

“PERCEPCIÓN DEL PACIENTE EN CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL RAÚL MALDONADO,
CAYAMBE PICHINCHA 2016” “

Portilla Valencia Dennis Alejandra ¹

Mayra Angélica Suarez Alvarez¹

1 Carrera de Enfermería Universidad Técnica del Norte

dennis_aleja92@hotmail.com;mayraangelitabb949@hotmail.com

RESUMEN

La calidad tiene un valor tan importante como la salud; es por ello que el personal de enfermería, como miembro del equipo de salud, debe desarrollar una cultura de calidad y brindar atención con una actitud pro-activa, es un aspecto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de instituir cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes. El Objetivo fue establecer la calidad percibida por el paciente en la atención de enfermería en emergencia del Hospital Básico Raúl Maldonado Mejía de Cayambe. La investigación fue cuantitativa, no experimental, de tipo observacional, descriptivo y transversal se aplicaron encuestas previamente validadas a una muestra de pacientes que aceptaron formar parte de la presente investigación. Como resultados se hace referencia a población igualitaria para los géneros masculino y femenino, con edades predominantes entre los 21 y 30 años de edad y de estado civil solteros y casados en un rango similar. La calidad de atención brindada por parte del Hospital Raúl Maldonado Mejía hacia el usuario externo con respecto al servicio de Emergencia en un gran porcentaje respondió satisfechos con la calidad de atención por parte del personal de enfermería, que tanto hombres como mujeres se encuentra satisfechos/as con la atención recibida en el hospital, encontrando una significación estrecha entre el sexo y el nivel de satisfacción.

Palabras Clave: Calidad de Atención, Enfermería, Servicio de Emergencia, Satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

The quality has a value as important as health; it is for this reason that the nursing staff, as a member of the health team, you must develop a culture of quality and provide care with a pro-active attitude, is a complex issue that includes assistance in line with the advancement of science, in order to establish care that meet the needs of each of the patients. The aim was to establish the quality perceived by the patient in the nursing care to hospital emergency Raul Maldonado Mejía in Cayambe. The research was quantitative, non-experimental, observational, descriptive and cross-sectional surveys were applied previously validated in a sample of patients that accepted to be part of the present investigation. As a result, refers to equal population for male and female, with predominant ages between 21 and 30 years of age and marital status married and single in a similar range. The quality of care provided by the Hospital Raul Maldonado Mejía toward the external user with respect to the emergency service in a large percentage responded satisfied with the quality of attention on the part of the nursing staff, that both men and women are satisfied with the attention received in the hospital, finding a significance close between the sex and the level of satisfaction.

Key words: Quality of care, nursing, emergency service, satisfaction of users.

INTRODUCCIÓN

El nuevo enfoque en salud sobre la satisfacción del usuario expone que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual, el hecho de no brindar una atención de enfermería de calidad, trae consigo problemas para los usuarios ya que se sentirán insatisfechos con la calidad de atención recibida y esto puede traer como consecuencia principal el deterioro del estado de su salud (1).

Los servicios de emergencias de las instituciones de salud, a raíz de la creciente demanda de pacientes, hacen que la exigencia en cuanto a los servicios que se presentan se incrementen más, generando que el profesional de enfermería tenga un mayor reto tanto a nivel personal como profesional, teniendo en cuenta que el cuidado es la esencia de la enfermería (1).

En el país el Sistema Nacional de Salud se ha caracterizado por estar fragmentado, centralizado y desarticulado en la provisión de servicios de salud, otra de sus características ha sido la preminencia del enfoque biologista - curativo en la atención; centrado en la enfermedad y la atención hospitalaria; con programas de salud pública de corte vertical que limitan la posibilidad de una atención integral e integrada a la población. (2)

OBJETIVO GENERAL

Establecer la percepción del paciente en cuanto a la calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital Raúl Maldonado de Cayambe Pichincha.

METODOLOGÍA

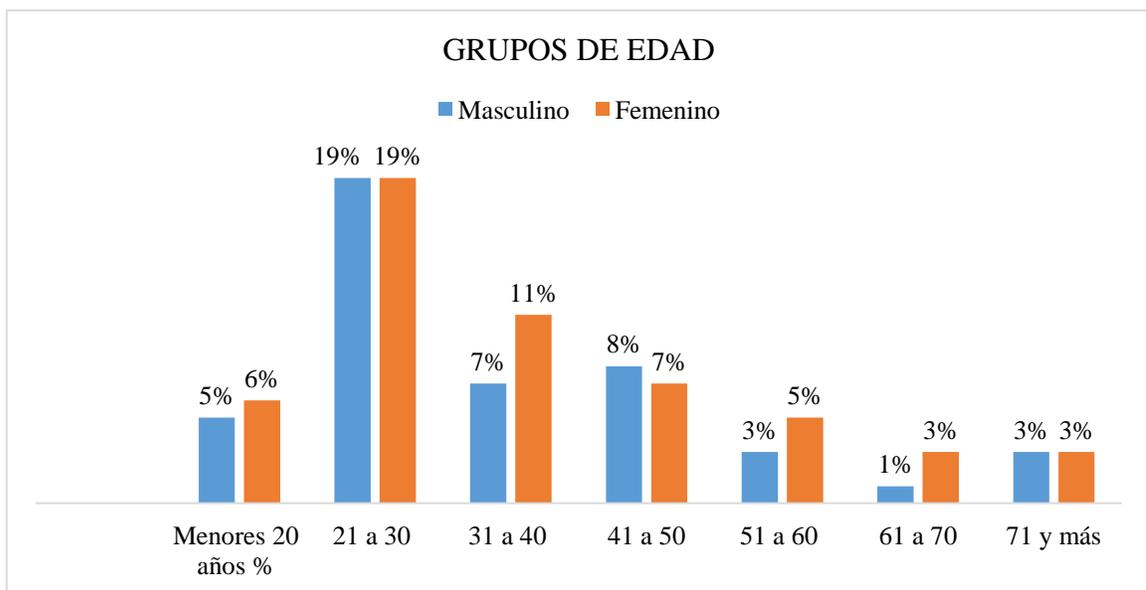
La investigación tiene un diseño de tipo no experimental – observacional – descriptivo y transversal; la recolección de la información se realizó en una población de 1050

pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Raúl Maldonado Mejía en un periodo de una semana del mes de febrero del 2016.

Las técnicas utilizadas en la investigación se basan en la metodología cuantitativa, para lo cual se utilizó el método de la encuesta, la misma que la validada SERVQHOS-E Calidad Percibida de la Atención de Enfermería, dicho instrumento consta de 25 items en donde se indaga sobre la calidad y la percepción de la misma por parte de los pacientes, a través de preguntas enlistadas y calificada con la escala Likert.

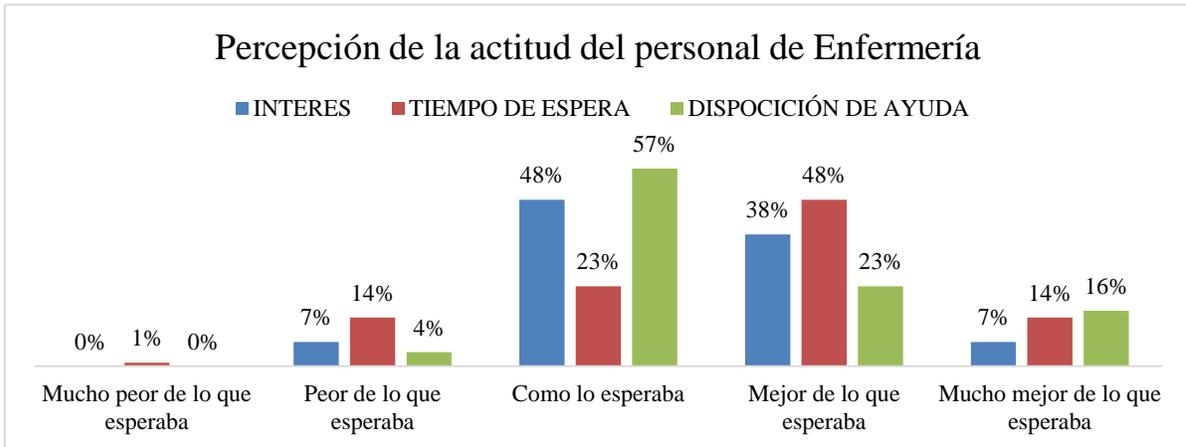
RESULTADOS

Gráfico 1. Grupos de Edad



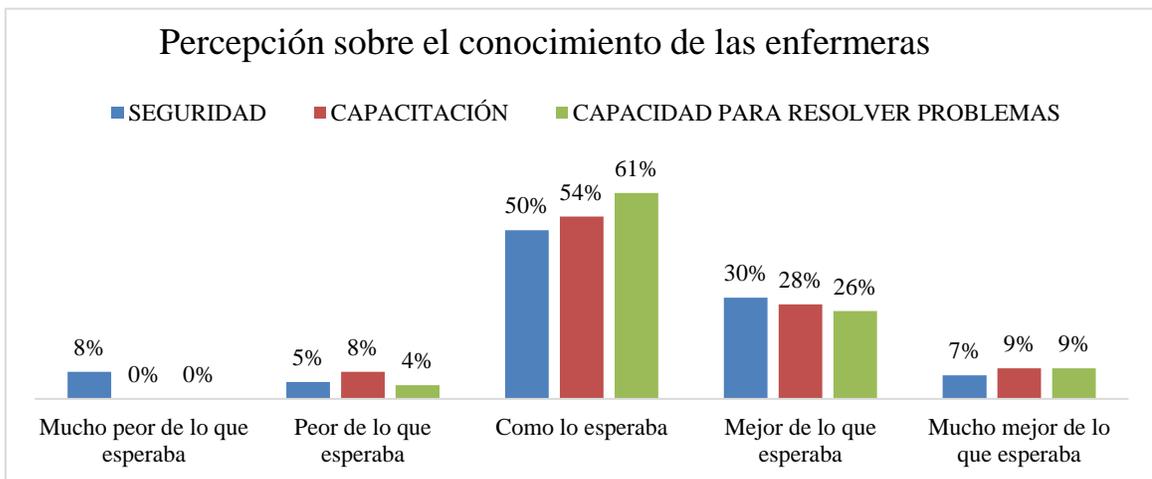
El grupo de edad que predomina en la investigación está ubicado entre los 21 a 30 años, seguidos del grupo de edad de 31 a 40 años.

Gráfico 2. Percepción de la actitud del personal de Enfermería



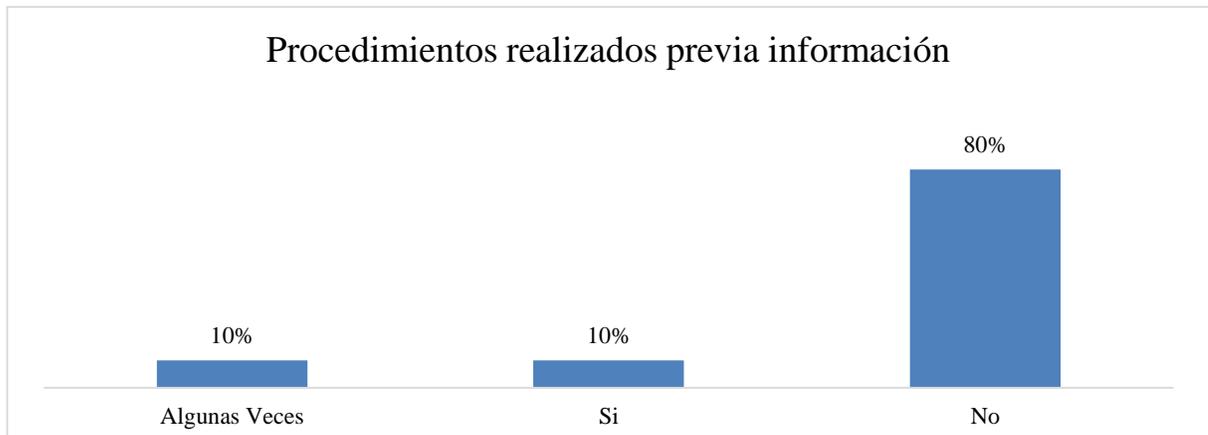
El 48% de los pacientes opinan que existe interés por parte de las enfermeras para atender a los pacientes y lo califican en la escala “como lo esperaba”; el 48% de pacientes opinan que el tiempo de espera fue “mejor” de lo que ellos creían; mientras que la disposición de ayuda por parte de las enfermeras fue valorada por el 57% de los pacientes “como lo esperaban”.

Gráfico 3. Percepción sobre el conocimiento de las Enfermeras



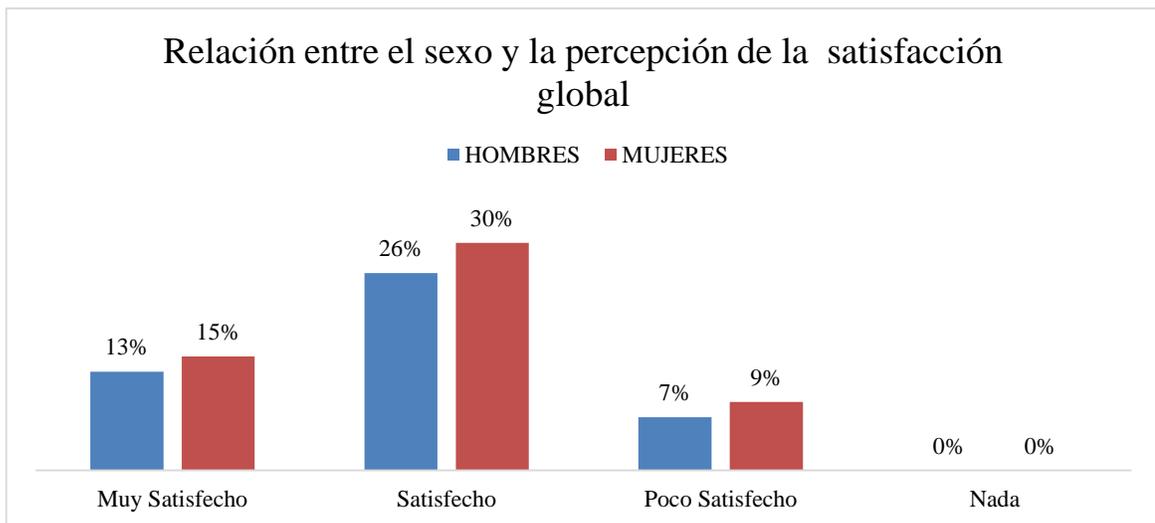
El 50% de los pacientes se pronuncian a favor de la seguridad con un 87%, la capacitación con un 91% y la capacidad de resolución de problemas con un 96%.

Gráfico 4. Realización de procedimientos previa información



El 80% de los pacientes no dieron su consentimiento para que le practiquen procedimientos enfermeros, frente al 20% que manifiesta que algunas veces o si lo hicieron.

Gráfico 2. Relación entre el sexo y la percepción de la satisfacción global



Con respecto al cruce de éstas variables se puede deducir que tanto hombres como mujeres se encuentran satisfechos/as con la atención recibida en el hospital, encontrando una significación estrecha entre el sexo y el nivel de satisfacción.

DISCUSIÓN

Las características sociodemográficas de los pacientes frente a los estímulos son determinantes en la formación de impresiones, así tenemos que la edad, sexo, estado civil y número de hospitalizaciones influyen de alguna manera en las percepciones de los mismos. La madurez emocional, así como la capacidad física e intelectual, frente a la vida, salud y enfermedad están determinadas por la edad y el sexo, el estado civil determina la forma de pensar del individuo influenciado en sus pensamientos, ideas, creencias y costumbres, así esperamos que los que son casados tengan más obligaciones y responsabilidades con la familia y la sociedad que los solteros. La preocupación va crecer en los pacientes a medida que se alarguen el número de hospitalizaciones por las obligaciones y compromisos que tienen con la vida laboral. De acuerdo a lo que se ha expuesto se deduce que la mayoría de los pacientes que se asisten al servicio de Emergencia del Hospital Raúl Maldonado Mejía, son mayores de 18 años de edad, solteros/as, ya que no se evidencia una inclinación para ninguno de los sexos. En cuanto a la percepción de la actitud del personal de Enfermería el 48% de los pacientes opinan que existe interés por parte de las enfermeras para atender a los pacientes y lo califican en la escala “como lo esperaba”; en cuanto a la percepción sobre el conocimiento de las enfermeras el 50% de los pacientes se pronuncian a favor de la seguridad con un 87%, la capacitación con un 91% y la capacidad de resolución de problemas con un 96%, en concordancia a la realización de procedimientos previa información el 80% de los pacientes no dieron su consentimiento para que le practiquen procedimientos enfermeros, y entre el cruce de variables en relación al sexo y la percepción de la satisfacción global tanto hombres como mujeres se encuentran satisfechos/as con la atención recibida en el hospital, encontrando una significación estrecha entre el sexo y el nivel de satisfacción (3).

CONCLUSIONES

La población que acude al servicio de Emergencia del Hospital Raúl Maldonado Mejía, es igualitaria para los géneros masculino y femenino, con edades predominantes entre los 20 y 29 años de edad; en cuanto a estado civil predominan solteros y casados en un rango similar.

La calidad de atención brindada por parte del Hospital Raúl Maldonado Mejía hacia el usuario externo con respecto al servicio de Emergencia en un gran porcentaje respondió satisfechos con la calidad de atención por parte del personal de enfermería.

La percepción del nivel de satisfacción del usuario externo, luego de haber sido atendido en el servicio de emergencia tanto el género masculino como femenino refirieron estar satisfechos por la calidad de atención brindada por el personal de enfermería que labora en esta casa de salud.

RECOMENDACIONES

A las autoridades del Hospital Raúl Maldonado Mejía, continuar con la atención igualitaria a todos los usuarios sin hacer distinciones de género, edad, instrucción, etnia, religión.

El personal de enfermería que trabaja en dicha casa de salud debería de mantenerse en el rango de satisfacción en la calidad de atención que se brinda en cada turno para así continuar y mejorar todos los estándares de medición de la calidad que está normalizada por el Ministerio de Salud Pública

La percepción del nivel de satisfacción del usuario externo luego de haber sido atendido en el servicio de emergencia tanto el género masculino como femenino refirieron estar

satisfechos por la calidad de atención brindada por el personal de enfermería que labora en esta casa de salud.

Todas las instalaciones del Hospital se encuentran en buen estado, pero a pesar de esto las autoridades deberían de culminar con la remodelación de la nueva emergencia ya que existe un mínimo porcentaje de pacientes entrevistados que expresaron la falta de interés por parte de dichas autoridades para la culminación de este servicio.

Al personal que labora en el servicio de Emergencia del Hospital Raúl Maldonado Mejía, hacer uso de la guía que fue elaborado en base a los parámetros encontrado, y así enfatizar acciones a seguir descritas en una guía elaborada para satisfacer las necesidades del usuario.

BIBLIOGRAFÍA:

1. Morales C. nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de tercer nivel de salud. In. Bogota; 2009.
2. Pública MdS. Manual de Atención en salud Quito; 2012.
3. Romero ALC. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera Perú : Ameri Lima E.A.P.; 2000.