



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

ARTÍCULO CIENTÍFICO

TEMA:

“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE ATUNTAQUI JUNIO –DICIEMBRE 2014”

AUTORES:

Erika Estefanía Cachimuel Torres

Rosalma Filomena Del Pozo Guerrero

DIRECTOR DE TESIS:

Mg. Rosa Del Pilar López Rúaless

IBARRA, ECUADOR 2015

“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE ATUNTAQUI JUNIO –DICIEMBRE 2014”

Autoras: Cachimuel E.- Del Pozo R.

Tutora: Lic. Rosa López Mg.

RESUMEN

Objetivo: Identificar la percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería del Hospital de Atuntaqui. **Metodología:** Es una investigación de tipo descriptivo porque midió las variables de la investigación con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental porque no altero la investigación y transversal porque se realizó en un espacio de tiempo determinado. Para la recolección de información se aplicó una encuesta elaborada en base a herramientas validadas en otros estudios, compuestas por 35 preguntas y validada por una prueba piloto a 10 usuarios del hospital, para aplicar la encuesta definitiva al 50% de usuarios que acudieron a la consulta externa y al 50% de los usuarios que acudieron a la hospitalización los cuales cumplieron con los requisitos de inclusión, y dicha información se procedió a tabular y analizar con el programa Microsoft Excel para concluir y recomendar. **Resultados:** Los usuarios perciben que la calidad de atención en consulta externa y en hospitalización es mediana con un porcentaje de 50% de aceptación en ambos servicios. **Conclusión:** los usuarios a pesar de no estar satisfechos por el trato humanizado pero sin embargo sienten alivio de su problema de salud por lo tanto si regresarían y recomendarían el servicio que brinda el hospital. **Propuesta:** Se procedió a realizar y aplicar la guía para mejorar la calidad de atención dirigida al personal de enfermería para que ponga en práctica en sus labores diarias y de esta forma satisfacer las expectativas del usuario siendo el sujeto ideal para evaluar la calidad de atención de un servicio recordando que es quien califica el trato que brinda un establecimiento de salud para que otros usuario vuelvan en busca de atención.

Palabras claves: calidad de atención, percepción, competencia profesional, eficacia, eficiencia, satisfacción del usuario, comunicación.

"PERCEPTION OF USERS ABOUT THE QUALITY OF NURSING IN THE HOSPITAL OF JUNE-DECEMBER 2014 ATUNTAQUI"

Authors: Cachimuel E.- Del Pozo R

Tutor: Lic. Rosa López Mg.

ABSTRACT

Objective: To identify the perception of users about the quality of nursing care Atuntaqui Hospital. **Methodology:** A descriptive research because it measured variables with quantitative approach research, experimental design not because I did not alter research and cross because it was made in a space of time. To collect information to a survey based on validated in other studies tools, consisting of 35 questions and validated by a pilot to 10 users of the hospital, to implement the final survey 50% of users who attended the consultation was applied external and 50% of users who came to the hospital who met the inclusion criteria, and such information is proceeded to tabulate and analyze with Microsoft Excel program to conclude and recommend. **Results:** The users perceive the quality of outpatient care and hospitalization is medium with a percentage of 50% acceptances in both services. **Conclusion:** Users despite not being satisfied by the humane treatment but nevertheless feel relief from your condition so if return and recommend the service provided by the hospital. **Proposal:** The procedure to perform and apply the guide to better quality managed care nurses to put into practice in their daily work and thus meet user expectations being the subject ideal for evaluating the quality of care is a service remembering who qualifies treatment provided by an establishment health for other user again for attention.

Keywords: quality of care, awareness, professional competence, effectiveness, efficiency, user satisfaction, communication.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó para conocer la percepción del usuario acerca de la calidad de atención de enfermería debido a que el usuario es el personaje principal en la prestación de servicios de enfermería, a quienes se debe atender con calidez, calidad, y eficiencia para satisfacer y superar sus expectativas.

1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción de los usuarios externos acerca de la calidad de atención de enfermería del Hospital de Atuntaqui.

2. MATERIALES Y METODOS

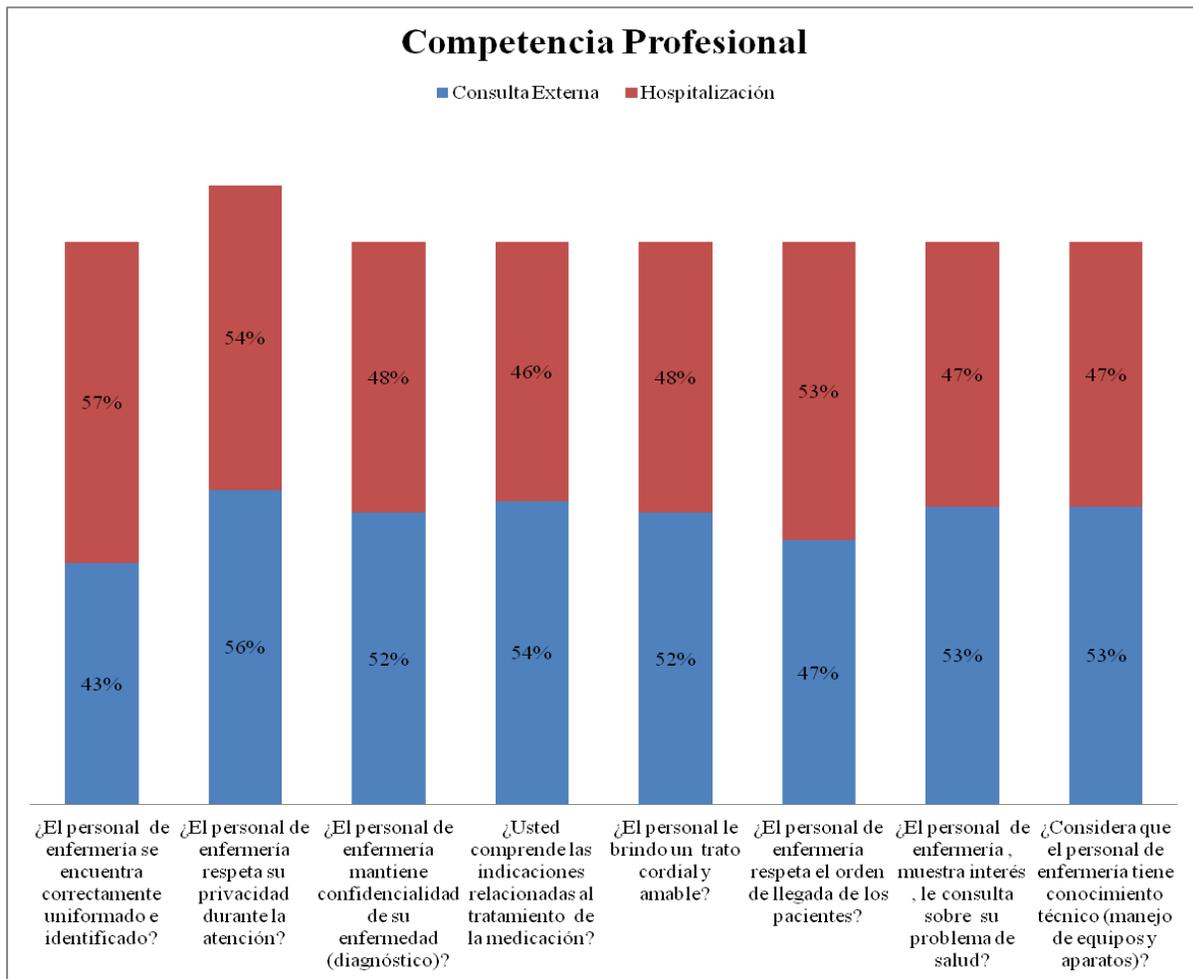
Se realizó un estudio de tipo descriptivo porque midió las variables descritas en el estudio, y con enfoque cuantitativo porque para el procesamiento de los datos se utilizó el programa informático Microsoft Excel y el diseño de la investigación fue no experimental porque no alteró nada de la investigación y según la temporalización transversal porque se realizó en un espacio de tiempo determinado. La población fue 4.167 usuarios mismos que fueron atendidos en un período de tiempo comprendido entre noviembre 2014- abril 2015 en consulta externa y hospitalización. La muestra fue: 102 usuarios, para la selección y tamaño de la muestra obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple con una confiabilidad muestral del 95% y con un error muestra del 5%. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron encuesta elaborada en base a herramientas validadas de otros estudios uno de ellos la validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud, adaptándola a nuestra realidad la cual estuvo compuesta de 35 preguntas distribuidas de la siguiente forma: 6 para la situación socio demográfica, 8 para evaluar la competencia profesional, 5 para la fiabilidad, 2 para la empatía, 2 para la comunicación, 5 para la eficacia, 2 para la eficiencia, 4 para la satisfacción del usuario y 1 pregunta para

recomendaciones; cada una con cinco alternativas de respuesta: (siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez y nunca) y fue valida por una prueba piloto aplicada a 10 usuarios tanto de la consulta externa y hospitalización, poniendo a prueba las preguntas y su interpretación para finalmente elaborar la encuesta definitiva. El instrumento fue la guía de la encuesta, teóricos se utilizo la revisión bibliográfica, análisis de contenido e historia Clínica Única y como estadísticos: utilizamos la estadística descriptica con las técnica.: Microsoft Excel. Para procesamiento de la información se utilizó el programa Microsoft Excel para la elaboración de tablas y gráficos, y el respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a 102 usuarios que acudieron al servicio de hospitalización y consulta externa de las cuales se descartaron 2 por no tener contestadas todas las variables.

3. RESULTADOS Y DISCUSION

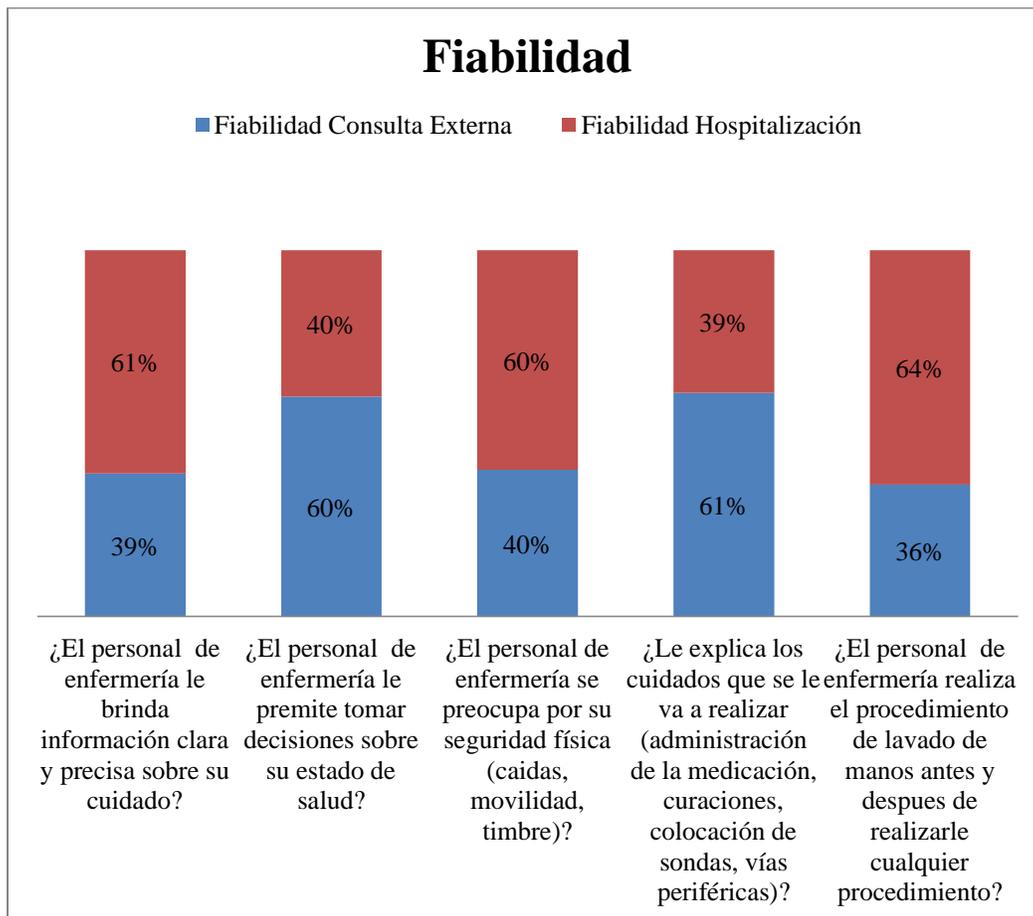
Análisis e interpretación de resultados

COMPARACION DE RESULTADOS QUE RESPONDIERON SIEMPRE EN CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN

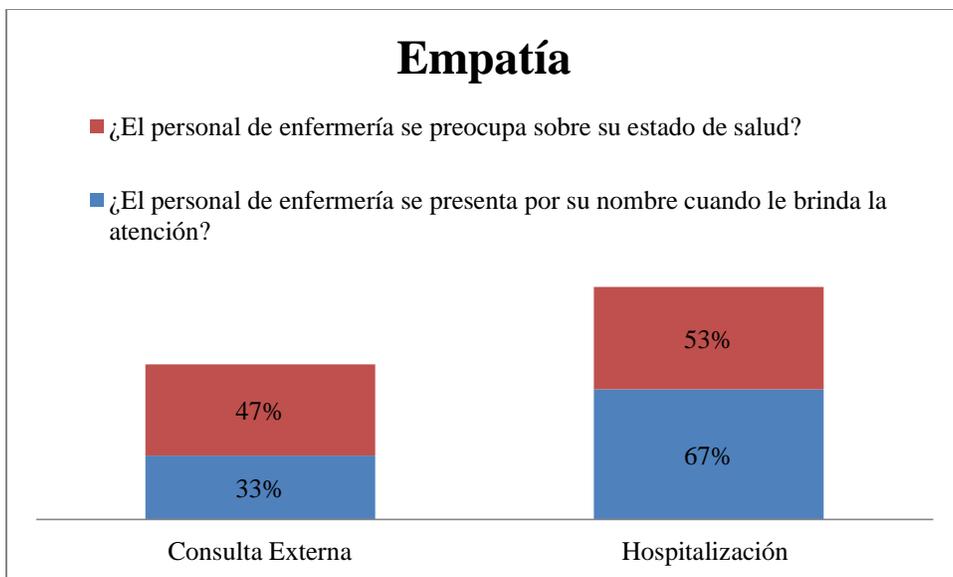


Perciben que siempre el 43% en consulta externa y el 57% en hospitalización el personal de enfermería se encuentra correctamente uniformado, el 56% en consulta externa y el 54% en hospitalización el personal de enfermería respetan su privacidad durante la atención, el 52% en consulta externa y 48% en hospitalización, el personal de enfermería mantiene confidencialidad

del diagnóstico, los usuarios que siempre comprenden las indicaciones relacionadas con el tratamiento de la medicación fueron el 54% en consulta externa y el 46% en hospitalización, el 52% de los usuarios en consulta externa y en la hospitalización el 48% de los usuarios recibieron un trato cordial y amable, el 47% en consulta externa y 53% en hospitalización perciben que el personal de enfermería respeta el orden de llegada de los pacientes, el 53% en consulta externa y el 47% en hospitalización perciben que el personal de enfermería siempre muestra interés por el problema de salud, el 53% en consulta externa y el 47% en hospitalización perciben que el personal de enfermería si tiene conocimiento técnico.

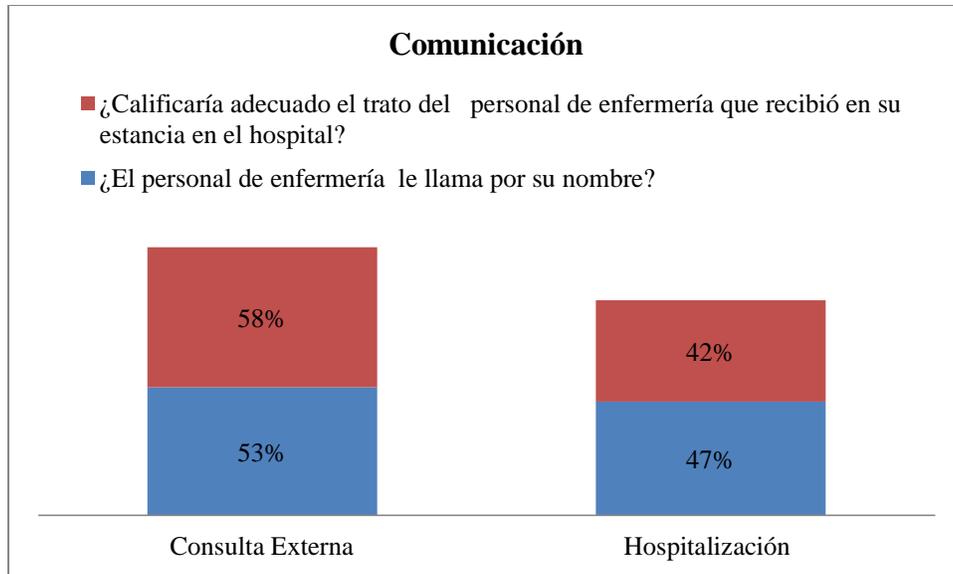


El personal de enfermería brinda información clara y precisa sobre el cuidado dicen que siempre el 39% en consulta externa y el 61% de los usuarios, el 60% en consulta externa y el 40% en hospitalización refieren que siempre el personal de enfermería le permite tomar decisiones sobre su estado de salud, el 40% en consulta externa y el 60% en la hospitalización de los usuarios perciben que el personal de enfermería se preocupa por su seguridad física, el 61% en la consulta externa y el 39% en la hospitalización mencionan los usuarios que la enfermera le explica los procedimientos que se le va a realizar, el 36% en la consulta externa y el 64% en la hospitalización refieren que siempre el personal de enfermería realiza el procedimiento del lavado de manos demostrando.



Los usuarios perciben el 33% en consulta externa el 67% en hospitalización que el personal de enfermería siempre se presenta por su nombre.

El 47% de los usuarios en consulta externa y el 53% de los usuarios en hospitalización refieren que el personal de enfermería se preocupa por su estado de salud



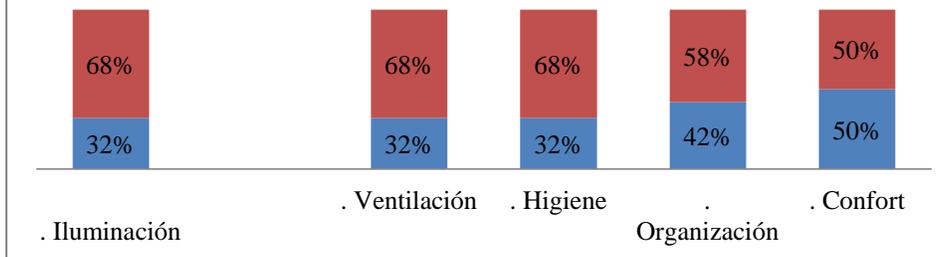
De los usuarios encuestados el 53% en consulta externa y el 47% en hospitalización refieren que el personal de enfermería le llama siempre por su nombre.

El 58% en consulta externa y el 42% en hospitalización mencionan que han recibido un trato adecuado por parte del personal de enfermería durante su estadía en el hospital.

Eficacia

La enfermeras/os se preocupan, que en su estadía hospitalaria tenga una buena:

■ Consulta Externa ■ Hospitalización



Las enfermeras se preocupan por que en su estadía hospitalaria tenga una buena:

-Iluminación respondieron el 32% en consulta externa, el 68% en hospitalización.

-Ventilación respondieron el 32% en consulta externa, el 68% en hospitalización.

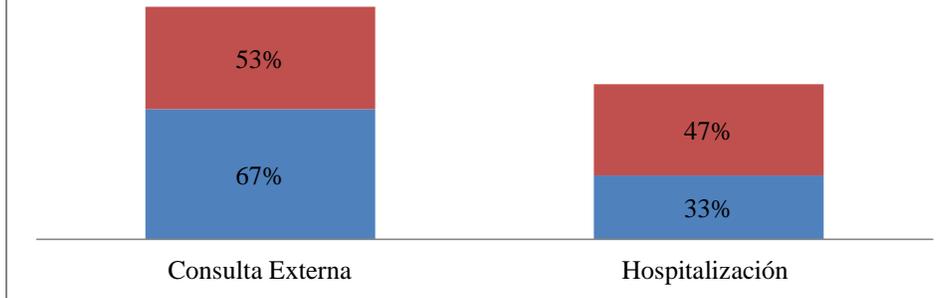
-Higiene respondieron el 32% en consulta externa, el 68% en hospitalización.

-Organización respondieron el 42% en consulta externa, el 58% en hospitalización.

-Confort respondieron el 50% en consulta externa, el 50% en hospitalización.

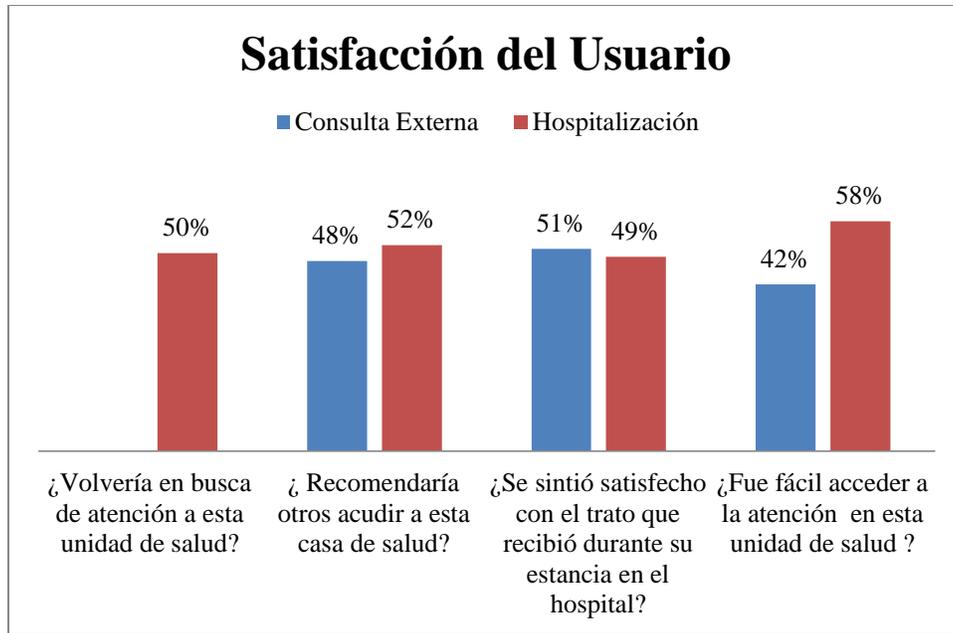
Eficiencia

- Cuando usted tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera/o acude de manera inmediata?
- ¿El personal de enfermería le da una explicación clara sobre los medicamentos que se le administra?



Los usuarios respondieron el 67% en consulta externa y el 33 % en hospitalización respondieron que siempre el personal de enfermería le da una explicación clara sobre la medicación que le administra.

El 53% en consulta externa y el 47% de los usuarios percibieron que la enfermera acude de manera inmediata cuando solicita ayuda.



Según la satisfacción del usuario el 50% en consulta externa y en hospitalización dice que si volvería en busca de atención a esta casa de salud, el 48% en consulta externa y el 52% en hospitalización recomendarían a los amigos, familiares, vecinos u otros acudir a esta casa de salud, el 51% en consulta externa y el 49% en hospitalización se sintió satisfecho con el trato que recibió durante su estancia en el hospital, y el 42% en consulta externa 58% en hospitalización , refiere que fue fácil acceder a la atención en esta casa de salud.

Análisis y discusión de resultados

Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios tanto de consulta externa y hospitalización han sido tabulados y analizados a través de tablas, gráficos y con análisis descriptivo.

Los análisis realizados en consulta externa y hospitalización podemos citar lo siguiente:

En la situación socio-demográfica participaron 50 usuarios del género femenino y 50 del género masculino, de acuerdo al nivel de estudio los que más participaron fueron los bachilleres con 49%, con relación a la edad fueron de 18-39 años con el 54% favoreciéndonos en el momento del llenado de las encuestas, de acuerdo al estado civil los que más participaron fue unión libre con el 31%, sobre el nivel ocupacional los empleados públicos y privados han participado el 40%, con respecto a los ingresos hospitalarios a esta institución pública los que participaron en su mayoría fueron más de dos y más de tres ingresos con el 80% beneficiándonos con su perspectiva.

Desde la perspectiva de las dimensiones de la calidad los análisis realizados en consulta externa y en hospitalización encontramos:

La competencia profesional en enfermería se refleja un mediano conocimiento sobre el manejo de equipos y aparatos con un valor del 47% en hospitalización con relación a la consulta externa con el 53% si se relaciona con un estudio acerca de calidad de la atención en salud-percepción de los usuarios en el cual los resultados evidencian un cumplimiento alto que la enfermera realiza con seguridad los procedimientos, denotando la importancia que se le da al conocimiento y la habilidad dentro del servicio (Acevedo, 2010).

Con respecto a que la enfermera mantiene una buena presentación en su uniforme e identificación con el 57% en hospitalización, mientras que en la consulta externa es el 43% lo que da no en su totalidad buena imagen al servicio y al hospital, si se compara con un estudio acerca de la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria en Bogotá también el profesional de enfermería mantiene el uniforme pertinente y los elementos de identificación (Peña, 2011)

En la eficacia encontramos que el personal de enfermería se preocupa por el confort del usuario con un valor del 50% tanto en consulta externa como en hospitalización, de acuerdo a los resultados de un estudio acerca de la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización en Bogotá el porcentaje de cumplimiento más alto lo obtuvieron la categoría que brinda medidas de confort cada una con un porcentaje del 90% ya que cuenta con los materiales y los equipos necesarios para el cuidado del paciente como: medicamentos, equipos y material médico quirúrgicos, entre otros (Peña, 2011); notándose en el Hospital de Atuntaqui que el personal de enfermería no se preocupa por el confort del usuario; y en otros país si toman en cuenta este punto.

En relación a la empatía el profesional de enfermería se preocupa por su estado de salud con el 53% en hospitalización y el 47 % en consulta externa, mientras que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con relación a la empatía y en general con el trato dado por las personas involucradas en la prestación de la atención en salud en el Hospital Universitario del Valle de la ciudad de México, alcanza un 47% ; notándose que en el Hospital de Atuntaqui la enfermera muestra empatía con el usuario. (Acevedo, 2010).

4. CONCLUSIONES

De acuerdo a la percepción de los usuarios se llegó a concluir lo siguiente:

1. Los profesionales de enfermería no son totalmente empáticos ni mantienen una comunicación adecuada con el usuario en el servicio de consulta externa y en su mayoría no se observa el conocimiento sobre el manejo de equipos y aparatos en el servicio de hospitalización.
2. Los usuarios perciben que el personal de enfermería en el servicio de consulta externa cuida la privacidad y guarda confidencialidad sobre el estado de salud del usuario, le permite tomar decisiones sobre su salud, y acude de manera inmediata cuando tiene alguna necesidad para su cuidado, y en el servicio de hospitalización se encuentra correctamente uniformado, preocupa por la seguridad física, le da información clara y precisa sobre su cuidado y realizan el procedimiento de lavado de manos forma de correcta.
3. El personal de enfermería en su totalidad no se identifica, no le llama por su nombre, no le brinda un trato adecuado, ni atención oportuna, no se preocupa por conocer el estado de salud, no le da una explicación clara de los medicamentos administrados al usuario, demostrándose así que el usuario no tiene una percepción positiva sobre lo cuidados dados por el personal de enfermería por lo que se ve la necesidad de implementar una guía de actividades para mejorar la calidad de atención.
4. Los usuarios si recomendarían y regresarían en busca de atención en esta casa de salud, ya que refieren que por falta de recursos económicos, la cercanía, los que son asegurados también prefieren acudir a una unidad gratuita debido que a pesar de no recibir un buen trato si sintieron alivio de su problema de salud.

5. RECOMENDACIONES:

Lo que podemos recomendar para mejorarla percepción de la calidad de atención:

1. En el servicio de consulta externa mejorar la comunicación y empatía con los usuarios buscando espacios y momentos que le permitan expresar sus inquietudes, y en el servicio de hospitalización demostrar seguridad en el manejo de tecnología y procedimientos de enfermería.
2. Los profesionales de enfermería deben identificarse y llamar por su nombre al usuario, brindar un trato adecuado y oportuno, mostrar interés por la situación de salud explicándole de manera clara la medicación administrada; y así mejorar la percepción del usuario del servicio recibido.
3. Los profesionales de enfermería continúen demostrando aspectos positivos percibidos por el usuario como son: la privacidad, confidencialidad, toma de decisiones sobre su salud, presentación personal, información clara y precisa sobre su cuidado y lavado de manos forma de correcta.
4. El hospital debe formar equipos para realizar indicadores de calidad y evaluar permanentemente la calidad de atención.
5. El personal de enfermería debe revisar y practicar el código de ética en enfermería, y la guía de actividades para el mejorar la calidad de atención.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, M. E. (2010). *Calidad de atención- percepción del usuario*. Colombia.
- Acosta Revollo, A. C. (2013). *Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado brindado por enfermería en un IPS de tercer nivel*. Cartagena 2013. Cartagena.
- Bautista Inlago, N. V. (2011). *Nivel de conocimiento y practica del personal de Enfermería sobre ética profesional en la atención a los usuarios del Centro de Salud "Eduardo Estrella" de Tabacundo, de Enero a Julio del 2.011*. Ibarra.
- Borré Ortiz, Y. M. (2013). *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Bogota-Colombia.
- Bravo Tapia, M. R. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña*. Quito.
- Cabrera, M. (2010). *Atención humanizada en el servicio de Pabellón*. Chile.
- Cañarejo Andrango, A. E., & Pabón Jurado, P. F. (2013). *"Calidad de atención que presta del personal de enfermería del sub centro de san pablo y su relación con el nivel de satisfacción durante el periodo 2011 2012"*. Ibarra.
- Cañarejo Andrango, A. E., & Pabón Jurado, P. F. (2013). *"Calidad de atención que presta del personal de enfermería del sub centro de san pablo y su relación con el nivel de satisfacción durante el periodo 2011 2012"*. Ibarra.
- Carlosama Matango, M. V. (2010). *Calidad de Atención de Enfermería en el servicio de preparación de niños menores de cinco años en el Hospital de Atuntaqui de Noviembre del 2009 a Octubre 2010*. Ibarra.
- Casbascango, K., & Villegas, A. (2010). *Calidad de atención dada por el profesional de la salud*. REPOSITORIO UTN , 1-124.
- Cedeño Macías, R. A. (2011). *Evaluación de la calidad de atención del centro quirúrgico del hospital "Rodríguez Zambrano" Manta 2010*. Guayaquil.
- Consejo internacional de enfermeras. (2014, Junio 23). *Consejo internacional de enfermeras*. Retrieved Julio 2015, 17, from Consejo internacional de enfermeras: <http://www.icn.ch/es/who-we-are/icn-definition-of-nursing/>
- Cordero Cueva, F. (2012). *Proyecto de la ley organica de salud*. Quito.

Coronado Zarco, R. (2013). El contexto actual de la calidad. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación* , 26-33.

Coronado Zarco, R., Cruz Medina , E., Macias Hernandez, S. I., Arellano Hernandez, A., & Nava Bringas, T. (2013). El contexto actual de la calidad. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación* , 26-33.

Costituyente, A. (2008). *Constitucion del Ecuador*. ECUADOR.

De la O García, S. B., Guido Trujillo, E. N., & Grande Flores, A. J. (2010). *Humanización del cuidao que proporciona el personal de enfermería a pacientes de los servicios de cirugía mujeres y cirugía Oquelí del Hospital Nacional Dr Juan José Fernández departamente de San Salvador en el periodo Julio- Septiembre 2010*. El Salvador.

ECUADOR, R. D. (2013, Julio 2). *PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR*. Retrieved MAYO 12, 2017, from PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR: <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>

Feedback Networks Technologies,. (2001-2014). Retrieved mayo 25, 2015, from Feedback Networks Technologies,: <http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculador.html>

Gobierno de la republica del Ecuador. (2012). *Ministerio de Salud Publica*. Retrieved 4 16, 2015, from Ministerio de Salud Publica: http://instituciones.msp.gob.ec/dps/Imbabura/index.php?option=com_content&view=article&id=20:mision-y-vision&catid=10:direccion&Itemid=35

Gobierno de la República del Ecuador. (2013-2017). *Plan nacional para el buen vivir*. Quito: SENPLADES.

Gobierno de Navarra. (2009). *Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados* . Navarra.

Gobierno Nacional de la República del Ecuador. (2008). *La salud en la nueva constitución*. Quito: OPS.

Gomes, M. A. (2013). *“X Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento Continuo”*. Peru: Oficina Regional De La Organizacion Mundial De La Salud.

Gonzales Triano, M. L. (2014). *Satisfacion del cuidado de enfermeria que tienen las gestantes hospitalizadas por precalmpsia*. Bogota-Ciolombia.

Lic. Cedeño Macias, R. A. (2011). *Evaluacion de la calidad de atencion de enfermeria del centro quirurgico del hospital “Rodriguez Zambrano”*. Guayaquil.

- Llinas Delgado, A. E. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. *Scielo* , 143-154.
- Mera Pacheco, F. (2012). *Grado de satisfacción del usuario respectoa a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y hospitalario perido enero - junio 2012*. Manta.
- Ministerio de salud pública del Ecuador. (2012). *Modelo de atencion integral del sistema de salud*. Quito.
- Ortega Vargas, M. C. (2014). *Manual de evaluacion de la calidad del servicio de enfermeria*. Buenos Aires , Bogota, Caracas, Madrid, Mexico,Porto Alegre: Medica panamericana.
- Ortega Vargas, M. C., Leija Hernandez, C., & Puntunet Bates, M. L. (2014). *Manual de evaluacion de la calidad del servicio de enfermeria*. Buenos Aires , Bogota, Caracas, Madrid, Mexico,Porto Alegre: Medica panamericana.
- Ortiz Borré, Y. M., & Vega Vega, Y. (2014). *Calidad de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados* . Colombia.
- Peña, B. (2011). *Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliario Bogotá*. Bogota.
- Ramirez Perdomo, C. A. (2013). Evaluacion de la calidad del cuidado de enfeermeria en la unidad de cuidados intensivos. *SCIELO* , 42-51.
- Ramirez Perdomo, C. A., Perdomo Romero, A. Y., & Galan Gonzales, E. F. (2013). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS. *SCIELO* , 42-51.
- Rodriguez Campo, V. A. (2011, 10 24). *Enfermería basada en la evidencia y gestión del cuidado*. Retrieved from Enferm. glob: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412011000400020&script=sci_arttext
- Vargas González, V. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud. : *Revista de Ciencias Sociales (Ve) 2013 XIX(4)* , 663-671.