



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

ARTICULO CIENTÍFICO

**Tema: “PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE BRINDA LA ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA”
HOSPITAL LUIS GABRIEL DÁVILA CARCHI 2015-2016**

AUTORA:

María Belén Bolaños Sánchez

DIRECTORA DE TESIS:

Lic. Katty Elizabeth Cabascango Cabascango

IBARRA-MARZO 2016

RESUMEN

“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA” HOSPITAL LUIS GABRIEL DAVILA CARCHI 2015-2016

María Belén Bolaños Sánchez¹

¹Carrera de Enfermería, Facultad Ciencias de la Salud, Universidad Técnica del Norte.

belen_bolanos29@yahoo.es

Calidad implica la capacidad de satisfacer o superar las necesidades o expectativas (1). La presente investigación se fundamenta en conocer la percepción del usuario y el grado de satisfacción considerando que la opinión del mismo es un componente esencial en la valoración del servicio de enfermería (2). El objetivo principal fue determinar la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda enfermería en el servicio de consulta externa en el Hospital Luis Gabriel Dávila Carchi. El estudio es descriptivo, transversal, con un enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 121 usuarios que acudieron al área de consulta externa en la fecha de recopilación de datos. Para la recopilación de información se utilizó como instrumento dos encuestas la primera consta de 16 preguntas de opción múltiple cerradas para el usuario y de 13 preguntas para el personal de enfermería las variables que se utilizaron fueron percepción del usuario sobre las acciones del personal de enfermería, comunicación, trato, servicio, empatía, seguridad, información, competencia y cortesía, comodidades disponibilidad, confortabilidad, limpieza. La información fue procesada en un programa estadístico Epi Info. Los principales resultados indican que el 37% si está satisfecho, el 54% expresa que el personal no se presentó, 50% señala que es bueno el trato personal, 47% opina que a veces ofrece alternativas al usuario. Se llegó a la conclusión que la calidad de atención de enfermería hacia el usuario no se basa en la premisa de la simple mejora de los servicios que se brinda, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del usuario, como propuesta se presentó una guía de información dirigida al personal de enfermería sobre la calidad de atención hacia el usuario.

Palabras Clave: Calidad, Percepción, Satisfacción, Enfermería, Usuario.

ABSTRACT

Quality means the ability to satisfy or to overcome needs or expectations. This research it's based on knowing the perception and levels of pleasantness from users, considering that own opinions the main element in nursing assessments services, establishing main reflection in nursing staff. The main objective is to stablish the patient's opinion about the quality of service that Nursing offers in outpatient service at Luis Gabriel Davila hospital, located in Carchi 2015-2016. This project is descriptive, transversal, Quantitative and Qualitative with population about 121 users. Techniques and instruments were used like surveys to data collection which was applied to main persons at outstanding service and nursing staff too, this information was tabulated and their obtaining results. Once the research was done, we conclude that, the quality of attention at nursing patients, was not based offering a better service, rather adapting it to user's needs, it means getting a better relationship with patients and time, because it affects the quality of nursing attention users.

Key words: Quality, Perception, Pleasantness, Nursing, User

La calidad de la atención es la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos(3).. El grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios (4). Que de conformidad con el artículo 42 (32) de la Constitución Política de la República, el Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a los servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia” (5)

En Estados Unidos “La calidad de atención en salud que brindan las instituciones prestadoras de servicios”, se analizó el aumento de usuarios al acceso al seguro de salud, entre los no asegurados con el fin de beneficiar a la población enferma y vulnerable, constituyéndose este nuevo sistema de salud es un importante factor contextual que determinará la generalización de las reformas nacionales a nivel mundial. La nueva reforma de salud que quiere implementar el país en mención tiene por objetivo, aumentar el acceso al seguro de salud entre los no asegurados para beneficiar a la población enferma y vulnerable. (6).

“Satisfacción al cliente en el Hospital geriátrico de valle Toledo (España)” en sus resultados Respondieron 159 encuestados, en el 50,90% lo hizo el familiar. La atención recibida se valoró como buena y muy buena en el 92% de los casos. Los niveles de satisfacción global han sido altos. La mayoría valoran bien o muy bien a todos los profesionales. Respecto a la actitud y a los cuidados de los profesionales la mayoría se siente satisfecho o muy satisfecho. (7)

MATERIAL Y MÉTODOS

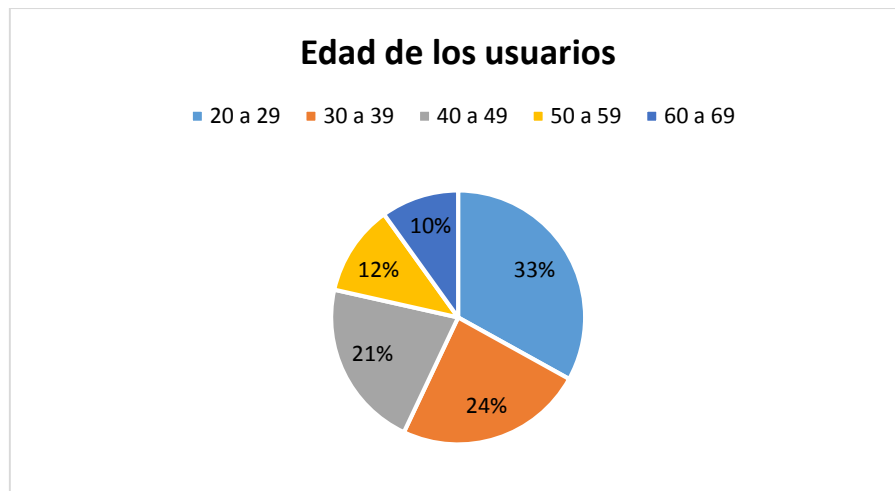
Se realizó un estudio descriptivo con este tipo de estudio se busca únicamente describir situaciones o acontecimientos con un corte transversal porque la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo determinado, con enfoque cuantitativo con esta metodología de investigación buscamos cuantificar los datos e información y aplicar una forma de análisis estadístico, se utilizó variables cualitativas y no experimental porque no se manipuló o modificó ninguno de los datos obtenidos. La población del estudio se conformó de 121 usuarios que acudieron al servicio de Consulta Externa del Hospital Luis G Dávila y al personal de enfermería que labora en el servicio.

Los datos obtenidos de los distintos tipos de técnicas e instrumentos se lo tabularon por medio del programa estadístico Epi Info, que nos permitió obtener datos específicos y gráficos estadísticos.

RESULTADOS

Se presentan los resultados obtenidos sobre la base de los instrumentos aplicados a los usuarios que participaron en la investigación.

Edad de los usuarios del Hospital Luis G. Dávila



FUENTE: MI BASE DE DATOS

AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

La mayoría de los usuarios del Hospital Luis G Dávila son de 20 a 29 años (33%), seguido del grupo de 30 a 39 años (24%) los adultos mayores representan el 10%

Nivel de estudios de los usuarios del Hospital Luis G Dávila

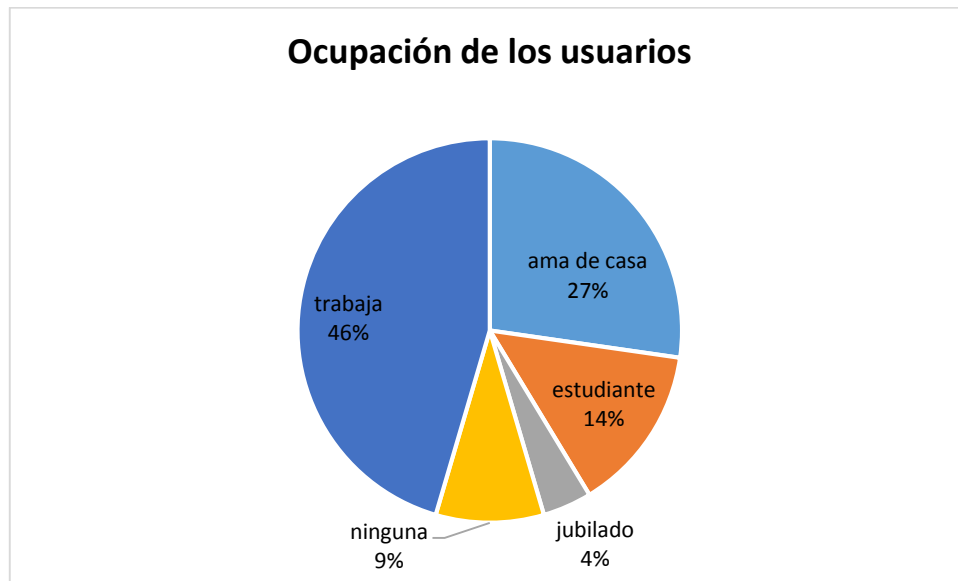


FUENTE: MI BASE DE DATOS

AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

La mayoría de los usuarios tiene un nivel de instrucción media (41%) es decir hasta la secundaria, seguida de un grupo muy significativo que tiene estudios solo de primaria. Los usuarios que no tiene ningún tipo de estudios representa el 10%, y los que tiene estudios superiores el 17%.

Situación laboral de los usuarios del Hospital Luis G Dávila

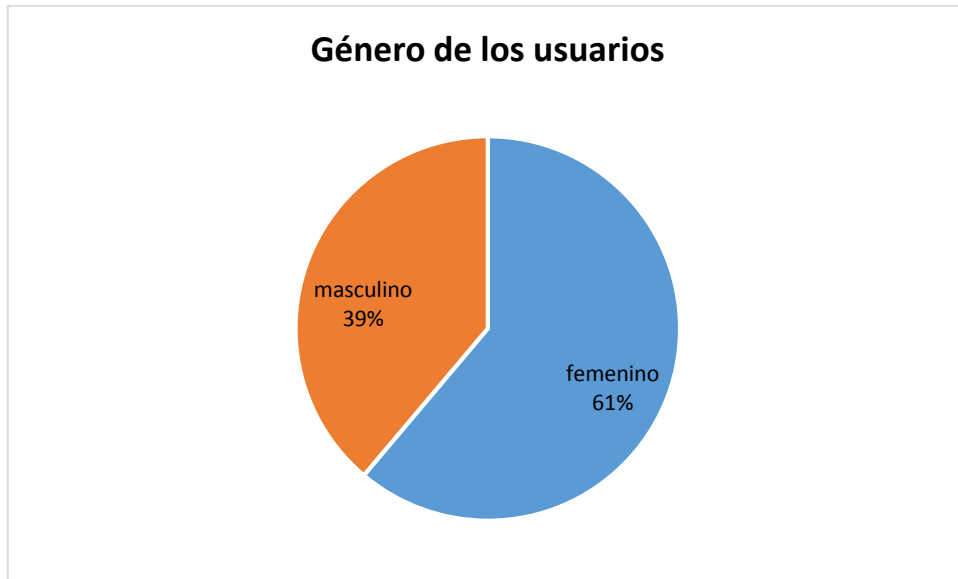


FUENTE: MI BASE DE DATOS

AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

La mayoría de los usuarios investigados forman parte de la población económicamente activa, es decir, que trabajan. El 27% son mujeres amas de casa, el 14% son estudiantes y el 11% no trabajan tiene su ocupación entre ninguna y jubilado.

Género de los usuarios del Hospital Luis G Dávila

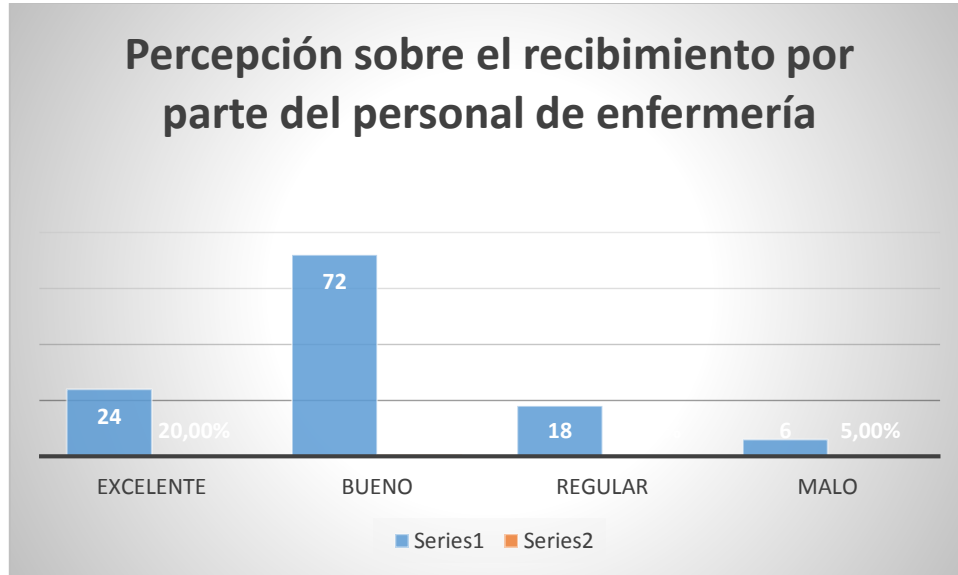


FUENTE: MI BASE DE DATOS

AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

Las mujeres superan en número a los hombres con una superioridad de 22 pp. Por cada 10 usuarios 6 son mujeres y 4 son hombres.

Percepción sobre el recibimiento por parte del personal de enfermería.

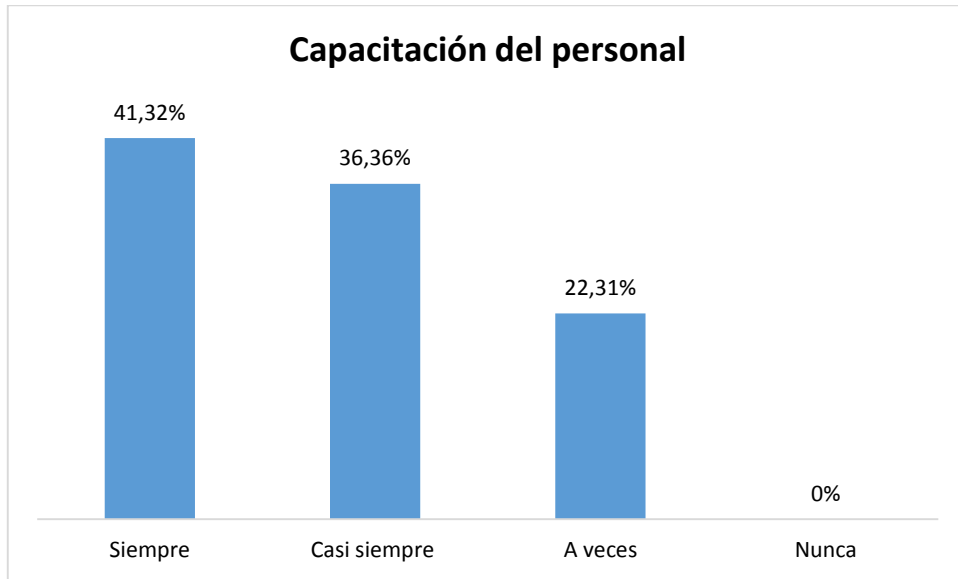


FUENTE: MI BASE DE DATOS

AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

La mayoría de los usuarios 80% considera que el recibimiento está catalogado entre bueno y excelente con mucha mayor proporción de bueno, el 5% lo consideró malo. Este indicador es muy sensible y subjetivo de medir considerando las características en las que llega el paciente al servicio de consulta externa, es decir, si el paciente estuvo muy angustiado, sometido a factor de estrés, a dolor, etc, puede considerar no ser bien atendido.

Percepción sobre capacitación del personal

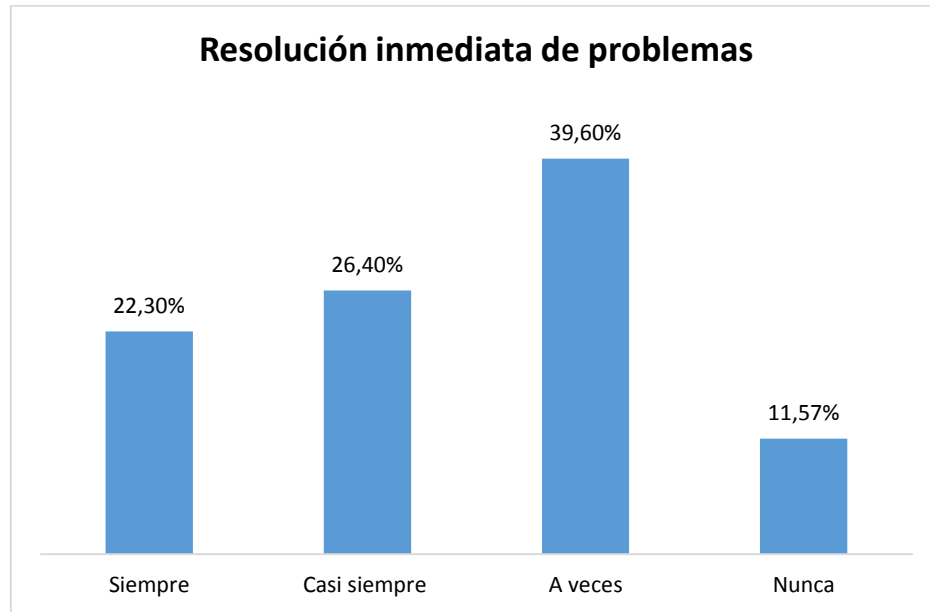


FUENTE: MI BASE DE DATOS

AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

Cuando se preguntó al usuario sobre como considera que es está capacitado el personal de enfermería se halló que el 78% considera que siempre o casi siempre se encuentran capacitados. El restante 22% indica que a veces lo considera capacitado en ciertas ocasiones nada más.

Percepción sobre resolución de problemas

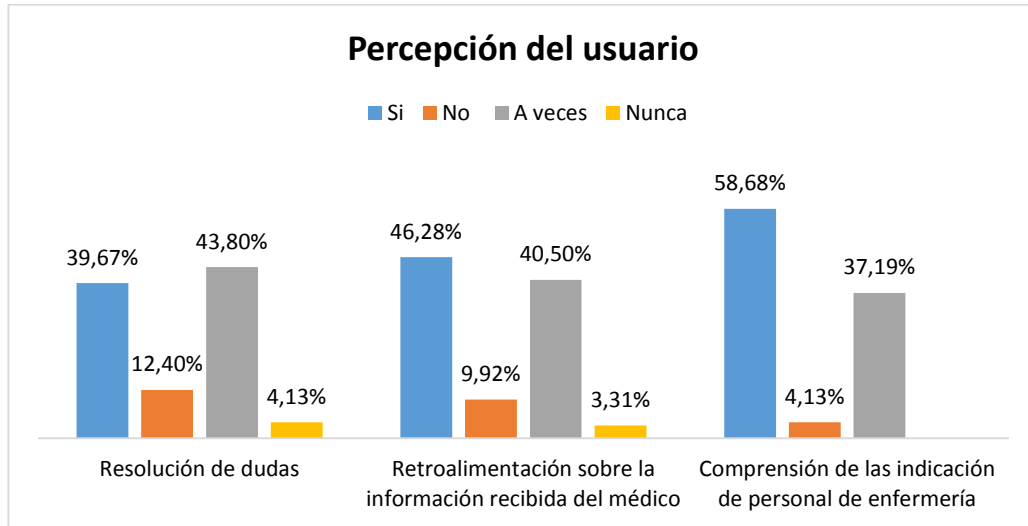


FUENTE: MI BASE DE DATOS

AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

En cuanto a la resolución inmediata de problemas presentados en los usuarios hay un menor grado de calificación, siendo que el 51% considera que es a veces o nunca la acción inmediata del personal de enfermería.

Percepción sobre resolución de dudas, retroalimentación y comprensión de las indicaciones dadas por parte del personal de enfermería

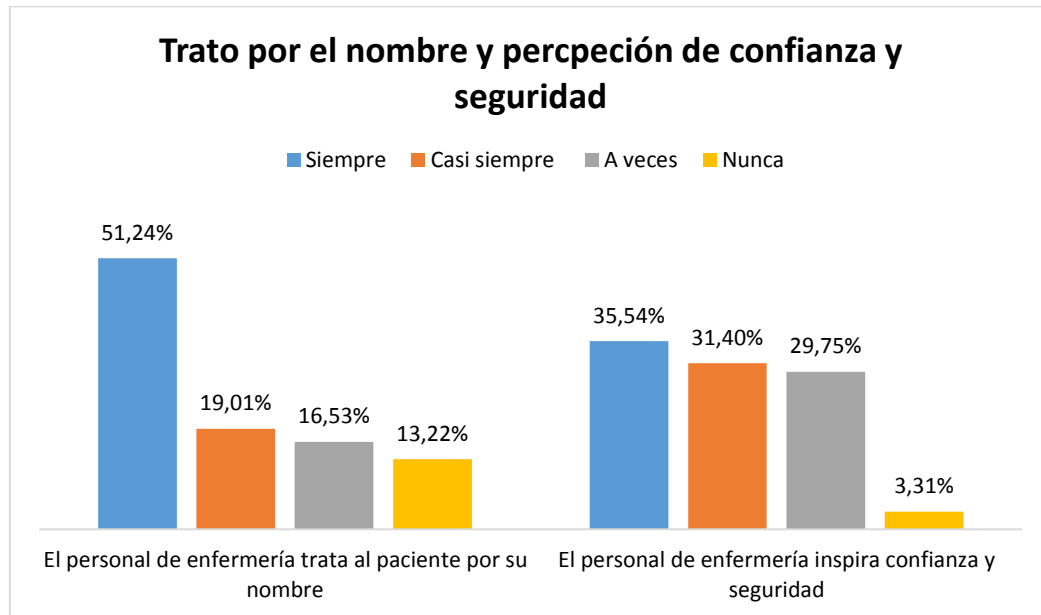


FUENTE: MI BASE DE DATOS

AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

En los tres parámetros valorados en este indicador se halló que el mejor valorado es el de la comprensión de las indicaciones dadas por el personal de enfermería, siendo así que el 96% considera que entiende (si y a veces). El parámetro menos valorado es el de resolución de dudas en donde el 17% indica que no las resuelve o nunca las resuelve. Cuando se preguntó sobre la retroalimentación que debe hacer el personal de enfermería sobre la información dada por el médico la mayoría 87% indica que si lo hace, y el 13% indica que no o nunca.

Percepción sobre el trato por el nombre y la confianza y seguridad que inspira el personal de enfermería

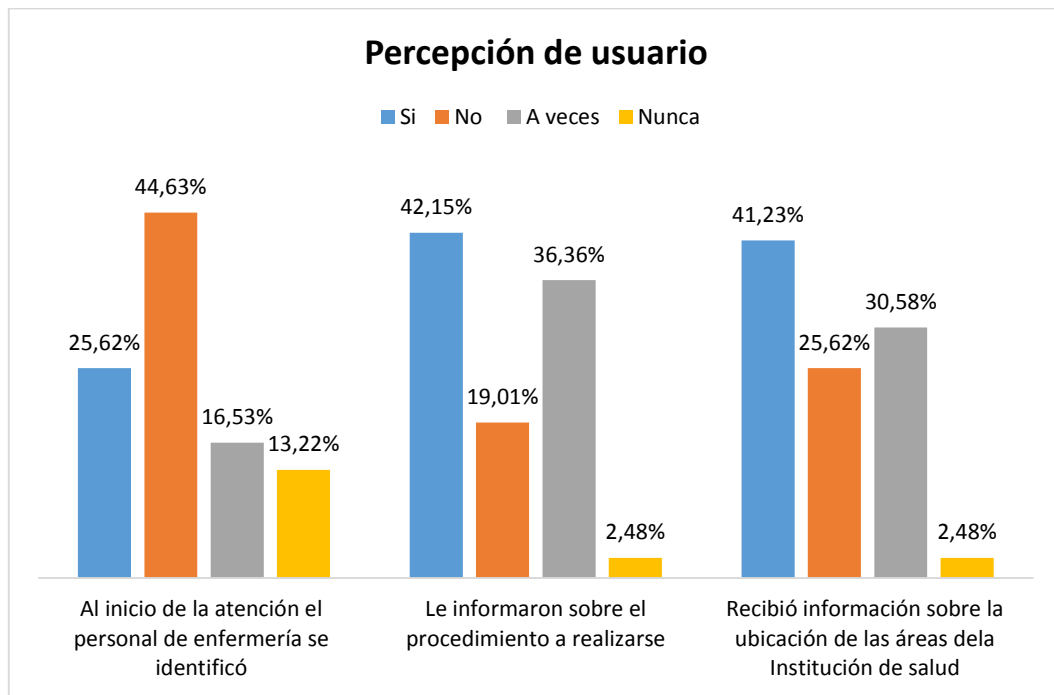


FUENTE: MI BASE DE DATOS

AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

En las dos variables investigadas se encontró que la mayoría de los usuarios responden que siempre han sido tratados por el nombre y han sentido seguridad y confianza, pero al compararlos a los dos, el parámetro de seguridad y confianza es el menos valorado. Cuando se preguntó sobre el trato por el nombre el 87% indica que siempre, casi siempre o a veces le tratan por el nombre, pero un significativo 13% indica que indica le tratan por el nombre. Y cuando se valoró la percepción de seguridad y confianza el 67% indica que, si la tienen siempre o casi siempre, el 30% lo indica como a veces y el 3% nunca.

Percepción de usuario sobre la identificación del personal al momento de la atención, información sobre el procedimiento e información de la ubicación de las áreas del Hospital Luis G Dávila

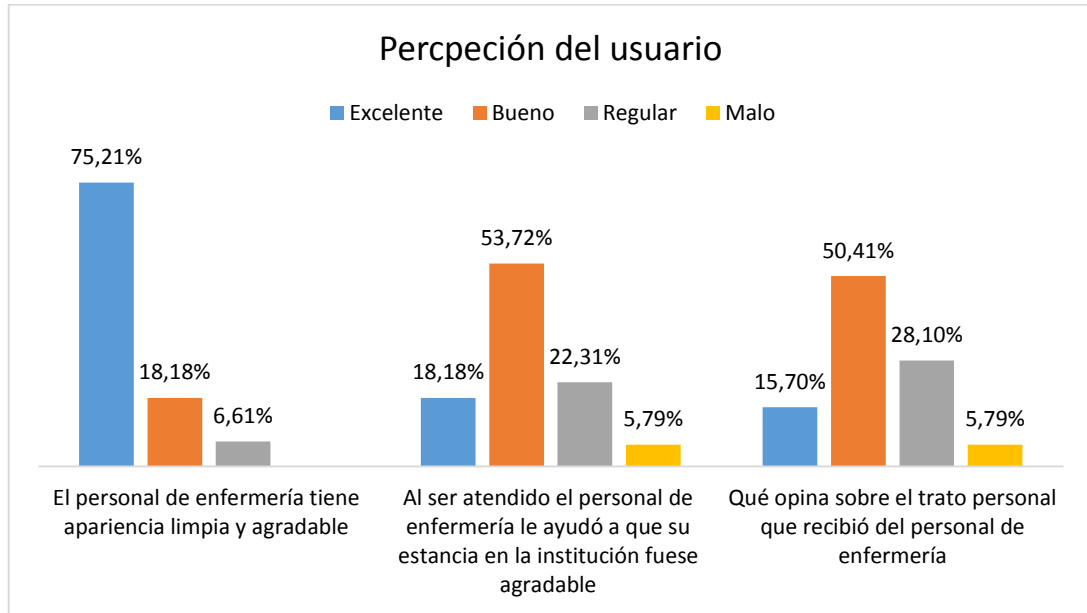


FUENTE: MI BASE DE DATOS
AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

Al indagar sobre estos tres parámetros se halló que el mejor valorado es el de haber recibido información sobre el procedimiento a realizarse y el menor valorado es el de la autoidentificación del personal de enfermería al presentarse al usuario.

En la identificación del personal de enfermería al inicio de la atención al usuario el 58% de ellos refirieron que no lo hacen siempre o, pero aun nunca. En el parámetro de información sobre el procedimiento a realizarse casi el 22% indica que nunca o no lo hacen. Cuando se preguntó sobre si el personal de enfermería le ha indicado la ubicación de las diferentes áreas del Hospital Luis G Dávila el 28% indica que no lo hacen o nunca lo hacen.

Percepción del usuario sobre la apariencia, ayuda al confort y trato del personal de enfermería



FUENTE: MI BASE DE DATOS

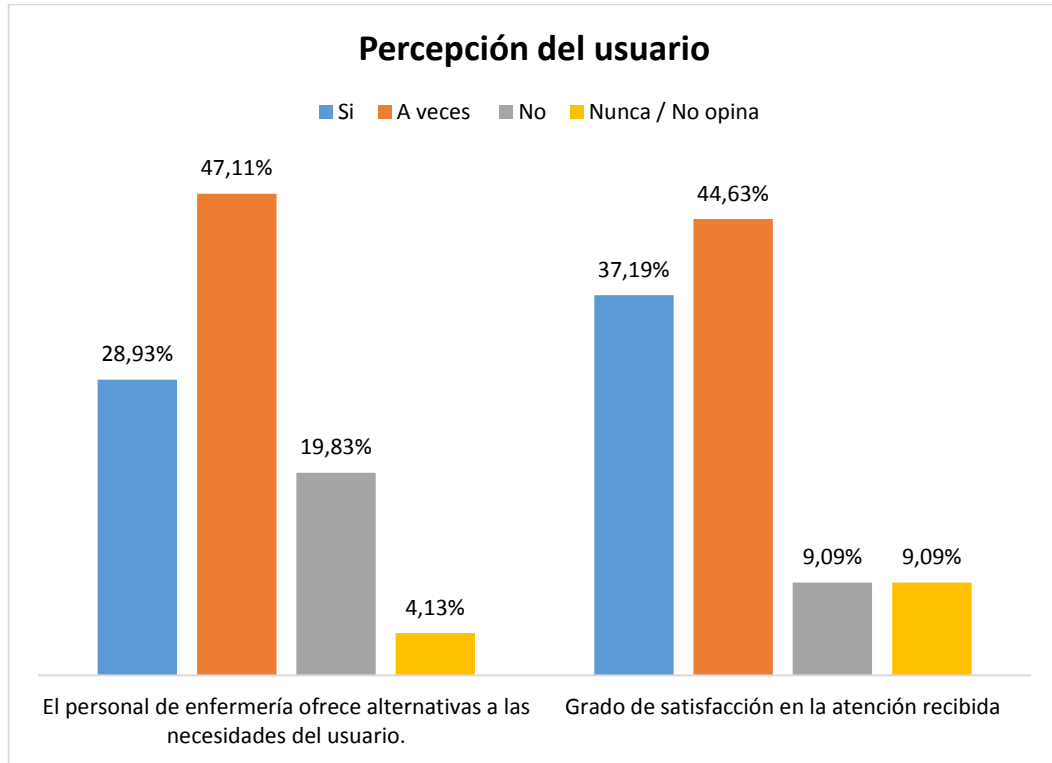
AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

El parámetro mejor valorado fue el de la presentación limpia ya agradable del personal de enfermería en donde 7 de cada 10 usuarios indican que, si es excelente; nadie la calificó de mala.

La menos valorada fue el trato personal que recibe el usuario, en donde solamente el 16% lo considera excelente, el 50% la cataloga como bueno, y el 34% restante lo cataloga como regular y malo.

En la colaboración del personal de enfermería para mejorar la estancia en la Institución de salud solamente el 18% la consideró excelente, el 54% como buena, y el restante 28% como regular y mala.

Percepción del usuario sobre si el personal de enfermería ofrece alternativas a las necesidades del usuario, y grado de satisfacción en la atención recibida

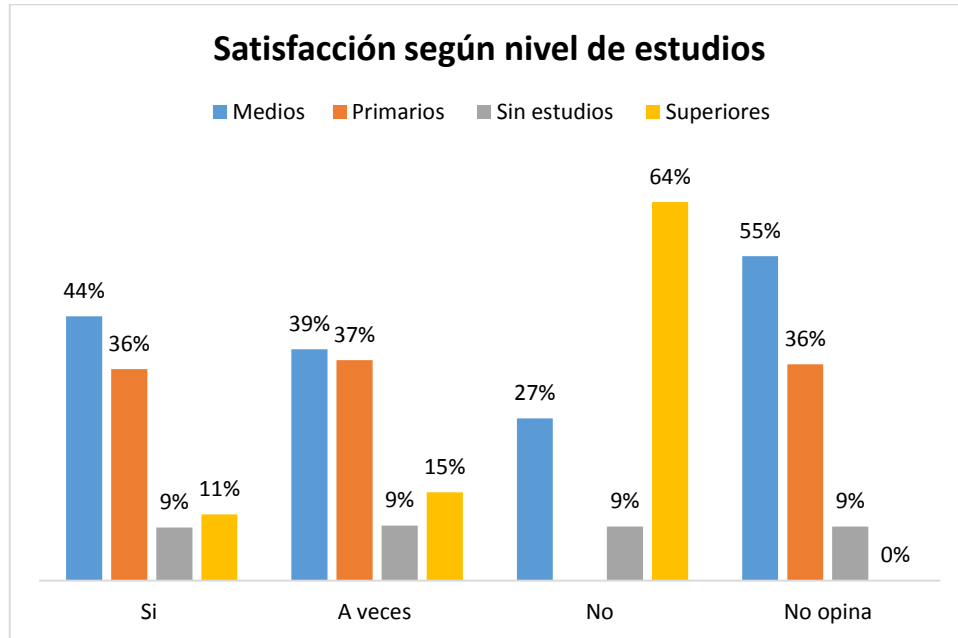


FUENTE: MI BASE DE DATOS

AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

El grado de satisfacción del usuario es un pilar fundamental en el quehacer de la atención del personal de enfermería y se evidenció que el 37% de los usuarios refieren que, si están satisfechos con la atención del personal, el 45% indica que a veces. Pero el 18% no opina, dice que no o nunca se siente satisfecho. Es decir, casi 2 de cada 10 usuarios refiere no estar satisfecho.

Percepción de Satisfacción según el nivel de estudios



FUENTE: MI BASE DE DATOS

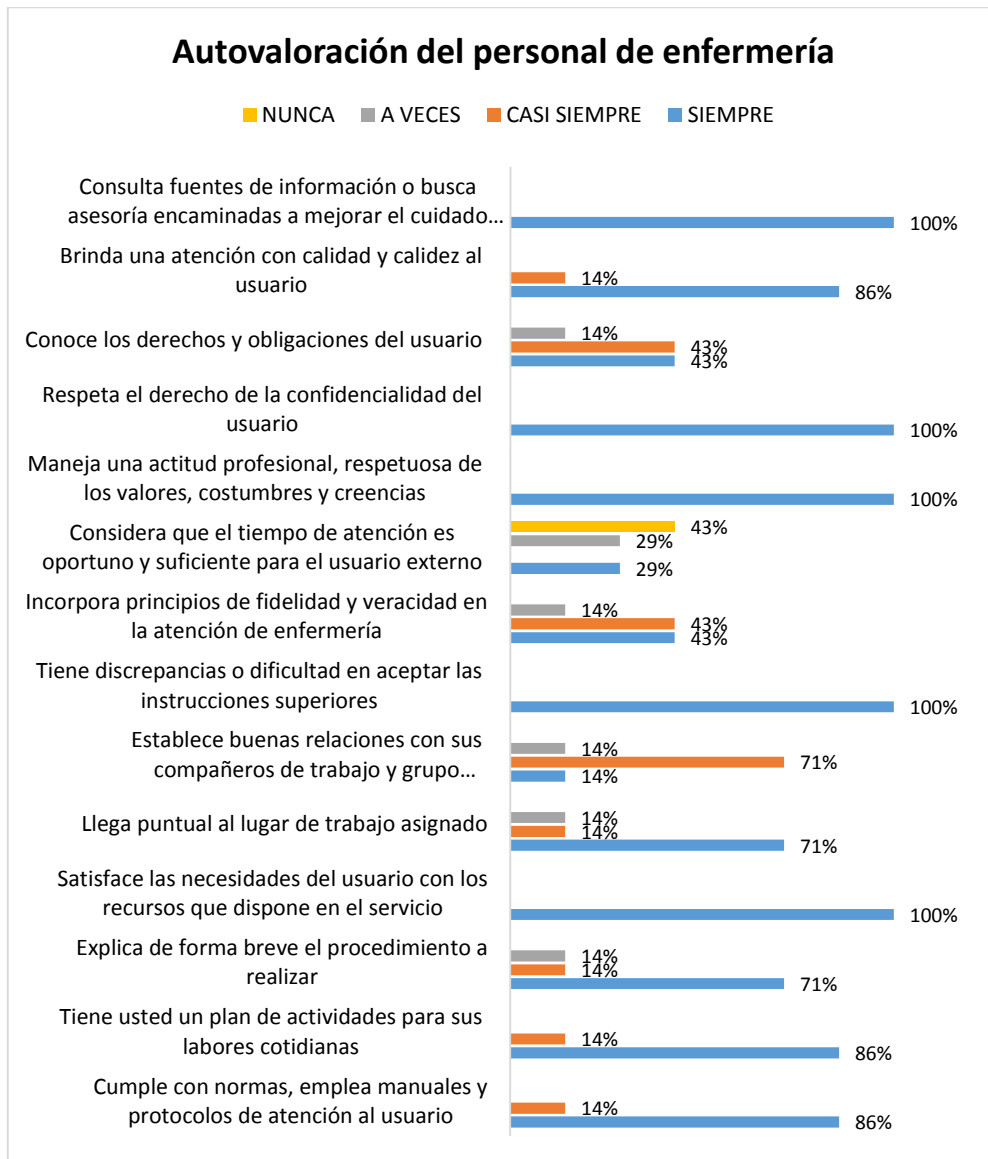
AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

Se halló significancia estadística en esta variable, es decir que en esta población el nivel de estudios si influye en la percepción de satisfacción siendo así que, mientras más alto sea el grado de escolaridad la satisfacción disminuye, es decir, es inversamente proporcional.

De quienes indicaron que si están satisfechos el 80% tiene instrucción primaria y media.

De quienes indicaron no sentirse satisfechos el 64% fueron personas con escolaridad superior.

Autovaloración del personal de enfermería



FUENTE: MI BASE DE DATOS

AUTORA: MARÍA BELÉN BOLAÑOS SÁNCHEZ

Los parámetros con porcentajes altos del personal de enfermería son: la satisfacción de las necesidades del usuario con los recursos disponibles, manejar una actitud profesional y respetuosa ante las creencias y costumbres del usuario, respetar el derecho de la confidencialidad del usuario, y consultar fuentes de información o buscar

asesoría encaminadas a mejorar el cuidado del paciente, debido a que todo el personal de enfermería en su totalidad refiere que siempre lo hace.

La variable menos cumplida es la de aceptar las instrucciones de superiores donde todo el personal refiere siempre tener dificultades o discrepancias

DISCUSIÓN

Varios estudios analizan la calidad y calidez de la atención de enfermería, así como el grado de satisfacción que percibe el usuario de esa atención. En este estudio se pretendió validar los dos puntos de vista y en la percepción del personal de enfermería se halló buenos resultados, refieren siempre cumplir con todos los parámetros de autovaloración. El parámetro de mayor conflicto hallado es la dificultad para cumplir con las instrucciones superiores.

Cuando se busca el grado de satisfacción en la atención del usuario se ubicaron varios parámetros entre ellos el rango de edad de los usuarios en donde se halló a la mayoría de la población adulta joven, los adultos añosos representan el 22% de la investigación. Cuando se habla de edad se buscó relacionarla con el grado de satisfacción y con el trato percibido no se halló significancia estadística, sin embargo, se evidenció que los usuarios que mejor catalogan como excelente el trato por parte del personal de enfermería es el de 30 a 39 años con el 31,58% y como trato malo el 42,86% pertenecen al grupo de 40 a 49 años. Pero cuando se disgregó el trato por rango de edad se halló que en la edad menos añosa 20 a 29 años la percepción del trato en su mayoría es bueno 58%, y el trato malo es del 5%; en la edad más añosa que es la de 60 a 69 años el 33% lo considera bueno y en igualdad de proporción regular 33%; el trato malo es del 8% en esta población. Por lo que no hay discriminación de edad en la percepción del trato y la satisfacción. En otro estudio realizado con el tema percepción del paciente

hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público, 2015 en donde la mayoría de la población es adulta joven y no se observó asociación con las variables sociodemográficas no puede descartarse que estas puedan estar asociadas, por lo cual es necesario realizar estudios para profundizar en este hecho

Al valorar el nivel de estudios con el nivel de satisfacción si se halló significancia estadística haciendo hincapié que para esta población el nivel de estudios si es una variable influyente sobre la percepción de satisfacción hacia el personal de salud, por lo que se evidencia que la escolaridad es indirectamente proporcional al grado de satisfacción mientras más alto sea el grado de escolaridad la satisfacción disminuye. De quienes indicaron que si están satisfechos el 80% tiene instrucción primaria y media. De quienes indicaron no sentirse satisfechos el 64% fueron personas con escolaridad superior. En otro estudio de (Ortiz, Muñoz, & Torres, 2014) se evidenció lo contrario a mayor nivel de escolaridad mayor grado de satisfacción.

En el estudio no se halló significancia estadística debido precisamente a lo ocurrido en este estudio la mayoría de usuarios son mujeres. En contraste en el estudio el género si está implicado como factor influyente en la percepción evidenciándose en este estudio que las mujeres perciben mejor la atención de enfermería en comparación con los hombres.

CONCLUSIONES

1. La calidad de atención de enfermería hacia el usuario no se basa en la premisa de la mejora de los productos o servicios que se brindan en el Hospital, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del usuario.

2. Los usuarios que acuden al Hospital Luis G Dávila no se sienten muy satisfechos por la atención recibida, expresa que el personal no se identifica hacia el usuario externo, señala que el trato es bueno y considera que el personal de enfermería ofrece pocas alternativas al usuario.

3. Se elaboró una Guía de información dirigida al personal de enfermería sobre la calidad de atención hacia el usuario con la finalidad de brindar atención humanizada de calidad y calidez.

REFERENCIAS

1. Anacona, L., Ibarra, N., Burbano , M., & Rivera , C. (2013). La calidad de atención en salud que brindan las instituciones prestadoras deservicios. eeuu: AFP Porvenir.
2. Constitución del Ecuador. (2013). Asamblea Nacional. Ecuador: Asamblea Nacional.
3. enfermeria actual.com. (2014). Metodología enfermera . Obtenido de <http://enfermeriaactual.com/metodologia-enfermera/>
4. Gomez, S., Moro, O., Manrique, A., Rodríguez, M., & Fernández, M. (2011). Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. Rev Calidad asistencial, p 78.
5. Ortiz, R. M., Muñoz, S., & Torres, E. (08 de 2014). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de hidalgo,. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/scielo>
6. Ramírez, T., Nájera, P., & Nigenda, G. (2010). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México perspectiva de los usuarios. rev salud publica Mexico, p 1.
7. Silva, J., Ramón, S., Vergaray, S., Palacios, V., & Partezani, R. (04 de 2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/>