



PARANINFO DIGITAL

MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

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

Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n27/220.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 **Percepción de Satisfacción de Usuarios Hospitalizados sobre los Cuidados de Enfermería**

Autores Elizabeth *Hernández Ocampos*, Hermelinda *Ávila Alpírez*, Gustavo *Gutiérrez Sánchez*, Ma. de la Luz *Martínez Aguilar*, Juana María *Ruiz Cerino*, Jesús Alejandro *Guerra Ordóñez*

Centro/institución Unidad Académica Multidisciplinaria Matamoros, Universidad Autónoma de Tamaulipas

Ciudad/país Matamoros, Tamaulipas, México

Dirección e-mail havila@docente.uat.edu.mx

TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

Introducción

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, la experiencia de los pacientes está relacionada de forma significativa con la satisfacción, con el sistema de atención de salud, y con otros factores como las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención y la cobertura de inmunización¹. La satisfacción del usuario, en cuanto a necesidades y expectativas, ha sido una forma de evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud^{2,3} y conocer cómo los sistemas de salud pueden responder mejor a las necesidades y preferencias individuales⁴. El usuario ha pasado de ser un sujeto pasivo a un sujeto más activo, con capacidades para valorar la calidad de la prestación del servicio de salud⁵.

Hablar de satisfacción resulta difícil, por tratarse de un concepto subjetivo y emocional, la satisfacción está relacionada directamente con la eficiencia y la calidad de los cuidados. Los profesionales de enfermería, ponen en manifiesto que la satisfacción del usuario es la principal dificultad que enfrentan los administradores del cuidado de la salud, al ser estimada como un factor causal en la calidad de la atención^{3,5}.

La calidad en la atención de enfermería, es un concepto que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, con el fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad, se consideran como componentes del cuidado: la tangibilidad, la fiabilidad, la rapidez, la competencia, la cortesía, la credibilidad, la seguridad, la accesibilidad, la oportunidad, la

comunicación y el conocimiento de la situación del paciente^{1,4}. Esto hace evidente la importancia que tiene para enfermería el hecho de que los usuarios perciban como buenas las intervenciones de cuidado que brindan.

La razón de ser y del quehacer de enfermería es el cuidado directo, continuo y permanente de personas en situación de enfermedad. Mismo que se basa en condiciones como la presencia, permanencia, continuidad y la contingencia⁶. Por tanto, brindar calidad para enfermería es un proceso cuyo objetivo va encaminado a alcanzar un alto nivel de excelencia y satisfacción en el cuidado, he ahí la importancia de conocer el sentir del usuario, por ello el objetivo de este estudio fue determinar la percepción de satisfacción de usuarios hospitalizados sobre cuidados de enfermería en el Hospital General de Matamoros Dr. Alfredo Pumarejo Lafaurie.

Metodología

El diseño fue descriptivo y transversal, la muestra estuvo conformada por 90 pacientes con más de 24 horas hospitalizados en los servicios de medicina interna, ginecología y cirugía, del Hospital General de Matamoros Dr. Alfredo Pumarejo, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Esta investigación fue aprobada por los comités de Investigación y Ética de la Unidad Académica Multidisciplinaria Matamoros – UAT y una vez que las autoridades institucionales del Hospital General permitieron el acceso a las instalaciones por medio de un oficio, se procedió al levantamiento de los datos.

Se le brindó un consentimiento informado con detalles de la investigación a los participante, así como aclaración de dudas y posteriormente se procedió a la aplicación de una cédula de datos sociodemográficos y el instrumento llamado cuestionario SERVQUAL⁷, que consta de 22 ítems con cuatro dimensiones: 1) tangibles, ítems 1-4; 2) fiabilidad, ítems 5-10; 3) capacidad de respuesta, ítems 11-16 y 4) seguridad ítems 17-22. Los datos obtenidos se procesaron con el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 21.0, y se utilizó estadística descriptiva.

Resultados

Se observó que predominó el sexo femenino con el (61.1%), el (27.8%) comprendió edades entre 21 y 30 años, de acuerdo al servicio de hospitalización al que pertenecían los resultados fueron equitativos, (33.3%) para cada uno de los tres servicios. Respecto a las dimensiones de satisfacción, en cuanto a la dimensión tangibles, el ítem con mayor porcentaje de satisfacción fue al cuestionar acerca de si el personal de enfermería cuenta con equipo actualizado (51.1%), sin embargo respecto a si los empleados lucen bien vestidos y aseados solo un (37.8%) están satisfechos.

Respecto a la dimensión fiabilidad los usuarios estuvieron satisfechos en un (57.8 %) de que la enfermera/o es solidaria/o y comfortable cuando los pacientes tienen problemas, sin embargo solamente un (38.9 %) está satisfecho en lo que se refiere a si la enfermera/o (o) dice a los pacientes cuándo serán llevados a cabo los servicios.

En cuanto a la capacidad de respuesta, estuvieron satisfechos en un (54.4%) con la rapidez del servicio por parte de los empleados de enfermería, sin embargo sólo un (38.9 %) respondieron estar satisfechos con que la enfermera/o siempre están dispuestos ayudar a los pacientes. Y por último, respecto a la dimensión seguridad los usuarios mencionaron que estuvieron satisfechos en un (53.3 %) con que el personal de enfermería no brinda atención personal, el (48.9 %) mencionó que los empleados de enfermería conocen sus necesidades.

Discusión

En los resultados obtenidos se pudo observar que en la mayoría de los casos la mitad de los participantes estuvieron satisfechos con los cuidados de enfermería, esto fue opuesto a los resultados obtenidos por otro estudio donde encontraron que el mayor porcentaje de la población estuvo totalmente satisfecho, mientras que el menor porcentaje refirió estarlo parcialmente satisfecho⁸. Sin embargo fue similar con lo reportado por otro estudio, en donde se encontró que cerca de la mitad de los participantes reportaron mayor porcentaje de satisfacción, es decir, el usuario presenta satisfacción con el cuidado brindado⁹.

De la misma forma otros estudios encontraron satisfechos en un mayor porcentaje con la atención de enfermería a los usuarios^{10,11}; contrariamente a los resultados obtenidos por otro estudio donde el nivel de satisfacción general de los pacientes respecto a los cuidados de enfermería fue menor¹², y de manera similar en un estudio se presentó en menor porcentaje una percepción medianamente favorable con relación al cuidado realizado por enfermería¹³.

Conclusiones

Al considerar que en éste estudio cerca de la mitad en relación al puntaje global obtenido por los usuarios señaló la opción “satisfecho”, se puede concluir que los usuarios hospitalizados en el Hospital General de Matamoros Dr. Alfredo Pumarejo Lafaurie se encontraron satisfechos en menor porcentaje con el cuidado brindado por el personal de enfermería, ya que la opción extremadamente satisfecho fue seleccionada por la minoría. Hoy en día la satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería es un tema de importancia, dado que permite detectar oportunidades de mejora, como en la comunicación enfermera-paciente, en la seguridad y sobre todo en la actitud y aptitud del profesional de enfermería. El cuidado del personal de enfermería debe garantizar la satisfacción de los usuarios en todo momento y en todo servicio.

Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. Enfermería. 2012. [Internet]. [Consultado 14 Oct 2014]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/care/fs312/es/>
2. Gabriel CS, Melo MR, Rossi FL, Bernardes A, Miguelaci T, Silva ML. Use of performance indicators in the nursing service of a public hospital. *Rev Latino-Am Enfermagem*. 2011; 19(5):1247-1254.
3. Joolae S, Hajibabae F, Jafar JE, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *Hayat*. 2011; 17(1):35-44.
4. Suhonen R, Papastavrou E, Efstathiou G, Tsangari H, Jarosova D, Leino-Kilpi H. Patient satisfaction as an outcome of individualised nursing care. *Scand J Caring Sci*. 2012; 26(2):372-380.
5. Milutinović D, Simin D, Brkić N, Brkić S. The patient satisfaction with nursing care quality: the psychometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. *Scand J Caring Sci*. 2012; 26(3):595-606.
6. Cometto MC, Gómez PF, Marcon DGT, Zárate GRA, De bortoli CSH, Falconí MC. Enfermería y seguridad de los pacientes: notas conceptuales. 2011. [Internet]. [Consultado 14 Oct 2014]. Disponible en: <http://www.paho.org/blogs/paltex/wp-content/uploads/2013/06/contenido.pdf?ua=1>

7. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Alternative scales for measuring Service Quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *J Retailing*. 1994; 70(3):201-230.
8. Álvarez DAE, Olivares RC, Cadena EJC, Olvera ASS. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Enf. Neurol Mex*. 2012; 11(2):68-72.
9. Blázquez MMSL, Quezada DAA. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Rev Med UV*. 2014; 14(1):14-19.
10. Nunes EMGT, Gaspar MFM. Liderazgo en enfermería y satisfacción del paciente en contexto de hospital. *Rev. Guacha Enferm*. 2016; 37(2): e55726.
11. Barragán BJA, Moreno MCM. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enferm glob*. 2013; 12(29):217-230.
12. Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2016; 24(2):123-8
13. Silva-Fhon J, Ramón-Córdova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodríguez R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enferme Universitaria*. 2015; 12(2):80-87.