



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN
ENFERMERÍA

TEMA: “Percepción De La Calidad De Atención De Enfermería, Área De Pediatría, Hospital Básico Cayambe 2015 – 2016 Cayambe – Ecuador”

AUTORAS: Joselyn Raquel Araujo Almeida.
Catherine Ibeth Cruz Ramos.

DIRECTORA DE TESIS:
Esp. Paulina Muñoz.

IBARRA- ECUADOR

Marzo 2016

“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, ÁREA DE PEDIATRÍA, HOSPITAL BÁSICO CAYAMBE 2015 – 2016 CAYAMBE – ECUADOR”

Joselyn Raquel Araujo Almedia¹.

Catherine Ibeth Cruz Ramos¹.

¹ Facultad Ciencias de la Salud Universidad Técnica del Norte

raquepretty16@hotmail.com

fresita.linda_7@hotmail.com

El tema, calidad de la atención en salud hoy en día es clave, urgente de conocer, entender y aplicar por el profesional de Enfermería, para lograr la calidad en los servicios de salud, es necesario el control, la evaluación objetiva y sistemática, ya que se han convertido en una prioridad dentro de la profesión, debido a que el consumidor demanda atención de calidad, existiendo un mayor compromiso con la responsabilidad directa ante el usuario.

El objetivo de la investigación es conocer la calidad de atención en el área de pediatría que proporciona Enfermería en el Hospital Básico Cayambe, con base al grado de evaluar la satisfacción de los usuarios, mediante la percepción del familiar acompañante para mejorar los cuidados directos del paciente.

El estudio de la investigación son Epidemiológicos, observacionales, descriptivas de corte transversal. Su fin fue describir la calidad percibida por los familiares acompañantes respecto al cuidado otorgado por el personal enfermero, es transversal pues se realizó una sola intervención en un tiempo definido.

El enfoque investigativo es cualitativo, parte de los sentimientos y percepciones de los acompañantes de los pacientes pediátricos para luego hacer unidades de análisis, categorización de conceptos y relaciones entre la base científica y la realidad encontrada

Los resultados encontrados sirvieron como base para proponer la aplicación de un círculo de Deming para mejorar las condiciones de los mismos, y que el personal de enfermería ponga en práctica en sus labores diarias.

El estudio revela una sensación de insatisfacción en la atención recibida por parte del personal de enfermería sobre todo en el ámbito de la información y la asistencia oportuna en la resolución de los problemas. Sin embargo es importante señalar también que existen aspectos positivos de resaltar como los valores del personal al momento de dar atención.

Palabras clave: Calidad de Atención, Enfermería, Satisfacción de los usuarios.

Abstract

"PERCEPTION OF THE QUALITY OF NURSING CARE, PEDIATRICS AREA, CAYAMBE BASIC HOSPITAL CAYAMBE 2015-2016 - ECUADOR"

Joselyn Raquel Araujo Almedia¹.

Catherine Ibeth Cruz Ramos¹.

¹ Health Sciences Faculty Technical University Northern.

raquepretty16@hotmail.com

fresita.linda_7@hotmail.com

The theme, quality health care today is key, urgent to know, understand and apply for nursing professionals to achieve quality health services, it is necessary to control, objective and systematic evaluation, and which they have become a priority within the profession, because the consumer demands quality care, there being a greater commitment with direct responsibility to the user.

The aim of the research is to understand the quality of care in pediatrics providing nursing in Cayambe Basic Hospital, based on the degree of assessing user satisfaction, by the perception of family caregivers to improve direct patient care.

The research study are Epidemiologic, observational, descriptive cross-sectional. Its purpose was to describe the perceived quality of accompanying relatives regarding the care given by the staff nurse, it is cross-cutting one intervention was performed in a defined time.

The research approach is qualitative, some of the feelings and perceptions of the companions of pediatric patients and then make units of analysis, categorization of concepts and relationships between the science base and the reality found.

The results served as the basis for proposing the implementation of a circle of Deming to improve conditions thereof, and nurses put into practice in their daily work.

The study reveals a sense of dissatisfaction with the care provided by the nursing staff especially in the field of information and timely assistance in resolving problems. However it is also important to note that there are positive aspects to highlight the values of staff when giving care.

Keywords: Quality of Care, Nursing, User satisfaction.

INTRODUCCION

El tema, calidad de la atención en salud hoy en día es clave, y urgente de conocer, entender y aplicar por el personal de salud y en particular para el profesional de Enfermería, para lograr la calidad en los servicios de salud, es necesario el control, la evaluación objetiva y sistemática, ya que se han convertido en una prioridad dentro de la profesión, debido a que el consumidor demanda atención de calidad, existiendo un mayor compromiso con la responsabilidad directa ante el usuario.

MATERIALES Y METODOS

El estudio se enmarca dentro de las investigaciones Epidemiológicas, observacionales, descriptivas de corte transversal. Su fin fue describir la calidad percibida por los familiares acompañantes respecto al cuidado otorgado por el personal enfermero, es transversal pues se realizó una sola intervención en un tiempo definido.

El enfoque investigativo es cualitativo, parte de los sentimientos y percepciones de los acompañantes de los pacientes pediátricos para luego hacer unidades de análisis, categorización de conceptos y relaciones entre la base científica y la realidad encontrada, concluyendo un listado de insatisfacciones que fueron priorizadas con la finalidad de aplicar un círculo de Deming (círculo de mejora), para posteriormente probar o no su validez.

La población de estudio, estuvo conformada por los familiares acompañantes de los pacientes pediátricos del Hospital Básico Cayambe, en total fueron 36 participantes, reunidos en seis grupos focales.

Por el diseño planteado se utilizaron técnicas e instrumentos propios de la investigación cualitativa, es decir se utilizó:

Técnica	Instrumento
Grupos focales	Guía de grupos focales
Informantes claves	Guía para entrevista a informante clave
Observación indirecta no participativa	Guía de observación indirecta no participativa

La combinación de las técnicas permitió obtener información cualitativa la misma que fue transcrita, luego se agruparon en Unidades de Análisis y posteriormente se categorizaron para lograr una simplificación de la información, sin perder el detalle y la riqueza del discurso obtenido. Se generaron a partir de éstos, los cuadros semánticos que resumen los hallazgos, los mismos que fueron expresados en porcentajes para facilitar en entendimiento de la problemática analizada.

Todo el proceso estuvo acompañado con la revisión sistemática y organizada de la evidencia bibliográfica que se constituyó en el eje del análisis y la confrontación con la información recopilada

La siguiente fase tuvo como finalidad priorizar los problemas con el fin de dar solución a aquel que mayor frecuencia e importancia le daban los entrevistados. Este proceso utilizó la técnica de lluvia de ideas y priorización de problemas basados en la frecuencia más alta.

Una vez identificado el problema se procedió a proponer el círculo de Deming (círculo de mejora de la calidad), el cual incluye la planificación de la intervención, la aplicación práctica, la evaluación de la intervención y la adopción o no del nuevo comportamiento.

La fase final concluye con la evaluación del círculo de Deming en base al problema priorizado, para esto se utilizó un check list y una hoja volante informativa.

GRUPOS FOCALES

RESULTADOS

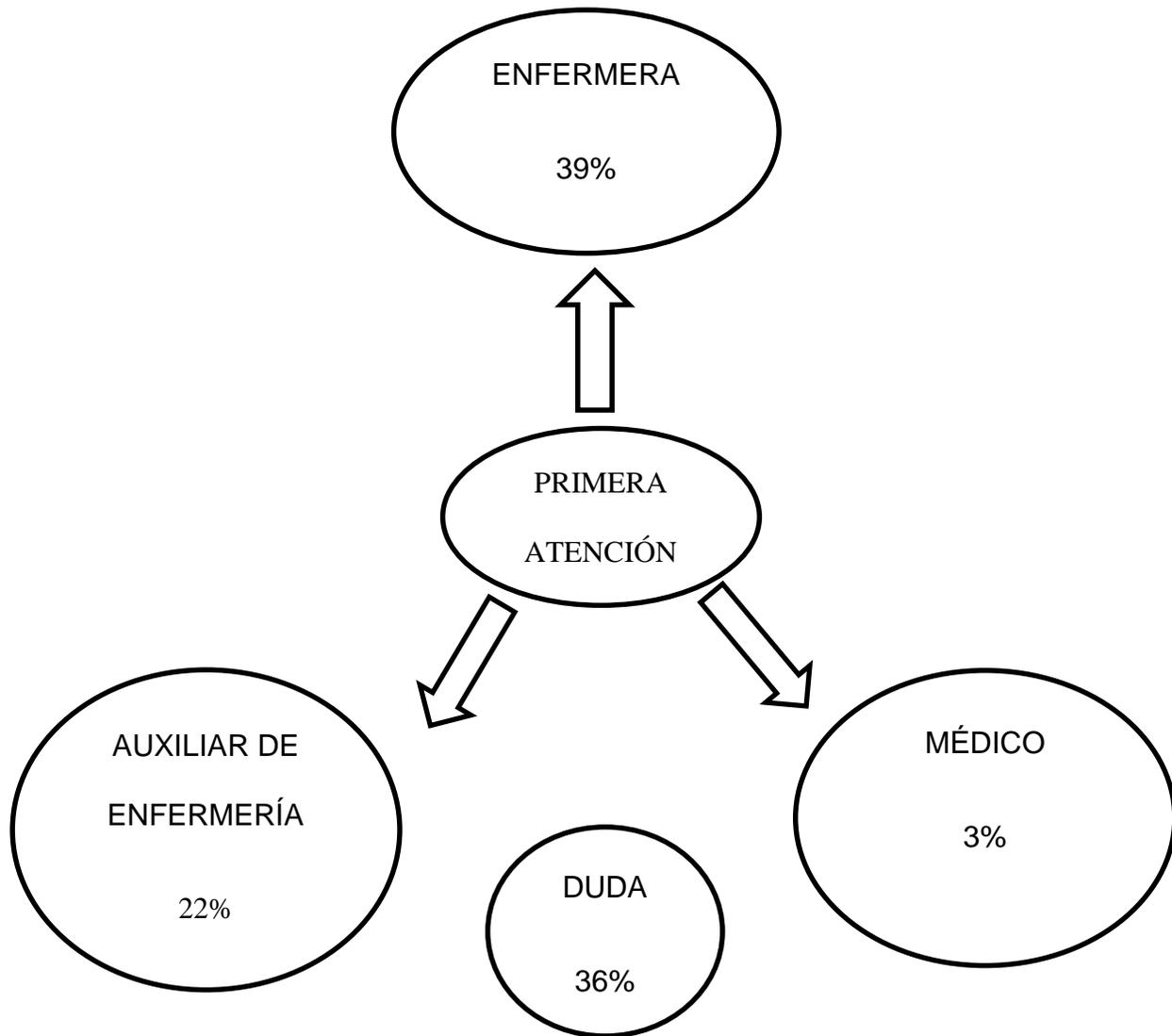


Ilustración 1: ¿Cuál fue el primer contacto que tuvo su niño para su atención?

El gráfico demuestra que el 39% identifica que la atención fue brindada por la profesional de enfermería, el 22% identifica como su primer contacto a la auxiliar de enfermería, el 3% manifiesta que su primer contacto fue el médico. Haciendo relación en el estudio (Torralba, 2010) comenta que la enfermera es la que tiene el primer contacto en la recepción de cada paciente, la cual establece la relación asistencial y planifica las intervenciones, procedimientos adecuados a la necesidad de cada usuario y familiares, manifestando valores humanos favorables para una relación terapéutica positiva, en nuestro estudio nos llama la atención el 36% de los investigados no identifican con claridad la persona que les atendió en su primer

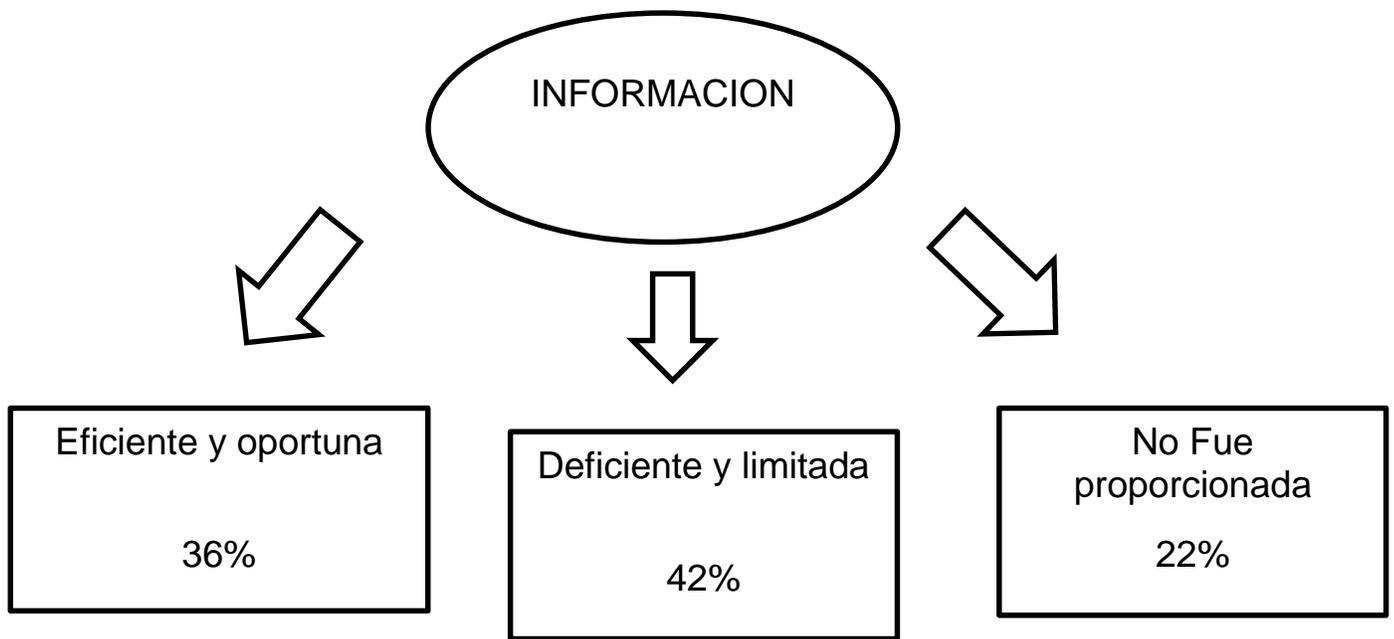


Ilustración 2 ¿El personal de enfermería les brinda orientación e información oportuna?

Como se observa el 39% de los participantes opinan que la información brindada por el profesional de enfermería es eficiente y oportuna, sin embargo el 42% refiere que la información es deficiente y limitada y el 22% se pronuncia en el sentido que la información no fue proporcionada en ningún momento. Se evidencia que existe inconformidad con la información tal como se revela en el estudio (Guerra, 2013) que en la información recibida durante el proceso de atención encuentran categorías en las que los pacientes perciben la necesidad de ser más y mejor informados sobre todo de forma oral pero en algunos casos también por escrito.

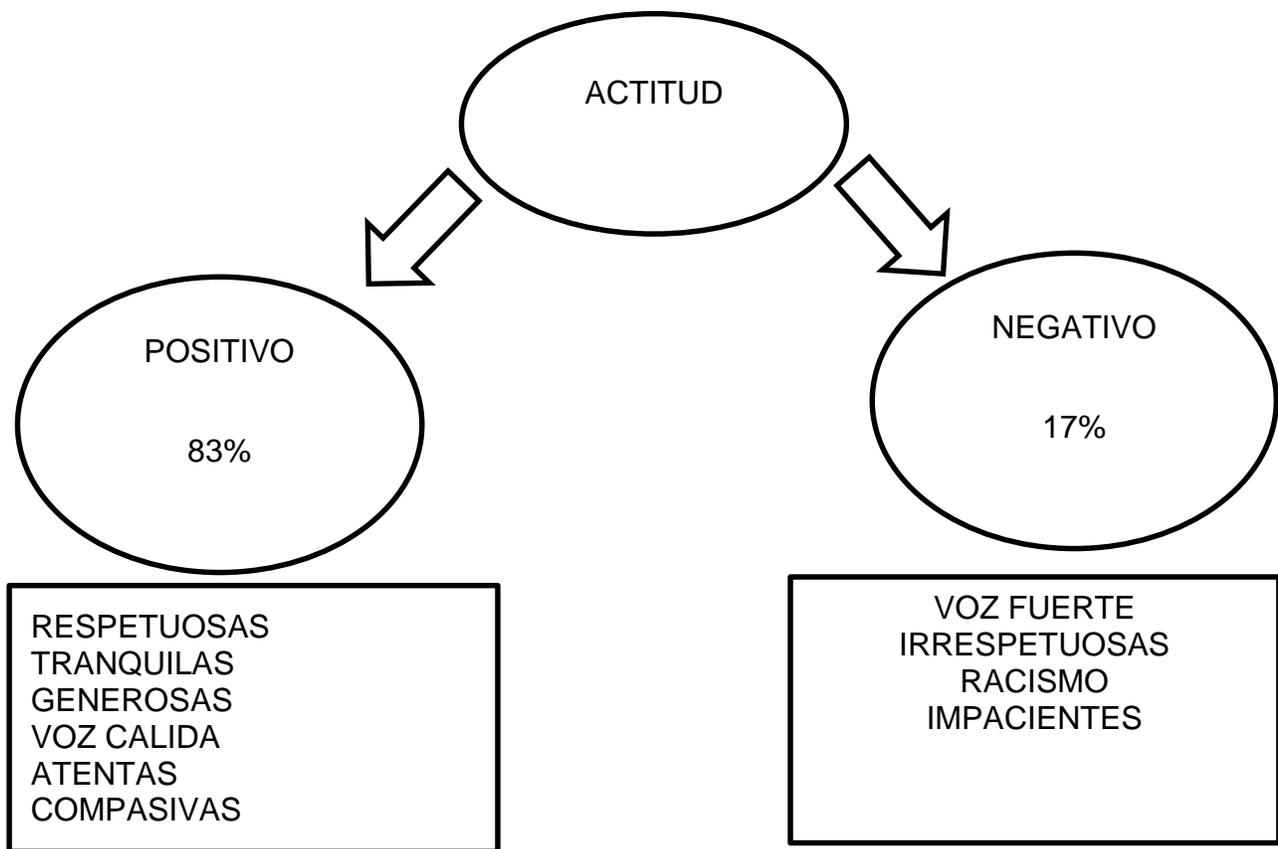


Ilustración 3:Cuál es la actitud que las enfermeras tienen al momento que están con sus niños

Sobre las bases de las opiniones expuestas en la investigación, el gráfico demuestra que el 83% identifica que la actitud de las enfermeras con los pacientes y familiares son positivas evidenciando el trato humanístico, por lo consiguiente manteniendo una buena relación actuando con respeto y cordialidad. Mientras que 17 % restantes de los participantes manifestaron que la actitud de las enfermeras fue negativa ya que el trato que les dan no es igualitario como se evidencia en el discurso analizado en donde expresan: **“Con mi hijo ellas son muy tranquilas y si tienen respeto lo que me di cuenta es que ay algunas enfermeras que tratan a las madres como si fueran tonticas como si no entendieran nada, y eso pasa en especial con las señoras indígenas.”** El cual hace énfasis en el estudio (German, 1997) dándonos a conocer que la vulnerabilidad de los pacientes se advierte por cuanto aceptan pasivamente la atención, con su misión y obediencia, sin manifestar su desagrado a ciertas actitudes y comportamientos, lo que contribuye a no identificar los actos violentos de parte de los prestadores, sobre todo cuando se trata de personas de escasos recursos que reciben atención gratuita y no se quejan por miedo a represalias posteriores o a no ser atendidos.

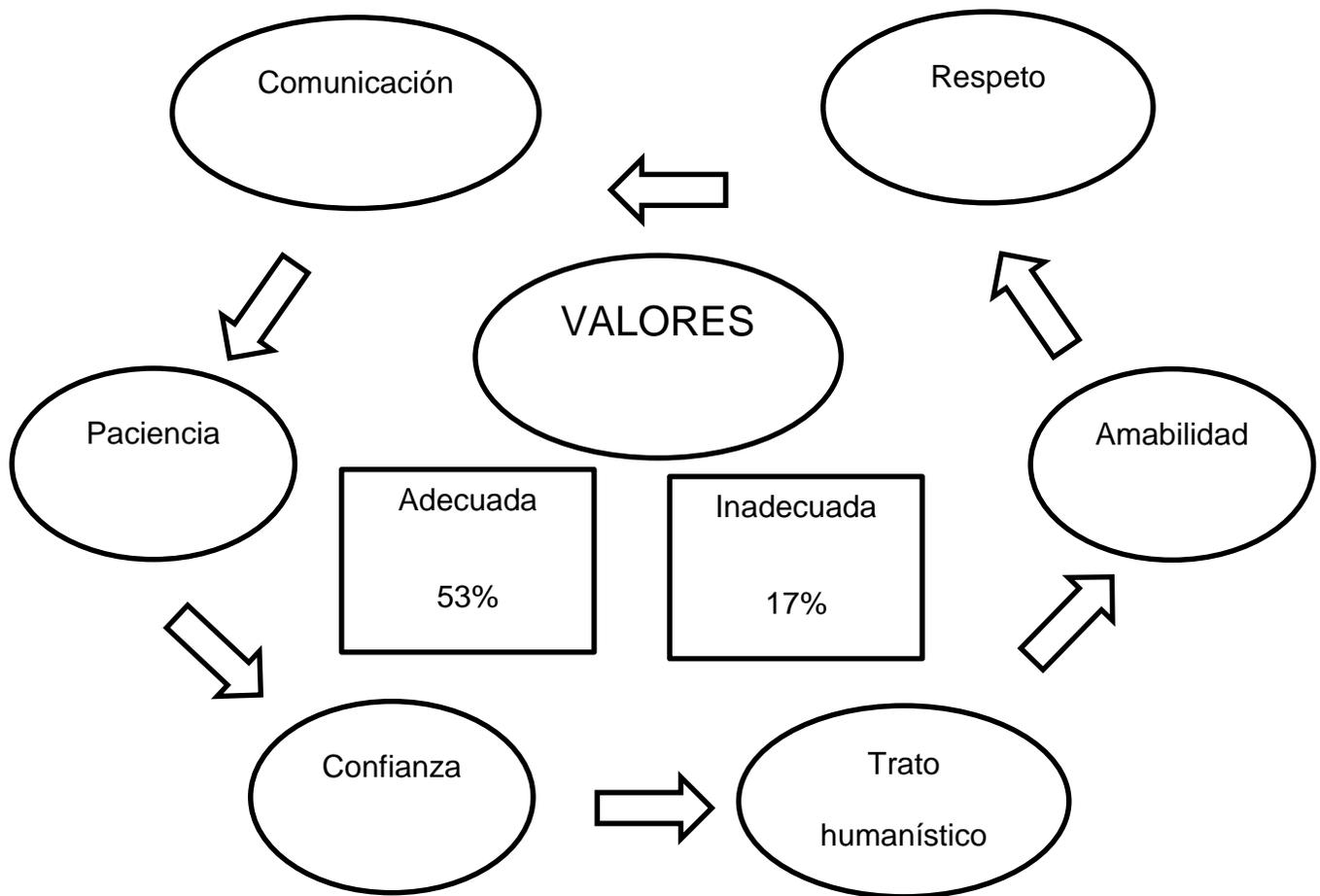


Ilustración 4 El personal de enfermería le trata con amabilidad y respeto a su hijo

El 53% de los/as participantes refieren que el personal de enfermería tiene un trato amable lo que incluye el desarrollo de valores como: confianza, paciencia, trato humano, amabilidad, respeto y comunicación, esto se evidencia cuando analizamos el contenido de discurso y podemos leer: **“A mi hija le atienden, con mucho cuidado y siempre con el debido respeto tanto para mí, como para mis familiares.”** **“Casi todas las licenciadas siempre muestran respeto, con todos los pacientes y en especial con los niños, no muestran mal carácter, y siempre buscar mejorar la salud de los niños”**, tal como se evidencia en el estudio manifestando que uno de los valores éticos importantes en enfermería es la comunicación y el respeto como elementos que permiten el desempeño de la profesión, tomando en cuenta los valores, principios éticos y bioéticos para prestar un mejor servicio al usuario. (Ramirez, 2007); El 17 % manifiestan que la aptitudes por parte de los profesionales de enfermería no muestran un comportamiento ético con el cual se les caracteriza generalmente a los/as enfermeras. Y el 30% restante decidieron mantener su opinión personal, debido a que no están de acuerdo con las opiniones de los participantes.

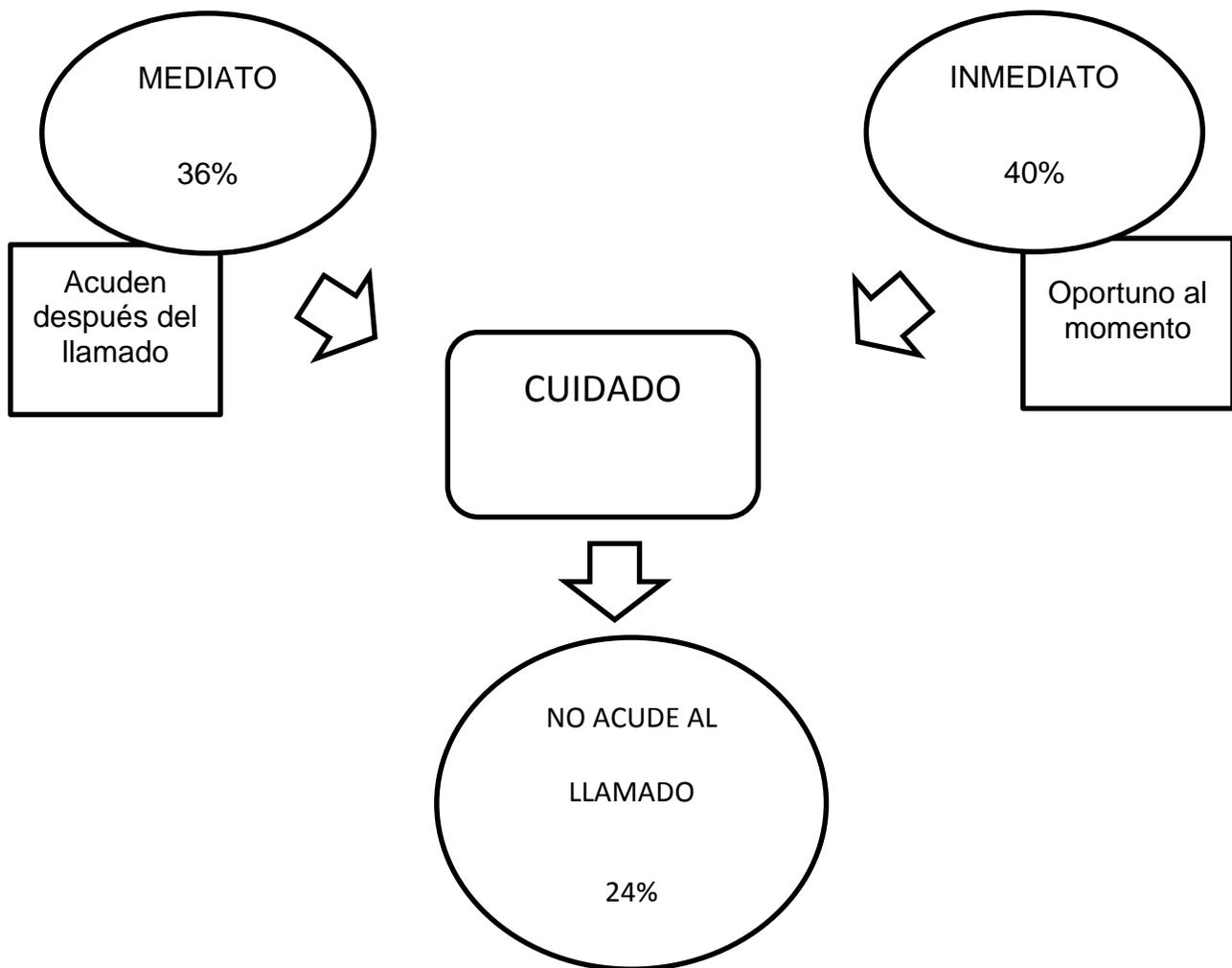


Ilustración 5 ¿El cuidado que brinda enfermería es oportuno?

El gráfico demuestra que el 36% de los participantes opinaron que el cuidado que reciben sus hijos es mediato es decir que acuden después del llamado, el 40% manifestaron que es inmediata, el cuidado es oportuno al momento, el 24% restante simplemente no acuden al llamado. Esto lo evidencia el contenido de discurso: **“En la mañana y la tarde las enfermeras están ahí pero ya en la noche tipo madrugada no se les encuentra y como antes que debemos hacer ir a buscarles y como no se les encuentra nos toca ir a emergencia para ver quién nos ayuda.”** De acuerdo al estudio (Moreno Mosivais, 2012) evidencia que respecto al seguimiento en la atención consideran que las enfermeras deben estar pendientes de los cuidados y cubrir las necesidades en forma rápida y oportuna sin tener la necesidad de que los propio pacientes se encarguen de su autocuidado.

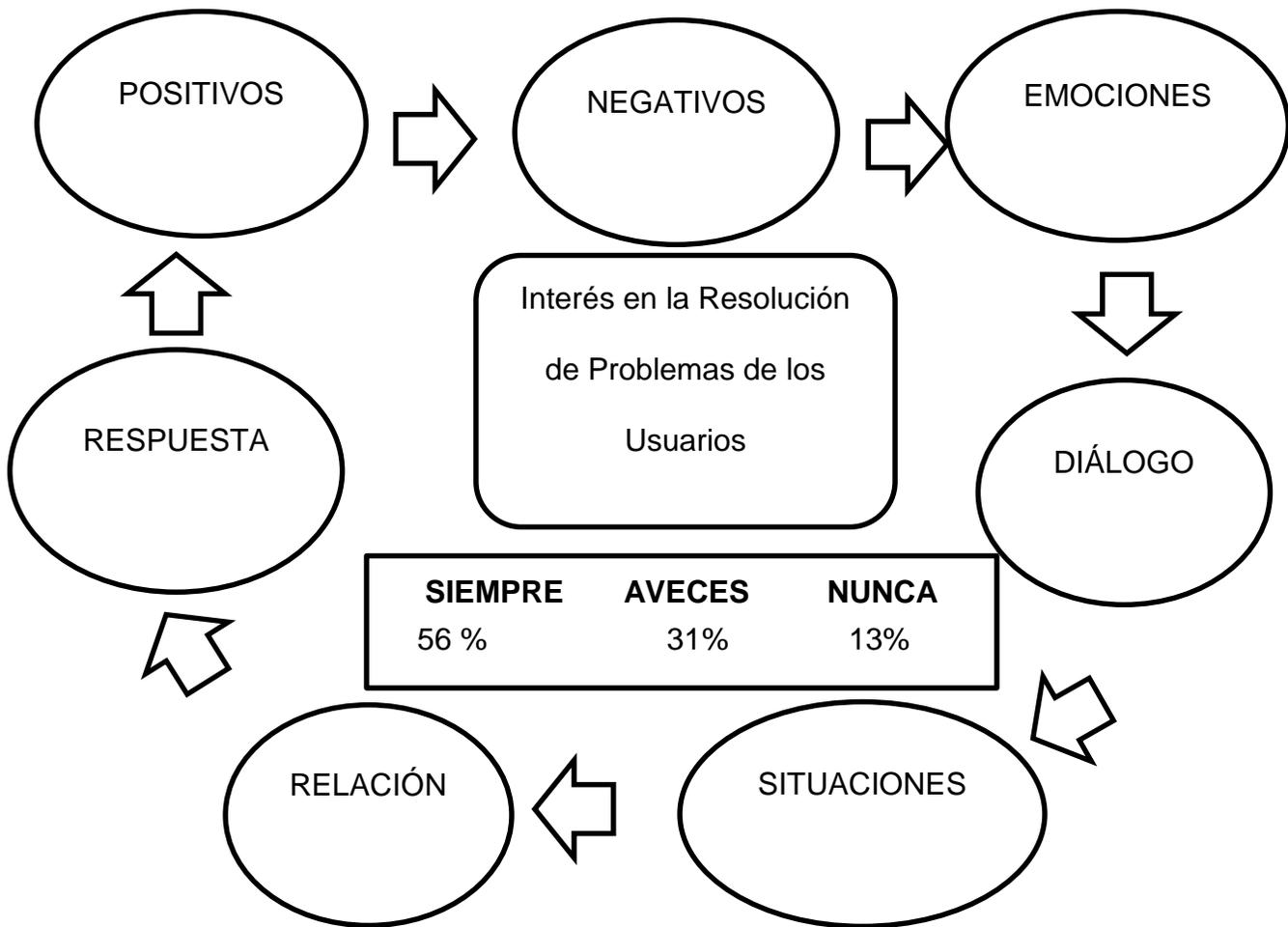


Ilustración 6 ¿Enfermería tiene interés de resolver los problemas de los usuarios o necesidades del mismo?

Al analizar esta categoría observamos que el 56% de los investigados manifiestan que siempre el personal de enfermería resuelve sus problemas con actitud positiva, el 31% manifiesta que solo a veces resuelven sus problemas y solo el 13% manifiesta que nunca lo hacen. La base científica menciona que algunos estudios como del autor (Rodríguez. J., 2007) Demuestra que el compartir información, sentimientos, preocupaciones y hasta mismas características semejantes de los pacientes y sus familiares es uno de los soportes sociales más deseados y significativos para el niño y su familia. Esto se corrobora con el análisis de discurso realizado en donde los participantes expresan: **“Si se dan la vuelta viendo y nos preguntan cómo está el niño si necesitamos algo.”**

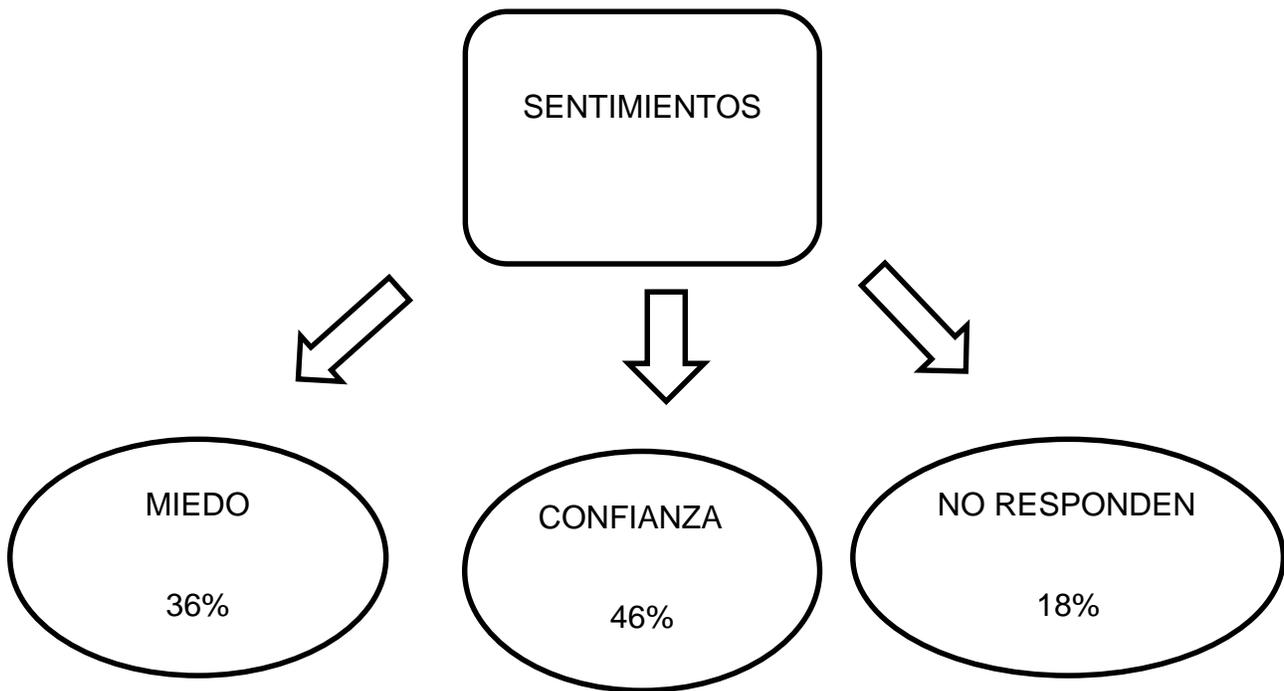


Ilustración 7 ¿Cómo se siente cuando la enfermera realiza procedimientos directos con su hijo?

El grafico demuestra que el 36% tienen miedo, inquietud preocupación, AMGUSTIA cuando sus hijos son atendidos por el profesional de enfermería, ya que entienden que por ser pequeños hay que tener más cuidado con ellos en cuanto a los procedimientos que se les realiza, mientras que el 46% manifiestan tener una amplia confianza ya que los tratan profesionales en el área y el 18% no dan su opinión ya que manifestaron no ser necesario. Estos sentimientos se descubren en el análisis de discurso: **"A mí me da miedo cuando le van a pinchar a mi hijo, porque es bebito y no me gusta que le pinches a cada rato como aquí lo hacen"**

INFORMANTE CLAVE

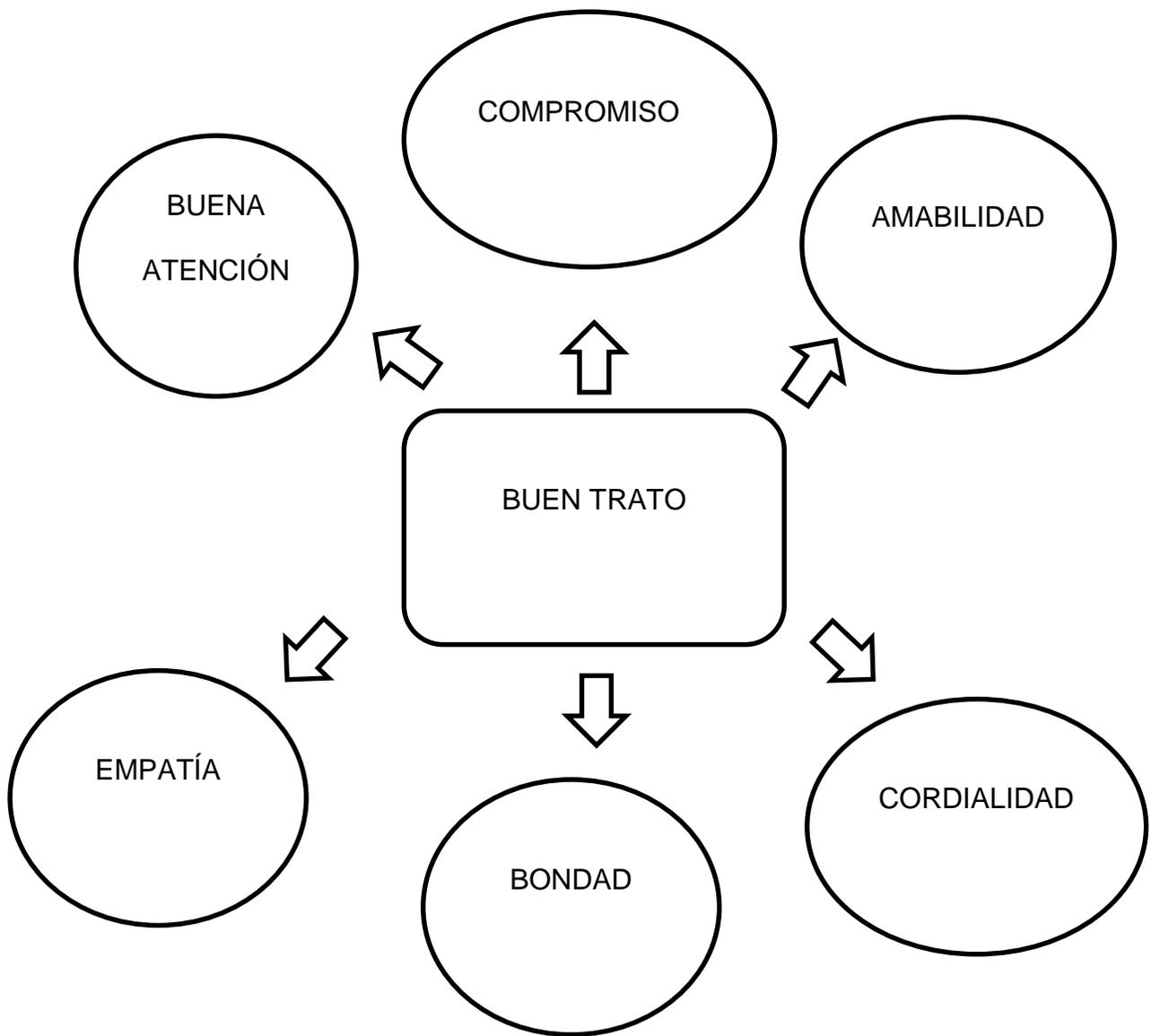


Ilustración 8 ¿Enfermería siempre le ofrece un buen trato?

“Las enfermeras estamos obligadas a brindar buen trato a todos los usuarios sin importar su condición social, religión, orientación sexual y política. Es un derecho humano indubitable. Hay que reconocer la falta de información y educación a los usuarios sobre sus derechos y responsabilidades lo que es importante instruirlos” al respecto con el estudio (Megia Lopera, 2008) La integralidad del cuidado como principal atributo de la calidad, requiere que la formación de la enfermera contemple una preparación humanística para reconocer la humanidad de quienes cuida, apropiar conocimientos científicos para integrar teorías de lo físico, lo psicológico y lo social de cada persona que cuida, y reconocer y aplicar teorías y modelos de cuidado para brindar cuidado oportuno según los requerimientos individuales.

DISCUSIÓN

Para lograr el bienestar en el paciente, la calidad, la calidez y eficiencia son fundamentales. Estos aspectos son cruciales, donde existe una mayor carga de trabajo, menores recursos e infraestructura, lo que limita la atención de calidad.

La calidad de la atención de enfermería se refiere a la percepción del paciente acerca de la atención que recibe por personal de enfermería actualizado y competente en el desempeño de sus funciones, que proporcione atención individualizada, una valoración oportuna que esté atenta a cualquier cambio que se presente, que responda siempre a la llamada del paciente cuando éste lo necesite, que alivie el dolor y proporcione el confort necesario para que el paciente se sienta mejor, que proporcione información veraz, oportuna y en términos comprensibles. Estos aspectos determinan los resultados y fomentan el bienestar. La calidad es esencial en todos los servicios de salud, sin embargo, debe ponerse atención especial en pacientes pediátricos que requieren mayor cuidado y atención de enfermería.

CONCLUSION

El estudio al ser de carácter cualitativo revela en el discurso de los participantes una sensación de insatisfacción en la atención recibida por parte del personal de enfermería sobre todo en el ámbito de la información y la asistencia oportuna en la resolución de los problemas. Sin embargo es importante señalar también que existen aspectos positivos de resaltar como los valores del personal al momento de dar atención.

AGRADECIMIENTO

A los profesionales de enfermería del Servicio de Pediatría del Hospital Básico Cayambe de la Ciudad Cayambe-Ecuador, que contribuyeron con el presente estudio.

BIBLIOGRAFIA

1. Bañeres, R. (2010). *Evolucion y características de Kisd programa de gestion de calidad en los servicios de salud* "En evaluación y mejora de la calidad de los servicios de salud".
2. Chabla, S. (12 de Diciembre de 2014). *Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2015, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/TESIS.pdf>
3. Galeano, H.-F. C.-A.-Z.-Z. (2006). *nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediatrico Juan Pablo II*. Recuperado el 23 de Octubre de 2015, de Catedra enfermería Materno infantil, UNNE: http://www.unne.edu.ar/Web/cyt/cyt2_006/03-Medicas/2006-M-134.pdf
4. German, B. C. (13 de 01 de 2011). "Por un derecho para el bienestar de la persona". (A. P. Lastra, Ed.) *justiniano.com*, 11 - 17. Recuperado el 12 de 01 de 2016, de http://www.justiniano.com/revista_doctrina/laviolenciahacialospacientes.htm
5. Guerra, D. C. (15 de 06 de 2013). Valoración de la Satisfacción de Usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de Indicadores de calidad Técnicos de Comunicación. (g. Enferm, Ed.) *Scielo*, 12, 162 - 166. Recuperado el 15 de 01 de 2016, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300010&lng=es&nrm=iso
6. Megia Lopera, M. E. (5 de 10 de 2010). Significado del Cuidado de Enfermería para el Paciente en Estado de Cronicidad. *Scielo*, 17, 231 - 235. Recuperado el 10 de 02 de 2016, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962008000400002&lng=es&nrm=iso
7. Moreno Mosivais, M. G. (3 de 10 de 2012). Percepción del Paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. *Scielo*, 21, 185 - 189. Recuperado el 7 de 02 de 2016, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000300002&lng=es&nrm=iso

8. Organización panamericana de la salud(OPS). (Agosto de 2011). *Calidad de los Servicios de salud en America Latina Y del Caribe. Desafios para la enfermería*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2015, de http://200.93.163.76:8080/moodledata/385/CALIDAD_DE_LOS_SERVICIOS_DE_SALUD_EN_AMERICA_LATINA_Y_EL_CARIBE.pdf