

INFLUENCIA DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN SANITARIA

Autores: Rebollo García, L; Mieres Niza, I; Luque Oliveros, M

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), identifica como componentes básicos de los cuidados de salud de calidad: un elevado grado de excelencia profesional, la eficiencia en la utilización de los recursos, riesgos mínimos para los pacientes, satisfacción para los usuarios y obtención de resultados¹. Wesing y Grol², ya aportaban puntos de vista sobre el funcionamiento del sistema sanitario y sobre la calidad de la atención hospitalaria, basándose en la evaluación de los resultados que alcanzan el nivel de satisfacción e insatisfacción con los mismos. De aquí se desprende que para mejorar la calidad, hay que conocer la impresión de los usuarios, por ello nuestro OBJETIVO es determinar la calidad de la atención, en el quirófano de cirugía torácica según los pacientes programados para una intervención.

RESULTADO

El procesamiento de datos nos da como resultado un Alfa de Cronbach del 0,96

- Edad: 20-60 años. Media: 36%
- Sexo/género: Hombres: 51% Mujeres: 49%
- Estado civil: Separado/a (1,8%); Viudo/a (0,9); Soltero/a (51,8%); Casado/a (43,8 %)
- Nivel de Estudio: Universitarios (25,9%); Secundarios (41,1%); Primarios (23,2); Sin estudios (7,1)
- Situación Actual: Estudiante (17,9); Ama de Casa (9,8); Activo/a (39,3); En paro (29,5%); Jubilado (1,8)

MÉTODO

Estudio descriptivo, observacional, no experimental, cuya población la conforman, las personas intervenidas en el quirófano de cirugía torácica del Hospital Universitario Virgen Macarena. Formada por una muestra 36 sujetos de los 40 pacientes programados para una intervención quirúrgica, para el periodo comprendido del 01 hasta el 31 de diciembre de 2015, siguiendo unos criterios de inclusión y exclusión previos, solicitando consentimiento informado a los participantes y notificando el estudio al comité de ética de nuestro hospital.

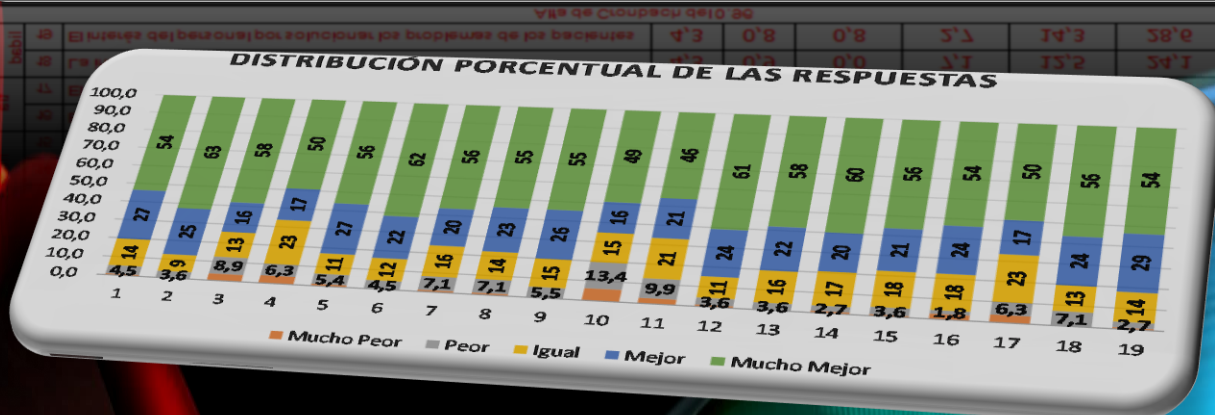
A la muestra seleccionada se le entrega el cuestionario validado SERVQHOS para su cumplimentación, siendo las variables de estudio:

- Socio demográficas (edad, sexo/género, estado civil, estudios, situación actual).

- Calidad de la atención hospitalaria determinada por las dimensiones: Recursos; Conocimiento; Infraestructura; Procedimiento; Cordialidad; Empatía; Credibilidad. Cada dimensión con dos, tres, y cuatro ítems respectivamente. Teniendo una medida de repuestas con una escala tipo Likert de cinco puntos. Llevándose a cabo el cálculo de los valores de la media, desviación típica y distribución de frecuencia. Apoyado en el paquete estadístico SPSS 18 para Windows.

Área	¿?	Variable	Media	Desviación típica	Respecto a lo que esperaba, lo preguntado es ...				
					Mucho Peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho Mejor
Recursos	1	La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos	4,3	0,9	0,8	4,5	14,3	26,8	53,6
	2	La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	4,5	0,8	0,0	3,6	8,9	25,0	62,5
	3	La facilidad para llegar al hospital ha sido	4,7	4,6	3,6	8,9	13,4	16,1	58,0
	4	La rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide ha sido	4,1	1,1	4,0	6,3	23,4	17,1	49,5
Conocimiento	5	La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes	4,4	0,9	1,0	5,4	10,7	26,8	56,3
	6	La preparación del personal (capacitado) para realizar su trabajo	4,4	0,9	0,0	4,5	11,6	22,3	61,6
	7	La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes	4,3	0,9	0,9	7,1	16,1	19,6	56,3
Infraestructura	8	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el Hospital han sido	4,3	0,9	0,9	7,1	14,3	23,2	54,5
	9	El estado en que están las habitaciones del Hospital (apariciencia, comodidad, etc)	4,3	0,9	0,0	5,5	14,5	25,5	54,5
Procedimiento	10	El tiempo de espera para ser atendido por un médico	3,9	1,3	6,2	13,4	15,2	16,1	49,1
	11	La puntualidad de las consultas médicas	4,0	1,1	2,8	9,9	20,7	20,7	45,9
	12	La información que los médicos dan a los familiares	4,4	0,9	0,9	3,6	10,7	24,1	60,7
Cordialidad	13	La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita	4,4	0,9	0,0	3,6	16,1	22,3	58,0
	14	La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente	4,4	0,9	0,9	2,7	17,0	19,6	59,8
Empatía	15	El trato personalizado que se da a los pacientes	4,3	0,9	0,8	3,6	17,9	21,4	56,3
	16	El interés del personal por cumplir lo que promete	4,3	0,9	2,6	1,8	17,9	24,1	53,6
Credibilidad	17	El interés del personal de enfermería por los pacientes	4,1	1,1	3,7	6,3	23,4	17,1	49,5
	18	La información que los médicos proporcionan	4,3	0,9	0,0	7,1	12,5	24,1	56,3
	19	El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes	4,3	0,8	0,8	2,7	14,3	28,6	53,6

Alfa de Cronbach del 0,96



CONCLUSIONES

Las características demográficas de la muestra, es un factor a tener en cuenta en la medición de la calidad de la atención hospitalaria, ya lo decía Correia¹, que a la hora de evaluar la calidad de la atención hospitalaria es necesario contar con estas variables, ya que modifican los resultados.

Los pacientes intervenidos, no solo están satisfechos con la atención recibida, sino que presentan una alta satisfacción con respecto a la dimensión recursos, conocimiento e infraestructura que les ofrece el servicio en nuestro quirófano.

Con los resultados obtenidos y con los datos de otros estudios, podemos concluir que; la atención de enfermería, dentro del quirófano de cirugía torácica de nuestro hospital, según los pacientes intervenidos, han valorado como "Mucho mejor de lo que me esperaba" con la dimensión recursos, concretamente con el ítems; la apariencia (limpieza y uniforme) del personal. Por el contrario, el aspecto menos valorado siendo catalogado como "Mucho peor de lo que me esperaba" fue la dimensión procedimiento, concretamente con el ítems; el tiempo de espera para ser atendido.

BIBLIOGRAFIA

1. Correia SM, Miranda FJ. Análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa. Redalyc. (Vigo). 2010; 16(2): 27-41
2. Wesing M, Grol R. What can patients do to improve health care? Health expectations. 1998; 1:37-49