



Enfermería Universitaria

ISSN: 1665-7063

rev.enfermeriauniversitaria@gmail.com

Universidad Nacional Autónoma de

México

México

Balseiro Almario, Lasty; Martínez Aguilera, Perla; Otero, Rosa Angeles; Cortes Galicia, Angela; de la Rosa García, Minerva; Flores Badillo, Alicia; Flores Badillo, Ma. del Pilar Patricia

La 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
Enfermería Universitaria, vol. 4, núm. 1, enero-abril, 2007, pp. 9-13

Universidad Nacional Autónoma de México
Distrito Federal, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741821002>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

La 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

Mtra. Lasty Balseiro Almario, *Mtra. Perla Martínez Aguilera, **Enf. Rosa Angeles Otero, ***Enf. Angela Cortes Galicia, ***Enf. Minerva de la Rosa García, ***Enf. Alicia Flores Badillo y ***Enf. Ma. del Pilar Patricia Flores Badillo.

*Profesor de Carrera Titular "B", de la ENEO, UNAM

**Profesor de Carrera "G" de la Facultad de Enfermería de Nuevo Laredo de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

***Enfermeras egresadas de la Escuela de Enfermería del ISSSTE.

Resumen

El objeto de esta investigación es conocer cual es la calidad de la atención que proporciona Enfermería en el Hospital Regional 1º de Octubre del ISSSTE, en México, D.F con base en el grado de satisfacción de los usuarios. La variable medida fue la calidad de la atención. El tipo de investigación fue descriptivo, diagnóstico, analítico, transversal y observacional. La población estuvo constituida por 445 pacientes del Hospital Regional 1º de Octubre del ISSSTE, internados en los cuatro servicios básicos como son: Cirugía, Pediatría, Gineco - Obstetricia y Medicina Interna. La muestra total es de 198 pacientes. La investigación fue realizada en el año 1999. Se midió la variable Calidad de Atención de Enfermería con base en la teoría de Avedis Donabedian de clasificar las modalidades de: estructuras, proceso y resultados. De cada modalidad se establecieron indicadores. Se comprobó la hipótesis de trabajo que califica de alta calidad, la atención que Enfermería proporciona a los pacientes. Se disprueba la hipótesis nula al considerar que los usuarios se sienten satisfechos con la atención que Enfermería les proporciona y la calidad de atención que reciben.

PALABRAS CLAVE: Calidad de la atención, Enfermería y satisfacción de los usuarios.

Abstract

This research aims to know what the attention quality delivered by Nursing in the Regional ISSSTE Hospital 1º. de Octubre in Mexico City is, based on the users satisfaction level. The measured variable was attention quality. The research type was descriptive, diagnostic, analytical, transversal, and observational. Population consisted of 445 patients from the Regional ISSSTE Hospital 1º. de Octubre, who were interned in the four basic services: Surgery, Pediatrics, Gyneco-Obstetrics, and Internal Medicine. The total sample had 198 patients. The research was carried out during 1999. Nursing attention quality variable was measured based on the Avedis Donabedian's theory, which classifies the structures, process, and result modalities. Indicators were set for each modality. The work hypothesis that qualifies the high quality of attention delivered by nursing to the patients was checked. The null hypothesis was proven off when considering that users feel satisfied with the attention nursing is providing then and with the attention quality they are receiving.

KEY WORDS: Attention quality, Nursing and users' satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el año de 1999, en el Hospital Regional 1º de Octubre del ISSSTE en México, D.F., con el fin de conocer cual es la calidad de la atención de Enfermería a los pacientes adultos hospitalizados con base en el grado de satisfacción de los usuarios.

Objetivos: El objetivo general de este trabajo fue analizar la calidad de la atención de Enfermería a los pacientes en el Hospital Regional 1º de Octubre del ISSSTE, en México, D.F. Como objetivos específicos están los siguientes: Identificar las principales quejas que externan los pacientes, en torno a la calidad de la atención proporcionada por el personal de Enfermería, y proponer las diversas opciones de solución que permitan mejorar la calidad de la atención que se brinda a los pacientes.

Justificación: Esta investigación se justifica porque no existen datos sobre la calidad de la atención que el personal de Enfermería proporciona a los usuarios en este Hospital. Así mismo, permitirá conocer las características individuales de la calidad de atención con que cuentan los pacientes, con base en las modalidades de: Estructura, Proceso y Resultados. La investigación reporta grandes beneficios a los pacientes quienes con base en su grado de satisfacción, calificarán la calidad de atención de Enfermería.

Marco Teórico: Para Avedis Donabedian, la calidad de la atención a la salud o cualquier otra actividad, es necesario especificar desde un principio, los objetivos a seguir y los medios legítimos más deseables para alcanzar dichos objetivos. En el caso de la salud serán: mantener, restaurar y promover la salud. Más precisamente alcanzar el grado de conservación, restauración y promoción de la salud que las ciencias de la salud permitan.¹ Los medios son un conjunto de intervenciones algunas, técnicas, otras psicológicas y otras más sociales. Por su parte Edward Deming, ha definido a la calidad como el "Hacer las cosas bien, asegurándose en la estadística que estén bien".² Las aportaciones de Deming permiten conocer un programa sobre "calidad", sus 14 puntos pueden resolver problemas comunes en empresas e instituciones en donde la calidad es imprescindible. En el caso de Philips Crosby considera que el sistema de creación de la calidad es la prevención de errores en lugar de la evaluación y que el remedio para la calidad es educación, decisión e implementación. Así, el estándar de "O Defectos" de Crosby y sus 14 pasos para el mejoramiento de la calidad, se combinan con las aportaciones de Deming en que la administración juega un

papel importante para la mejoría de la calidad. Para Joseph Jurán los principales aspectos de la calidad son: Técnicos y humanos, con educación masiva, programas anuales de mejora y liderazgo de la dirección.³ Por lo anterior, la Enfermería debe tener una educación y perspectiva de mejora para asegurarse de una buena calidad. Es factible realizar programas y que se lleven a cabo para conocer un diagnóstico de los problemas que se presentan y establecer controles para mantener buenos beneficios logrando también los objetivos. Por ello el personal de Enfermería participa y colabora en equipo en el área de la salud para obtener buenos resultados en cuanto a la atención proporcionada a los pacientes y al mismo tiempo satisfacer sus necesidades con toda la calidad y atención que ellos merecen. Para Marie Divincenti, el programa de garantías de calidad en Enfermería, puede considerarse como un sistema de 3 componentes: estructura, proceso y resultados, que tienen como meta lograr un cuidado de buena calidad. La estructura se encuentra en la intervención de Enfermería en el hospital y su organización, el proceso se refiere a proporcionar la atención y los resultados, al bienestar del paciente a las consecuencias finales de la atención y a la evaluación profesional mediante ciertos juicios establecidos.⁴

Aspectos Éticos: Para este estudio se consideró el principio del anonimato y privacidad del reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación y el principio para la Salud Título 2, Capítulo 1, Artículo 10, Fracción V, que se refiere al consentimiento informado de los sujetos implicados en una investigación y el principio de privacidad del artículo 16 que hace referencia al anonimato de los sujetos de investigación, por lo que no se solicitó el nombre del paciente y se les respetó su libertad de decidir participar o no en la investigación.

METODOLOGÍA

La variable de estudio fue la calidad de la atención de Enfermería. Las modalidades de la variable son: estructura, proceso y resultados. La modalidad de Estructura tiene los siguientes indicadores: existencia de medicamentos, ropa, cantidad de personal, mobiliario, instalaciones, accesibilidad de los servicios, y alimentos calientes. La dimensión de Proceso se midió con los siguientes indicadores: calidez en el atención, trato amable, desarrollo de procedimientos, relación Enfermera-paciente, apoyo emocional, comodidad en el hospital, relaciones humanas positivas y eficiencia en el servicio. La dimensión de Resultados se midió con los siguientes indicadores: mejora en la atención, información del padecimiento, satisfacción de necesidades, no padeci-

mientos agregados, confianza en el personal de Enfermería, prontitud de la atención y cumplimiento de expectativas, la hipótesis de trabajo es: existe una alta calidad de atención de Enfermería, con base en la opinión de los usuarios en el Hospital Regional 1º de Octubre del ISSSTE. La hipótesis nula es: existe una baja calidad de la atención de Enfermería, con base en la opinión de los usuarios en el Hospital Regional 1º de Octubre del ISSSTE. Se empleó un diseño de tipo descriptivo, diagnóstico, analítico, transversal y observacional. La población estuvo constituida por 445 pacientes del Hospital Regional 1º de Octubre del ISSSTE en México, D.F., internados en los cuatro servicios básicos como son Cirugía, Pediatría, Gineco-Obstetricia y Medicina Interna. La muestra final es de 198 pacientes. Las técnicas e instrumentos de intervención utilizadas fueron fichas de trabajo, observación, entrevista y cuestionarios.

RESULTADOS

En cuanto a las características descriptivas de los usuarios los resultados mostraron que predominaron los mayores de 51 años de edad (51.02%), lo cual implica que son personas que pueden valorar por si solas la atención de salud que se les proporciona. En lo que respecta a la es-

colaridad se encontró que el 50% de los usuarios tienen estudios de secundaria y el 35.86% estudios de preparatoria. Predominó la religión católica con un 89%. En cuanto al sexo de los usuarios se observó que hay similitud en cuanto al número de personas de uno y otro sexo que reciben atención de salud.

Calidad de Estructura: En lo que respecta a los recursos disponibles para la atención hasta un 80.31% de los usuarios refiere que existe suficiente cantidad de medicamentos para su atención, el 51.52% piensan que la mayoría de las veces hay ropa suficiente para los cambios de los pacientes, el 59.60% de los usuarios piensan que si hay suficiente personal para atender a los pacientes. En otros resultados, el 59.59% de los usuarios piensan, que existe suficiente mobiliario y equipo para su atención. El 65.17% de los usuarios menciona que si se cuenta con las instalaciones necesarias para su atención. Con respecto a la accesibilidad de la atención por parte del hospital, hasta un 76.78% consideran que si son accesibles. Se observó además que el 49.49% de los usuarios manifestó que los alimentos que les brindan están calientes y son agradables, En términos generales, la calidad de Estructura es calificada por los usuarios como "buena a excelente".



Calidad de Proceso: En lo que respecta al trato que proporciona el personal de Enfermería a los usuarios estos manifestaron que para el 80.81% era un trato cálido y el 80.32% dicen que son amables. También manifestaron que el personal de Enfermería desarrolla de manera excelente sus procedimientos porque saben hacer su trabajo. Así mismo, manifestaron en un 85.37% que la relación Enfermera-paciente que se da en el hospital va desde "excelente a buena". Existe mucha comunicación y confianza. En lo que respecta al apoyo emocional brindado por el personal de Enfermería para los usuarios, se encontró que hasta un 77.82% manifiesta haber recibido apoyo emocional. Además se pudo observar que el 56.05% de los usuarios se sienten cómodo. De igual forma, para el 77.28% de los usuarios el personal de Enfermería es eficiente en todas las actividades que desarrollan.

Calidad de Resultados: Al considerar si la atención brindada ha mejorado en sus días de estancia hospitalaria, el 72.73% de los usuarios piensan que si mejoró, sobre todo por parte del personal de Enfermería. Relativo a si piensan que se les informa como van evolucionando el 57.59% afirman que sí han mejorado. De los usuarios entrevistados hasta un 72.74% consideran estar satisfechos y agradecidos por la atención brindada por el personal de Enfermería. Por otro lado, en cuanto a la opinión de los usuarios en torno a si creen que el personal de Enfermería les proporciona iatrogenias, se observó que el 82.73% consideran que no comenten iatrogenias porque los conocimientos que poseen son suficientes y seguros.

Por lo anteriormente descrito, se concluye que de acuerdo a lo manifestado por los usuarios, la calidad de la atención prestada por el personal de Enfermería del Hospital Regional 1º de Octubre del ISSSTE es calificada como de "buena a excelente". Su afirmación la basan a que observan que las Enfermeras desarrollan bien sus procedimientos, que proporciona una atención con calidez y amabilidad, además les brinda apoyo emocional, manteniendo una buena relación Enfermera-paciente. Por ello, los pacientes confían en la atención proporcionada por Enfermería y esto hace que se sientan satisfechos. Con respecto a los objetivos específicos, en donde se solicitaba identificar las principales quejas que externan los usuarios por la atención recibida, se pudo constatar que estas son más bien de carácter estructural y que tiene que ver con la cantidad de personal de Enfermería, suficiente ropa, consumo de alimentos calientes, escasa información en la evolución del padecimiento y prontitud en la atención. Por lo tanto, el único indicador atribuible directamente al personal de Enfermería como queja, es

la prontitud en la atención, la cual pudiera ser a causa del exceso de trabajo.

DISCUSIÓN

Calidad de Estructura en el Hospital. En relación con la calidad de estructura, se puede observar que el 80.31% de los usuarios la considera positiva en cuanto a la existencia de los medicamentos para su atención, el 51.52% creen que hay suficiente ropa, en tanto el 46.97% no lo considera así, por lo que es un elemento restrictivo de la calidad de estructura en el Hospital. Los mismo sucede con el 59.60% de los usuarios en torno a que si hay suficiente personal de Enfermería para atender a los pacientes, hay otro 39.90% que dice que no hay suficiente personal de Enfermería, especialmente los fines de semana. El 59.59% de los usuarios dicen que cuentan con el mobiliario y equipo en el Hospital Regional 1º de Octubre, aunque el 38.40% también dicen que les falta mobiliario y equipo. En relación con las instalaciones del Hospital, el 65.17% manifiesta que el hospital cuenta con el equipo necesario, pero el 34.33% dicen que faltan muchas instalaciones para la atención de los pacientes. El 76.78% consideran que los servicios del hospital son accesibles para todos los pacientes en tanto el 22.21% dicen que los servicios son poco accesibles para los pacientes. En el caso de los alimentos, el 49.49% de los usuarios consideran que los alimentos que les proporcionan están calientes y son agradables, aunque el 40.92% digan que los reciben incluso fríos. Lo anterior quiere decir que desde el punto de vista de la estructura hospitalaria los puntos débiles son: la existencia de ropa, la insuficiencia de personal de Enfermería los fines de semana, la insuficiencia de mobiliario y equipo y la insuficiencia de las instalaciones.

Calidad de Proceso en el Hospital: En cuanto a la calidad de proceso, el 80.31% de los usuarios manifiestan que las Enfermeras son cálidas, el 80.32% que son amables con todos los pacientes, el 88.39% que las Enfermeras desarrollan de manera excelente sus procedimientos, el 85.36% que la relación Enfermera Paciente es excelente, el 77.82% que las Enfermeras si brindan el apoyo emocional que los pacientes necesitan, el 56.05% dicen que se sienten cómodos, aunque para el 41.83% se encuentran incómodos, el 77.28% comentan que el personal de Enfermería demuestra su eficiencia en todas las actividades que desarrolla, aunque para el 23.72% de los usuarios consideran al personal de Enfermería insuficiente. En la calidad de proceso, las cifras favorecen positivamente el trabajo de las Enfermeras en el Hospital ya que son evaluadas también de manera positiva por los pacientes. Los puntos débiles

de la calidad de proceso son la incomodidad que sienten el 41.83% de los pacientes y el 23.72% que maneja aspectos de ineficiencia en la actuación de las Enfermeras. Por lo demás, se puede calificar de "buena a Excelente" la calidad de atención que las Enfermeras proporcionan.

Calidad de Resultados en el Hospital. El 72.73% de los usuarios considera que ha mejorado con la atención que reciben, aunque para el 25.25% a veces creen que no han mejorado mucho, el 57.59% de los usuarios considera que si les informa de cómo van evolucionando, aunque para el 35.34% creen que si les informan pero que no comprenden muy bien dicha información, el 72.74% piensan que están satisfechos con la atención recibida, aunque para el 26.76% existen quejas de la atención especialmente de parte de los familiares. El 82.73% consideran que no hay iatrogenias por la atención que reciben, el 85.87% confían plenamente en la atención que se les brinda, el 51.5% creen que hay prontitud en la atención, aunque el 34.96% piensan que ocasionalmente el personal de Enfermería acude con prontitud y el 83.85% consideran que si se están cumpliendo sus expectativas de mejoría. Lo anterior significa que la calidad de resultados también es positiva y los puntos débiles que habría que cuidar están en la prontitud con que atienden las Enfermeras, y la información que se les da a los pacientes que debe ser pronta y expedita. Salvando estos 2 aspectos, la calidad de los resultados es de "buena a excelente", por lo que los usuarios están satisfechos con la atención recibida.

RECOMENDACIONES

- Valorar continuamente la calidad de la atención de Enfermería, a fin de conocer las posibles insatisfacciones que se presentan en la atención de los pacientes.
- Apoyar emocionalmente al paciente, para que su recuperación sea más rápida y segura.
- Actualizar el grupo de Enfermería con diversos cursos, para dar mayor seguridad en la atención y en la realización de actividades y funciones.
- Exhortar al personal de Enfermería a que incremente sus conocimientos profesionales mediante diplomados, cursos, talleres, con el objeto de proporcionar una mejor atención en calidad y cantidad.
- Brindar una atención profesional de calidad a los usuarios con base en sus necesidades físicas, psicológicas y espirituales.

- Solicitar a las autoridades el incremento de ropa para realizar los cambios requeridos en el cuidado de los pacientes.
- Mejorar el trabajo de Enfermería mediante el incremento de los insumos y recursos que este personal necesita para su trabajo, distribuyendo equitativamente el personal de Enfermería en los servicios.
- Solicitar a las autoridades competentes la ampliación de las instalaciones para cubrir las necesidades de los usuarios en el Hospital.
- Mejorar el mobiliario y equipo del Hospital, para que el trabajo de Enfermería se realice con base en las necesidades de atención de los pacientes.

AGRADECIMIENTOS

A las Enfermeras: Rosa Ángeles Otero, Angela Cortés Galicia, Minerva de la Rosa García, Alicia Flores Badillo y María del Pilar Patricia Flores Larios, por compartir su investigación y publicar los resultados en beneficio de los pacientes y la Enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Donabedian, Avedis. *Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica en la Revista Salud Pública de México.* México, 1990. p. 12.
- 2 Marriner, Ann. *Administración y liderazgo en Enfermería.* Ed. Interamericana. 5^a. ed. México, 1997. p. 477.
- 3 Bastida, Demetrio. *Calidad Total. Programa de capacitación para la mejora continua. Reestructuración de procesos de planeación dirigida hacia la calidad.* México, 1999. p. 30.
- 4 Divincenti, Marie. *Administración de los servicios de Enfermería.* Ed. Limusa. 2^a ed. México, 1987. p. 161.

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA

Lasty Balseiro A.: lastybals@hotmail.com
Perla Martínez Aguilera: perlamtza@hotmail.com y pmaguilera@uat.edu.mx.