera
Centro/institución	Unidad Académica Multidisciplinaria Matamoros-UAT, Universidad Autónoma de Tamaulipas
Ciudad/país	Matamoros, Tamaulipas, México
Dirección e-mail	mhernand@uat.edu.mx

TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

Introducción

Otorgar servicios de alta calidad es una preocupación de la mayoría de los Gobiernos del mundo. "El informe sobre salud en el mundo 2000" menciona que este concepto, tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción del usuario, de las expectativas de la población con respecto al trato que debería recibir, haciendo referencia al respecto de los derechos humanos, la dignidad del paciente y el respeto de su idiosincrasia¹. En estudios realizados en América Latina en relación a satisfacción de los pacientes, amabilidad y modo de hacer su trabajo, las enfermeras consiguieron el porcentaje más alto, calificando como satisfacción positiva entre 84% y 85.3%².

El Sistema Mexicano de Salud, inició el proceso de reforma con la intención explícita de transformar las instituciones de salud para su mejoramiento y estableció como propósito principal: equidad, calidad y eficiencia. También enfrenta un serio problema tanto en el componente técnico de atención como en calidad de los servicios³.

En nuestro país, de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) uno de los objetivos centrales de la política pública en salud es brindar servicios de salud eficientes, con calidad y seguridad para el paciente y derivado de ello, el PND establece la necesidad de desarrollar una estrategia dirigida a implantar un sistema integral y sectorial de calidad de la atención. La calidad percibida es la valoración que realizan los

usuarios y sus familias respecto al trato, tiempo de espera, información, confidencialidad y confort; atendiendo a sus expectativas⁴.

En México estudios realizados demuestran que al paciente le molesta cuando el profesional de enfermería le habla como si fuera niño y el profesional debería ser más atento de lo que es⁵. Por otra parte en un estudio realizado en el mismo país se encuentran resultados de mediana satisfacción en pacientes hospitalizados⁶.

Un indicador de calidad es la satisfacción del paciente hospitalizado con ello se puede evaluar un modelo de comunicación con la probabilidad de que los pacientes cumplan con las indicaciones y recomendaciones planteados por los profesionales de enfermería. Por lo anterior, el propósito de este estudio fue conocer la satisfacción del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados en el área de Medicina Interna y Cirugía en un segundo nivel de atención.

Metodología

Estudio descriptivo, transversal⁷, población conformada por 970 pacientes hospitalizados del Hospital General de H. Matamoros, Tamaulipas, México. Muestreo no probabilístico por conveniencia, la muestra fue de 270 pacientes, criterios de inclusión: paciente hospitalizado en cirugía y medicina interna, con ≥ 72 horas de internamiento, mayor de edad y consientes. Se aplicó Cédula de Datos Sociodemográficos y el instrumento "Care Q" (Caring Asesment Instrument) adaptado al español⁸. Con validez interna (0.88 a 0.97), contiene 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario mediante escala análoga de 5 puntos determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6 escalas de subcomportamiento: accesible, explica y facilita, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. La información se procesó en paquete Statistical Package for Social Science versión 20.0. Utilizando estadística descriptiva y de acuerdo a los aspectos éticos se apegó a lo dispuesto en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la salud⁹.

Resultados

Las características fueron las siguientes: predominó sexo femenino (53.3%), estado civil casado (64.8%), secundaria completa (63%), días de estancia de 3 a 5 (48.9%), ocupación empleado (50.4%). La confiabilidad del instrumento Care Q" (Caring Asesment Instrument) adaptado al español presento $\alpha=0.92$.

En la dimensión accesibilidad los pacientes respondieron que "a veces" el profesional de enfermería le proporciona los medicamentos para aliviar el dolor (83.7%), lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud (94.3%), le responde a su llamado (90.4%), pide que lo llame si se siente mal (82.2%).

Dimensión explica y facilita: los pacientes manifestaron en su totalidad "a veces" el profesional de enfermería le sugiere preguntas que pueda formular al médico (81.1%), le enseña cómo cuidarse (78.9%), es honesta en cuanto a su condición médica (75.9%) y le da información clara y precisa de su enfermedad (74.1%).

En la Dimensión conforta: la mayoría de los pacientes respondieron "a veces" el profesional de enfermería se esfuerza para que pueda descansar cómodamente (87%), lo motiva a identificar los elementos positivos para su tratamiento (85.2%) es amable (84.4%), lo escucha con atención (79.3%) y le habla amablemente (78.5%).

La Dimensión se anticipa: los pacientes indicaron que el profesional de enfermería “a veces” presta atención en horas de la noche (83%), acuerda con usted un nuevo plan de trabajo (78.5%) y le presta mayor atención en una experiencia difícil (75.9%).

Dimensión mantiene relación de confianza: se encontró el comportamiento más significativo “a veces” el profesional de enfermería lo pone en primer lugar (86.7%), es amistosa y agradable (83.3%), lo toma en cuenta en la planificación y cuidado (81.1%) y lo anima a formular preguntas a su médico (81.1%).

Dimensión monitorea y hace seguimiento: los pacientes manifestaron su satisfacción en la opción "con frecuencia" en los cuestionamientos realiza los procedimientos con seguridad (69.7%), le proporciona buen cuidado físico (51.3%) y se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted (50.9%) y el cuestionamiento es calmada obtuvo (80.4%) la categoría "a veces".

Discusión

En la dimensión accesibilidad: hace alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda de forma oportuna y dedicándole tiempo, los pacientes respondieron en la mayoría de las preguntas “a veces” muy similar a reportado en un estudio¹⁰ en donde es poco importante para el profesional de enfermería la atención en esta dimensión del cuidado, contrario a lo reportado en Colombia^{11,12} donde en esta dimensión presentaron mayor calificación colocándolo en un nivel alto de satisfacción, el hecho de administrar tratamientos y medicinas oportunamente. En la pregunta proporciona medicamento y realiza tratamiento a tiempo, se obtuvo en esta interrogante una mayor satisfacción de los usuarios (con frecuencia) lo cual concuerda con Ramírez, donde los pacientes le dieron mayor calificación al ser accesible¹¹.

Para la dimensión explica y facilita los resultados muestran que la totalidad de las respuestas fue “a veces” colocándola en un nivel bajo contrariamente a lo encontrado en Colombia y México^{5,11}.

En la dimensión conforta de manera general se presentó poca satisfacción con el cuidado que le proporciona el profesional de enfermería similar a Rojas donde reporta una baja calificación^{5,10}, contrario a lo reportado por otros autores donde esta dimensión fue de mediana importancia^{11,12,13}.

La dimensión se anticipa no es diferente el resultado que fue “a veces” lo cual coincide con¹⁰ en donde los comportamientos están entre mediana y baja importancia.

En la dimensión mantiene relación de confianza la totalidad de las respuestas fue “a veces” con bajo nivel de importancia resultados similares encontrados por otros estudios^{10,11} difiere a lo reportado en otro estudio donde esta dimensión obtuvo mediana importancia¹².

En la dimensión monitorea y hace seguimiento referente al cuestionamiento realiza los procedimientos con seguridad más del 50% respondió "con frecuencia" resultado similar a Contreras⁵.

Conclusiones

Los comportamientos más importantes para los pacientes en las dimensiones del cuidado demuestran que la enfermera amerita brindar un cuidado más humanizado, tener contacto más estrecho y proporcionar calidez al ser humano, tener un acercamiento con el usuario, brindar orientación sobre su padecimiento y favorecer el bienestar, prevenir complicaciones, tratando al usuario en forma holística como un ser

único e irrepetible. Las dimensiones de baja puntuación son la de explica y facilita y conforta.

Conocer la percepción de los usuarios es importante para reforzar y conocer las áreas de oportunidad de crecimiento en la calidad del cuidado, así como también permite conocer las debilidades en el cuidado enfermero.

Bibliografía

1. Organización mundial de la salud. 53 Asamblea Mundial de Salud Informe sobre la salud del mundo 2000 A/53-4. [Internet] 2013 [citado el 16 Septiembre 2013]. Disponible en: www.who.int/mediacentre/events/2013/wha66/es/
2. Rivera AL, Triana A. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la clínica del country. Rev. Av. Enferm. 2007; 25:56-68.
3. Programa Nacional de Salud. Acciones hoy, para el México del futuro. [Internet] 2001-2006 [citado el 19 Septiembre 2013]. Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/pns2001-2006>
4. Plan Nacional de Desarrollo. Garantizar el acceso efectivo a servicios de salud de calidad. [Internet] 2013-2018 [citado el 19 Septiembre 2013]. Disponible en: <http://pnd.gob.mx>.
5. Contreras NR, Coronado MM, López VN, Aguilar HR, Feliz AA, Vega AC. Satisfacción con el cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado, Revista Universitaria ENEO-UNAM; 2008; 5(1): 14-20
6. García HM. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de atención de enfermería en el hospital general Cunduacan Tabasco. Horizonte Sanitario calidad y gestión en servicios de salud; 2008;7(3):
7. Hernández PL, Domínguez CJ, Duran-Badillo T, Pacheco LA. Diseño de investigación. En Guevara MC, Cárdenas VM, Hernández PL, editores. Protocolos de investigación en Enfermería. México, El Manual Moderno; 2017. p.75-85
8. Sepúlveda CG, Rojas C, Cárdenas JO, Guevara RO, Castro HA. Estudio piloto de validación del cuestionario "Care Q" en versión al español en población Colombiana. [Internet] 2009 [citado el 19 Septiembre 2013]. Disponible en: http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf
9. Secretaría de Salud. Reglamento de la ley general de salud en materia de investigación para la salud. 1987. México, Porrúa.
10. Rojas MW, Barajas LM. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias Revista ciencia y cuidado; 2013; 1:13-23.
11. Ramírez PC, Parra VM. Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de los cuidados intensivos, Avances en Enfermería; 2011; 29.
12. Bautista RL. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paulo Santander, Universidad de la Sabana Aquichan Culcuta Colombia; 2008; 8:1
13. Balseiro AL, Martínez AP, Angeles OR, Cortes GA, De la Rosa GM, Flores BA, et.al. Calidad de la atención de Enfermería a los pacientes de un hospital regional del ISSSTE, en México D.F.: Un estudio basado en el grado de satisfacción de los usuarios.. Revista Enfermería Universitaria. 2007;4(1): 9-13.