



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Grado de satisfacción de los derechohabientes de la atención que brindo el profesional de enfermería en consulta externa en una institución pública de salud en Rioverde, S.L.P.

Rocha Rodríguez Ma. Del Rocío Dra¹.; Est. Enf. Briones Pérez Eva Naomi²; Est. Enf Pérez Badillo Dulce Valeria²; Est. Enf. Rodríguez Natasha²; MAAE. Reséndiz Gutiérrez Ma. Genoveva³.

correo de contacto: rocio@uaslp.mx

1 Profesor Investigador Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM), Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

2 Estudiantes de Enfermería. Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM), Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

3 Profesor Hora Clase Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM), Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

RESUMEN

Introducción. La calidad asistencial recibida en los sistemas de salud es determinada por el derechohabiente; sus necesidades se convierten en la base que permite al enfermero apearse al respeto de los derechos de los derechohabientes y a aquellas necesidades que son relevantes en su cuidado. **Material y métodos.** Estudio no experimental, correlacional, descriptivo realizado en una clínica hospital que presta servicio a los trabajadores del estado, de Rioverde San Luis Potosí, en un periodo que va del año 2011 al 2012. Con un muestreo no probabilístico. Se entrevistó a 248 derechohabientes, que



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

asistieron al área de consulta externa en el turno matutino, El instrumento utilizado se conjunto por tres instrumentos, con respuestas tipo likert, validado con un alpha de Cronbach de 0.789, la información se procesó con el programa SPSS versión 18.0.

Resultados. Las edades predominantes fueron de 45 a 53 años. 75.4% fueron mujeres. 65.3% de la población casados, 35.1% tiene la licenciatura terminada. 51.2% calificó la atención que brindó el profesional de enfermería como buena y 39.9% excelente.

Conclusiones. Desde la perspectiva del derechohabiente, el trato digno por enfermería se cumple en la mayoría de los aspectos, aunque es importante resaltar la necesidad de fortalecer las bases teórico-prácticas de la atención de enfermería, para que se encuentre comprometido en su totalidad con las necesidades del derechohabiente.

PALABRAS CLAVES: derechohabiente, atención, calidad, satisfacción, enfermería.

ABSTRACT

Introduction. The quality of care received in health systems is determined by the users, their needs become the basis upon which the nurse adheres in respect to their rights and needs that are relevant to their care. **Material and methods.** Non-experimental, correlational, descriptive study at a hospital clinic serving state workers of Rioverde San Luis Potosi in the period from 2011 to 2012. With a sample non-probability. 248 users were interviewed, who attended the outpatient area in the morning shift, the instrument used is set by three instruments, Likert-type answers, validated with Cronbach's alpha 789, the information was processed with SPSS version 18.0. **Results.** The predominant ages were 45-53 years. 75.4 % were women. 65.3% of the population are married, 35.1



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

% have a degree completed. 51.2 % qualify the attention provided by nursing professionals as good, and 39.9 % excellent. **Conclusions.** From the perspective of the user, the respectful treatment by nursing is given in most aspects, although is important to emphasize the need to strengthen the theoretical and practical nursing care, to fully committ to the needs of the users.

KEYWORDS: Entitled, Care, Quality, Satisfaction, Nursing.

INTRODUCCION

Para muchos beneficiarios es importante que los atienda personal profesional y capacitado, pero sobre todo con calidez humana, que brinde respeto, amabilidad, empatía, compromiso, ética, equidad, veracidad, autonomía, beneficencia y que no olvide que se está trabajando con personas; que por el hecho de solicitar un servicio de salud son merecedores de que el equipo multidisciplinario le brinde una atención digna.⁽¹⁾

En la actualidad existen usuarios más exigentes, con mayores conocimientos respecto al ámbito hospitalario, que demandan mejoras sanitarias que ayuden a aumentar su nivel de satisfacción; por lo que las instituciones de salud tienen la responsabilidad de establecer aquellos instrumentos o técnicas que favorezcan la evaluación de los servicios que ofertan, respondiendo así a las metas de salud, y a la competitividad; además se pretende que se percaten aquellos aspectos que el derechohabiente perciba importantes para su cuidado, no solo los que la enfermera considere vitales.^(2,3)

La calidad asistencial recibida en los sistemas de salud es determinada por el derechohabiente; estas percepciones subjetivas dan pauta a una realidad objetiva por esta razón el derechohabiente se convierte en el centro del sistema sanitario, sus necesidades se convierten en la base sobre la que deben articularse las prestaciones asistenciales y constituir el soporte de la organización de los servicios hospitalarios; y así



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

evaluar la percepción del beneficiario permitiendo al centro hospitalario obtener un conjunto de conceptos y actitudes en relación a la atención ofertada; tomando en cuenta que si el derechohabiente se siente insatisfecho, el cuidado aunque sea de alta eficacia, no será el ideal, por lo tanto, el valor de la calidad desde el punto de vista hospitalario es la efectividad del cuidado. ^(3,4)

Donabedian afirma que es imposible describir correctamente la calidad sin contar con el punto de vista del cliente, ya que su opinión nos proporciona información acerca del éxito o fracaso del sistema sanitario para cubrir sus expectativas. En este sentido, los derechohabientes con un alto grado de satisfacción seguirán utilizando los servicios de salud, mantendrán una relación enfermera-paciente efectiva, cumplirán con las recomendaciones médicas y tratamiento además participarán en la prevención de enfermedades. ⁽²⁾

La Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud (CNCSS) es una estrategia que tiene como objetivo elevar la calidad de los servicios de salud y llevarla a niveles aceptables en todo el país, y sean percibidos por la población al recibir las personas un Trato digno y una atención médica efectiva. Dentro de los servicios de salud, el trato digno que ofrece la CNCSS a los derechohabientes se refleja en: Respeto a los derechos humanos y características individuales de la persona, información completa, veraz, oportuna y susceptible de ser entendida por el derechohabiente o por quienes lo acompañan y amabilidad por parte de los prestadores de servicio. ⁽⁵⁾

El indicador de “trato digno por enfermería”, es uno de los tres primeros que se posiciona para la evaluación del quehacer profesional de enfermería en su dimensión técnica e interpersonal.

Se define como “la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante la estancia hospitalaria. Este indicador permite al enfermero apegarse al respeto de los derechos de los derechohabientes y a aquellas necesidades que son relevantes en su cuidado. No solo es



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

necesario que el personal de salud brinde servicios de calidad si no que lleven consigo calidez humana que favorezcan la estancia hospitalaria del derechohabiente. ⁽⁶⁾

MATERIAL Y METODOS

Se realizó un estudio no experimental, correlacional descriptivo en una clínica hospital que presta servicio a los trabajadores del estado, de Rioverde San Luis Potosí, en un periodo que va del año 2011 al 2012. El tipo de muestreo que se utilizó en la investigación fue de tipo no probabilístico, el estudio se enfocó a la división de muestreo por conveniencia, ya que se empleó una muestra integrada por personas cuya disponibilidad como objetos de estudio fuera más conveniente y no necesariamente se conoció al individuo que participo en el estudio.

El tamaño de la muestra fue de 248 derechohabientes, que asistieron al área de consulta externa (C.E.) en el turno matutino, se incluyeron derechohabientes mayores de 18 años, ambos sexos, que desearon participar voluntariamente, previo consentimiento informado, se eliminaron aquellos que contestaron parcialmente el cuestionario o que fueron dados de baja del sistema, y se excluyeron los que no firmaron la hoja de consentimiento informado o presentaban una enfermedad que impidió que contestaran la encuesta.

El instrumento para evaluar la calidad de la atención se conjunta por tres instrumentos, el primero de una encuesta validada por un grupo básico multidisciplinario, integrantes de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, el segundo referido al nivel de satisfacción de la calidad de satisfacción de la calidad de atención al derechohabiente externo del servicio de hospitalización Iquitos Cesar Garayar García, la tercera fue basada por los indicadores de calidad (Trato digno). El cuestionario consta de dos partes, la primera parte se trata de responder 4 preguntas personales como son: Edad, Estado civil, Escolaridad, Numero de visitas en 6 meses, en la segunda parte del cuestionario se plantean 13 preguntas, con una escala de respuesta Likert, donde A vale 5, B vale 4, C vale 3, D vale 2 y E vale 1, por lo tanto el grado de satisfacción se consideró como A satisfecho y E insatisfecho. Luego de la realización del instrumento se sometió a



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

validación de 3 expertos del área de salud, quienes evaluaron el grado de comprensión, la claridad y la exactitud de las preguntas. Se entrevistaron los derechohabientes aplicando los cuestionarios el día de la consulta. La encuesta la realizó una persona independiente y no personal de enfermería de los servicios de la clínica evaluados. Además los derechohabientes fueron previamente informados del estudio y se diligenciaron los consentimientos informados garantizando la confiabilidad de la información.

Para determinar la validez se sometió previamente a una prueba piloto; se evaluó su confiabilidad interna a través de alpha de Cronbach y se obtuvo un índice de 0.78, se analizaron los datos en el programa SPSS versión 18.0 (Statistical Package for Social Sciences).

RESULTADOS

Se tomaron en cuenta 248 derechohabientes que asistieron al turno matutino 75.4 % (187) mujeres y 25.5% (61) hombres. Con rango de edad de 18 a 72 años con predominio las edades de 45 a 53 años. 65.3% de la población estaban casados, el grado de escolaridad predominante fue licenciatura terminada en 35.1% seguida por derechohabientes con escolaridad bachillerato terminado y primaria terminada representados con 15.3% ambos.

Los resultados obtenidos muestran que el personal de enfermería acudió al llamado del derechohabiente y brindó la atención de inmediato con 31% (Tabla No.1). El 51.2% de los derechohabientes encuestados opinó que la enfermera muestra una apariencia física buena. En el ítem valorado en la presentación del personal de enfermería con el



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

derechohabiente se encontró en su mayoría que la enfermera no se presenta con el derechohabiente antes de realizar cualquier intervención.

Tabla No. 1. Calificación en general de la atención que brindo el profesional de enfermería en consulta externa en una institución pública de salud en Rioverde, S.L.P.

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	1	.4	.4	.4
Regular	21	8.5	8.5	8.9
Buena	127	51.2	51.2	60.1
Excelente	99	39.9	39.9	100.0
Total	248	100.0	100.0	

Fuente: Directa

Se encontró que el 86.7% opinan que las enfermeras siempre presentan aspectos éticos y morales en el trato al derechohabiente. La enfermera respeto la intimidad y vida privada de las personas siempre en el 88.3% de los casos (Gráfico No.1 y 2). Las personas consideraron en un 89.5% que el personal de enfermería siempre brindó el mismo trato a todos los derechohabientes por igual sin discriminación.

Gráfico 1. Respeto de privacidad del paciente hacia el usuario que acude a la consulta externa en una institución pública de salud en Rioverde, S.L.P.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

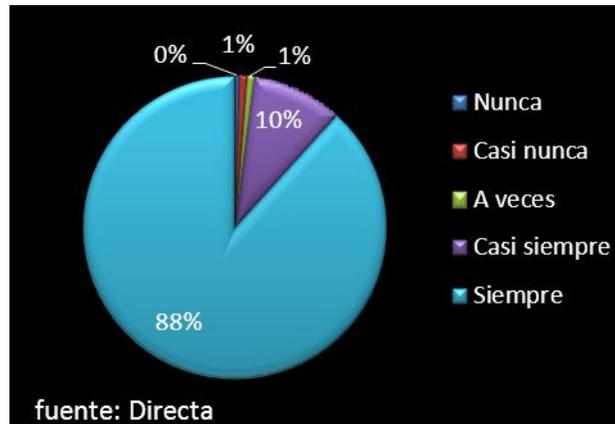


Gráfico 2. Consideración éticas por el personal de enfermería hacia el paciente que acude a consulta externa en una institución pública de salud en Rioverde,S.L.P.



El 65.3% de la población indicó que la enfermera se mostró siempre disponible para resolver cualquier situación y duda del derechohabiente. El 73% de los derechohabientes encuestados siempre se sintieron seguros durante los procedimientos y atención brindados por el personal de enfermería. En general la población califico la atención que brindo el profesional de enfermería como: buena con 51.2%, excelente 39.9%, seguida de regular 8.5%, y solamente 0.4% de la población opino que fue mala.

En los ítems presentados podemos observar que la enfermera siempre brindo un trato digno adecuado a los derechohabientes.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Los hallazgos obtenidos en el presente estudio, en el que se describe un cuestionario de preguntas cerradas, la opinión indirecta que tienen los derechohabientes sobre la actuación de los profesionales de enfermería que les atiende en la Clínica Hospital, revelan algunos aspectos importantes de gran interés. En cada uno de los factores analizados se encontró un alto grado de satisfacción del derechohabiente por parte del personal de enfermería.

En el ítem valorado en la presentación del personal de enfermería con el derechohabiente se encontró en su mayoría que la enfermera no se presenta con el derechohabiente antes de realizar cualquier intervención. Se puede suponer que esto se presenta porque el personal de enfermería que atiende el área de consulta externa no cambia constantemente y ya son conocidos por los derechohabientes, además asisten con mayor frecuencia los pacientes de mayor edad y tienden a incrementar su nivel de tolerancia por lo cual evalúan la atención de forma positiva.

Este estudio mostro que la escolaridad no influye de manera negativa en la percepción del derechohabiente respecto a la atención de enfermería; este hallazgo contradice los resultados de Hernández Martínez N. 2003. Quienes reportaron que entre mayor escolaridad tienen los pacientes, menor es su satisfacción con la atención de enfermería.

(7)

Referente al ítem de respeto a la privacidad y en el trato digno a los derechohabientes sin importar su condición física y su procedencia, es aquellos donde se hallaron los más altos puntajes en lo que se refiere a satisfacción, esto quiere decir que los trabajadores son percibidos como eficientes en su labor. La mayoría de los derechohabientes encuestados que estuvieron en el área de consulta externa del ISSSTE consideran que la atención recibida es buena y que la misma ha cubierto sus expectativas.

Un alto porcentaje de los derechohabientes opinan que el personal de enfermería que les atendió fue cortés y colaborador. De igual manera consideran que los trató de forma amable y amigable. El ítem de mayor importancia es el que evalúa la satisfacción en



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

general. En donde podemos encontrar que los derechohabientes están satisfechos con la atención recibida por el personal de enfermería.

Similares resultados podemos encontrar en los artículos: Dios Guerra C., Alba Dios M.A., Ruiz Moral R., Jiménez García C., Perula de Torres LA., Rodríguez Borrego M.A. Jul 2013. Quienes evidencian un alto grado de satisfacción de los derechohabientes de acuerdo a la atención brindada por el personal de enfermería.

CONCLUSION

Desde la perspectiva del derechohabiente, el trato digno por enfermería se cumple en la mayoría de los aspectos, aunque es importante resaltar la necesidad de fortalecer las bases teórico-prácticas de la atención de enfermería, para que se encuentre comprometido en su totalidad con las necesidades del derechohabiente. Para el derechohabiente es importante sentirse seguro en los procedimientos que realiza la enfermera ya que esto le proporcionara lazos de confianza y facilitará la ministración de cuidados, así como, la poca renuencia del derechohabiente a recibirlos.

La percepción del derechohabiente de los servicios de enfermería, se relaciona directamente con el Trato Digno que recibe, es decir se sentirá mayormente satisfecho con el servicio, siempre y cuando el personal le brinde cuidados de calidad con respeto a la dignidad humana.

El trato de enfermería debe estar centrado en la calidad y calidez, es decir ambas partes se deben de entrelazar entre sí para que la atención de enfermería sea eficaz.

BIBLIOGRAFIA

1. Kozier B, Erb G, Berman A, Snyder SJ. Fundamentos de enfermería, conceptos, proceso y práctica. Vol 1. 7° Ed. New Jersey: Upper Saddle River: Mc Graw-Hill; 2004. p. 3-89.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

2. Dios Guerra C, Alba Dios MA, Ruiz Moral R, Jiménez García C, Perula de Torres LA, Rodríguez Borrego MA. Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de enfermería en centros de salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Revista Enfermería Global*. Jul 2013; (31):162-176.
3. Torres Contreras CC. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Revista Avances en Enfermería*. Jul 2010; 28(2):98-110.
4. Álvarez de la Rosa AE, Olivares Ramírez C, Cadena Estrada JC, Olvera Arreola SS. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Revista Enfermería Neurológica*. 2012; 11 (2):68-72.
5. Carrillo Martínez M, Martínez-Coronado LE, Mendoza-López JR, Sánchez-Moreno AD, Yáñez-Torres RD, Rivera-Sáenz RV. Cumplimiento del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería. *Revista Enfermería Instituto Mexicano Seguro Social*. 2009; 17 (3): 139-142.
6. García Gutiérrez C., Cortes Escárcega I. Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del estado de México. *Revista CONAMED*. Ene 2012; 17 (1):18-23.
7. Hernández Martínez N. satisfacción del paciente con la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias. (Tesis). México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de enfermería.2003.