

Percepción de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos

Ma. Martha Marín Laredo marthita_marin@yahoo.com.mx.

Josefina Valenzuela Gandarilla

josefina_vgandarilla@yahoo.com.mx

Ruth. E. Pérez Guerrero

peegasso@gmail.com

Moises Andrade Vargas

moizezandradee5@gmail.com

Vanessa Yunuen Piña García

vanessa_garcia_151@hotmail.com

Facultad de enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Resumen

Introducción. La calidad es uno de los principales aspectos a tomar en cuenta cuando se habla de atención en salud. La satisfacción está relacionada directamente con las expectativas que el paciente tiene y el servicio que en realidad recibe, en este caso del personal de enfermería. **Objetivo.** Evaluar la percepción de la calidad de la atención de enfermería brindada a los pacientes que acuden a atención médica al Centro Estatal Oncológico de Morelia Michoacán. **Material y métodos.** Investigación no experimental, descriptiva y transversal. Muestreo no probabilístico por conveniencia. Previo consentimiento informado se aplicó cuestionario autodirigido a 120 usuarios. El instrumento utilizado fue el SERVQHOS- E (Barragán y Manrique, (2010) modificado por (Marín, Álvarez, Valenzuela & Dimas (2017) con una confiabilidad de alfa de Cronbach de .908. Este instrumento fue modificado por los autores de la investigación y tiene una confiabilidad con alfa de Cronbach de .950. **Resultados.** El 64.2% (77) tiene más de 43 años de edad; El 77.5% (93) son del sexo femenino; el 67.5% (81) son del interior de estado de Michoacán; el 41.7% (50) refirió que la atención de enfermería era mucho mejor de lo que esperaba y el 33.3% (40) mejor de lo que esperaba. **Conclusiones.** Los resultados obtenidos reflejan que el personal de enfermería que labora en esta institución brinda una atención de calidad, esto según la percepción de los usuarios.

Palabras clave: confianza, eficacia, atención, seguridad, calidad

Introducción

La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso (Esan, 2016, p. sp).

En México la Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE), concibe la calidad como: “La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficaz que brinda el personal de enfermería, a la persona de cuidado, esto de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del individuo familia y/o comunidad, así mismo del prestador de servicios de salud “. (Marín, Álvarez, Valenzuela & Dimas, 2017, pág. sp)

La calidad brindada se ha puesto en tela de juicio a lo largo de los años en nuestro estado y con fines de conocer cuál es la percepción de la calidad brindada a los usuarios se realizó esta investigación.

Planteamiento del problema

Satisfacción lograda en los usuarios con base en la calidad en la atención brindada por el personal de enfermería.

Enfermería es sin duda alguna una de las áreas más importantes en la atención de los servicios de salud, los enfermeros son el personal que mayor contacto tiene durante la recuperación con los usuarios, es por ello que esta área debe representar un mayor compromiso en acciones de calidad, la calidad en enfermería se refleja cuando el personal mantenga un compromiso de actualización continua de procedimientos, fundamento y conocimiento de principios y normas que rigen sus labores.

La calidad es uno de los principales aspectos a tomar cuando se habla de a atención en salud es el logro de los mayores beneficios posibles de la atención en salud con los menores riesgos para el paciente. La Organización Mundial de la Salud (OMS) nos dice que “La calidad consiste en la ejecución de acuerdo a estándares de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión, y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición” (García, Hernández, Arana, & García, 2011, p. sp).

Para saber si se están proporcionando cuidados de calidad es indispensable la evaluación, pues con ella detectamos los puntos vulnerables que requieren una

mayor atención. “El profesional de enfermería debe constantemente interrogarse sobre la forma de proporcionar una mejor atención a los pacientes, con el objetivo de alcanzar la perfección en el cuidado y la atención, ya que siempre existe la posibilidad de mejorar la práctica de la profesión” (Torres, & Buitrago, 2011, pág. sp).

La calidad y la satisfacción son dos conceptos que tienen gran interés y aplicación en la gerencia. Ambos han sido estudiados desde mediados del siglo XX. Sin embargo, hablar de calidad y satisfacción aún resulta complejo. La literatura evidencia múltiples definiciones que impiden conocer una definición universal. Existe consenso en que la calidad, con relación a la satisfacción, debe ser vista bajo dos tendencias: objetiva y subjetiva. La primera, enfocada en el productor y la segunda, en el consumidor (Ruales & Ortiz, 2015, pág. sp).

La valoración del cuidado de enfermería hace parte importante de la gerencia del cuidado que ejercen las enfermeras en cada una de las áreas de desempeño, siendo de esta manera necesario realizar acciones para mejorar la salud de los pacientes y propiciar un entorno adecuado. En enfermería lo primordial es valorar las necesidades de los pacientes con el fin de satisfacerlas con las intervenciones y actividades de enfermería. Siendo prioritaria la participación del usuario en la evaluación y mejoramiento de la calidad. Según lo anterior podemos decir que la satisfacción percibida por el paciente es un producto de la atención hospitalaria y un elemento fundamental como indicador válido de la calidad de los cuidados que se prestan y la percepción, es el eje central de una interacción activa y efectiva entre las enfermeras y el paciente. A nivel de enfermería existe preocupación por la percepción del cuidado de enfermería en las diferentes áreas de atención hospitalaria, quizá porque el mecanismo propio del sistema de salud hace más difícil el reto de concentrarse en la persona a quien se cuida (Torres, & Buitrago, 2011, pág. sp; Torres, & Buitrago, 2011; Torres, & Buitrago, 2011).

Preguntas de investigación

Central

¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención de enfermería brindada a los pacientes en el Centro Estatal Oncológico de Morelia Michoacán?

Pregunta secundaria

¿Cuáles son los factores sociodemográficos (edad, sexo, escolaridad, salario, lugar de procedencia, ocupación, estado civil) que influyen en la percepción de la calidad de la atención de enfermería brindada a pacientes que acuden a atención médica al Centro Estatal Oncológico de Morelia, Michoacán?

Objetivos

General

Evaluar la percepción de la calidad de la atención de enfermería brindada a los pacientes que acuden a atención médica al Centro Estatal Oncológico de Morelia Michoacán.

Específico

Identificar los factores sociodemográficos (edad, sexo, escolaridad, salario, lugar de procedencia, ocupación, estado civil) que influyen en la calidad de la atención que enfermería brindada al pacientes que acuden a atención médica en el Centro Estatal Oncológico de Morelia Michoacán.

Material y métodos

Trabajo no experimental, descriptivo y transversal. Los datos se obtuvieron a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, se aplicaron 120 entrevistas a los usuarios del Centro Estatal Oncológico de Morelia Michoacán. Previo a ello se solicitó el permiso a las autoridades correspondientes de la institución. Se proporcionó el consentimiento informado a los usuarios. La entrevista se llevó a cabo con el instrumento denominado SERVQHOS-E. De los autores Barragán y Manrique en 2010, modificado por Marín, Álvarez, Valenzuela, & Dimas (2017) con una confiabilidad de alfa de Cronbach de .908.

El instrumento se modificó por los autores de esta investigación, agregando el ítem 27 en la segunda dimensión que es calidad subjetiva del servicio de enfermería. Quedando conformado así por cuatro dimensiones siendo la primera dimensión datos sociodemográficos con siete preguntas (ítems 1 a 7), la segunda dimensión datos laborales con tres preguntas (ítems 8 a 10), la tercera dimensión calidad objetiva del servicio de enfermería con cuatro preguntas (ítems 11 a 14) y por último la dimensión denominada calidad subjetiva del servicio de enfermería con trece preguntas (ítems 15 a 27), con el cual la confiabilidad de alfa de Cronbach se incremento a .950. La información obtenida se capturó en el **Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales** (SPSS) versión 25.

Población y muestra

En esta investigación la población son los usuarios del Centro Estatal Oncológico de Morelia Michoacán. La muestra se conformó de 120 usuarios del Centro Estatal Oncológico de Morelia Michoacán con previo consentimiento informado.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Todas (os) las (os) pacientes del Centro Estatal Oncológico de Morelia Michoacán que aceptaron contestar el cuestionario y que tuvieron mínimo 24 horas de hospitalización.

Criterios de exclusión

Todas (os) las (os) pacientes Centro Estatal Oncológico de Morelia Michoacán que no quisieron contestar el cuestionario y que no tuvieron mínimo 24 horas de hospitalización.

Criterios de eliminación

Cuestionario que tengan más de una respuesta seleccionada o que estén incompletos.

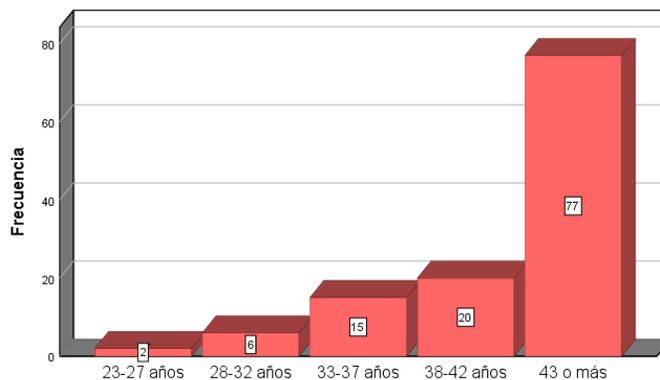
Resultados

De los 120 usuarios encuestados en el Centro Estatal Oncológico de Morelia Michoacán se precisan los siguientes resultados:

Datos sociodemográficos

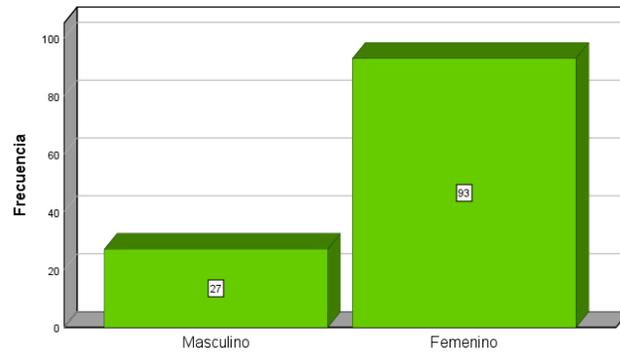
La edad de usuarios que acuden al Centro Estatal Oncológico de Morelia Michoacán fue de 23 a 27 años con un 1.7%, (2), de 28 a 32 años el 5.0% (6), de 33 a 37 años el 12.5 % (15) de 38 a 42 años el 16.7% (20) y de más de 43 años de edad el 64.2 % (77). Por tanto, el rango de edad con mayor prevalencia es de 43 años o más años de edad. (Gráfico 1).

Gráfico 1. Edad de los usuarios en años cumplidos



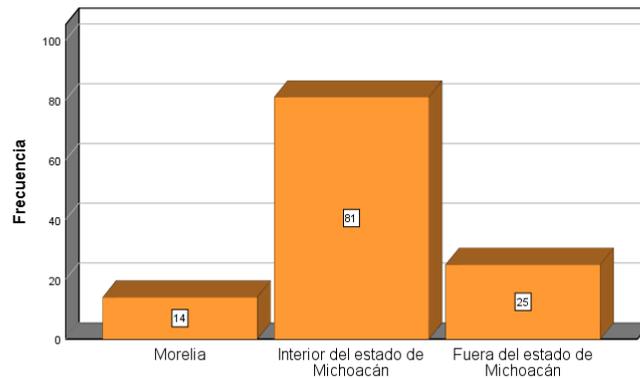
El sexo femenino es el que predomina en el Centro Estatal Oncológico con un 77.5 % (93) y el masculino con un 22.5 % (27). (Gráfico 2).

Grafico 2. Hombre o mujer



Referente al lugar de procedencia de los usuarios el 67.5% (81) son del interior del Estado de Michoacán; el 20.8% (25) son de otros estados de la Republica Mexicana y el 11.7% (14) son de Morelia. (Gráfico 3).

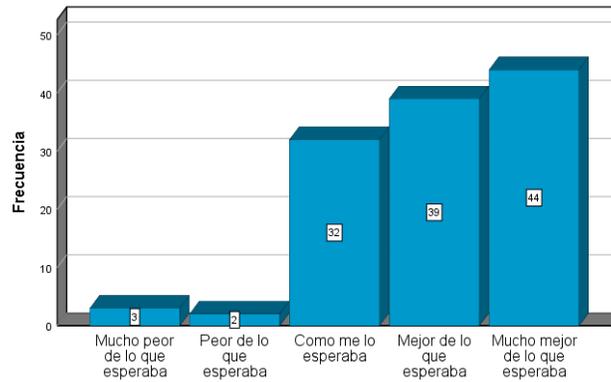
Gráfico 3. Lugar de origen



Percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención de Enfermería

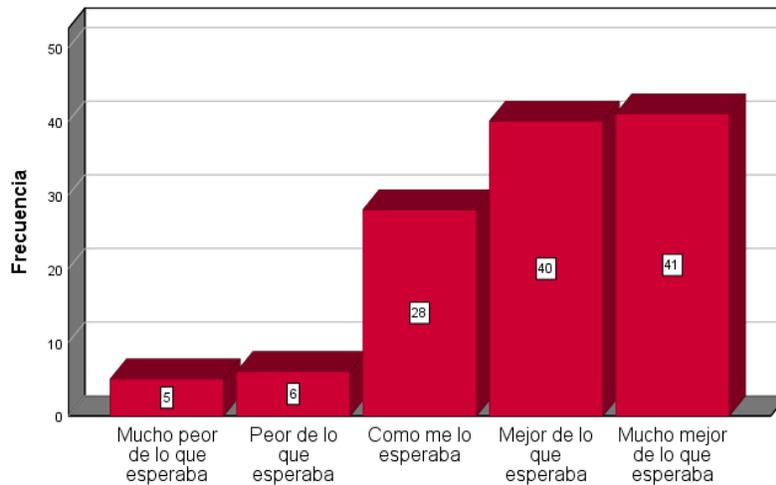
El interés que tiene el personal de enfermería por hacer agradable la estancia hospitalaria nos arroja que los pacientes mencionan “mucho mejor de lo que esperaba” con un 36.7% (44) y 32.5 % (39) refieren “mejor de lo que esperaba”, el restante en otras opciones de respuesta. (Tabla y gráfico 4).

Gráfico4. El personal de enfermería se interesa porque dentro de lo posible su estancia sea agradable



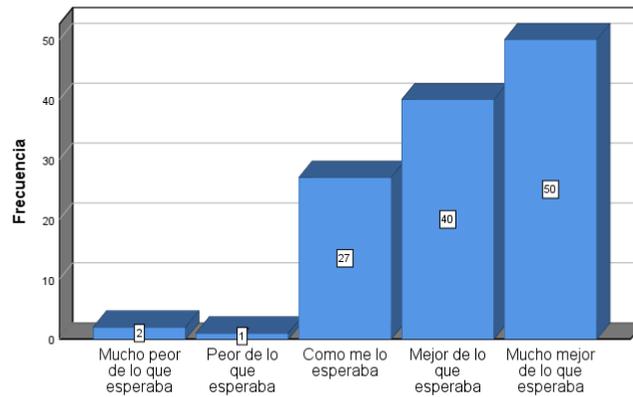
En cuanto a la información que brinda el personal de enfermería a los usuarios se precisa 34.2% (41) “mucho mejor de lo que esperaba” y el 33.3% (40) “mejor de lo que esperaba”. (Gráfico 5).

Gráfico 5. El personal de enfermería le informa sobre los cuidados o actividades que debe realizar



Referente a como consideran los usuarios la atención que les proporcionó el personal de enfermería el 41.7% (50) mencionó “mucho mejor de lo que esperaba” y el 33.3 % (27) refirió “mejor de lo que esperaba”, el restante en otras opciones. (Tabla y gráfico 7).

Gráfica 7. Como se considera la atención que le proporciono el personal de enfermería



Discusión

Torres, C, C., Buitrago, V, M. durante el año 2011 realizaron la investigación sobre la “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados”, los principales resultados fueron que los pacientes del estudio están conformes con el cuidado y la atención brindada por las enfermeras durante su estancia en el hospital, la valoración que dieron los pacientes en general fue excelente con un porcentaje de 58.7, seguido de muy bueno con 29.3 %, bueno con 10.7 % y regular con 1.3 %. , los cuales son similares a los resultados obtenidos en el Hospital Oncológico de Morelia Michoacán, ya que demuestran el buen nivel de la atención brindada por parte del personal de enfermería.

Borré, O., M., Y., & Vega, V., Y., en 2014 realizaron una investigación en Barranquilla Colombia, cuyo objetivo fue “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados”. Los resultados obtenidos fueron: el 44% hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de a atención de enfermería es “Peor y mucho peor de lo que esperaba”, “como esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que espera” en un 78%. El 48.7% estuvo “muy satisfecho”, el 48.1% “satisfecho”, y el 3% “poco y nada satisfecho”. Nuevamente los niveles de satisfacción coinciden con los de nuestra investigación ya que los usuarios afirman que la calidad es buena, y esto confirma que ambas instituciones cuentan con personal capacitado no solamente científicamente sino humanizado.

Conclusiones

Al evaluar la percepción de la calidad de la atención de enfermería brinda a los pacientes que acuden atención médica al Centro Estatal Oncológico de Morelia

Michoacán, los resultados obtenidos reflejan que el personal del área de enfermería que laboran en dicha institución brinda una atención de calidad. Los mismos nos indican que en el Centro Estatal de Atención Oncológica son atendidos mayormente pacientes del sexo femenino y originario. Los factores sociodemográficos de los usuarios no influyen en la percepción de la calidad en la atención brindada por parte del personal de enfermería.

Los pacientes encuestados refirieron que los factores institucionales (insumos, turnos, recurso humano, servicio) no interfieren en el nivel de calidad brindada por las y los enfermeros, ya que en cualquier área en la que se le atendía el personal sabía cómo y con que realizar los procedimientos, esto, en los tres turnos en que labora el hospital.

Las autoridades de la institución tuvieron total disposición y apoyo, para que se llevara a cabo la investigación dentro del Hospital y directamente con los usuarios y de la misma forma durante las entrevistas los usuarios mostraron disposición y sinceridad con cada una de las preguntas, favoreciendo así la fluidez y rapidez de aplicación del instrumento.

Sugerencias

A las autoridades profundizar en el tema trabajar en áreas de oportunidad que se presentan y probablemente estén afectando el nivel de calidad, para que de esta forma puedan dar solución y aumentar sus niveles y obtener pacientes con una mayor satisfacción en su atención hospitalaria.

Referencias

- Barragán, J. y Manrique. (2010). Validez y confiabilidad del Servqhos para Enfermería en Boyacá, Colombia VOL.28, (2) p. 48-61.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21376>
- Borré, Y. y Vega, Y (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. CIENCIA Y ENFERMERIA XX (3): 81-94,
https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf
- García, H., M., L., Hernández, O. Y., Arana, G., B. & García, O., A., L. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor (2011). PDF. Retrieved 10 de 08 de 2018 from PDF:
http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol3/CALIDAD_DEL_CUIDADO_DE_ENFERMERIA.pdf
- Marín, L., Ma., M., Ma., Álvarez, H., C., G., Valenzuela, G., J. & Dimas, P., C. (2017). Calidad percibida de la atención de enfermería en usuarios hospitalizados. estudio comparativo. *Revista de Tecnicas de la Enfermería.*

https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_Tecnicas_de_Enfermer%C3%ADa_V1_N1_2.pdf

Torres, C. C. & Buitrago, V. M. (2011). Percepcion de la calidad del cuidado de enfermeria en pacientes oncologicos hospitalizados. *Revista Cuidarte*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359533178007>