

## Características de la atención de enfermería detectadas por el usuario del Instituto: estudio comparativo 2000-2005

María Esther Arvizu\*

### RESUMEN

**Objetivo:** identificar las características de la atención de enfermería en opinión del usuario.

**Participantes y métodos:** estudio comparativo. Se elaboró un cuestionario con seis variables que se categorizaron como nominales; por medio de éste se interrogó acerca de las siguientes variables, además de las universales: lugar de aplicación; tipo de derechohabiente; atención competente, eficiente, oportuna, amable; comunicación adecuada y humanitaria. Se proporcionó el cuestionario a los derechohabientes alfabetos, de 18 años en adelante, en el área de hospital, consulta externa y urgencias, con excepción de: usuarios con alguna enfermedad que les impidiera responder el cuestionario y quienes no aceptaron participar. Se eliminaron los cuestionarios no contestados o incompletos. La encuesta se realizó de octubre a noviembre de 2000 y de mayo a junio de 2005. A los cuestionarios se les dio un enfoque de estadística descriptiva: frecuencias y porcentajes.

**Resultados:** la presente investigación confirmó una mayor afluencia del sexo femenino en las dos etapas de estudio y se entrevistó a más usuarios en el área de consulta externa en la primera fase y en el servicio de urgencias en la segunda. Es notorio el incremento de respuestas positivas en todas las variables: atención competente, 8.5%; atención eficiente, 14.7%; atención oportuna, 25%; comunicación adecuada, 15.1%; atención amable, 28.7%; atención humanitaria, 26.9%.

**Conclusiones:** los resultados muestran un cambio notable en la evaluación de la atención de enfermería por parte de los usuarios. La profesionalización, los procesos de mejoría y el programa INDICA han influido en esta evaluación.

**Palabras clave:** trato del personal de enfermería, calidad de la atención, México.

### ABSTRACT

**Objective:** To identify the characteristics of the care of infirmary according to the user.

**Participants and methods:** Comparative study. We made a questionnaire with six variables that categorizes nominal variables, the questionnaire included the following variables in addition to the universal ones: place of application, type of rightful claimant, competent, efficient, opportune, friendly attention, suitable and humanitarian communication. We provided the questionnaire to the rightful claimants alphabets, of 18 years up, in the area of hospital, external consultation and emergencies, except: users who present some disease that avoids respond the questionnaire, and those who refuse to participate. Not answered and incomplete questionnaires were eliminated. It was done from October to November of 2000 and May to June of 2005. Descriptive statistic was performed; frequencies and percentage.

**Results:** The present investigation confirms a greater affluence of the feminine in the two stages of study and interviewed more users in the area of external consultation in the first stage and the service of emergencies in the second stage. The increase of positive answers in all the variables is well-known, having: competent attention, 8.5%; efficient attention, 14.7%; opportune attention, 25%; suitable communication, 15.1%; friendly attention, 28.7%; humanitarian attention, 26.9%.

**Conclusions:** Our results demonstrate a remarkable change in the care of infirmary evaluation by users. Perhaps the professionalisation, the improvement processes, and the program INDICA have influenced in this evaluation.

**Key words:** treatment of the nurse personnel, care quality, Mexico.

\* Coordinadora del Programa de Estímulos, Delegación Estatal Veracruz, departamento de Enseñanza e Investigación.

Correspondencia: MIC María Esther Arvizu Martínez. Correo electrónico: coordestimulover@issste.gob.mx.

Recibido: enero, 2008. Aceptado: septiembre, 2008.

Este artículo debe citarse como: Arvizu ME. Características de la atención de enfermería detectadas por el usuario del Instituto: estudio comparativo 2000-2005. Rev Esp Med Quir 2009;14(1):3-7.

La versión completa de este artículo también está disponible en: [www.revistasmedicasmexicanas.com.mx](http://www.revistasmedicasmexicanas.com.mx)

**D**ifícilmente una organización podrá mejorar si sus líderes no están capacitados para fomentar la mejoría de la calidad en su área de responsabilidad y si no revisa su práctica de manera periódica. Quién mejor que el usuario para evaluar el proceso de atención de enfermería que se le proporciona.

Esta investigación contempla acciones que permiten reconceptualizar o reformular los paradigmas gerenciales que definen las operaciones cotidianas, las reglas no

escritas (trato amable, humanitarismo, comunicación adecuada, confianza depositada en las acciones que se llevan a cabo) que se siguen día con día, de manera que coincidan con las expectativas de satisfacción de los usuarios.

Esto garantiza un mayor compromiso con el usuario y la efectividad de las acciones que se realizan, teniendo en cuenta siempre la necesidad de crear y actualizar los mecanismos de retroalimentación del desempeño de los prestadores, ya sea por criterio de los usuarios, supervisores o compañeros de trabajo.<sup>1</sup>

### La práctica de la enfermería

Se le atribuye a Florence Nightingale el mérito de haber elevado la enfermería, de un oficio mal definido y socialmente poco apreciado, a la categoría de ocupación con fundamentos legales. A partir de entonces –la segunda mitad del siglo XIX–, la función de la enfermera ha evolucionado tanto que hoy es única e indispensable en la sociedad, pues contribuye al cuidado integral de la salud.

La enfermería es reconocida por muchos como profesión, mientras que otros sostienen que sólo algunos de sus aspectos son profesionales. Sin embargo, la tendencia actual es desarrollarla como carrera y hoy se prepara a las enfermeras para que asuman la responsabilidad de profesionistas.<sup>2</sup>

### Actividades de la enfermera

Por lo general, sus numerosas actividades se agrupan de este modo: 1) proporcionar atención física y emocional a los enfermos e incapacitados; 2) aplicar los tratamientos prescritos por el médico; 3) enseñar al paciente y a su familia lo que deben hacer para mejorar y restaurar su salud y para prevenir enfermedades; 4) coordinar los servicios del equipo multidisciplinario que colabora en el cuidado de la salud del paciente y su familia; 5) supervisar y enseñar a los estudiantes y personal técnico, y 6) participar en investigaciones que se relacionen con el cuidado de la salud. Estas funciones se agrupan en cuatro categorías: técnicas, administrativas, docentes y de investigación. El hecho de que la enfermera esté en frecuente y directo contacto con los enfermos le confiere responsabilidades adicionales. A ella le toca actuar como intérprete y coordinadora de los

diversos servicios asistenciales de salud relacionados con su atención.<sup>3</sup>

La satisfacción del paciente es de fundamental importancia como medida de la calidad de la atención porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente, que son asuntos sobre los que éste es la autoridad última.<sup>4</sup>

### Características de las actividades de la enfermera

El profesional de enfermería posee características distintas que lo diferencian de otras profesiones, como son: el trato hacia el paciente, el humanismo, la comunicación asertiva, la amabilidad. En la atención: la eficiencia, la oportunidad y la competencia en el desempeño.<sup>5</sup>

### Investigaciones

Se han realizado diferentes trabajos relacionados con el tema. En un estudio efectuado por Martínez (1992), se demostró que la calidad de la atención se relaciona con la inasistencia del personal de salud, al haber una asociación entre la inasistencia y el retardo del personal con el diferimiento de operaciones, la aparición de infecciones intrahospitalarias y la mortalidad hospitalaria.<sup>6</sup>

Gallardo<sup>7</sup> (1995) menciona que el problema de la deficiente administración de los recursos materiales (mismo que se traduce en la escasez de éstos, el exceso de otros y las deficiencias en su calidad y funcionamiento) es el inconveniente frecuente al que se enfrenta el personal de enfermería en las diferentes instituciones de salud al proporcionar sus servicios al paciente, familia y médico, el cual repercute considerablemente en la calidad de la atención.

En el estudio *Calidad de la atención en el programa de enfermería materno-infantil*, realizado en la Unidad de Medicina Familiar núm. 13 del IMSS de octubre de 1997 a enero de 1998, los resultados más importantes fueron los siguientes: el mayor porcentaje del motivo de la consulta fue el control del niño sano; se cuenta con material, equipo y mobiliario necesarios; la enfermera casi siempre mostró habilidad y destreza en los procedimientos, pero nunca había recibido reconocimiento de su jefe inmediato superior por el trabajo realizado; el mayor porcentaje de los usuarios mencionó que fue amable y cordial el trato de la enfermera.<sup>8</sup>

## OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de la atención de enfermería en opinión del usuario.

### Objetivos específicos

Establecer la frecuencia de las siguientes consideraciones en opinión del usuario:

- Trato amable en la atención de enfermería.
- Considera competente a la enfermera.
- Valora como oportuna la atención de la enfermera.
- Considera adecuada la comunicación de la enfermera.
- Califica de eficiente la atención de enfermería.
- Considera humanitaria la atención de enfermería.

## PARTICIPANTES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio comparativo en la Clínica Hospital ISSSTE en Xalapa, Veracruz.

Se hizo un pilotaje previo para obtener las seis respuestas que tuvieran más puntaje; posteriormente se elaboró el cuestionario con seis preguntas que se categorizaron como nominales. El cuestionario contenía las variables: atención competente, eficiente, oportuna, amable; comunicación adecuada y humanitaria, además de las universales: sexo, edad, área de aplicación, tipo de derechohabiente.

Se proporcionó el cuestionario a los derechohabientes alfabetos, de 18 años en adelante, que se encontraban en el área de hospital, consulta externa y urgencias, en horario de 8 a 9 y 16 a 17 horas de lunes a viernes, excepto: trabajadores del Instituto, usuarios con alguna enfermedad que les impidiera responder el cuestionario o que no aceptaron participar. Se eliminaron los cuestionarios no contestados o incompletos. La encuesta se realizó de octubre a noviembre de 2000 y de mayo a junio de 2005. En una primera etapa (del 27 de octubre al 30 de noviembre de 2000) se aplicaron 1,000 cuestionarios, de los que se eliminaron 87, por lo que quedaron 913; en la segunda etapa (del 2 de mayo al 30 de junio de 2005) se distribuyeron 800 cuestionarios, de los que se descartaron 57, por lo que quedaron 743.

Los resultados fueron vaciados en la cédula de recolección de datos diseñada para tal fin y se manejan como estadística descriptiva: frecuencias y porcentajes.

## Variables

Amable: que inspira o merece amor.

Competente: dicese de la persona experta en una cosa, conocedora de una materia o ciencia.

Comunicación: intercambio de pensamientos y opiniones entre los individuos.<sup>9</sup>

Eficiente: que realiza perfectamente la misión que tiene destinada. Muy útil y activo en el cargo o empleo que desempeña.<sup>10</sup>

Oportunidad: momento, lugar o circunstancia oportunos para algo, en este caso la atención.

Trato: correspondencia entre dos o más personas.

Humanismo: (del latín *humanus*: humano). Concepción que concibe al hombre como valor supremo y que defiende su libertad y desarrollo multifacético.<sup>11</sup>

## RESULTADOS

En la aplicación de encuestas por tipo de usuario, los niveles más altos de respuesta se obtuvieron de: trabajador, trabajadora y esposa en la primera etapa de estudio y de trabajador, trabajadora y papá en la segunda (figura 1).

La figura 2 muestra la cantidad de usuarios entrevistados en las diferentes áreas en las dos etapas del estudio: de octubre a noviembre de 2000 y de mayo a junio de 2005. En la primera etapa, el número mayor de entrevistados fue en la consulta externa y en la segunda en el área de urgencias. La figura 3 señala la distribución por sexo en las dos etapas del estudio; el femenino prevalece en ambas.

Asimismo, se observó un incremento a la respuesta positiva en todas las variables (figura 4); sin embargo, sobresalen las variables: atención amable, humanitaria y oportuna.

## DISCUSIÓN

Hay estudios que evalúan el trato del personal de enfermería, como el realizado en la Unidad de Medicina Familiar del IMSS núm. 13 (1997-1998), el cual reporta que el personal de enfermería casi siempre muestra habilidad y destreza; de igual modo, consigna que un porcentaje elevado de los usuarios considera haber recibido un trato amable y cordial, y que este personal,

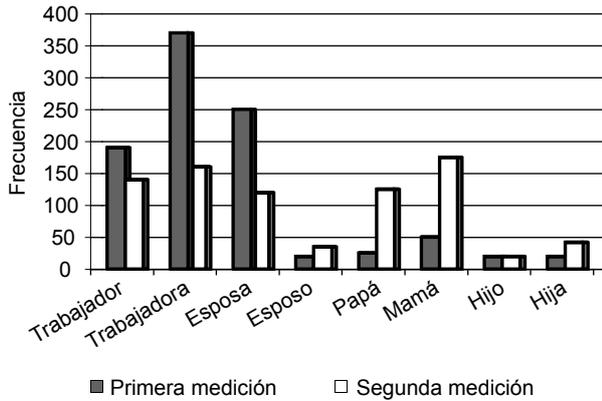


Figura 1. Comparación por tipo de usuario.

por lo general, no recibe reconocimiento de su jefe inmediato superior.

La calidad es un término inseparable de las variables manejadas en el estudio y que se mencionan por autores como Fuerst, Balderas-Pedrero y Donabedian<sup>2,3,4</sup> y en revistas como *Desarrollo Científico de Enfermería*.<sup>5</sup>

En la aplicación de encuestas por tipo de usuario, los niveles más altos de respuesta se obtuvieron de: trabajador, trabajadora y esposa en la primera etapa de estudio y de trabajador, trabajadora y papá en la segunda.

La presente investigación confirmó una mayor afluencia del sexo femenino en las dos etapas de estudio y se entrevistaron a más usuarios en el área de consulta externa en la primera fase y en el servicio de urgencias en la segunda.

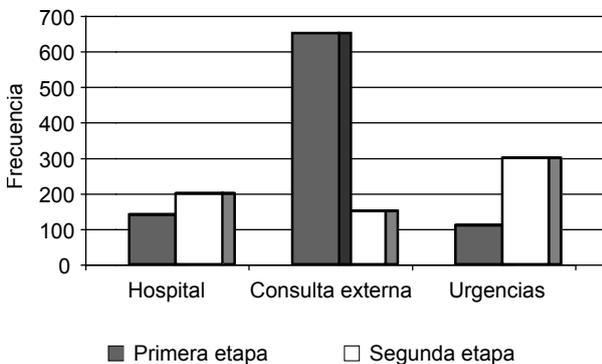


Figura 2. Comparación por lugar de selección.

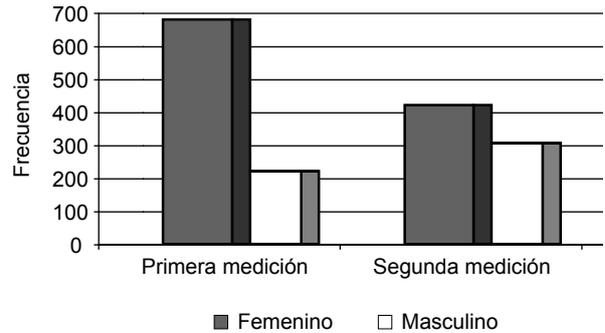


Figura 3. Comparación por género.

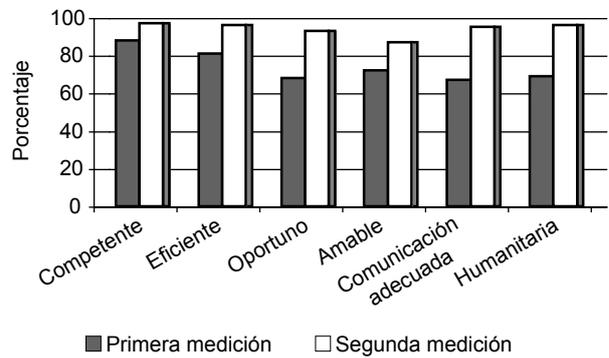


Figura 4. Comparación general.

Es notorio el incremento de respuestas positivas en todas las variables, con el porcentaje siguiente: atención competente, 8.5%; atención eficiente, 14.7%; atención oportuna, 25%; comunicación adecuada, 15.1%; atención amable, 28.7%; atención humanitaria, 26.9%.

### CONCLUSIONES

En el presente estudio se aplicó una encuesta a 1,000 usuarios en la primera etapa, pero se eliminaron 79 de acuerdo con los criterios correspondientes; en la segunda fase, de las 800 encuestas aplicadas se desearon 57. La mayoría de los derechohabientes encuestados corresponde a los tipos 1, 2 y 3 en la primera etapa y 1, 3 y 5 en la segunda; el porcentaje mayor fue del sexo femenino en las tres áreas.

En general, las variables que están en los porcentajes mínimos son: atención oportuna, comunicación adecuada, atención amable y humanitaria en la primera etapa, aunque su porcentaje no es menor de 65%; en la

evaluación realizada en la segunda fase, sólo las variables comunicación adecuada y atención oportuna tiene porcentajes mínimos.

En conclusión, debe revisarse la práctica profesional mediante el establecimiento de estrategias que logren empatía con los usuarios, acercándose a sus necesidades, proporcionando una atención holística que satisfaga al usuario tanto como al proveedor del servicio. Estas estrategias deben ser evaluadas por posteriores investigaciones. Se sugiere que dentro del programa de enseñanza continua se integren temas como: comunicación asertiva, relaciones humanas, revisión y actualización de procedimientos establecidos. Una mayor participación del personal en trabajos de investigación logrará identificar necesidades y deficiencias susceptibles de corregirse oportunamente, con el firme propósito de servir y ser mejores hasta alcanzar la calidad.

Los resultados demuestran un cambio notable en la evaluación de la atención de enfermería por parte de los usuarios. Tal vez la profesionalización, los procesos de mejoría y el programa INDICA han influido en esta valoración.

## REFERENCIAS

1. Propuesta de intervención estratégica para el mejoramiento continuo de la calidad en los servicios de enfermería. *Desarrollo Científico de Enfermería* 1997;5(3).
2. Fuerst EV, Verne Wolff. *Principios fundamentales de enfermería*. México: Prensa Médica Mexicana, 1958.
3. Balderas-Pedrero ML. *Administración en los servicios de enfermería*. México: Interamericana Mc-Graw Hill, 1998.
4. Donabedian A. *La calidad de la atención médica*. México: La Prensa Médica Mexicana, 1984.
5. Modelo administrativo para lograr la excelencia en enfermería. *Desarrollo Científico de Enfermería* 1997; 5(10).
6. Martínez-Carranza G, Sánchez-Campos N, Escamilla-Cejudo J y col. *Calidad de la atención médica: efectos de la inasistencia del personal de salud*. *Desarrollo Científico de Enfermería* 1992.
7. Gallardo I. *Administración de los recursos materiales: preocupación de enfermería*. *Enfermería al día* 1995.
8. Lara Barrón AM, Villela Rodríguez E. *Calidad de la atención en el programa de enfermería materno-infantil*. *Pract Clin* 1999;7(8):236-40.
9. King IM. *Enfermería como profesión*. México: Grupo Noriega Editores, 1992.
10. *Enciclopedia Microsoft Encarta* 2000.
11. Blauberg I. *Diccionario de filosofía*. México: Ediciones Quinto Sol, 1996.