

**“PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES QUE RECIBEN QUIMIOTERAPIA  
SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN SOLCA DE LA CIUDAD DE IBARRA  
DURANTE EL PERIODO 2015”**

DIANA A, ORMAZA P. – ELIANA G, ANRRANGO G.

**AUTORAS**

Lic. Nelly Echeverría.

**TUTORA**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD, ESCUELA  
DE ENFERMERÍA.

ECUADOR

**RESUMEN**

La presente investigación denominada PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES QUE RECIBEN QUIMIOTERAPIA SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN SOLCA DE LA CIUDAD DE IBARRA, se realizó en el periodo 2015, para el cual se desarrolló una investigación sistematizada la misma que consta de los siguientes contenidos.

En primer lugar se realiza el planteamiento del problema el cual radica en la percepción que tienen los pacientes que reciben quimioterapia ambulatoria sobre el cuidado enfermero en la Unidad Oncológica de SOLCA Ibarra; del mismo modo se resalta la importancia que tiene el desarrollo del proyecto para beneficio tanto de los pacientes como para el personal de enfermería y la Unidad Oncológica SOLCA – Ibarra, para lo cual se plantea una serie de objetivos que al cumplirse pretenden solucionar el problema planteado.

Luego se desarrolla el Marco referencial; Marco contextual; Marco Conceptual, los cuales son referencias bibliográficas en las cuales se fundamenta y se apoya la investigación para dar un mayor realce y explicación del tema, esto se logra por medio de la investigación bibliográfica de los temas y conceptos relacionados al tema de investigación.

Para la metodología de investigación que se utiliza para llevar a cabo la investigación de una manera lógica y adecuada, con el fin de garantizar que los resultados obtenidos sean lo más confiables posibles.

También se desarrolla los resultados y discusión de los mismos por medio de análisis de graficas estadísticas para interpretar de mejor manera los resultados.

Para finalizar la investigación se desarrolla una serie de conclusiones y recomendaciones que ponen en evidencia el cumplimiento de los objetivos planteados al iniciar la investigación. PALABRAS CLAVES: Cancer, percepción, quimioterapia, enfermería, Solca.

#### **ABSTRACT**

This research called perception of patients receiving chemotherapy ON NURSING CARE CITY SOLCA IBARRA; it took place in the period 2015 to which it systematized research consisting of the following contents was developed.

First approach to the problem which lies in the perception of patients receiving outpatient chemotherapy on nursing care in the Oncology Unit SOLCA Ibarra is made; Ibarra, for which a number of goals to pass in trying to solve the problem is posed - the same way the importance of the project for the benefit of both patients and nurses and Oncology Unit highlights SOLCA.

The reference frame is then developed; Contextual framework; Framework, which are references on which it is based and research to raise the profile and explanation of the topic is based, this is accomplished through the literature search of the themes and concepts related to the research topic.

Results and discussion of them is also developed through statistical analysis graphs to better interpret the results.

To complete the investigation a number of conclusions and recommendations that highlight the fulfillment of the objectives set by initiating the investigation unfolds. KEY WORDS: Cancer, perception, chemotherapy, nursing, Solca.

## **INTRODUCCIÓN**

Durante mucho tiempo se ha predominado la calidad de un servicio que se valora en la medida en que deja satisfacción tanto a los usuarios de ese servicio y por supuesto al oferente del mismo; de manera que los servicios de salud y concretamente los cuidados humanos dados por los profesionales de enfermería, si bien como integrantes de un equipo profesional, no pueden estar al margen de una validación desde la óptica de las personas beneficiarias de esos servicios; claro está que lo que no se evalúa se devalúa.

La satisfacción de los usuarios está directamente relacionada, tanto con la calidad de los servicios brindados como también de sus expectativas personales que ya están preconcebidas, tal es el caso de la amabilidad del o la profesional, del trato humano que reciba, del espacio de tiempo de espera, de la atención personalizada con la debida privacidad e inviolabilidad de sus derechos como persona; de tal forma que, en la medida en que sus intereses sean o no satisfechos, la percepción de confianza y discernimiento personal al respecto puede ser evaluado para su mejoramiento continuo.

Para el caso específico de la unidad Oncológica Solca Ibarra, las personas usuarias de los servicios relacionadas con tratamientos de quimioterapia, reciben cuidados enfermeros que les permiten emitir un grado de percepción a través de instrumentos de encuestas y entrevistas personalizadas, forma en la cual se puede apreciar el nivel de satisfacción para dichos pacientes, considerados como el objeto de estudio de esta investigación.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Determinar la percepción de los pacientes que reciben quimioterapia sobre el cuidado enfermero brindado en SOLCA de la ciudad de Ibarra.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar la calidad de atención de los profesionales de enfermería que laboran en SOLCA, reflejada en el ámbito interpersonal de los pacientes que reciben quimioterapia.

- Identificar el grado de satisfacción que tienen los pacientes que reciben tratamientos quimioterápicos brindados por el personal de enfermería que trabaja en SOLCA de la ciudad de Ibarra.
- Impartir charlas educativas y de motivación a los pacientes que reciben quimioterapia en SOLCA, Ibarra.

## MARCO REFERENCIAL

Es interesante resaltar algunas investigaciones relacionadas con la percepción que tiene los pacientes de oncología con respecto a los cuidados recibidos por personal de enfermería de algunos centros o unidades de lucha contra el cáncer. Es el caso que Galván M. y Dueñas B. investigaron la “Percepción del derecho habiente sobre la calidad de atención de Enfermería en la UMF N° 28 de Monterrey-México en el año 2002”, para lo cual estudiaron a 63 personas de los dos sexos y con edades comprendidas entre 18 y 60 años de edad, quienes acudieron a recibir tratamientos oncológicos en las unidades de Medicina Preventiva, Urgencias y Crónico degenerativo, concluyendo que de los 63 pacientes, el 38% opinaron que la atención dada por el personal de enfermería fue de buena calidad; el 39,7% lo calificaron como regular, mientras que el 22% manifestaron que el servicio fue de mala calidad, por tanto una media de opiniones está en calidad regular.

En la investigación realizada por Gaspar N. y Solís N.°, quienes realizaron una investigación en “Calidad de atención de enfermería a los pacientes del 6 to. piso Este en el Instituto nacional de Enfermedades Neoplásicas”, para cuyo objeto de estudio fueron 96 pacientes, de éstos 49 fueron de la sección Clínica y 47 de Hospitalización, concluyéndose que el 96% de los pacientes se manifestaron satisfechos de la atención dada por el personal de enfermería de esta Unidad de atención Oncológica. (5)

Aiquipa A. Investiga respecto a la “Calidad de atención de enfermería según opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la Unidad de Tratamiento Multidisciplinario del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas” en Lima, Perú y en el año 2003, para lo cual trabajaron con 40 pacientes, encontrándose que el 37 pacientes (92,5%) señalaron la atención brindada por las enfermeras fue buena, en cambio 3 pacientes (7,5%) calificaron de atención mala. (6)

En Ecuador, Manabí, se realizó por parte de Andrade M. y Mero R., desarrollaron un estudio deductivo referente al “Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de Enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y hospitalario”, del total de pacientes encuestados en el Hospital Rodríguez Zambrano, el 26% manifiestan estar satisfechos con la atención recibida desde el personal de enfermería, mientras que el 74% restante dijeron no estar satisfechos por varias razones , destacándose entre las más importantes la falta de interacción paciente enfermera, no hay comunicación, el ambiente es incómodo, áreas físicas deterioradas y cero privacidad para el paciente. Concluyéndose que es necesario mejorar la calidad de servicios de salud en este centro hospitalario, en especial que el personal de enfermería sea el protagonista en un cambio de actitud para bien de los usuarios de este Hospital. (7)

Una investigación de tipo descriptivo desarrollada por Cañarejo, A y Pabón, P , quienes llevaron a cabo su trabajo en la comunidad de San Pablo, provincia de Imbabura-Ecuador, con el tema: “Calidad de atención que presta el personal de Enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario”, *para* cuyo propósito tomaron una muestra de 343 pacientes mayores a los 15 años de edad, los mismos que fueron encuestados y al final se obtiene los siguientes resultados: el 57% de los encuestados manifiestan que recibieron una excelente atención por parte del personal de enfermería, el 39% calificaron expresaron como buena la atención recibida por el mismo personal, el 3% regula y 1% calificó como atención mala. Finalmente la investigadoras concluyen que “...la atención recibida por el personal de enfermería es satisfactoria, cumpliendo así las normas establecidas y brindando al usuario una atención de calidad y calidez...”. (8)

Actualmente, se conoce que por cada mil habitantes son tres casos los que marcan la prevalencia de cáncer en el mundo (9). En el continente europeo, el 22% de los fallecimientos anuales son por algún tipo de cáncer (10). En América del sur constituye la segunda causa de muerte en la población (8) . En Estados Unidos de América se le atribuye al cáncer dado por carcinomas colorectales como la segunda causa de defunciones anuales entre sus habitantes (10).

## **MATERIALES Y METODOS**

Se realizó un estudio cualitativo, descriptivo, propositivo y transversal con una población de 290 pacientes para servicios de quimioterapia específicamente, información obtenida de los expedientes que reposan en archivos de la institución, tomándose una muestra no probabilística de 40 pacientes que recibieron atención del personal de enfermería en el área de Quimioterapia Ambulatoria, se aplicaron dos instrumentos acordes que fue la recolección de datos mediante una encuesta la misma que consta de 26 interrogantes que fue sometida a una prueba piloto con el fin de validar y determinar su confiabilidad, razón por la cual luego de los reajustes y correcciones necesarias fueron aplicadas a los clientes que acuden en calidad de pacientes a la Unidad Oncológica SOLCA-Ibarra para los tratamientos de quimioterapia respectivos. Por cierto que la recolección de datos se apoyó también en bibliografía y lincografía que sustentaron el desarrollo de este trabajo teórico-práctico.

## **SOLCA**

La Sociedad de Lucha Contra el Cáncer SOLCA, es una institución de derecho privado, cuyo fin primordial es contribuir a la campaña Nacional contra el Cáncer en la República del Ecuador. Su objetivo central radica en cumplir planes de enseñanza e investigación cancerológica en procura de lograr metas de prevención, diagnóstico, tratamientos y paliación de las enfermedades neoplásicas. SOLCA cumple sus objetivos y metas a través de una estructura sanitaria representada por núcleos y sedes distribuidas en lugares estratégicos en el país. (11)

Por la década de los cuarenta, el distinguido médico guayaquileño el Señor Doctor Juan Tanca Marengo, preocupado por la gran incidencia de las enfermedades cancerosas, hace notoria la necesidad de que en el Ecuador de que se difundan conocimientos oncológicos los estudiantes de medicina y a médicos en general, fundamental mente para establecer campañas preventivas y curativas de esta enfermedad, en especial que se cree una institución dedicada a la lucha antineoplásica. Tanto es así que el 7 de diciembre de 1951 reúne a un grupo de amigos y colegas para fundar la obra se salud más trascendente a nivel nacional, la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer (S.O.L.C.A.) SOLCA Ibarra, desde

septiembre 2011 se brindan servicios de quimioterapia en la clínica moderna, sin embargo a partir del 6 de enero de 2012 se abrió la posibilidad para que los pacientes acudan a partir de las 7:30 hasta las 15:00, el servicio es de quimioterapia ambulatoria para 2 a 5 personas. El servicio oncológico implementado tiene 'por finalidad atender a pacientes que de una u otra manera no se pudieron atender en la clínica moderna o no pueden viajar a la ciudad de Quito. (11)

## **MARCO CONCEPTUAL**

En Ecuador, de conformidad con la OMS (8), la incidencia del cáncer en el año 2012 fue de 162 hombres por cada 100.000 habitantes. Para la ciudad de Quito, capital del Ecuador, se presentaron en el 2013, 15.533 casos de cáncer en hombres y 17.637 casos confirmados en mujeres (SOLCA). Por lo dicho, el cáncer, los pacientes oncológicos y el personal de enfermería que se relaciona con ellos constituyen objeto de investigación primordial, mucho más en la Unidad Oncológica SOLCA Ibarra que tiene una gran demanda por los servicios oncológicos en la región norte del país. (8)

Para el desarrollo de esta investigación relacionada con la percepción que reciben los pacientes tratados con quimioterapia, de manera fundamental sobre las atenciones dadas por el personal de enfermería de SOLCA de la ciudad de Ibarra, es necesario tomar cuenta cuatro aspectos fundamentales para alcanzar los objetivos planteados.

Por una parte SOLCA como entidad de servicios frente a la lucha contra el cáncer, el especial el equipo de profesionales y humano que laboran diariamente en esta casa de asistencia médica, parte del cual se cuenta con profesionales en enfermería.

En segundo lugar, si tomamos en cuenta que las enfermeras o enfermeros tienen a su haber cuatro deberes fundamentales: promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento, la necesidad de los servicios de enfermería son universales (11), la calidad de atención que brindan los profesionales en enfermería, como responsables de una atención específica, constituye el objeto de esta investigación. (11)

En tercer lugar las personas que acuden ante la oferta de servicios de quimioterapia brindados por SOLCA-Ibarra y que constituyen los pacientes con sus condiciones propias dadas por: la edad, sexo, nivel cultural, condición socioeconómica, entre otras, las mismas que de una u otra manera marcan la individualidad y personalidad para cada paciente. Tanto es así que cada uno de los usuarios refleja un estado anímico diferente frente a su condición de enfermo de cáncer.

Finalmente se hace referencia al nivel de satisfacción que perciben los pacientes sujetos de tratamientos quimioterápicos brindados por el personal de enfermería que labora en SOLCA-Ibarra.

Si bien es cierto que este último factor constituye el indicador más importante para el propósito de esta investigación, de su variabilidad positiva y permanente, se deducirán la calidad y ventaja competitiva en los servicios de quimioterapia, por tanto satisfacción social por el cuidado enfermero en SOLCA-Ibarra.

Es un criterio generalizado considerar que las actividades profesionales de la enfermería siempre han tenido dificultades, tanto más que por naturaleza son heterogéneas, razón por la cual es una condición innata para el ejercicio de esta noble profesión hacer los esfuerzos necesarios para brindar una correcta atención a los pacientes; condiciones que reflejan en la calidad de atención de la enfermería un matiz de complejidad, tomando en cuenta la competencia marcada por la oferta y demanda de estos servicios, el impacto dado por los resultados alcanzados en cada uno de los procesos propios de este ejercicio profesional. De tal forma que la evaluación de esta gestión debe realizársela al término de cada proceso de atención y que ya hayan marcado un nivel de satisfacción en los usuarios.

## **ANALISIS Y RESULTADOS**

Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación realizada a 40 personas que acudieron en calidad de pacientes a la Unidad Oncológica Ambulatoria de SOLCA-Ibarra, 24 (60%) pacientes estado civil casados, el cual demuestran que la mayoría viven con su familia 28 (70%),

De los cuales se recopiló la información básica general de los encuestados en los cuales se encuentra su edad, género, ocupación, nivel instrucción, con que personas convive, su

persecución sobre la calidad de los servicios que han recibido durante su visita al centro SOLCA Ibarra.

El propósito de realizar el cruce de variables es simplificar los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos de investigación uniendo dos o más variables y sus indicadores.

**EDAD, INSTRUCCIÓN TRIBULACIÓN CRUZARSE**

Tabla N° 2 Edad, instrucción

INSTRUCCIÓN	EDAD				Total
	19-20	30-39	40-59	60-79	
Sin instrucción	0	0	0	0	0
Primaria completa	9	2	1	0	12
Primaria incompleta	0	2	1	3	6
Secundaria completa	7	1	1	1	10
Secundaria Incompleta	0	0	0	0	0
Educación técnica	0	0	0	0	0
Educación superior	0	11	1	0	12
<b>TOTAL</b>					<b>40</b>

Con respecto a la edad de las personas que acuden en calidad de pacientes a SOLCA, se llegó al resultado que la mayoría se encuentran en el rango de edad entre los 40 a los 59 años, estos datos comparados con los encontrados en documentación del SOLCA Cuenca proporcionado por la Dra. María Isabel León, referente a un promedio de edades de pacientes del SOLCA Cuenca que oscilan entre los 35 a 60 años de edad, lo que demuestra que este rango de edad es la que se encuentra en un mayor riesgo y la que necesita mayores cuidados. Se puede evidenciar que el grado de instrucción no es de gran relevancia ya que los resultados obtenidos se encuentran en una similitud de valores que se encuentran entre el 25% y 30%. Demostrando una equidad entre las variables tomadas en cuenta.

En comparación con el estudio realizado de Estudios sobre la calidad de vida de pacientes afectados por determinadas patologías en el cual se obtuvo como resultado que el 3.4% de encuestados no sabe leer ni escribir; el 21.1% no tienen estudios; el 51.3% solo tienen

estudios primarios o equivalentes; el 11.8% posee enseñanza general secundaria; el 5.6% con enseñanza profesional y el 6.8% con estudios universitarios (32).

Con la finalidad de tener una mejor apreciación de los datos se realizó el cruce de variables donde el grado de instrucción y los rangos de edad más relevantes se evidenciaron en las personas de 30 a 39 años de edad los cuales poseen un nivel más alto de instrucción, dejando al rango de 60 a 79 años de edad con una instrucción mínima.

**DIAGNOSTICO CLÍNICA, OCUPACIÓN TABULACIÓN CRUZADA**

TABLA N° 3 Diagnostico Clínica, Ocupación

DIAGNÓSTICO CLÍNICO	Ocupación			Total
	Ama de casa	Empleado publico	Empleado privado	
Cáncer de mama derecha	17	5	0	22
Cáncer de mama Izquierda	9	3	2	14
Cáncer gástrico	0	1	1	2
Cáncer planta pie derecho	1	0	1	2
<b>TOTAL</b>				<b>40</b>

Es evidente la respuesta obtenida donde se puede observar que la mayoría de encuestados tienen como ocupación el ser amas de casa; seguidos por los empleados privados, empleados públicos y en último lugar los jubilados, desempleados y estudiantes. En el estudio de Estudios sobre la calidad de vida de pacientes afectados por determinadas patologías se obtuvo como resultado que el 5.7% es trabajador; el 3.1% es desempleado; el 69.4% es jubilado; el 0.3% es estudiante; el 9.9% realiza labores del hogar; y el 11.6% en otras ocupaciones. (32).

En lo que respecta Con respecto al diagnóstico clínico en clara la respuesta obtenida donde se presenta con mayor frecuencia el cáncer de mama derecha; seguido por el cáncer de mama izquierda y al final se obtuvo en un mínimo porcentaje el cáncer gástrico así como el cáncer de planta de pie derecho. (32).

Los datos obtenidos en el cruce de variables entre el diagnóstico clínico y la ocupación de los pacientes se manifestó una mayor presencia de patologías en los pacientes cuya ocupación son las labores domésticas, seguidos por los empleados públicos.

**PRIORIDAD Y CORDIALIDAD TABULACIÓN CRUZADA**

Tabla N° 4 Prioridad Y Cordialidad

PRIORIDAD	CORDIALIDAD			Total
	Siempre	Casi siempre	Nunca	
Cuidados es la máxima prioridad	20			20
Cordial atención	20			20
<b>TOTAL</b>				<b>40</b>

Es evidente que es su totalidad se presenta una actitud de cordialidad por parte del personal de enfermería hacia los usuarios y pacientes.

En lo referente a la atención cordial que brinda el personal de enfermería cruzado con la prioridad que se le da a los pacientes se obtuvo como resultado positivo que la atención siempre es cordial donde la atención al paciente es la máxima prioridad.

**SEGURIDAD, HABLAR CON EL PACIENTE TABULACIÓN CRUZADA**

Tabla N° 5 Seguridad, Hablar Con El Paciente

HABLAR CON EL PACIENTE	SEGURIDAD			Total
	Siempre	Casi siempre	Nunca	
Hablar con el paciente	40			40
<b>Total</b>				<b>40</b>

En el cruce de variables sobre la seguridad que siente el paciente relacionado trato amable que da el personal de enfermería al momento que habla con el paciente se obtuvo como resultado que siempre es positivo el trato con el paciente donde su seguridad y el hablar con el personal de enfermería siempre es un factor importante que siempre está presente.

**IMPACIENCIA, IMPORTANCIA TABULACIÓN CRUZADA**

Tabla N° 6 Impaciencia, Importancia

IMPORTANCIA	IMPACIENCIA			Total
	Siempre	Casi siempre	Nunca	
El personal de enfermería es impaciente	0	0	20	20
Las opiniones son de los pacientes son importantes	20	0	0	20
Total				40

En la apreciación de los datos entre el cruce de variables de la importancia que da el personal de enfermería al paciente relacionado con el trato impaciente se obtuvo como resultado que el personal de enfermería nunca es impacientes; además que las opiniones proporcionadas tanto por el paciente como por sus familiares siempre son tomadas en cuenta y con la importancia que ameritan.

**CONCLUSIONES**

- a) Luego del desarrollo de la presente investigación se logró determinar la percepción de los pacientes que reciben quimioterapia sobre el cuidado enfermero brindado en SOLCA de la ciudad de Ibarra; llegando a la conclusión que sus percepciones son positivas en las distintas variables que se aplicación durante la recopilación y análisis de la información.
- b) Por medio de la aplicación de la metodología de investigación y con el uso de encuestas como herramienta de recopilación de información se logró Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería que laboran en SOLCA, que se refleja en el ámbito interpersonal de los pacientes que reciben quimioterapia.
- c) Del mismo modo se Identificó un grado mayoritariamente positivo de satisfacción que tienen los pacientes que reciben tratamientos de quimioterapia brindados por el personal de enfermería que trabaja en SOLCA de la ciudad de Ibarra.
- d) Para finalizar la investigación se presenta una propuesta con el objeto de elaborar y proporcionar un manual teórico / práctica de estándares de calidad de atención en enfermería a los profesiones de salud de la Unidad Oncológica SOLCA, Ibarra.

**RECOMENDACIONES**

- a) Es recomendado siempre realizar una evaluación o investigación de percepción de los pacientes; ya que es un factor muy necesario en tomar en cuenta al momento de realizar planes de mejoras de calidad de servicio, además de determinar la existencia de falencias en especial en el trato de los profesionales hacia lo pacientes y usuarios.
- b) En lo referente a la calidad de atención que brinda SOLCA por parte del personal de enfermería, se encuentra en un buen nivel, pero esto solo debe ser una motivación para seguir mejorando cada día ofreciendo un mejor servicio.
- c) El grado de satisfacción de los pacientes, además de la calidad de los servicios proporcionados por el personal siempre deben estar en constante mejora por medio de capacitaciones, charlas y motivaciones que son de carácter y políticas internas de la casas de salud SOLCA.
- d) Para finalizar es necesario documentar y dar seguimiento al presente proyecto, ya que por su temática es considerado como una valiosa herramienta para ser aplicada en la casa de salud SOCA y posteriormente a otras instituciones de salud de la ciudad de Ibarra.

**REFERENCIAS**

Pérez MG, Conci A, Aida. Detección temprana del cáncer de mama mediante la termografía en. [Online].; 2014 [cited 2015 Septiembre 24. Available from: <http://www2.ic.uff.br/~aconci/MATCH'14-12.pdf>

SOLIS GN. Calidad de Atención de enfermería a los pacientes del sexto piso oeste del Instituto Nacional de Enfermedades. 1st ed. Lima; 2000.

AIQUIPA A. Calidad de atención de enfermería a los pacientes sometidos a Quimioterapia en la unidad de trabajo Multidisciplinario. 1st ed. Lima; 2003.

ANDRADE M&MR. Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y hospitalario. 1st ed. Manabi; 2012.

CAÑAREJO A&PP. Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. 1st ed. San Pablo - Otavalo; 2013.