

Satisfacción de los Pacientes que asisten Servicio de Urgencias, Hospital Ambrosio Grillo. 2017

Satisfaction of the Patients who attend the Emergency Service, Ambrosio Grillo Hospital. 2017

Martínez Nariño, Dignora¹

Dirección Provincial de Salud/ Departamento de Enfermería, Santiago de Cuba, Cuba, dignora.martinez@infomed.sld.cu

Resumen

Introducción: Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios.

Objetivo: Explorar el nivel de satisfacción de los Pacientes que asisten al Servicio de Urgencias.

Métodos: Estudio descriptivo transversal en el Hospital Ambrosio Grillo durante 2017. EL universo estuvo constituido por la totalidad de los pacientes que asistieron al servicio de urgencias con más de 6 horas de estadía tomándose como muestra 30 pacientes que cumplieron los criterios de inclusión el instrumento utilizando una encuesta validada por la facultad de enfermería de Santiago de Cuba, con elementos modificado, del cuestionario de la escala CARE-Q diseñada por Patricia Larson. Se estudiaron las variables, accesibilidad, Explica y facilita, mantiene relación y confianza, monitorea y seguimiento, confort y se anticipa. La información obtenida se procesó de forma computarizada y se aplicó el porcentaje como medida de resumen.

Resultados: Predominio el sexo femenino entre la tercera y cuarta década de vida, el nivel de escolaridad universitario, el mayor número de pacientes manifestaron un nivel de satisfacción alto, seguido de una pequeña representación en el nivel medio.

Conclusiones: Existió correlación con la atención de enfermería brindada y un nivel de satisfacción alto referido por los pacientes

Palabras clave: Evaluación; satisfacción; calidad; Enfermería.

Abstract

Introduction: The new health management approaches on user satisfaction show that providing quality means meeting the expectations of users.

Objective: To explore the level of satisfaction of the patients that attend the Emergency Service.

Methods: Cross-sectional descriptive study in the Ambrosio Grillo Hospital during 2017. The universe was constituted by all the patients who attended the emergency service with more than 6 hours of stay, taking as sample 30 patients who met the inclusion criteria of the instrument using a survey validated by the faculty of nursing of Santiago de Cuba, with modified elements, of the questionnaire of the scale CARE-Q designed by Patricia Larson. The variables were studied, accessibility, explains and facilitates, maintains relationship and trust, monitors and follows, comfort and anticipates. The information obtained was processed in a computerized manner and the percentage was applied as a summary measure.

Results: Female sex prevailed between the third and fourth decade of life, the level of university education, the highest number of patients showed a high level of satisfaction, followed by a small representation at the middle level.

Conclusions: There was a correlation with the nursing care provided and a high level of satisfaction referred by patients

Keywords: Evaluation; satisfaction; quality; Nursing.

INTRODUCCIÓN.

La actividad de enfermería en una institución de salud en los momentos actuales, ocupa uno de los primeros lugares en todo los niveles de la organización, de ahí la necesidad que las instituciones dispongan de una estructura que produzca un impacto en la realización de los cuidados, logrando cumplimiento en el tiempo oportuno, evolución adecuada del usuario, disminución del índice ocupacional y lo fundamental lograr el grado de satisfacción de los usuarios y prestadores por los servicios prestados.¹

En los años 1995-200 se condujo por el ministerio de salud pública un amplio movimiento para el incremento de la calidad de los servicios de salud y su perfeccionamiento, la satisfacción de la población en todo el país, la realización de visitas de asesorías y la evaluación técnico profesional por todas las áreas del ministerio de salud pública (MINSAP) y las direcciones nacionales con el fortalecimiento de los municipios se implanto el sistema de ciencia e innovación tecnológica en el sistema nacional de salud(SNC),se llevó a cabo la descentralización de la gestión de salud y el fortalecimiento de los municipios.²

El profesionales de enfermería en cuba a adquirido competencias-científico técnica para realizar sus funciones asistenciales administrativas docentes e investigativas en los tres niveles de atención de salud ,mediante firme actitud humanística ,ética, responsabilidad legal, autoridad para tomar decisiones y profundos conocimientos en las áreas biológicas psicosociales del entorno, habilidades teórico- práctica en las técnica específicas de alta complejidad en el ejercicio de profesión, sustentadas en la lógica del proceso de atención de enfermería en el marco del desarrollo científico y tecnológico las ciencias ,amparada por la resolucion Ministerial No,47-2005.³

La acción de cuidar deja de ser un proceso empírico, instintivo e innato y se convierte en un proceso científico, sistemático y aprendido que implica no sólo el acto de cuidar en sí, sino también, el hecho de combinar y buscar la armonía de múltiples recursos, conocimientos y actitudes del cuidador o los cuidadores para lograr la satisfacción del paciente⁴. Sin embargo en supervisiones realizadas por el departamento de enfermería, grupo de auditorías interna, grupo asesor de la dirección provincial de la especialidad de enfermería han detectado insatisfacciones relacionada con la atención recibida en los servicios de urgencias.

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual, el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, generando tratamientos más largos, hospitalizaciones más prolongadas y por ende mayor inconformidad.⁵

La atención de enfermería en los servicios de urgencias se hace indispensable para el buen funcionamiento Teniendo en cuenta el volumen elevado de pacientes que asisten en nuestro medio por las característica del sistema de salud en cuba único, gratuito y con accesibilidad para todos lo se convierte en un medidor importante de las fortalezas y debilidades del personal de enfermería. Siendo estas las razones que nos motivó a realizar esta investigación con el objetivo de explorar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Servicio de Urgencias, Hospital Ambrosio Grillo. 2017.

MÉTODOS.

Se realizó un estudio descriptivo y transversal con el objetivo de explorar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Servicio de Urgencias, Hospital Ambrosio Grillo. Octubre -Diciembre-2017. Teniendo en cuenta los cambios organizativos en el segundo nivel de atención que imponen nuevas tendencias de organización del proceso de trabajo en salud según los cambios sociales actuales. La misma se realizó con rigor científico para no cometer errores en el diseño metodológico lo cual permitió el control de los sesgos y la factibilidad de los resultados.

El universo de estudio estuvo conformado por la totalidad de los pacientes que permanecieron en el servicio de urgencia de la unidad seleccionada entre los meses de octubre y diciembre del año 2017, tomándose una muestra al azar de 30 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Y dieron su consentimiento informado, y quienes se le aplicó el instrumento seleccionado una vez que fueron dado de alta.

Criterio de inclusión.

Pacientes con más de 6 horas de permanencia en el servicio de urgencia.

Pacientes con buen estado físico y mental que respondan a la encuesta de forma voluntaria.

Pacientes que den su consentimiento informado.

Criterio de exclusión.

-No cumplir con lo anteriormente señalado.

Para cumplimentar la investigación con los objetivos propuestos se diseñó una encuesta la cual fue validada por la facultad de enfermería de Santiago de Cuba, teniendo como referencia el cuestionario CAREQ. O escala de satisfacción del cuidado el cual fue diseñado por la enfermera Patricia Larson para determinar el grado de satisfacción de pacientes atendido en servicios de urgencias. En esta encuesta se estudiaron variables de interés para el autor y características específicas de la muestra de estudio.

Nivel de Satisfacción: se entenderá como el grado de conformidad que tiene el paciente teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales que le presta el personal de enfermería. (Anexo 1).

Se estableció tres Niveles de satisfacción: alto, medio y bajo; Cada categoría del instrumento tiene un determinado número de preguntas y cada una de ellas tiene cuatro posibles respuestas.

Satisfacción del paciente. Es la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención.

Paciente: Es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención.

Servicio de Urgencias: La atención de urgencias comprende la organización de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros de un proceso de cuidados de salud indispensables e inmediatos a personas que presentan una urgencia.

Cuidado de enfermería: El concepto dado por diferentes teóricos de enfermería lo definen como "parte fundamental de la práctica de enfermería; la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería el ser humano, individuo o paciente".

Operacionalización de las variables.

La encuesta consta de 6 categorías seleccionadas.

Accesibilidad: Se refiere a la oportunidad que tienen los pacientes que reciben los cuidados de enfermería de forma oportuna.

Explica y facilita: Hace referencia a las actividades que realiza el personal de enfermería para dar a conocer aspectos que para el paciente son desconocidos o difíciles de entender relacionados con su enfermedad, tratamiento o recuperación.

Conforta-Son los cuidados que ofrece el personal de enfermería cuyo fin es de brindar comodidad y confort al paciente.

Se anticipa -Se refiere a la planeación que hacen las enfermeras o enfermeros con antelación en base a la necesidad del paciente con el fin de prevenir complicaciones.

Mantiene relación y confianza-Son las acciones que ofrece el personal de enfermería para tener una buena relación con el paciente ofreciéndole cercanía, seguridad y respeto.

-Monitorea y hace seguimiento. Es la supervisión que realiza el personal de enfermería a sus pacientes para garantizar la calidad, tratamiento y recuperación.

La valoración de la encuesta consta de cuatro valores.

1. nunca
2. a veces.
3. casi siempre.
4. Siempre

Para establecer el nivel de satisfacción se tuvieron en cuenta los siguientes valores.

Bajo. Si se obtiene que el 69% o menos de los pacientes

Encuestados responden siempre

.Medio -Si se obtiene que el 70- 89% de los pacientes

Encuestados responden, siempre.

Alto -Si se obtiene que el 90-100% de los pacientes

Encuestados responden, siempre.

Para determinar cuál es el nivel bajo, medio, alto de Cada categoría se sumaran el número de paciente según su respuesta y luego se hallara el porciento para determinar el grado de satisfacción obtenido.

Al finalizar se realizó la clasificación de las respuestas de cada categoría se sumaron cuantas pacientes tuvieron un nivel **.bajo, medio y alto.**

Técnica y procedimientos.

Se realizó una amplia revisión bibliográfica del tema en las biblioteca disponible en la provincia en las bases de datos de internet informé,(BVS, EBSCO, OMS, OPS, SCIELO, PUBMED, MEDLINE, LILACS).Se le informo al consejo de dirección del hospital Dr. Ambrosio Grillo sobre el estudio que se iba a realizar con el propósito de recibir la autorización para desarrollar el estudio.

Posteriormente se le explico a los pacientes en qué consistía la presente investigación y se le aplico la encuesta a quienes voluntariamente decidieron participar en el estudio y cumplieron el criterio de inclusión.

La encuesta fue aplicada a pacientes que se encontraban en observación en el servicio de urgencia con una permanencia mayor de 6 horas una vez fueron dado de alta en diferentes días del mes de octubre, noviembre y diciembre del 2017 durante los turnos de mañana tarde y noche.

RESULTADOS.

Tabla 1, Mostró los resultados teniendo en cuenta el nivel de satisfacción explica y facilita, 29 pacientes para un (96.6%) respondieron que **siempre** la enfermera le da información clara y precisa sobre la situación actual de su salud, y 28 para un (94.4%) respondieron que siempre la enfermera le explica cómo cuidarse usted mismo su salud , finalmente 27 pacientes para un (90%)respondieron que siempre la enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad, evaluándose de alto el nivel de satisfacción obtenido.

Tabla -1. Nivel de satisfacción explica y facilita.

Nivel de satisfacción explica y facilita.	nunca	To tal	%	A veces	To tal	%	Casi Siempre	To tal	%	Siempre	To tal	%
La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	-	-	-	-	-	-	3	3	10	27	27	90
La enfermera le da información clara y precisa sobre la situación actual de su salud.	-	-	-	-	-	-	1	1	3.3	29	29	96.6
La enfermera le explica cómo cuidarse usted mismo su salud.	-	-	-	2	2	6.6	-	-	-	-	28	94.4

Fuente:*Encuestas

Tabla 2 , Evaluó la categoría confort la totalidad de los pacientes estudiados 30 para un (100%) respondieron que **siempre** la enfermera brinda confort y comodidad , al responder la pregunta si la enfermera es alegre o tiene buen carácter con usted para establecer una conversación, 28 para el (94.4%)respondieron que **siempre** alcanzándose un nivel alto de Satisfacción.

Tabla -2.Categoría confort.

Categoría confort.	nunca	To tal	%	A veces	To tal	%	Casi Siempre	To tal	%	Siempre	To tal	%
La enfermera es alegre o tiene buen carácter con usted para establecer una conversación.	-	-	-	-	-	-	2	2	6.6	28	28	94.4
La enfermera brinda confort y comodidad.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30	30	100

Fuente*Encuestas

Tabla 3, Reflejo los resultados de la categoría anticipa donde 29 pacientes para el (97%) respondieron que **siempre** la enfermera planifica actividades en base a sus necesidades y 27 pacientes para un(90%) expresaron que **siempre** la enfermera realiza actividades con anticipación para brindar un adecuado cuidado.

Tabla -3 Categoría anticipa.

Categoría anticipa	nunca	To tal	%	A veces	To tal	%	Casi Siempre	To tal	%	Siempre	To tal	%
La enfermera realiza actividades con anticipación para brindar un adecuado cuidado.				3	3	10				29	29	96.7
La enfermera planifica actividades en base a sus necesidades.				1	1	3.3				29	29	96.7

Fuente:*Encuestas

Tabla 4, Represento los resultados de la evaluación nivel del satisfacción de los pacientes según categoría confianza ,29 pacientes para un (97.7%) respondieron que **siempre** La enfermera es agradable y amistosa con sus familiares y allegados.

Tabla -4 Nivel de Satisfacción de los pacientes según categoría confianza.

Categoría confianza.	nunca	To tal	%	A ce tal	To tal	%	Casi Siem pre	To tal	%	Siem pre	To tal	%
La enfermera es agradable y amistosa con sus familiares y allegados.				1	1	3.3				29	29	96.7

Fuente:*Encuestas

Tabla 5, Analizo los resultados de categoría Monitoreo y seguimientos, la totalidad de los pacientes respondieron que siempre estuvieron conforme con la atención brindada por la enfermera 30 para un (100) ,igual respondieron, la pregunta la enfermera está pendiente a su evolución y tratamiento, alcanzando un nivel alto de satisfacción.

Tabla 5 .Monitoreo y seguimientos.

Monitoreo y seguimientos	nunca	To tal	%	A ce tal	To tal	%	Casi Siem pre	To tal	%	Siem pre	To tal	%
La enfermera esta pendiente a su evolución y tratamiento.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30	30	100
Usted está conforme con la atención brindada por la enfermera.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30	30	100

Fuente:*Encuestas

DISCUSIÓN.

La categoría explica y facilita aunque estuvo un nivel alto de satisfacción, se observaron debilidades con los aspectos relacionado con la información, obteniendo la menor puntuación dentro del rango seleccionado la pregunta ,La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad, es nuestra consideración que algunas insuficiencias administrativas relacionadas con recursos humanos influyen en estos aspectos, así como, la débil evaluación de herramientas de comunicación para el personal de enfermería que labora en estas áreas. ⁸

La categoría confort fue valorada por los encuestado de alto nivel de satisfacción es importante resaltar que estos resultados están en correspondencias con las mejoras estructurales que se han desarrollado en los servicios de urgencias, acondicionamientos de locales climatización, reorganización de recursos humanos, sin embargo al responder '**La enfermera es alegre o tiene buen carácter con usted para establecer una conversación**' se evidenciaron fisuras en la comunicación como intercambio de información. Otros autores plantean ,que existen factores que entorpecen la comunicación verbal como, No mirar al paciente, realizar una técnica mientras nos habla, buscar datos en la historia clínica, etc.

Categoría anticipa cuando el estado del paciente requiere una atención médica y de enfermería impostergable y su vida corre peligro esta Atención se brinda en hospitales, policlínicos principales de urgencias (PPU)⁸ y el personal de enfermería se anticipa a satisfacer las necesidades del paciente, siendo dependiente del personal de enfermería, esta categoría alcanzo un alto nivel de satisfacción, corroborando el entrenamiento y profesionalidad del personal en estas áreas.

Los datos evidenciaron en la Categoría confianza, Monitoreo y seguimientos. La mayoría de los pacientes participantes manifestaron alto nivel satisfacción con relación a las acciones que realiza el personal de enfermería para mantener una buena relación con el paciente, ofreciéndole cercanía, seguridad confianza y respeto a ellos y sus familiares. Un paciente que es acogido en un ambiente amistoso, que a su llegada es bienvenido, escuchado se siente como un ser humano, permitiendo expresar con libertad sus temores e inquietudes con respecto al tratamiento.¹²

El Monitoreo y seguimiento son tareas primordiales del personal de enfermería en su desempeño profesional, una de las características que siempre se ha esperado encontrar en los enfermeros profesionales es la de ser competentes en la práctica.⁹ La satisfacción del paciente es un aspecto que el personal de enfermería no puede descuidar debe tomar constantemente decisiones propias para resolver los problemas relacionado con el cuidado.¹⁰

La atención de enfermería en los servicios de urgencias se hace indispensable para el buen funcionamiento del servicio, lo asisten un gran volumen de pacientes que requieren atención inmediata y especializada con monitoreo y seguimiento continuo sin descuidar la atención informativa de los cuidados y el afrontamiento a la enfermedad de la familia.¹¹ Esta investigación nos permitió arribar a las siguiente. Conclusiones Los pacientes manifestaron un nivel de satisfacción alto con relación a la atención de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- 1-Marcel Echavarría N Et al. Gestión del cuidado de enfermería .En su: Administración Gestión de los servicios de Enfermería. Ciudad de la Habana: Editorial Ciencias Médicas, 2009:247-57.
- 2-Carpeta metodológica. Dirección Nacional de Enfermería. Ciudad de la Habana.1996.
- 3-Cumba Hernández E. Calidad de las funciones del Licenciado en enfermería en los hospitales propuesto para la excelencia.(Trabajo propuesto para optar por el título de Máster en Salud Publica).III Congreso provincial de enfermería .Ediciones U. Santiago Cuba.2010.
- 4-Pepper J Mae, J Gordon Bases conceptuales de enfermería profesional, 2da edición en español: EditorialJ.Blippincott company, East Washington Squeare, Filadelfia 2010:11-17.
- 5-Significación para la enfermería de las nuevas estructuras de salud.España.2006.[Disponiblehttp://html.peru.wanadoo.es/aniortenic/apunt.gest.serv.sanit.2html](http://html.peru.wanadoo.es/aniortenic/apunt.gest.serv.sanit.2html)[Consulta do 10 noviembre 2017].
- 6--Borré Ortiz Y M. Vega Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados. Colombia. 2011. Disponible [en:www.revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/viewFile/22354](http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/viewFile/22354). [Consultado noviembre 2017].
- 7-Borrego Borrego M, Ribalda Naranjo D. Comunicación herramienta para el trabajo de enfermería.**Editorial Ciencias Médicas**, Ecimed. La Habana, 2007.
- 8-Bello Nilda Fundamento de enfermería Parte I.**Editorial Ciencias Médicas**, Ecimed. La Habana, 2006.
- 9-García Hernández I, Martínez Peró R. M., Salas Mainegras I, Urbina Lazo O, Soler Cárdenas S. Competencia profesional y rangos persono lógicas en profesionales en profesionales de la Atención Primaria de Salud. Rev. Cub.Med Gen Integral 2000; 16(3):233. Disponible en: <http://www.dialisisperitoneal.ogr>. [Consultado mayo 2013].
- 10-Williams. G. I Programa Nacional de Garantía de la Calidad de la Atención Médica. Calidad de los servicios de salud. <http://www.gov.ar/pressal/cuerpos/calidad.html#talleres>. (Artículo de Internet consultado el 14/05/14). Consejo Internacional de Enfermería: Definición de enfermería 2011. Disponible en www.enfermeria21.com. [Consultado agosto 2017].

11-Pilar Alonso M. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. [Revista en la Internet]. 24(1): 25-40. 2008. Disponible en: <http://scielo.isciii.es>. [Consultado octubre 2016].

12-ALZATE Posada, Martha Lucía. Gerencia en el cuidado de enfermería. Disponible en: http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/enfermeria/2005429/docs_curso/gerencia2.htm. 2CAB RERO García Julio, MARTÍNEZ Miguel R, RIEG Ferrer Ambilio [Consultado junio 2017].