

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD, LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN RECIBIDA POR EL EQUIPO DE ENFERMERÍA

Autor principal:

MARIA NATIVIDAD
DIAZ
URBANEJA

Segundo co-autor:

CARMEN
SEGADO
ZAFRA

Tercer co-autor:

MARÍA DOLORES
SEVILLA
LARA

Área temática:

Calidad y Prácticas Seguras en el área de Enfermería Quirúrgica

Palabra clave 1:

Atención de Enfermería

Palabra clave 2:

Enfermería Primaria

Palabra clave 3:

calidad

Palabra clave 4:

seguridad paciente

Resumen:

La enfermería como disciplina, viene buscando su consolidación para situar a la persona en el centro de su actuación. En las últimas décadas se incorpora al centro de su interés el cuidado, la persona, el entorno y la salud. En la enfermería es fundamental la centralización de los conceptos de cuidar y de salud. La enfermería es una profesión que tiene dentro de su actuación, cuidar, rehabilitar, y promocionar la salud del ser humano.

El objetivo del estudio ha sido determinar la percepción del paciente que esta hospitalizado, tanto en la calidad de los cuidados, en la información y en la atención recibida por el equipo de enfermería.

La muestra la constituyeron 200 personas con un rango de edad comprendido entre 30 y 80 años; de las cuales 95 (47.5%) eran hombres y 105 (52.5%) mujeres. Del total de la muestra 106 (53%) personas eran menores de 55 años, 94 (47%) mayores de 55 años.

El análisis de los datos nos indica que en un 68% de las respuestas a todas las preguntas son

afirmativas y que no hay distinción significativa entre hombres y mujeres ni tampoco entre los dos grupos de edad.

Como conclusión podemos decir que la percepción de los cuidados, información y atención es muy buena, obteniendo una media del 75.3% de respuestas afirmativas en cuestionario realizado. La percepción de los cuidados recibidos por parte de enfermería es muy buena 78.5% siendo el mayor porcentaje obtenido.

Antecedentes/Objetivos:

La enfermería como disciplina, viene buscando su consolidación para situar a la persona en el centro de su actuación. En las últimas décadas se incorpora al centro de su interés el cuidado, la persona, el entorno y la salud. En la enfermería es fundamental la centralización de los conceptos de cuidar y de salud. La enfermería es una profesión que tiene dentro de su actuación, cuidar, rehabilitar, y promocionar la salud del ser humano.

Vinculado a las acciones e intervenciones enfermeras, siempre estuvo el concepto de salud, de ahí su relación con el cuidar. El ser humano, pierde el sentido de la vida y muere si no recibe cuidados, desde el nacimiento hasta la muerte.

En la actualidad, donde la ciencia, la tecnología, y la información están entro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, tiene la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo para garantizar cuidados con calidad a los pacientes.

Las nuevas tecnologías en el cuidado de salud han aumentado los costes del sector salud y las expetativas de la población con relación a los servicios ofrecidos. Sin embargo, estudios indican fallos en la calidad y percepción de la atención.

El objetivo ha sido determinar la percepción del paciente hospitalizado, tanto en la calidad de los cuidados, en la información y en la atención recibida por el equipo de enfermería, en la humanización y personalización de los cuidados, para poder mejorar como profesionales en el desarrollo humano de nuestra profesión.

Descripción del problema - Material y método:

Se ha realizado una búsqueda bibliográfica en bases de dato (PubMed, CINHALS, LilacS, COCHRANE, MEDLINE. Cuiden Plus) usando los descriptores (DeCS) Atención de Enfermería, Enfermería Primaria.

La población diana fueron pacientes de 30 a 80 años ingresados en hospitales de SNS; la población activa fueron pacientes ingresados en hospitales de la provincia de Jaen

La muestra la constituyeron 200 personas ingresadas en distintos hospitales de la comunidad durante el periodo de Enero 2016 a Marzo 2016 con un rango de edad comprendidos entre 30 y 80 años.

El muestreo fue probabilístico por conveniencia. Y los criterios de selección de inclusión fueron la edad (30-80años) y permanencia mayor de un día en hospitalización.

Las variables independientes de estudio fueron socio demográficas(sexo y edad).

La recogida de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario elaborado por las investigadoras previa autorización del comité de ética de los centros que participaron. Fue cumplimentado por los pacientes hospitalizados en los distintos centros, los cuales estuvieron de acuerdo en participar firmando un consentimiento informado antes de su participación. Dicho cuestionario consta de 10 preguntas totales organizadas en tres ítems distintos enfocados a los cuidados, a la atención y a la información recibida por el personal de enfermería.

Posteriormente se ha realizado un análisis estadístico descriptivo

Resultados y discusión:

La muestra la constituyeron 200 personas con un rango de edad comprendido entre 30 y 80 años; de las cuales 95 (47.5%) eran hombres y 105 (52.5%) mujeres. Del total de la muestra 106 (53%) personas eran menores de 55 años, 94 (47%) mayores de 55 años.

Con respecto a los cuidados recibidos:

A la primera pregunta “¿se han realizado correctamente las curas necesarias?” contestaron afirmativamente el 78% de personas, 97 persona eran menores de 55 años. Con respecto a la segunda pregunta “¿ A su parecer estuvo bien controlada la administración de la medicación?” Y la tercera “¿Le han parecido adecuados los cuidados proporcionados por su enfermera?”, 94 y 88 personas menores de 55 años contestaron afirmativamente. De la personas mayores de 55 años, solo el 19% contestó negativamente a la tercera pregunta

Podemos decir que si hacemos la media de las respuestas afirmativas a estas tres preguntas obtenemos un 78.5% y un 21.5% respondió negativamente

Con respecto a la atención recibida:

De la muestra 40 mujeres y 44 hombres menores de 55 años respondieron afirmativamente a la cuarta pregunta “¿La enfermera se presentó por su nombre en el ingreso?” ; y 21 mujeres y 11 hombre respondieron negativamente. El total de respuesta afirmativas fue de 76.5%. A la quinta pregunta “¿Las enfermeras le trataban por su nombre?” solo 10 mujeres y 24 hombres menores de 55 años y 11 mujeres y 7 hombres mayores de 55 años respondieron negativamente, el total de respuestas negativas fue 26%.

71.5% responde de afirmativamente a la sexta pregunta “¿Las enfermeras le proporcionaban respuesta a sus dudas?” de los cuales 37 mujeres menores de 55 años y 30 hombres mayores de 55 años. En cambio a la pregunta séptima “¿La enfermera le ha prestado la atención para escuchar sus dudas?” 47 personas menores de 55 años consideran que no. Solo el 68% de personas respondieron afirmativamente a esta última cuestión

La información recibida:

La octava pregunta “¿Antes de realizar un procedimiento terapéutico le explicaban cómo se iba a realizar este?”, 162 personas respondieron de forma afirmativa, de las cuales 32% eran mujeres menores de 55 años. Con respecto a la pregunta número nueve “ se le informo de las actuaciones que se le iban a realizar de forma programada: ayunas el día de antes, extracción de sangre, electrocardiograma?” 74.5% respondió afirmativamente. Solo 7 mujeres y 9 hombres mayores de 55 años respondió negativamente. A la decima y última pregunta “¿ La enfermera le ha proporcionado una información fácil de entender?” 144 persona (72%) respondieron afirmativamente, de los cuales 29.8% eran mujeres menores de 55 años.

El análisis de los datos nos indica que en un 68% de las respuestas a todas las preguntas son afirmativas pues no hay análisis estadístico inferencial.

CONCLUSIONES

- La percepción de los cuidados, información y atención es muy buena, obteniendo una media del 75.3% de respuestas afirmativas en cuestionario realizado.
- La percepción de los cuidados recibidos por parte de enfermería es muy buena 78.5% siendo el mayor porcentaje obtenido en los tres ítems a valorar.
- La información recibida posee una percepción del 75.83% de persona que respondieron afirmativamente.
- La atención recibida posee una percepción algo menor del 72.5% de respuestas por lo que debemos de mejorar a la hora de tratar con el paciente hospitalizado, mas humanización y mas personalización de los cuidados.
- La pregunta numero siete ha sido la que ha obtenido menor porcentaje de afirmaciones, 67%

personas, por lo que debemos de adquirir una conciencia y técnicas para mejorar en la escucha activa.

Aportación del trabajo a la seguridad del paciente:

Aporta datos para poder mejorar sobre la percepción que tiene el paciente ingresado sobre los cuidados, atención e información recibida por parte de las enfermeras. También se pueden observar donde están los fallos para así mejorar la atención en los cuidados y poder realizar cambios, de esta manera los pacientes ganan en seguridad y salen más satisfechos con el sistema sanitario.

Propuestas de líneas futuras de investigación:

Una de las principales propuestas que considera el equipo investigador es seguir realizando este tipo de estudios ampliando la muestra a más comunidades autónomas, para poder realizar estudios comparativos extrapolando los datos. También podemos proponer realizar actividades formativas para mejorar la atención que dan las enfermeras y seguir realizando este tipo de estudio para ver la modificación de la percepción de la atención de las personas ingresadas.

Bibliografía:

1. Santana de Freitas, Juliana; Bauer de Camargo Silva, Ana Elisa; Minamisava, Ruth; Queiroz Bezerra, Ana Lucía; Gomez de Sousa, Maiana Regina; Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza; Rev. Latino-Am. Enfermagem, Mayo- jun. 2014;22(3):454-60.
 2. Hernandez Vergel, Lázaro Luis; Zequeira Betancourt, Dulce María; Miranda Gerra, Amauri de Jesús; La percepción del cuidado en profesionales de enfermería, Revista Cubana de Enfermería v.26 n.1 Ciudad de la Habana ene.-mar- 2010.
-