

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE RECIBE EL PACIENTE ADULTO POR PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Segura Granados Karen Ivette
malyidpat.912@gmail.com

Miranda García Claudia Marcela

Pasantes de la Licenciatura en Enfermería
FES Iztacala, UNAM.

ASESORÍA

Dra. Dulce María Guillén Cadena

Doctora en Educación

Profesora Titular "A", T. C. Facultad de Estudios Superiores Iztacala. UNAM
dulce1414@hotmail.com

Dra. Leticia Cuevas Guajardo

Doctora en Educación

Profesora Titular "B", T. C. Facultad de Estudios Superiores Iztacala. UNAM
leticiacuevas1@hotmail.com

Para citar este documento:

Segura KI, Miranda CM. Percepción de la calidad del cuidado que recibe el paciente adulto por profesional de enfermería. *Cuidarte*. 2012; 1(2): 41-47.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2012.1.2.69056>

ARTÍCULO ORIGINAL

REVISTA ELECTRÓNICA DE INVESTIGACIÓN EN ENFERMERÍA FESI-UNAM.
Se autoriza la reproducción parcial o total de este contenido,
sólo citando la fuente y su dirección electrónica completas.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE RECIBE EL PACIENTE ADULTO POR PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

RESUMEN

INTRODUCCIÓN: Uno de los roles primordiales en el profesional de enfermería es el de "CUIDADOR", algo aprendido durante nuestra formación, aspecto que se debe llevar a cabo, holísticamente. La investigación buscó respuestas de los pacientes quienes son los que reciben el trato directo por parte de este personal, para obtener las perspectivas sobre la atención recibida y la calidad del cuidado que en esta profesión es vital. **MARCO METODOLÓGICO:** Es una investigación de corte cualitativo que retoma el método fenomenológico. Se implementa una Entrevista Semi-estructurada con Guía de Preguntas, temas biográficos y de percepción para obtener la esencia de nuestro objeto de estudio. Analizando los resultados con el método de Richard Krueger. **RESULTADOS:** Tomando en cuenta que el objeto de estudio es la Percepción de la calidad del cuidado que recibe el paciente adulto por el personal de enfermería, la recolección de la información arrojó cinco categorías, que se señalan según la importancia percibida, con base a las descripciones hechas por los participantes. En donde al final existen opiniones contrapuestas siendo remarcado el cuidado adecuado. **DISCUSIÓN:** Báez-Hernández (2009) dice que el profesional de enfermería requiere sensibilidad, intelecto, disciplina y conocimientos para identificar y atender las necesidades y posibilidades humanas, mediante un contacto cercano. Para Gaviria Noreña (2009) enfermería tiene una dimensión ética; "el establecimiento de la empatía y el respeto a la dignidad". Todos los autores caen en similitud sobre esta atención, enfocándose en lo que encontramos; desde trato digno, apoyo emocional, cuidados adecuados, hasta las actitudes que el profesional debe tener para con los pacientes.

ABSTRACT

INTRODUCTION: One of the key roles in professional nursing is "CAREGIVER" something learned during our training as professionals, an aspect that must be carried out holistically. The research sought answers to patients who are receiving direct treatment of these staff, to obtain perspectives on the care and the quality of care in this profession is vital. **METHODOLOGICAL FRAMEWORK:** A qualitative research that takes the phenomenological method. It implements a Semi-structured Interview Guide Questions and biographical matter of perception to get the gist of our object of study. Analyzing the results using the method of Richard Krueger. **RESULTS:** Taking into account that the object of study is the perception of the quality of care received by adult patients by nursing staff, data collection yielded five categories that are dictated by the perceived importance based on the descriptions given by participants interviewed. Where there are conflicting views in the end been showed appropriate care. **DISCUSSION:** Báez-Hernández (2009) says that the nurse requires sensitivity, intellect, discipline and knowledge to identify and address human needs and opportunities through close contact. To Gaviria Noren, Dora Lucia (2009) nursing has an ethical dimension, "the establishment of empathy and respect for human dignity." All authors fall into the similarity of this attention, focusing on what we find, from a dignified, emotional support and appropriate care to the attitudes that the professional must have to patients.

INTRODUCCIÓN

"Enfermería es una profesión liberal y una disciplina de carácter social, cuyo sujeto de atención es la persona como ser individual, social y espiritual. Su objeto es el "cuidado integral de la salud de la persona, familia y comunidad" en todas las etapas de la vida dentro del espectro del proceso salud - enfermedad".

La percepción es un proceso complejo que depende tanto de la información que el mundo entrega, como de la fisiología y las experiencias de quien percibe; enfocando la percepción con el cuidado de enfermería, se puede afirmar que la calidad se juzga según la percibe el paciente y no según la ve el proveedor.

Para Nightingale "cuidar es un arte y una ciencia que exige una formación formal y el papel de la enfermera es poner al sujeto en las mejores condiciones para que la naturaleza actué sobre él" ofreciendo comodidad, higiene en base a sus necesidades.

Este trabajo se centró en una investigación acerca de la Perspectiva de la calidad del cuidado que recibe el paciente adulto por parte del profesional de enfermería. Por ello fue empleado el Método Fenomenológico. Realizando una entrevista de seis preguntas que nos llevaron a darnos cuenta como es la percepción del paciente que ha encontrado hospitalizado, de acuerdo a sus experiencias vividas durante la interacción con el personal de enfermería.

Se retomo uno de los principales roles de enfermería "El Cuidado" que generó en nosotras la inquietud de saber como era realmente el personal de enfermería en cuanto a la calidad de atención que brindan ya estando inmersas en un ámbito laboral constante, los que nos llevo a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo percibe el paciente adulto la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería?

MARCO METODOLÓGICO

Es una investigación de corte cualitativo, utilizando el método fenomenológico en el cual el autor Hursserl menciona que puede comprenderse como un método y un 'modo de ver'. Razón por la cual empleamos este método, para saber cual es la percepción del paciente adulto en cuanto a la Calidad del Cuidado brindado por el personal de Enfermería y cuales son las experiencias vividas por los pacientes y cómo son interpretadas, la información recopiló de acuerdo a como surgieron los eventos en su ambiente "natural". Para ello se implementó una Entrevista Semi-estructurada que incluyó preguntas biográficas y de percepción, permitiéndonos profundizar en las respuestas y cumplir nuestro objetivo de conocer la percepción de nuestros informantes.

En el servicio de Enseñanza del HGR No. 72 fue entregado un oficio para que nos permitieran acceder los servicios sin problemas y entrevistar a los pacientes, como primer contratiempo fue que teníamos que mostrar el protocolo de la investigación al comité de ética e investigación, y el lapso para la revisión sería de uno a dos meses lo cual rebasaba el límite de tiempo que teníamos para el estudio; por lo que se decidió cambiar de curso la investigación y se consensó entrevistar a pacientes conocidos que hubieran estado hospitalizados. Una vez ubicados los participantes se les elaboro un formato de consentimiento informado.

Características de los Informantes: Perfil que deberían cubrir nuestros informantes: que se encuentren en el rango de 35-50 años, sexo indistinto, que haya estado Hospitalizado en el transcurso del periodo 2009-2010 y por lo tanto haber sido atendido por personal de Enfermería.

Recolección de datos: Esta se llevó a cabo por medio de una grabadora en la cual recolectamos toda la información obtenida en la entrevista para no perder ningún dato que podría ser de vital importancia para la obtención de resultados; también se realizó una serie de notas como apoyo.

HALLAZGOS Y DISCUSIÓN

Tomando en cuenta que nuestro objeto de estudio es la *Percepción de la calidad del cuidado que recibe el paciente adulto por personal de enfermería*, la recolección de información permitió obtener los siguientes resultados que se especifican en cinco categorías según la importancia percibida con base a las descripciones hechas por los participantes entrevistados.

La primera categoría engloba el cuidado enfermero que a su vez se subdivide en eficaz e ineficaz.

Los pacientes contraponen sus percepciones uno de ellos menciona –*“pues no me fue muy bien ahí con las enfermeras”*– sin embargo también encontramos una posición contraria en otro participante, el cual refiere –*“me proporcionaron los cuidados que realmente necesitaba”*, teniendo similitud en respuesta con el último participante; en la investigación de Bautiste R. Luz Ma. del año 2008 los resultados arrojan que para los pacientes es de vital importancia que el personal de enfermería tenga conocimientos, habilidades y destrezas en todo lo que realizan.

En la investigación de Arvizu, María Esther en el 2005 se menciona que el personal de enfermería casi siempre muestra habilidad y destreza a la realización de su trabajo.

La categoría siguiente es referente al trato digno; rubro en el que encontramos una mayor

similitud entre las percepciones de los participantes ellos mencionan: –*“a mí en lo particular siempre me han tratado perfectamente, “este. fue pues cálido y me hizo sentir así como si estuviera en mi casa”, “me atendieron muy bien, todas las enfermeras muy amables”, “fue cálido y amable”*– aunque también escuchamos frases como: –*“el trato no es muy bueno, a veces eran indiferentes”*.

Para Gaviria Noreña, Dora Lucía (2009) enfermería tiene una dimensión ética que se refiere a los aspectos de la relación interpersonal, es decir; *“el establecimiento de la empatía y el respeto a la dignidad humana”*. Concuerta Báez-Hernández (2009) diciendo que enfermería no debe olvidar que *“cuidar envuelve y comparte la experiencia humana a través de una relación transpersonal y de respeto”*

La tercera categoría habla sobre el apoyo emocional que recibió el paciente por parte del personal de enfermería donde encontramos tres características principales que engloban el sentir de los pacientes al tener contacto con el personal de enfermería las cuales son: Seguridad, Tranquilidad y Alentar.

De acuerdo a Rollins, Sorenson y Randy (21), señalan que *“el 60% de la satisfacción de los pacientes está relacionada con la interacción que ellos tienen con el personal de enfermería.*

La interacción gratificante con sus pacientes se convierte en un factor de éxito en los programas de calidad”; lo cual vemos reflejado en la información brindada por los participantes al mencionar *“a mí en lo particular siempre me han tratado perfectamente, este. fue pues cálido y me hizo sentir así como si estuviera en mi casa, es es mmm.....si o sea me proporcionaron los cuidados que realmente necesitaba y sí me hicieron sentir segura.”*; en la investigación realizada por el IMSS encontraron en relación con el apoyo y confianza proporcionada por

el personal de enfermería, el 88% opinó recibirlo, lo que demuestra una atención favorable hacia el paciente.

Igualmente Luz Marina Bautista con base a sus resultados, menciona que solo es posible cuidar a un ser humano vulnerable si entre el agente cuidador y el sujeto cuidado se establece una relación de confianza, un vínculo presidido por la fidelidad, es decir, de fe en la persona que interviene en su acción y en el dominio que tiene dicho arte.

Todo esto tiene relación con lo planteado por Nightingale respecto a las actitudes que había que desarrollar para cuidar correctamente a los pacientes, mencionando que: *"Una enfermera debe ser una persona en la que se pueda confiar, en otras palabras, capaz de ser enfermera de confianza"*

La cuarta categoría engloba las actitudes profesionales sobresalientes en el personal de enfermería al mostrarse consientes respecto a su sentir, empáticos, con un verdadero compromiso con su labor, mostrando de esta manera el amor a la profesión. Viéndose reflejado en las entrevistas por comentarios tales como *"la cuestión no era lastimarme, si no hacer las cosas bien"*. Esto es descrito en la Investigación de Luz Marina Bautista "Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE" menciona que *"La tarea de cuidar requiere de varios constructos básicos, entre los que se encuentra la competencia profesional, sólo es posible cuidar adecuadamente a un ser humano si se cuenta con la competencia desde el conocimiento, la experiencia y la destreza que permitan ver al ser que se cuida desde una perspectiva holística"*; con lo cual concordamos puesto que si no es solo cuidar al paciente y buscar su bienestar, si no que es muy importante tener la capacidad de ser empáticos para poder brindar un mejor cuidado de calidad y con calidez.

La quinta categoría habla sobre la

deshumanización que mostró cierto personal de enfermería siendo evidente al momento en el que los participantes refirieron indiferencia ante el cuidado e ignorancia ante su persona y ante su sentir; siendo mencionado con frases como "no me fue muy bien ahí con las enfermeras. O sea como que el trato no es muy bueno", *"se pasaban las horas de que me dieran el medicamento y a mi pues ya o sea era para el dolor y ya me dolía bastante"*, La Participante 3 al final de la entrevista habló de que *el trato que le brindó el personal de enfermería no fue nada bueno cuando tuvo que acudir a ellos porque su nieto estaba convulsionando y que las enfermeras que estaban al cuidado del niño se mostraron indiferentes y "mala onda"*.

En este aspecto entramos en desacuerdo junto con otros autores con respecto a este tipo de trato brindado al paciente; Gaviria Noreña menciona que "el cuidado debe verse como "un acto de vida que debe recrearse en los valores del respeto a la persona y a su dignidad, así como en las fuerzas de la vida y en la movilización de sus recursos vitales para potenciarlos" donde igualmente recalca la importancia y hace un llamado para que el cuidado sea por excelencia humanizante.

Todo esto tiene que ver con la cuarta categoría en la que podríamos decir que es lo contrario a este punto y que como ya dijimos es de vital importancia ver al paciente como un todo y siempre estar al pendiente de él y mostrar empatía; tratar como quisiéramos que nos trataran.

Igualmente, en la investigación, el IMSS considera importante mostrar empatía y ser humanos con los pacientes al mencionar que "No basta con portar un uniforme blanco, es necesario poseer un espíritu elevado, una mente serena y un caudal de conocimientos culminados con la palabra y la obra, que coadyuven a transformar en salud, seguridad y esperanza la situación coyuntural de aquellos por quienes trabaja y a los que sirve."

CONCLUSIONES

Esta investigación cumplió el objetivo primordial que era obtener las percepciones de los pacientes y retomamos la frase de ADENAUER, KONRAD "Todos vivimos bajo un mismo techo, pero no tenemos el mismo horizonte."

Cada expresión de nuestros participantes es diferente aunque hayan estado en el mismo ambiente, aunque existan similitudes en sus respuestas no podemos generalizar pues solo buscamos dar a conocer lo que ellos piensan.

La calidad del cuidado para la mayoría fue adecuada, es sorprendente pero así fue aunque como en todo está la contraparte y también han aceptado que en ocasiones no ha sido del todo bueno pero le restan importancia a esto porque para ellas (os) lo más importante es rescatar el buen trabajo del profesional de enfermería.

Ahora queda en nosotros reforzar esta calidad de atención brindada y poner en alto la carrera de Enfermería y convertirnos no solo en profesionales si no en profesionistas, y ser reconocidas siempre por nuestro buen trabajo, sin caer en el tan famoso *Síndrome de Burnout* que deteriore la calidad con la brindamos nuestros cuidados. ●

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Rodríguez G., Gil F. García E. *Metodología de la Investigación Cualitativa*. 2ed. ALJIBE; 1999. p 101-184
- ✓ Polit D. *Investigación Científica en Ciencias de la Salud*. 4ed. Mac Graw – Hill; 1994. p 29-45
- ✓ Strauss A., Corbin J., *Bases de la Investigación Cualitativa*. Universidad de Antioquia; Colombia 1998, p 345
- ✓ Vargas L. *Sobre el concepto de percepción*. ALTERIDADES [revista en Internet]* 1994. [Acceso septiembre 2010]**; 4 (8). Disponible en: <http://www.uam-antropologia.info/alteridades/alt8-4-vargas.pdf>
- ✓ Mendoza T., Brito N., González Z. *Evaluación de la calidad de atención de enfermería en Hospitalización*. Revista Médica IMSS [revista en Internet]* 2003 septiembre-diciembre. [Acceso septiembre 2010]**; Disponible en: http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/20C11CD0-8C90.../1988_2.pdf
- ✓ Báez H., Nava N. *El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería*. Aquichan [revista en Internet]* 2009 [septiembre 2010]**; 9(2): [pp. 127-134***]. Disponible en: Redalyc [74112142002.pdf]
- ✓ Bautista L. *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE*. Aquichan [revista en Internet]* 2008 [septiembre 2010]**; 8(001): [pp. 74-84***]. Disponible en: Redalyc [74108101.pdf]
- ✓ Noreña G. *La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar*. Revista Investigación y Educación en Enfermería [revista en Internet]* 2009 [septiembre 2010]**; 27 (1): [pp. 24-33***]. Disponible en: Redalyc [105212198002.pdf]
- ✓ Molina E. *El modelo Colombiano y la calidad del cuidado de enfermería*. Aquichan [revista en Internet]* 2006 [septiembre 2010]**; 6(001): [pp. 148-155***]. Disponible en: Redalyc [74160115.pdf]