

Percepción del cuidado por los usuarios en una institución de salud de alta especialidad

Hugo Enrique Ramírez Marban, Edith Ruth Arizmendi Jaime, Abigail Fernández Sánchez, Clara Irene Hernández Márquez, Marcela Ortega Jiménez

Facultad de Enfermería, Universidad Autónoma del Estado de Morelos (Cuernavaca, Morelos, México)

Correspondencia: abifer2002@yahoo.com (Abigail Fernández Sánchez)

Introducción

En México, la mejora de la calidad se ha dado desde finales de los años 50, los primeros esfuerzos se observaron en hospitales públicos. Hasta los años 90 se hace un verdadero movimiento de calidad y en el año 2001 se evalúa la calidad de la atención en las instituciones de salud¹. La calidad de la asistencia sanitaria se define como: segura, adecuada, efectiva, eficiente, sigue los principios de justicia y está centrada en el enfermo². Con el enfoque de la teoría de Watson que atribuye el cuidado humanizado en la atención de las necesidades de la persona.³ ¿Cómo perciben el trato digno por enfermería los usuarios de una institución de salud? De esta manera con la información obtenida fortalecer de forma estratégica las decisiones que aporten significativamente un cuidado humanizado otorgado por enfermería. El objetivo es analizar la percepción del paciente hospitalizado sobre el trato que reciben por el personal de enfermería.

Metodología

Se llevó a cabo un estudio transversal, descriptivo, participaron 253 pacientes, durante el período de febrero-marzo de 2018. Los criterios de inclusión personas adultas, con más de 72 horas de hospitalización, que acepten participar y estén condiciones para contestar la entrevista, se excluyen pacientes graves y no acepten contestar la entrevista, los servicios de Medicina interna, Cirugía general, traumatología y Gineco-obstetricia, en el hospital de 3er nivel de atención en Zapata, Morelos, México,

Instrumento. Formato de Trato Digno por Enfermería F1-TDE/02 diseñado por el personal del Sector Salud en México en la Cruzada nacional de la calidad de los servicios de salud. Consta de 11 ítems, con reactivos dicotómicos y su calificación es: sí se cumple, no se cumple, por el personal de enfermería la atención con trato digno.

Procedimiento. Previa solicitud a la institución para aplicar el instrumento. Se aborda al paciente en su habitación que estuviera en condiciones para contestar la entrevista, solicitando su participación voluntaria con preguntas en respecto de la

atención que ha recibido por parte del personal de enfermería, se hace mención que su información es anónima.

Análisis estadístico. Se utilizó el programa Excel para el análisis, obteniendo medidas de tendencia central y porcentajes.

Resultados

La muestra fue constituida por 254 pacientes. El rango de edad 27 a 96 años, promedio 54.8 años. Participaron Mujeres 61% y hombres 39%. Los servicios de hospitalización de: Medicina Interna (44 camas con ocupación del 100%), Cirugía General (44 camas con ocupación del 92%), y Gineco-obstetricia (36 camas con ocupación del 83%).

Se encontró las siguientes opiniones-percepción de los pacientes ante la atención del trato digno otorgado por enfermería:

El saludo es de forma amable. Los pacientes mencionan que el personal de enfermería los saluda con amabilidad: Medicina interna el 89%, Cirugía general 99% Gineco Obstetricia 87%.

Presentación de enfermería con el paciente. En Medicina interna el 92%, la enfermera se presentó con el paciente que tenía a su cargo. En Cirugía general 93% la enfermera se presentó con los pacientes, en Gineco Obstetricia el 87% de las enfermeras se presentaron con las pacientes que tenían a su cargo.

El personal de enfermería se dirige a usted por su nombre. La enfermera les llama por su nombre a los pacientes: Medicina interna 90%, Cirugía general 93% y las pacientes Gineco Obstetricia el 96%.

Explica el personal de enfermería sobre los cuidados o actividades que le va a realizar. En Medicina interna 87% les explica los cuidados y/o procedimientos a realizar. Cirugía general mencionan el 88% y Gineco Obstetricia mencionan solo el 84% la enfermera le explica los cuidados o actividades a realizar.

Interés por la enfermera que la estancia del paciente sea confortable. Los pacientes de Medicina interna mencionan el 94% el personal de enfermería se interesa que en su estancia tengan confort, Cirugía General el 96% y en Gineco Obstetri-

cia 83%, opina que la enfermera se interesa porque su estancia sea confortable.

La enfermera (o) procura las condiciones necesarias que guardan su intimidad y/o pudor. Los pacientes del servicio de Medicina interna el 94%, en Cirugía general el 82% y Gineco Obstetricia mencionan el 96%, el personal de enfermería se interesa en guardar su intimidad.

El personal de enfermería hace sentir al paciente de manera segura. Los pacientes de Medicina interna 97%. Cirugía general el 96% y Gineco Obstetricia 93% el personal de enfermería lo hace sentir seguro al momento de atenderlo.

El trato de enfermería es con respeto. Los pacientes que son atendidos en el servicio de Medicina interna 96% la enfermera lo trata con respeto, Cirugía general el 97% y Gineco Obstetricia el 96%, el personal de enfermería lo hace con trato respetuoso.

La enfermera(o) lo enseña a usted o a su familiar los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento. Los pacientes que son atendidos en el servicio de Medicina interna mencionan el 96% la enfermera orienta al paciente y familiar respecto al padecimiento de la persona. Cirugía general mencionan solo el 97% y Gineco Obstetricia mencionan solo el 96%, son orientadas respecto al cuidado.

La continuidad de los cuidados de enfermería en las 24 hrs. Los pacientes que son atendidos en el servicio de Medicina interna mencionan el 91% están atendidos todo el tiempo. Cirugía general mencionan solo el 97% y en Gineco Obstetricia mencionan el 73% están atendidos todo el tiempo.

Por último la Satisfacción con el trato que brinda el profesional de enfermería. En Medicina interna mencionan el 89% se sienten atendidos todo el tiempo.

Cirugía general el 93% y en Gineco Obstetricia el 78% se sienten satisfecho con el trato que le brinda su enfermera.

Discusión

La evaluación del cuidado es un indicador de calidad para la práctica de enfermería, la evaluación es necesaria y así también difundir los resultados con la intención de motivar al personal de enfermería en la participación de la evaluación y conocimiento de la percepción de los cuidados que ella misma otorga para mejorar los procesos de calidad y calidez.⁴

Los hallazgos obtenidos de percibir un trato digno y estar satisfechos con la atención otorgada por el personal de enfermería es deficiente en el servicio de Gineco-obstetricia 87% cuya muestra fue del 17% y aceptable el trato en los servicios de medicina interna con 91%, muestra del 57%; cirugía general el 92% con la muestra del 26%.

En estudios de trato digno y satisfacción estudio en hospital público de Islas Baleares encontró buen trato por el personal médico y de enfermería, sin embargo insatisfechos con las instalaciones y los alimentos.⁵

Hallazgos similares se muestran en un hospital México, en relación al trato digno otorgado por el personal de enfermería.⁶ Estudio realizado en tesis de maestría en un hospital de segundo nivel la satisfacción en la atención percibida desde la mirada del familiar fue en un 88%.

Conclusiones

Además de mostrar los resultados y visualizarlo como área de oportunidad en el servicio de gineco-obstetricia, para mejorar en la gestión del cuidado de enfermería, mejorar el vínculo del profesional de enfermería en el trato humanizado con las pacientes hospitalizadas, que posiblemente su estado no sea grave, pero ellas demandan atención.

Limitantes: La cultura de la evaluación es precaria, por temor los pacientes no expresan el tipo de trato recibido por el personal de enfermería, pero ellos no se sienten satisfechos con el trato en el servicio de urgencias con un trato muy deficiente y además la incertidumbre a su diagnóstico y tratamiento. En las áreas críticas se facilita la despersonalización por el poco contacto con el paciente.

Bibliografía

1. Secretaría de Salud (2009^a) Programa de acción específico. Sistema Integral de la calidad en Salud SICALIDAD. Disponible en: http://www.Calidad.salud.gob.mx/doctos/calidad/pa_sicalidad.pdf [Acceso: 10/05/2018].
2. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Committee on Quality of Health Care in America. Washington DC: National Academies Press US; 2001. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK222274/> [Acceso: 13/06/2018].
3. Raile Alligood, Martha. Modelos y teorías en enfermería. Elsevier España. 2011 (7^a ed.) 91-102
4. Morales-Castillo FA, Hernández-Cruz, M.C. Morales-Rodríguez M.C. y Landeros- Olvera E.A. Validación y estandarización del instrumento: Evaluación de los comportamientos de cuidado otorgado en enfermeras mexicanas. Rev. Universitaria. 2016; 13 (1): 3-11
5. Sans Tous, O; Vicens Gómez José María; Bosch Fitzner, A; Llobera Cànaves, J; Gayolà Zahm, M; Seguí Galván, M; Mateu Sbert, Josep Mateu. Estudio de la satisfacción del paciente hospitalizado en los hospitales públicos de las Illes Balears. Medicina Balear 2011; 26 (3): 46-54.
6. Pérez Zúñiga, Xóchitl; Gracia Castillo Gloria, Nelly; García García, Pedro; Ávila Alpírez, Hermelinda; Hernández Saldívar, Ma. Antonia; Martínez Aguilar, María de la Luz. Satisfacción del usuario sobre trato digno recibido por Personal de Enfermería. Índex de Enfermería 2017; XI (27) 167. Disponible: <http://www.index-f.com/para/n27/167.php> [Acceso: 13/06/2018].