

ESTUDIO BIBLIOMÉTRICO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON LA ATENCIÓN ENFERMERA

Jose Antonio Gutiérrez Romero*, María Isabel Gutiérrez Romero*, Juan Manuel Martínez Guerrero*.

*Diplomado Universitario en Enfermería

Correo: joseanguti86@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista del modelo de la "desconfirmación de expectativas", la satisfacción del paciente se produce cuando sus expectativas sobre los cuidados o la atención sanitaria que va a recibir, se ven superadas por la realidad, mientras que si la atención real queda por debajo de dichas expectativas, se producirá la insatisfacción¹.

El estudio de la satisfacción de los pacientes está adquiriendo cada vez más importancia en relación a la evaluación de las intervenciones socio-sanitarias y al diseño de nuevas estrategias². La satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros constituye en la actualidad uno de los motores de crecimiento de la profesión enfermera.

Por ello, este trabajo se propuso como objetivo analizar la producción científica sobre la satisfacción expresada por los usuarios, con los cuidados de enfermería que se les prestan, en el contexto español e iberoamericano, así como analizar las características de tales investigaciones en cuanto a distribución por países o diseños de investigación, entre otras variables.

METODOLOGÍA

Se llevó a cabo una revisión bibliográfica en la base de datos CUIDEN. Se seleccionó CUIDEN porque incluye de forma sistemática la producción científica de enfermería en España e Iberoamérica y es la BDD de mayor cobertura en este contexto en comparación con otras de ciencias de la salud que incluyen revistas de enfermería³. Se incluyeron artículos originales en los que se estudiaba la satisfacción del paciente y/o familiares con los cuidados brindados por enfermería, publicados entre los años 2011 y 2014 (ambos incluidos). La ecuación de búsqueda empleada fue: satisfacción AND paciente AND enferm* (utilizando en este último descriptor el truncamiento que facilita la BDD).

Las variables de estudio fueron: año, número de autores, país, comunidad autónoma española, institución, revista, diseño de estudio y tipo de estudio cuantitativo. Los datos fueron analizados con técnicas de estadística descriptiva utilizando el programa estadístico SPSS, tomando como referencia indicadores de producción científica de carácter bibliométrico. Además, también se analizó la temática de investigación mediante la aplicación informática Wordle, que permite realizar análisis de contenido cuantitativo elaborando nubes de palabras en función de la frecuencia con las que aparecen. Un mayor tamaño de una palabra en esta nube formada, indica que ésta se repite con más frecuencia entre los distintos artículos. Para ello se extrajeron aquellas palabras clave empleadas en los estudios analizados.

RESULTADOS

Se hallaron un total de 85 trabajos: 28 en 2011, 21 en 2012, 23 en 2013 y 13 en 2014.

La media de autores por artículo fue de 4.33, con una Desviación Típica de 2.123.

En cuanto al origen de las publicaciones, España presentó 42 (49.4%) publicaciones (véase gráfico 1), mientras que en referencia a las Comunidades Autónomas Españolas, se localizaron 12 comunidades con al menos una publicación, donde Andalucía aglutinó 10 (24.4%), seguida de Cataluña con 7 (17.1%) y la Comunidad de Madrid con 6 (14.6%).

La institución de referencia del primer autor de cada artículo fue en el 50.6 % de los casos la Universidad (43 estudios) (véase tabla 1).

En total se localizaron 51 revistas distintas con al menos una publicación. Las 3 revistas que más publicaciones aglutinaron fueron: Metas de Enfermería y Enfermería Global con 7 (8,2%) artículos cada una, y la Revista da Escola de Enfermagem USP con 6 (7.1%) publicaciones.

La distribución de publicaciones según el tipo de diseño mostró que en 58 artículos (68.2%) se siguió una metodología cuantitativa, en 15 (17.7%) se empleó una metodología cualitativa, en 8 (9.4%) se llevó a cabo validación de escalas y 4 (4.7%) utilizaron un diseño mixto. Por otra parte, en cuanto al tipo de estudio, dentro de los artículos que emplearon una metodología cuantitativa, se observó que 46 artículos (79.3%) eran de corte descriptivo transversal.

Se generó una nube de palabras a partir de las palabras clave utilizadas en los distintos artículos (véase figura 1). De ésta, emergieron temáticas sobre la satisfacción de los pacientes y familiares con la atención enfermera recibida en hospitales y atención primaria principalmente, pudiéndose distinguir otras áreas como la repercusión de la atención recibida por éstos en su calidad de vida o la comunicación profesional-paciente.

BIBLIOGRAFÍA

1. Oliver R. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of marketing Research 1980;42: 460-469.
2. Barrasa I, Aibar C. Revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el período 1986-2001. Revista Calidad Asistencial 2003; 18(7): 580-590
3. Mesa Melgarejo L, Cenit García J, Galindo Huertas M, Vico Arrabal A, Mesa Hernández MT. Cobertura y caracterización de las bases de datos bibliográficas de enfermería del espacio científico iberoamericano. Desarrollo Científ Enferm. 2007; 15(3): 122-130

Gráfico 1. Distribución de publicaciones por países

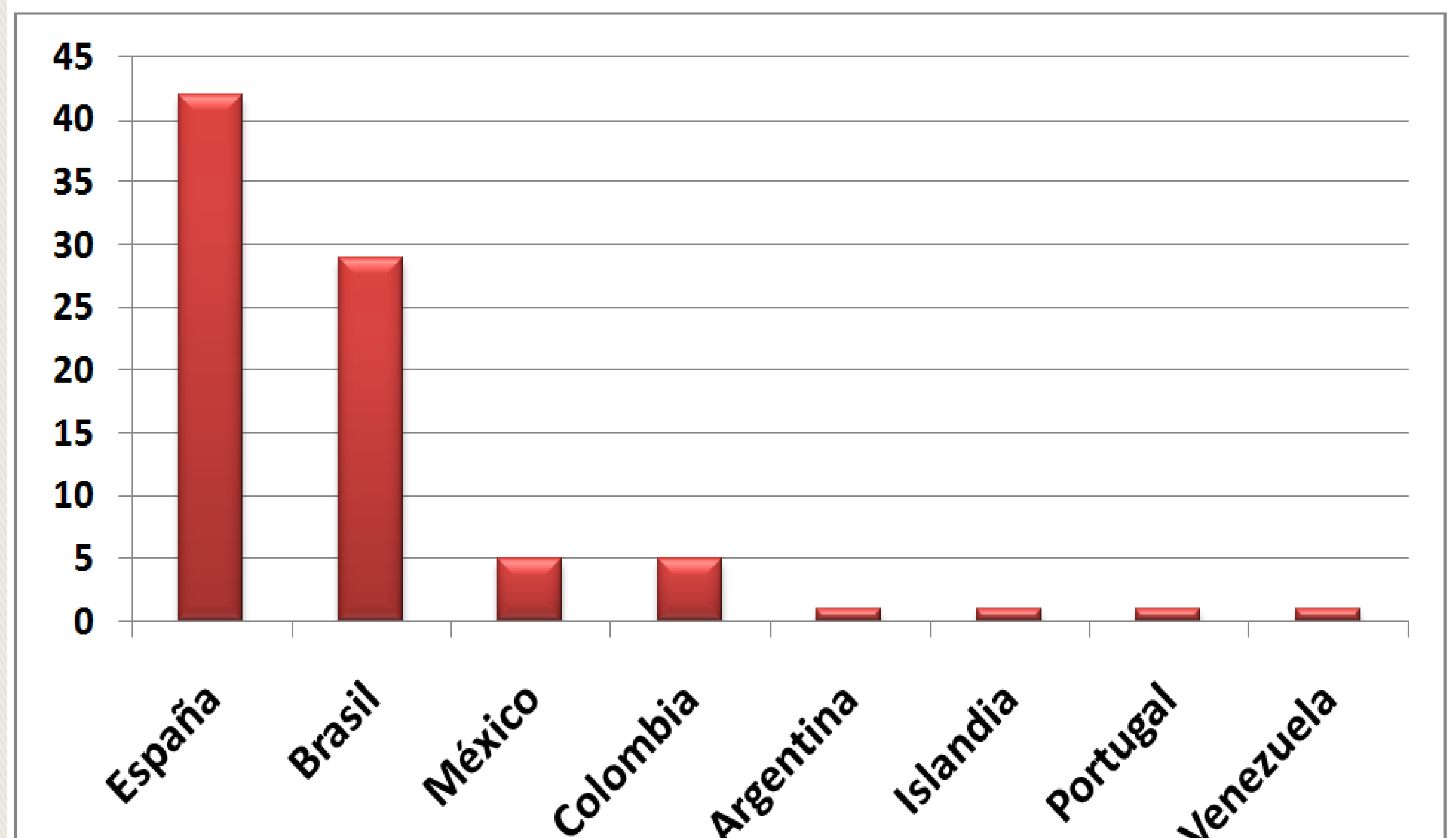


Tabla 1. institución del primer autor

Institución	FR	%
Universidad	43	50.6
Hospital/Atención Especializada	32	37.6
Atención Primaria	3	3.4
Consejería de Salud	2	2.4
CHARE	1	1.2
Instituto de Salud Pública	1	1.2
Centro de Investigación	1	1.2
Sin especificar	2	2.4
TOTAL	85	100,0

FR = frecuencia; % = porcentaje

Figura 1. Nube de palabras



CONCLUSIONES

El perfil de las publicaciones, sobre la satisfacción de los pacientes con la atención enfermera recibida en el contexto español e iberoamericano, en los últimos años, se puede concluir que es el de estudios:

- Elaborados entre 2 y 5 autores.
- Realizados fundamentalmente en España y Brasil, destacando Andalucía como la Comunidad Autónoma española más productora.
- Realizados en su mayoría en una Universidad como institución de referencia.
- Publicados mayoritariamente en revistas generales de enfermería, observándose una gran diversidad de revistas que albergan al menos una publicación, lo que puede indicar la ausencia de una revista específica y de referencia relacionada con el tema abordado en este trabajo.
- Empleando fundamentalmente una metodología de corte cuantitativo. Concretamente, el estudio descriptivo transversal, destaca notoriamente sobre el resto de diseños.
- En términos generales, son investigaciones que versan sobre la satisfacción del paciente y familiares en cuanto a la atención enfermera recibida en hospitales y atención primaria.