

## VALORACIÓN DE ASPECTOS CUALITATIVOS DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS<sup>1</sup>

### ASSESSMENT OF QUALITATIVE ASPECTS OF THE CARE OF NURSING IN PATIENTS HOSPITALIZED

*Claudia Consuelo Torres Contreras<sup>2</sup>*

#### RESUMEN

**Introducción:** Se presenta la valoración de aspectos cualitativos del cuidado de enfermería desde la percepción de los pacientes hospitalizados en una Institución prestadora de salud, de IV nivel. **Objetivo:** Describir aspectos cualitativos importantes del cuidado de enfermería a través de un análisis comparativo de los comentarios realizados por pacientes hospitalizados. **Materiales y Métodos:** El presente es un estudio descriptivo que reporta aspectos cualitativos manifestados por los pacientes en cada uno de los apartados del cuestionario de calidad de cuidados de enfermería, versión en castellano de Rosario Alonso y coinvestigadores en el 2005, versión en inglés: (Newcastle Satisfacción with Nursing Scales) de Thomas LH de 1996; basado en las dimensiones de experiencias y satisfacción con el cuidado de enfermería. **Resultados:** Se realizó un análisis comparativo de los comentarios globales referidos en los apartados cualitativos del instrumento. Previa categorización de los comentarios realizados por los pacientes, fueron agrupados en comentarios en positivos y negativos con respecto al cuidado de enfermería. El 38.9% realizó comentarios positivos acerca del cuidado de enfermería, destacándose agradecimientos, felicitaciones y percepciones del profesionalismo y la labor de enfermería. El 15% de los pacientes realizó comentarios negativos con respecto al cuidado de enfermería destacándose el mal genio de las enfermeras, la falta de humanización o sensibilización por parte de ellas, demoras en las respuestas o en las solicitudes realizadas por los pacientes, la falta de información suministrada respecto al cuidado o tratamientos y desatención en el horario nocturno. **Discusión y Conclusiones:** Los pacientes en general tienen una percepción positiva en cuanto al cuidado de enfermería recibido. Se requiere mejorar aspectos importantes del cuidado de enfermería como: el malgenio de las enfermeras, la dedicación de tiempo para escuchar a los pacientes y la oportunidad en la atención, los cuales fueron descritos por los pacientes. (Rev Cuid 2010;1(1):10-8).

**Palabras clave:** Atención de Enfermería, Atención al Paciente, Relaciones Enfermero-Paciente (Fuente: DeCs BIREME)

#### ABSTRACT

**Introduction:** We present the evaluation of qualitative aspects of nursing care from the perceptions of patients hospitalized in a Level IV health provider institution. **Objective:** To describe important qualitative aspects of nursing care through a comparative analysis of the comments made by hospitalized patients. **Materials and Methods:** This is a descriptive study reports aspects of the quality expressed by patients in each of the sections of the questionnaire related quality of nursing care, Castilian version of Rosario Alonso and co-investigators in 2005, English version : (Newcastle Satisfaction with Nursing Scales) by Thomas LH 1996, based on the dimensions of experience and satisfaction with nursing care. **Results:** We performed a comparative analysis of the comments referred to in paragraphs overall quality of the instrument. After categorizing the comments made by patients were grouped into positive and negative comments regarding nursing care. 38.9% made positive comments about the nursing care, highlighting thanks, congratulations and perceptions of professionalism and the work of nursing. 15% of patients made negative comments regarding nursing care emphasizing the evil genius of nurses, lack of awareness by humanization or part thereof, delays in responses or requests made by patients, lack of information provided about the care or treatment and neglect in the late evening. **Discussion and Conclusions:** The Clinic patients generally have a positive perception about the nursing care received. It requires improving important aspects of nursing care as the cranky nurses, the dedication of time to listen to patients and the timing of care, which were described by patients.

**Key words:** Nursing Care, Patient Care, Nurse-Patient Relations (Source: DeCs BIREME).

<sup>1</sup> Artículo original de investigación.

<sup>2</sup> Enfermera, Especialista en Cuidado Crítico, Magíster en Enfermería con Énfasis en Gerencia en Salud, Grupo de Investigación de Enfermería-Everest, Coordinadora de Investigaciones, Docente de Planta, Programa de Enfermería, Universidad de Santander UDES, Bucaramanga, Colombia. Correspondencia: Programa de Enfermería, Campus Universitario Lagos del Cacique, Bucaramanga, Colombia. E-mail: claudiaconsuelo@yahoo.com

Artículo recibido el 22 de junio y aceptado para publicación el 28 de julio de 2010

## INTRODUCCIÓN

En el actual modelo de seguridad social es de vital importancia conocer las expectativas de los usuarios, con el fin lograr la satisfacción de los mismos; a través de la aplicación de instrumentos validados que permitan identificar aspectos técnicos, científicos y humanos. El personal de enfermería debe evaluar el cuidado ofrecido, teniendo en cuenta las opiniones de los pacientes y además verificar posibles influencias de características propias del paciente que pueden intervenir en la percepción del cuidado.

Otorgar servicios de salud de alta calidad es una preocupación de la mayoría de los gobiernos del mundo. La Organización Mundial de la salud (OMS), menciona que “este concepto tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción del usuario, de las expectativas de la población con respecto al trato que debería recibir, haciendo particular referencia al respeto de los derechos humanos, a la dignidad del paciente y al respeto de su idiosincrasia” (1).

El cuidado de enfermería requiere un contacto muy estrecho con la persona enferma y para que los cuidados sean de alta calidad es necesario lograr que éstos satisfagan las necesidades de los pacientes (2). Consecuentemente, la calidad del cuidado es imprescindible para recuperar el estado de salud, evitar iatrogenias y así coadyuvar para la completa satisfacción de las expectativas de los pacientes. Los estudios sobre la calidad de cuidado de enfermería contribuyen a mantener un control en el cumplimiento de las normas y procedimientos, permiten hacer más eficiente la administración de los recursos, ayudan a que se detecten más tempranamente las fallas en el cuidado y logran que se realicen oportunamente las recomendaciones específicas para mejorar los procedimientos de atención.

La medición del cuidado de enfermería es todo un reto para los gerentes de enfermería; saber lo que los pacientes piensan con el fin de brindar un cuidado de mejor calidad y generar un cambio en la prestación del cuidado; permite que las enfermeras no permanezcan ajenas a las opiniones de los pacientes, sino que respondan satisfactoriamente a sus expectativas. De esta manera se pone de relevancia la importancia que tiene que las enfermeras clínicas conozcan las percepciones de los pacientes, sus opiniones, comentarios, con el fin de construir un todo que contribuya al mejoramiento del cuidado y el conocimiento de enfermería desde lo empírico, lo personal, lo ético y estético.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Estudio descriptivo, con la población de 450 pacientes se

calcula el tamaño de la muestra con intervalo de confianza de 95%, una media esperada de satisfacción entre 74 – 80, a través de Epidat 3.1, dando como resultado 180 pacientes; los cuales se tomaron de los servicios médico, quirúrgicos y maternidad en el primer semestre del 2008.

Criterios de exclusión:

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes con alteración del estado de conciencia (Glasgow menor de 15/15).
- Pacientes bajo efectos de sedación.
- Pacientes que se encuentren en ventilación mecánica.
- Pacientes con trastornos del lenguaje.
- Pacientes a quienes su estado de salud les impide concentrarse.
- Menos de dos días de hospitalización en el servicio.

Se aplicó el CUCACE (cuestionario de calidad de cuidados de enfermería) Versión en castellano (3) del NSNS (4) (The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales). El CUCACE se utiliza para recoger datos de pacientes individuales. Está dividido en dos partes: Experiencias con los cuidados de enfermería y Satisfacción con los cuidados de enfermería.

Los resultados presentados en este artículo son acerca de los aspectos cualitativos reportados por los pacientes en cada uno de los apartados del cuestionario así: comentarios generales, comentarios realizados en el apartado de experiencias con los cuidados y comentarios realizados en el apartado de satisfacción con el cuidado.

Se realizó un análisis comparativo de los comentarios globales referidos en los apartados cualitativos del instrumento. Previa categorización de los comentarios realizados por los pacientes, fueron agrupados en comentarios en positivos y negativos con respecto al cuidado de enfermería.

Los pacientes fueron entrevistados el día del egreso y el cuestionario fue aplicado por una persona independiente al personal de enfermería de la institución.

En cuanto a los aspectos éticos se contó con la aprobación del autor del instrumento para la aplicación del mismo, así como el visto bueno del comité de ética de la clínica. Además los pacientes fueron previamente informados del estudio y diligenciados los consentimientos informados garantizando la confidencialidad de la información. Adicional los

aspectos éticos que se consideraron fueron los que se refieren en la Resolución 008430 de octubre de 1993 (5).

## RESULTADOS

### DESCRIPTIVO DE LA POBLACIÓN

En el Figura 1 se observa en los datos obtenidos de los 180 pacientes encuestados que la variable edad no tuvo una distribución normal, encontrando una mediana de 45 años y un rango de 57 años.

En la tabla 1, se puede observar que en cuanto al sexo se encontró igual porcentaje de hombres y mujeres.

Los comentarios generales realizados por los pacientes en cada uno de los apartados fueron codificados y agrupados en categorías según la naturaleza de cada uno de ellos así: comentarios relacionados con percepciones positivas y negativas del cuidado de enfermería y comentarios relacionados con el servicio en general (tabla 2).

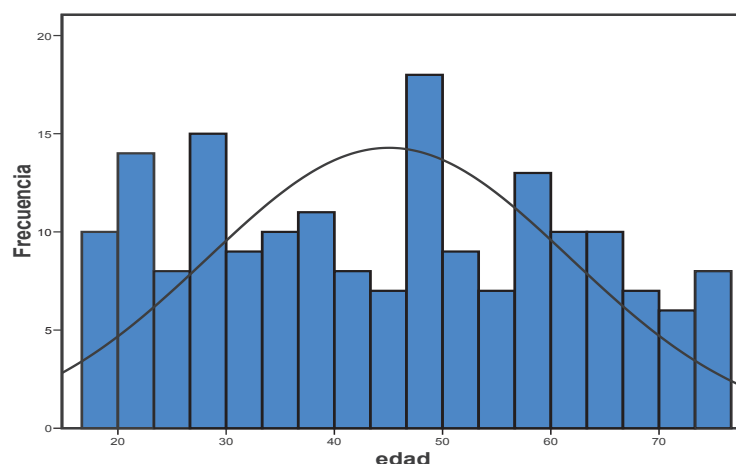
En tabla 2 se observa el comportamiento de los comentarios generales donde un 26.7% de pacientes no expresó comentarios acerca de la calidad del cuidado de enfermería, esto posiblemente como resultado del desconocimiento acerca de lo que se podría comentar (más adelante se analiza esto según edad y nivel educativo de los que no comentaron).

En la misma tabla se observa que un 38.9% realizó comentarios positivos acerca del cuidado de enfermería, destacándose agradecimientos, felicitaciones y percepciones del profesionalismo y la labor de enfermería. El 15% de los pacientes realizó comentarios negativos con respecto al cuidado de enfermería destacándose el mal genio de las enfermeras, la falta de humanización o sensibilización por parte de ellas, demoras en las respuestas o en las solicitudes realizadas por los pacientes, la falta de información suministrada respecto al cuidado o tratamientos y desatención en el horario nocturno.

En la tabla 3 se observa que en total solo tres pacientes expresaron comentarios positivos con respecto al cuidado de enfermería en las dos dimensiones analizadas y los comentarios globales del cuidado, mientras que se destaca que sólo un paciente expreso comentarios negativos en todos los aspectos del cuidado de enfermería.

Por otra parte, 28 pacientes hicieron comentarios positivos para la valoración global del cuidado, en tanto que no comentaron en las dimensiones de satisfacción y experiencia, mientras que 10 pacientes hicieron comentarios negativos respecto a la valoración global del cuidado sin realizar comentario alguno en los demás apartados del instrumento.

*Figura 1. Descriptivo de la edad de la población*



*Tabla 1. Media de edad según sexo.*

Sexo	n	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Femenino	90	19	75	43,02	16,06
Masculino	90	18	75	47,06	17,29
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>18</b>	<b>75</b>	<b>45,04</b>	<b>16,76</b>

**Tabla 2. Codificación comentarios realizados por los pacientes**

Comentarios	Frecuencia	Porcentaje
Sin comentarios	48	26,7
Comentarios positiva del cuidado de enfermería	70	38,9
Comentarios negativa del cuidado de enfermería	27	15,0
Total	180	100,0

En la tabla 3 se observa que en total solo tres pacientes expresaron comentarios positivos con respecto al cuidado de enfermería en las dos dimensiones analizadas y los comentarios globales del cuidado, mientras que se destaca que sólo un paciente expreso comentarios negativos en todos los aspectos del cuidado de enfermería.

Por otra parte, 28 pacientes hicieron comentarios positivos para la valoración global del cuidado, en tanto que no comentaron en las dimensiones de satisfacción y experiencia, mientras que 10 pacientes hicieron comentarios negativos respecto a la valoración global del cuidado sin realizar comentario alguno en los demás apartados del instrumento.

**Tabla 3. Frecuencia cruce de los comentarios globales con los comentarios generales en las dimensiones de experiencia y satisfacción con el cuidado.**

Comentarios Globales o Generales	Comentario Experiencia	Comentarios en la Sección Satisfacción del Cuidado					Total
		No Comentario	Percepción positiva del servicio	Percepción negativa del servicio	Percepción positiva del cuidado de enfermería	Percepción negativa del cuidado de enfermería	
No Comentario	No Comentario	39	1		2		42
	Percepción positiva del cuidado de enfermería	2	4		0		6
	Total	41	5		2		48
Percepción positiva del servicio	No Comentario	8	2		1		11
	Percepción negativa del servicio	0	0		1		1
	Percepción positiva del cuidado de enfermería	1	0		0		1
	Percepción negativa del cuidado de enfermería	1	0		0		1
	Total	10	2		2		14
Percepción negativa del servicio	No Comentario	8	4	0	1		13
	Percepción positiva del cuidado de enfermería	1	3	1	0		5
	Percepción negativa del cuidado de enfermería	2	1	0	0		3
	Total	11	8	1	1		21
Percepción positiva del cuidado de enfermería	No Comentario	28	2		10	1	41
	Percepción positiva del servicio	0	0		1	0	1
	Percepción positiva del cuidado de enfermería	17	6		3	0	26
	Percepción negativa del cuidado de enfermería	1	0		1	0	2
	Total	46	8		15	1	70
Percepción negativa del cuidado de enfermería	No Comentario	10	1		3	2	16
	Percepción positiva del servicio	1	0		0	0	1
	Percepción positiva del cuidado de enfermería	1	0		1	1	3
	Percepción negativa del cuidado de enfermería	6	0		0	1	7
	Total	18	1		4	4	27

Las tabla 4 muestran el análisis de la información de los comentarios cualitativos expresados en las preguntas abiertas de cada una de las dimensiones del instrumento y su relación con las variables socio demográficas.

Aquí se observa que el total de pacientes que no realizaron ningún comentario fueron 39; en cuanto a la edad mayor proporción se encontraba en el grupo de menores de 40 años en un 31.17%; la primaria completa con un 36.67% y secundaria completa con un 36.36% muestran la mayor representación en cuanto al nivel de educación. En esta tabla se observa que la edad y el nivel de estudios, con una  $p < 0.05$  son las variables que muestran diferencia significativa con realizar o no comentarios en el cuestionario aplicado; mientras que el sexo y el estrato socioeconómico no muestra ninguna diferencia entre los grupos.

Tabla 4. Comparación de los pacientes que comentaron y no comentaron y las variables sociodemográficas.

Variables	Sin comentarios n=39		Con comentarios n=141		p
	n	%	n	%	
<b>Sexo</b>					
Femenino	21	23,33	69	76,67	0.718
Masculino	18	20	72	80	
<b>Edad</b>					
< 40 años	24	31,17	53	68,83	0.026
Entre 40 y 64 años	10	13,70	63	86,83	
>= 65 años	5	16,67	25	83,33	
<b>Nivel de Estudios</b>					
Primaria Completa	11	36,67	19	63,33	0.003
Secundaria Incompleta	4	11,11	32	88,89	
Secundaria Completa	12	36,36	21	63,64	
Técnico/Tecnólogo	9	23,08	30	76,92	
Est. Superiores	3	7,14	39	92,86	
<b>Estrato Socioeconómico</b>					
Estrato 1	8	29,63	19	70,37	0.169
Estrato 2	14	25,93	40	74,07	
Estrato 3	13	22,41	45	77,59	
Estrato 4 y más	4	9,76	37	90,24	

Los comentarios generales y los realizados acerca de las dos dimensiones: satisfacción y experiencia con los cuidados, fueron en general evaluados como buenos y se refieren más aspectos positivos que negativos, siendo estos últimos presentados de forma justificada con la sobrecarga de trabajo percibida por los pacientes.

Tabla 5. Algunos comentarios positivos realizados por los pacientes hospitalizados.

Comentarios positivos del cuidado de enfermería	
1.	LAS ENFERMERAS JECHONAS SON MUY CALLADAS, AQUÍ NO HAY PROBLEMA DE NADA ME CONCIENTEN MUCHO
2.	ESTAN PENDIENTES CON LA DROGA HE TENIDO BUENA ATENCION, ESTOY CONFORME CON EL TRATO QUE ME HAN DADO
3.	TODO EXCELENTE, NO TENGO DE QUE QUEJARME DE LA ATENCION PRESTADA
4.	ES LA PRIMERA CLINICA DONDE VEO QUE ATIENDAN BIEN A LOS PACIENTES
5.	ME PARECE QUE EL SERVICIO ES MUY BUENO SE ENTREGA AL PACIENTE TRATA DE QUE LA PERSONA SE SIENTA BIEN
6.	UN SERVICIO MUY BUENO QUE SIGAN ASI
7.	YO ESTOY MUY AGRADECIDA CON TODOS
8.	BUENAS ENFERMERAS, MUY BUENA ATENCION
9.	LAS ENFERMERAS SIEMPRE BUSCARON EL MOMENTO PARA ATENDERME
10.	LAS ENFERMERAS SIEMPRE ME RESPETARON COMO PERSONA Y PACIENTE Y SIEMPRE ESCUCHARON MIS PETICIONES LA INFORMACION SIEMPRE ME LA BRINDO EL DOCTOR
11.	REALMENTE LA ATENCION HA SIDO MUY BUENA
12.	NO ME PUEDO QUEJAR ME TRATARON COMO UNA REINA
13.	ME DIERON UN BUEN TRATO
14.	HE RECIBIDO UNA BUENA ATENCION, SALGO MUY SATISFECHA
15.	LAS ENFERMERAS SON MUY AMABLES MUY RESPETUOSAS Y TIENEN UN DON MUY GRANDE QUE ES ATENDERNOS
16.	SIGUE EL SERVICIO COMO ESTA EL PERSONAL ESTA MUY CAPACITADO
17.	LAS ENFERMERAS HACEN SU TRABAJO CON MUCHA PROFESIONALIDAD
18.	ME HA PARECIDO BUENA ATENCION DE PARTE DE LAS ENFERMERAS.
19.	ESTOY MUY CONTENTO POR LA ATENCION DE LAS ENFERMERAS.
20.	EN LOS 21 DIAS FUERON MUY AMABLES
21.	ME VOY SATISFECHA NO HAY QUEJA HASTA EL MOMENTO
22.	TODO EL TRATO DE LAS ENFERMERAS ME PARECO MUY BUENO
23.	MUY BUENO EL SERVICIO, LAS ENFERMERAS SON MUY ACTIVAS
24.	TODAS SON MUY LINDAS Y AMABLES Y PENDIENTES DE UNO .
25.	PARA MI MUY BUENAS PERSONAS Y EXCELENTES ENFERMERAS, BUENA ASISTENCIA, DESEARIA QUEDARME MAS TIEMPO.
26.	MUY EXCELENTE Y AGRADECIDO POR LA ATENCION DE LAS ENFERMERAS.
27.	ME DABA BUENA INFORMACION ME HACIA SENTIR MUY BIEN TODAS FUERON MUY AMABLES.
28.	LA ESTADIA FUE MUY BUENA EL TRATO QUE ME DIERON ME HIZO SENTIR BIEN.
29.	NO SON ESCROPULOSAS NI NADA ESTOY MUY SATISFECHA POR EL TRATO.
30.	AGRADEZCO AL PERSONAL DE ENFERMERIA POR EL COMPROMISO CON EL PACIENTE U E TRATO QUE RECIBI DURANTE MI HOSPITALIZACION.
31.	DOY GRACIAS A TODO EL PERSONAL POR EL TRATO QUE ME BRINDARON EN MI ESTADIA Y QUE SIEMPRE MANTENGAN ESE BUEN HUMOR
32.	QUE NO IMPORTABA LA CANTIDAD DE TRABAJO SIEMPRE ESTUVIERON MUY PENDIENTE
33.	TODO BUENO LA ATENCION DE LAS ENFERMERAS
34.	ME PARECIO MUY BUENO EL SERVICIO DE LA CLINICA SOBRETODOS DE LAS ENFERMERAS PARA MI MUY BUENO EL TRATO
35.	SON COMO MUY AMABLES TODAS, LA ATENCION HA SIDO MUY BUENA
36.	LO ATIENDEN A UNO BIEN, SIMPLEMENTE NO ME PUEDO QUEJAR DE NADA, MUY BUENO EL SERVICIO
37.	ESTOY MUY AGRADECIDA CON LAS ENFERMERAS
38.	ESTA BIEN LA FORMA COMO LO TRATAN A UNO, SON CARIÑOSAS
39.	QUE SEA MEJOR LA ATENCION, QUE ESTEN MAS PENDIENTES
40.	LA ATENCION DE LAS ENFERMERAS SON MUY FORMALITAS
41.	PUES ESTAN MUY PENDIENTES DE UNO



En la tabla 5, observamos algunos de los comentarios positivos realizados por los pacientes, los cuales fueron transcritos textualmente como los manifestaron, estos afirman la percepción positiva que tienen respecto al cuidado de enfermería, resaltando entre los mismos el trato amable de enfermería, pacientes satisfechos, manifestaciones de una buena y excelente atención.

**Tabla 6. Algunos comentarios negativos realizados por los pacientes hospitalizados.**

<b>Comentarios negativos del cuidado de enfermería</b>	
1.	HAY ENFERMERAS MUY DESPREOCCUPADAS SOBRE TODO EN LAS NOCHES
2.	ME PARECE PESIMA LA CALIDAD, SE TARDABA EN REALIZARME LOS PROCEDIMIENTOS
3.	PEDIA DROGA PARA EL DOLOR Y SE DEMORABAN MUCHO LA UNA MANDABA A LA OTRA
4.	LAS ENFERMERAS NO LES QUEDDA TIEMPO PARA COMPARTIR MAS CON NOSOTROS LOS PACIENTES
5.	LAS ENFERMERAS SE DEMORABAN ATENDER EL LLAMADO PARA PASARNOS AL BAÑO
6.	A VECES LA ENFERMERA JEFE ES MALGENIADA
7.	HAY ENFERMERAS MAS ADSEQUIBLES QUE OTRAS, HAY QUE ESTAR RECORDANDO A LAS ENFERMERAS PARA LAS CURACIONES
8.	LAS ENFERMERAS SON MUY DESCUIDADAS CON LOS SINTOMAS QUE UNO PREGUNTA
9.	LAS ENFERMERAS CASI NO TIENEN TIEMPO PARA HABLAR CON UNO VIENEN Y NOS MIRAN NOS DAN LA DROGA Y SALEN
10.	LAS ENFERMERAS DEBERIAN ESTAR MAS ENTERADAS DE LO QUE TIENE UNO PARA NO TENER QUE DEPENDER TANTO DEL MEDICO TODOS LOS DIAS DEBERIAN IR REPITIENDO AL PACIENTE COMO VA
11.	HAY ENFERMERAS MUY DESPREOCCUPADAS SOBRE TODO EN LAS NOCHES
12.	LAS ENFERMERAS NO PARECEN MUY SEGURAS DE LO QUE HACEN
13.	HAY ALGUNAS ENFERMERAS QUE SON MALGENIADAS
14.	LAS ENFERMERAS SON MUY GROCERAS CON LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES
15.	CREO SI DE NOCHE HAY ENFERMERAS MAS DESPIERTAS QUE OTRAS Y ESO VA EN LA SALUD DE UNO
16.	SI ESTAR MAS PENDIENTES DE LOS PACIENTES
17.	LES FALTA MUCHA CALIDAD HUMANA, ESTAR MAS ATENTAS CON EL PACIENTE
18.	DURE 45 MINUTOS PIDIENDO UNA SILLA PARA PASAR AL BAÑO
19.	HAY ALGUNAS ENFERMERAS QUE SON MAS ADSEQUIBLES QUE OTRAS
20.	MEJORAR SU COMPORTAMIENTO TRABAJO CON MAYOR AMABILIDAD
21.	SI UNO LES AVISA ALGO SE DEMORA EN TRAERLA LA ATENCION DEBE SER MAS RAPIDA
22.	LAS ENFERMERAS HABLAN MUCHO DE SUS COSAS PERSONALES HABLAN MUCHO DE NOCHE Y NO DEJAN DORMIR
23.	HAY ENFERMERAS QUE RESPONDEN AGRESIVAS
24.	DEBE MEJORAR EN ATENCION Y PRESENTACION
25.	EN CUANTO A LA DROGA Y LIQUIDOS QUE TIENEN QUE ESTAR PENDIENTES ES LA ENFERMERA NO UNO
26.	PIENSO EN ALGUNAS OCACIONES TIENEN MUCHA RECARGA DE TRABAJO Y ESO HACE QUE NO PRESTEN UN MEJOR SERVICIO
27.	DEBERIAN DE PONERSE MAS DE ACUERDO LAS ENFERMERAS PARA LOS PROCEDIMIENTOS
28.	HAY UNA ENFERMERA QUE VIENE CON PROBLEMAS DE LA CASA Y LLEGA DE MAL GENIO DEBERIA DEJAR LOS PROBLEMAS EN LA CASA
29.	HAY NIÑAS QUE SON POCO ATENTAS
30.	DEBEN SER MAS CARIÑOSAS SUBIENDO EL ANIMO
31.	LA ENFERMERA JEFE LE RESPONDIO MAL A LA FAMILIA DEL PACIENTE
32.	TODAS LAS ENFERMERAS TIENEN DIFERENTES SERVICIOS, PERO DEBERIAN SER MAS TOLERANTES
33.	HAY QUE CAMBIAR UN POCO EN EL TEMPERAMENTO DE LAS ENFERMERAS
34.	HAY ENFERMERAS QUE NO PUEDEN HACER CASI FUERZA Y LES DEJAN EL TURNO DE LA NOCHE, ENTONCES SI EL PACIENTE NECESITA UN GRAN APOYO NO ES POSIBLE DEBERIAN DEJARLAS EN EL TURNO DEL DIA CUANDO HAY FAMILIARES QUE SI PUEDEN SUPLIR LA NECESIDAD

En la tabla 6, observamos algunos de los comentarios negativos realizados por los pacientes, los cuales demuestran la necesidad de mejorar aspectos importantes en la prestación del cuidado de enfermería como son: la dedicación de más tiempo para escuchar a los pacientes, la provisión de información acerca de los cuidados y el estado de los pacientes, oportunidad en la atención, estado de ánimo de las enfermeras (malgenio percibido por los pacientes), falta de humanización y desatención en el horario nocturno.

## DISCUSIÓN

El tiempo de recolección de la información del estudio fue de cuatro meses, debido a las dificultades encontradas para que los pacientes cumplieran los criterios de inclusión como consecuencia de la tendencia creciente hacia la corta estancia en la institución de salud estudiada, sin embargo en otro estudio como el de Walsh (6) el periodo de recolección fue de 7 meses, concluyendo en dicho estudio que en cuanto más largo sea el periodo de recolección de los datos mayor es la amenaza en la validez por los cambios que se puedan presentar en el periodo; por lo tanto se puede decir que el periodo del estudio actual se encuentra dentro de lo aceptado para no tener dichas amenazas.

El total de pacientes que no realizaron ningún comentario fue de 39; estos se encontraban en mayor proporción en el grupo de menores de 40 años con un 31.17%; lo cual no corresponde con lo esperado que pacientes mayores de 65 años fuesen quienes aportaran menos comentarios.

En cuanto al nivel educativo de los que no comentaron se encontraban en primaria completa con un 36.67% y secundaria completa con un 36.36%, lo cual podría reflejar la abstención en los comentarios, este hallazgo es contrario a lo reportado por Johansson (7) quien encontró que las personas con mayor nivel educativo comentaban menos que los de menor nivel de estudios. Según el estrato socioeconómico se encontró que los que no comentaron eran los del estrato mayor de 4.

En general al aplicar la prueba de significancia estadística, se encontró que la edad y el nivel educativo influyen en la realización de los comentarios con respecto al cuidado de enfermería.

En total solo tres pacientes expresaron comentarios positivos con respecto al cuidado de enfermería en las dos dimensiones analizadas y los comentarios globales del cuidado, mientras que se destaca que sólo un paciente expreso comentarios negativos en todos los aspectos del cuidado de enfermería.

Por otro lado 28 pacientes que no comentaron en las

dimensiones de satisfacción y experiencia hicieron comentarios positivos acerca del cuidado de enfermería en el apartado de comentarios globales, lo anterior es positivo no solo para enfermería, sino también para la institución.

Respecto a la realización de comentarios, encontramos mayor porcentaje de pacientes hombres que no realizaron comentarios en las preguntas abiertas, se esperaría que las mujeres comentaran más acerca de su cuidado.

Se presentaron en mayor porcentaje comentarios positivos acerca del cuidado de enfermería con un 39%, entre los que se destacan: buen trato, amabilidad, buena asistencia, compromiso con el cuidado, buena oportunidad en la atención, buen humor de las enfermeras, a pesar de la sobrecarga de trabajo atendían mis necesidades, profesionalismo de las enfermeras y la sensibilidad de las enfermeras.

En menor porcentaje se presentaron comentarios negativos acerca del cuidado de enfermería (15%) entre ellos: el mal genio de las enfermeras, la falta de humanización o sensibilización por parte de ellas, demoras en las respuestas o en las solicitudes realizadas por los pacientes y la falta de información suministrada respecto a su cuidado o tratamientos.

Se presentaron mayores comentarios negativos con respecto al servicio, lo cual no coincide con el porcentaje de comentarios positivos presentados respecto al cuidado de enfermería y lo reportado por Akin (8), quien encontró que los pacientes más satisfechos con el cuidado de enfermería, estaban más satisfechos con la atención en general del hospital.

## CONCLUSIONES

En general los pacientes hospitalizados tienen una percepción positiva del cuidado de enfermería, con mayor número de comentarios positivos acerca de la atención recibida por enfermería.

Se requiere mejorar aspectos importantes del cuidado de enfermería como: el malgenio de las enfermeras, la dedicación de tiempo para escuchar a los pacientes y la oportunidad en la atención, los cuales fueron descritos por los pacientes.

Según los comentarios realizados por los pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado recibido, sienten el cariño y aprecio de las enfermeras durante su hospitalización, haciéndolos sentir como en la casa.

Los pacientes dentro de sus percepciones captan que existe una sobrecarga del personal de enfermería y excusan con esto algunas de



las falencias encontradas, principalmente la falta de dedicación de tiempo para escuchar a los pacientes.

## RECOMENDACIONES

- Se requiere seguir conociendo las percepciones de los pacientes respecto al cuidado de enfermería, que incluyan un número mayor de instituciones no solo a nivel regional sino en el ámbito nacional, con el fin de mejorar el cuidado ofrecido en la práctica y desde la academia.
- Realizar investigación para establecer la relación - razón enfermera/paciente que permita la aplicación de un cuidado más individualizado y con mayor dedicación de tiempo al paciente.
- Fomentar la comunicación entre pacientes y las enfermeras dentro de las instituciones y desde el currículo de enfermería.

---

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo: mejorar el desempeño de los sistemas de salud. Ginebra Suiza, 2000.
2. Salcedo-Álvarez RA, Zárate-Grajales RA, Zarza-Arizmendi MD, Reyes-Audiffred V, Rubio-Domínguez S, Fajardo-Ortiz G. La percepción de los adultos mayores de la calidad de la atención de enfermería. *Enfermería cardiológica*. México. 2007; 15 (1): 19-23.
3. Rosario AM, Blanco-Ramos Á, Ganoso P. Validación de un cuestionario de calidad de cuidados de enfermería. *Rev Calid Asist*. España .2005; 20: 246-250.
4. Thomas LH, McColl E, Priest J, Bond S, Boys RJ. Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nurse care. *Qual Health Care* 1996; 5(2):67-72. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10158594> Consultado: Junio 30, 2008.
5. Ministerio de Salud. Normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Resolución N° 008430. Bogota, Colombia; 1993.
6. Walsh M, Walsh A. Measuring patient satisfaction with nursing care: experience of using the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale. *CONNECT: journal of advanced nursing*. 2001; 29: 307-315. Disponible: <http://www.interscience.wiley.com/journal> Consultado: Julio 15, 2008.
7. Johansson P, Magnus O. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Connect: Nordic College of Caring Sciences, Scandinavian Journal of Caring Sciences*. 2002; 16: 337-344.
8. Semiha A, Erdogan S. The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale used on medical and surgical patients. *Connect: Journal of Clinical Nursing*. Turkey. 2007; 16. 646–653.