

El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente

The nurse care as an element of patient satisfaction

Ana Gabriela Méndez-Jiménez,* Fabiola Morales Ramón,** Aralucy Cruz León**

RESUMEN

La enfermería es una profesión y ciencia que con el paso de los años ha venido ganando el reconocimiento de la sociedad; sin embargo, reconocer la profesión de enfermería en el bien actuar y el bien hacer no sería posible si no existiese el paciente como juez, pues es éste quien al recibir el cuidado evalúa la atención de la enfermería a través de la satisfacción que obtiene. Por ello, alcanzar la calidad y seguridad en el cuidado que brinda la enfermería y los servicios de salud es la meta principal en todas las instituciones. En virtud de lo anterior, es fundamental conocer lo que conlleva el cuidado en el modo interpersonal y técnico dentro del quehacer de la enfermería para garantizar la satisfacción de los usuarios de salud y así alcanzar las expectativas en beneficio de los pacientes. En consecuencia, este ensayo considera el concepto de cuidado como la esencia de la enfermería y el elemento primordial de la satisfacción del paciente en la calidad de la atención.

Palabras clave: Cuidado, satisfacción, enfermería, paciente.

ABSTRACT

Nursing is a profession and science that, with the passage of the years, has been gaining the recognition of society, however, recognize the nursing profession in the well act and doing well, it would not be possible if the patient did not exist as judge; this is the person who, when receiving care, evaluates nursing care through the satisfaction that it obtains. Therefore, to achieve quality and safety in the nursing care and health services is the main goal in all institutions, given the above, it is essential to know what is involved in interpersonal and technical care within to do nursing, to ensure the satisfaction of health users and thus achieve the expectations for the benefit of patients. Consequently, this essay considers the conception of care as the essence of nursing, and a fundamental element of patient satisfaction in the quality of care.

Keywords: Care, satisfaction, nursing, patient.

* Enfermera Especialista en Cuidados Intensivos.

** Doctora en Ciencias de Enfermería. Profesora Investigadora de tiempo completo.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

Correspondencia: AGMJ, anna_dfamj@hotmail.com

Conflicto de intereses: Las autoras declaran que no tienen.

Citar como: Méndez-Jiménez AG, Morales RF, Cruz LA. *El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente.* Rev CONAMED 2019; 24(2): 87-90.

Recibido: 21/12/2017.

Aceptado: 02/04/2018.

www.medigraphic.org.mx

INTRODUCCIÓN

Desde el principio de la historia de la humanidad ha existido el cuidado y se ha visualizado en distintas formas. Escritos antiguos describen cómo nuestros antepasados a través de distintas acciones cuidaban de ellos mismos y de su grupo social o familia para poder subsistir. Se entiende que realizaban actividades como la caza en manada para alimentar a sus familias, se vestían con las pieles de los animales, usaban el fuego para protegerse de las intensas heladas en aquellas épocas y cultivaban la tierra para obtener otra fuente alimenticia;¹ incluso en la Biblia se relata el esmero y la dedicación que Dios puso en Adán y Eva al crear un sitio (paraíso) donde pudiesen vivir adecuadamente.

Aunque lo anterior no exprese específicamente la palabra «cuidado», refiere desvelo, preocupación personal e interpersonal, características que apropia el teólogo Leonardo Boff² a la definición de dicha palabra, en la que señala el cuidado como el modo de ser ético o responsable por el que una persona se compadece y se esmera poniendo atención en su propio ser, el medio social donde vive o en las demás personas que lo rodean.

A su vez, para el filósofo Martin Heidegger³ el cuidado significa «cuidar de» y «velar por», lo que incluye el cuidado de objetos, medio ambiente y de otros, es decir se entiende como una preocupación y desvelo por parte de la persona que cuida a un ser.

De manera semejante, la Real Academia de la Lengua Española define la palabra «cuidado» como asistencia, solicitud y atención para hacer algo bien, guardar y/o conservar algo, así como los sentimientos de recelo y preocupación.

Teniendo en cuenta que la palabra «cuidado» tiene distintos significados históricos, es preciso examinar dónde surge el cuidado como elemento de satisfacción de los pacientes en la atención de la enfermería.

DESARROLLO

La enfermería ha venido construyendo un cuerpo de conocimientos que la establecen como profesión; sin embargo, antes de que se constituyera

como tal, se le llamaba actividad u oficio como consecuencia social, puesto que desde el inicio de la humanidad ha existido la necesidad inherente de velar por los más desprotegidos. Al principio este desvelo por otra persona fue una actividad reconocida a través de las nodrizas, mujeres de clase social baja y monjes, que cuidaban a niños huérfanos o enfermos, la idea central que estimuló el cuidado a los demás fue el amor al prójimo.⁴

Acorde con lo que impulsó a los monjes a cuidar de los demás, el amor al prójimo es una característica que algunas filósofas de la enfermería han destacado como parte del proceso de cuidado en la formación humanística del profesional de enfermería; tal es el caso de Watson que desarrolló los factores de cuidado en el proceso *caritas*, el cual significa aprecio, valoración, dedicación y atención especial o afectuosa. Katie Eriksson retoma el amor y caridad como significado de *caritas* al señalarlo como obligación humana y parte fundamental de la ciencia del cuidado.⁵

De manera semejante Marilyn Anne Ray menciona que el cuidado es la relación caritativa y el buen actuar, la relación del amor como compasión ante una respuesta de sufrimiento o necesidad, trascendiendo éste como fundamento del cuidado espiritual.

Por otra parte, Kari Martinsen⁵ interpreta el cuidado como efecto de una vocación que de forma innata se forja como ley de vida y atañe el amor amistoso para dar una respuesta ética por medio de la atención a otro individuo.

Asimismo, Florence Nightingale, movida por su fe cristiana e inquietud por los temas sociales que se suscitaban en su época, reconoció su vocación por el servicio al prójimo e inició su entrenamiento en la enfermería, que no era reconocida en ese entonces debido a que sólo se basaba en principios y tradiciones.⁶ La enfermería tuvo mejor reconocimiento en el momento en que Florence Nightingale, uniendo sus ideales de servicio a los demás junto con sus conocimientos estadísticos, realizó una excelente labor en la guerra de Crimea. En consecuencia empezó a afirmarse que la investigación es el camino del conocimiento de la enfermería.

Considerando la existencia del amor en el cuidado como elemento innato y ético del ser humano, es primordial hacer énfasis en la

responsabilidad del «bien hacer», en el que hay discernimiento del hacer práctico profesional de la enfermería. Este bien hacer dirige su acción hacia el dominio de la práctica y la toma de decisiones razonadas para brindar cuidado. Motivo y razón por la que Vera Waldow⁷ subraya que los pacientes se sienten seguros y satisfechos cuando reciben del personal de enfermería un cuidado competente y hábil, acompañado de consideración, comprensión, amabilidad y respeto. De tal forma, al estar la enfermera frente al paciente se relaciona con éste y aparte de brindar cuidados específicos como los procedimientos técnicos, provee de distintas formas cuidados interpersonales, ya sea verbal, visual, de contacto e incluso con el silencio.

Lo antes mencionado es muy relevante si se toma en cuenta el cuidado como la esencia de la enfermería en el actuar con el paciente; sin embargo, este cuidado va más allá de lo que puede apreciarse en la enfermería, ya que trasciende en el paciente y en cada una de las instituciones donde se ejerce la profesión de las y los enfermeros.

Esto es así, ya que en el mundo se habla de calidad como la cualidad deseable y prometedora de los servicios de enfermería y de salud. De esta manera la calidad como condición de un servicio puede calificarse mala, buena o excelente y está íntimamente acompañada de la satisfacción de los pacientes.

De ahí que Ishikawa, Donabedian y Garvin⁸ han descrito las dimensiones que implican calidad en la prestación de un servicio, en la que radica el elemento interpersonal y técnico, ambos componentes se ven reflejados día a día en la atención de la enfermería y desempeñan un papel primordial en la satisfacción de los pacientes.

La dimensión interpersonal incluye el aprecio, la amabilidad, el respeto, la dedicación, atención afectuosa, el amor, la caridad y todos los elementos intangibles que pueden existir en la comunicación verbal o no verbal en la relación con otro ser (paciente). A su vez, la dimensión técnica conlleva habilidad, destreza y conocimiento del ejercicio como las técnicas de enfermería (aplicación de medicamentos, colocación de sondas o catéteres, etc.), las cuales tienen propósitos, procesos y fundamentos. Estas dimensiones corresponden plenamente al

cuidado como la esencia de la enfermería en su carácter ético, humano y disciplinar.

Otro rasgo a resaltar en cuanto a la satisfacción y el cuidado es reconocer que la esencia de la enfermería en la atención del paciente no tendría trascendencia si no existiera un juez que valore el bien actuar y el bien hacer. Por ello, el paciente en su naturaleza de recibir cuidado tiene el derecho y la facultad de juzgar el servicio del personal de salud. La razón importante de que el ser cuidado (paciente) juzgue este servicio es que califica la calidad de la atención recibida a través de su satisfacción. Es el reconocimiento de la oportunidad para mejorar las debilidades en las áreas, en el ejercicio profesional y en la comprensión de las necesidades de los usuarios. A este juicio se le conoce hoy en día en los servicios de salud como satisfacción del paciente o usuario y actualmente se le utiliza como punto de partida de muchas instituciones, públicas y privadas, como autoevaluación y forma de mantenerse a la vanguardia en las necesidades que los pacientes requieren con el paso del tiempo.

CONCLUSIÓN

Teniendo en cuenta que el cuidado es la esencia del actuar de la enfermería, la administración encargada del personal de enfermería en las instituciones de salud, en su carácter de gestor, debe comprometerse a potenciar el desarrollo de las habilidades interpersonales y técnicas del personal de enfermería, de su organización y a realizar evaluaciones de mejora continua a través de la satisfacción de los pacientes, sin olvidar la dimensión interpersonal y técnica en las que se desenvuelve el cuidado de enfermería.

Los usuarios de los servicios de salud tienen el completo derecho a recibir calidad en sus cuidados por parte del personal de enfermería.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alarcón-García E. Arqueología de las actividades de mantenimiento: un nuevo concepto en los estudios de las mujeres en el pasado. @rqueología y Territorio. 2010; (7): 195-210.
2. Boff L. El cuidado esencial: ética de lo humano compasión por la tierra. Madrid: Editorial Trotta; 2002. p. 72-84.

3. Ramírez-Pérez M, Cárdenas-Jiménez M, Rodríguez-Jiménez S. El Dasein de los cuidados desde la fenomenología hermenéutica de Martín Heidegger. *Enferm Univ.* 2015; 12 (3): 144-151.
4. Hernández-Martín F, Del Gallego-Lastra R, Alcaraz-González S, González-Ruiz JM. La enfermería en la historia. Un análisis desde la perspectiva profesional. *Cult Cuid.* 1997; 2 (2): 21-35.
5. Marriner A, Raile M. Modelos y teorías en enfermería. 7a ed. España: Elsevier; 2011. p. 118-198.
6. Young P, Hortis De Smith V, Chambi MC, Finn BC. Florence Nightingale (1820-1910), a 101 años de su fallecimiento. *Rev Méd Chile.* 2011; 139 (6): 807-813.
7. Waldow-Vera R. Cuidado humano: la vulnerabilidad del ser enfermo y su dimensión de trascendencia. *Index Enferm.* 2014; 23 (4): 234-238.
8. Ariza C, Daza de Caballero R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2008. p. 15-21.