

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO AL NEONATO HOSPITALIZADO EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, 2014.

MOTHER'S PERCEPTION OF QUALITY NURSING CARE TO INPATIENT HOSPITAL NEWBORN REGIONAL TEACHING THE MERCEDES, 2014.

Bustamante Sampi, Jimmy Paúl¹
Rivera Vilcherrez, Geraldine Dominga²
Fanning Balarezo, María Margarita³
Caján Villanueva, Marina⁴

Resumen

Durante el proceso de hospitalización del recién nacido, las madres perciben el cuidado del profesional de enfermería, por ello, esta investigación cuantitativa- descriptiva tuvo como objetivo determinar la percepción de las madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes en el mes de abril. La muestra poblacional fue de 60 madres, que cumplieron con los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario tipo Likert, cuyas dimensiones planteadas por Donabedian, fueron Técnico – científico, humano y entorno. Se respetaron los principios éticos y los criterios de científicidad. Los resultado revelaron que, la percepción de las madres sobre la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería es adecuado (93%), de la misma manera, para la dimensión técnico – científico; mientras que en la dimensión humana y en el entorno se halló una percepción parcialmente adecuada (28% y 13%, respectivamente). Se concluye que la mayoría de madres tienen una percepción del cuidado enfermero adecuado, rechazándose por ello la hipótesis planteada. La dimensión que amerita ser trabajada es la humana; específicamente en los indicadores de respeto (18%) y amabilidad (18%).

Palabras clave: Percepción, calidad del cuidado, enfermería, cuidado de enfermería, recién nacido.

Abstract

During the hospitalization of the newborn, mothers perceive care nurse, therefore, this quantitative - descriptive research aimed to determine the perception of mothers about the quality of nursing care to hospitalized infant in the Regional Teaching Hospital the Mercedes in April. The population sample was 60 mothers who met the inclusion criteria. Scientific, human and environment - For data collection the questionnaire Likert raised by Donabedian whose dimensions were applied Technician. Ethical principles and demarcation criteria were respected. The result revealed that the perception of mothers about the quality of care provided by the nurse is appropriate (93%), in the same way, for the technical dimension - Scientific; whereas in the human dimension and the environment a partially adequate (28% and 13 %, respectively) perception was found. We conclude that most mothers have a proper perception of nursing care, thereby rejecting the hypothesis. The dimension that deserves to be worked is human; specific indicators of respect (18%) and kindness (18%).

Key words: Perception, quality of care, nurse, nursing cure, newborn.

¹ Adscrita a la Escuela Profesional de Enfermería. Bachiller Egresada. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Perú. Dirección de correo electrónico: bsampijp@crece.uss.edu.pe

² Adscrita a la Escuela Profesional de Enfermería. Bachiller Egresada. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Perú. Dirección de correo electrónico: riverav@crece.uss.edu.pe

³ Adscrita a la Dirección de Investigación. Doctora en Ciencias de la Educación. Maestra en Enfermería, Docente de la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Perú. Dirección de correo electrónico: margarita.fanning.balarezo10@gmail.com

⁴ Adscrita Escuela de Postgrado –USS. Doctora en Gerencia y Servicios en Salud. Dirección de correo electrónico: mcv@crece.uss.edu.pe

1. Introducción

La hospitalización de los neonatos es una vivencia impactante que provoca incertidumbre, impotencia y pesimismo en los padres; además de ser una experiencia novedosa e inesperada es muy difícil de asimilar, pues sienten que la vida de su hijo se encuentra en peligro. Las madres también pueden sentir que su propia vida está en riesgo y los padres se enfrentan al temor de perder a su hijo¹.

En el Perú, De La Cruz², afirma que la percepción de la familia de niños hospitalizados, acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera es regular con un 45%, haciendo una tendencia a que la percepción es regular a mala, en el 73.3%, evidenciándose una inadecuada atención a los pacientes lo que genera una insatisfacción de la familia.

A su vez, Navarro³, encontró que la mayoría de los padres cuyos bebés estuvieron de siete a doce días de estancia hospitalaria, percibieron favorablemente la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido (RN). No obstante, a medida que fueron pasando los días, se observó que desaparecía la percepción muy favorable, manteniéndose solamente la favorable.

A nivel local, en el servicio de Neonatología del hospital Regional Docente Las Mercedes, diariamente se atienden de 25 a 32 pacientes neonatos a términos y pre términos. Según las estadísticas obtenidas del servicio de neonatología, en lo que va del año, se han atendido 571 neonatos, dentro de los cuales, 110 son prematuros. Dada esta situación, el número de profesionales de enfermería, no va de acuerdo a la cantidad de neonatos hospitalizados en cada ambiente del servicio, teniendo en cuenta el grado de dependencia de neonato, por lo que consideramos que esto es una limitante para brindar un cuidado de calidad.

Los cuidados de enfermería en este servicio, deben ser individualizados, especializados, interdisciplinarios, con un enfoque holístico. Por lo tanto, las enfermeras deben estar pendientes de los cambios del neonato y la satisfacción de las necesidades básicas, las cuales son fundamentales en la determinación de los procedimientos que se deban realizar a los neonatos y la oportunidad de los mismos¹. De la experticia que muestre la enfermera dependerá la percepción de la familia, específicamente de la madre, sobre el cuidado enfermero.

Ante esta situación surgió la siguiente interrogante: ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en el hospital Regional Docente Las Mercedes, en el mes de abril del 2014? El objetivo del estudio fue determinar la percepción de las madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en el hospital Regional Docente Las Mercedes en el periodo antes mencionado.

La hipótesis de trabajo fue que la percepción que tienen algunas madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato en el hospital Regional Docente Las Mercedes, es inadecuada.

A través del estudio, se logró conocer la percepción de la madre, sobre la calidad del cuidado enfermero en sus niños hospitalizados pues, consideramos relevante abordar esta problemática, ya que los resultados que aquí se obtengan, ayudarán al profesional de enfermería a reflexionar sobre la calidad del cuidado que brinda, teniendo en cuenta el paradigma de la transformación; siendo un estímulo para estudiantes y profesionales a mejorar la atención y la salud del niño hospitalizados para así lograr una buena percepción sobre los cuidados de enfermería en la madre y/o cuidadores.

2. Material y Métodos

El tipo de investigación fue cuantitativa y respondió a un diseño no experimental, descriptivo, transeccional, cuyo propósito fue describir la variable, y recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único⁴.

La población estuvo constituida por las madres de neonatos del hospital Regional Docente Las Mercedes. En el mes de abril, se obtuvo una población de 60 madres que tienen a sus pequeños

hijos hospitalizados en el servicio de Neonatología del hospital Regional Docente Las Mercedes. Dado al tamaño de la población, los investigadores trabajaron con todas las madres que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

La variable fue: percepción del cuidado enfermero, definida por los investigadores como un proceso mental, en el cual juega un rol importante los órganos de los sentidos, que captan la información que es procesada por el cerebro de la madre del neonato, sobre los cuidados que el profesional de enfermería brinda al neonato, considerando tres dimensiones: técnico-científico, humana y del entorno.

Los principales métodos que se utilizaron en la investigación fueron: análisis, síntesis, inductivo y deductivo.

La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta; que permitió entrar en contacto de manera directa con las madres de neonatos hospitalizados para recoger los datos. Velásquez⁵, afirma: “La encuesta es la técnica de recopilación de datos acerca de un hecho, objetivos, opiniones, conocimientos, etc., basado en una interacción directa (la entrevista) o indirecta (el cuestionario) entre el investigador (encuestador) y el encuestado (el que responde)” (p.167).

Para el recojo de la información, se hizo un cuestionario denominado “Percepción de la calidad de cuidado enfermero” tipo Likert con 3 alternativas de respuesta en base a la operacionalización de la variable. Constó de las siguientes partes: la presentación, instrucciones, datos generales y el contenido sobre la percepción de la madre sobre la calidad del cuidado enfermero de neonatos hospitalizados en el hospital Regional Docente Las Mercedes. Está estructurado según dimensiones técnico-científica, humana y del entorno, que en conjunto consta de 24 ítems; otorgándole la puntuación de: No (un punto), A veces (dos puntos) y Si (tres puntos). Cada uno de las dimensiones tuvo una determinada cantidad de ítems, evaluando según indicadores. La dimensión técnica-científica, cuenta con 8 ítems; la humana, con 10 ítems y la del entorno, con 6 ítems.

La información obtenida, fue ordenada y procesada a través de un paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS versión 20). Se respetó las consideraciones éticas universales con los siguientes sustentos según Informe de Belmont⁶: beneficencia/No maleficencia, respeto a la dignidad humana y justicia.

Para este tipo de estudio, se empleó los criterios de rigor científico, tomando en cuenta a Hernández et al⁴: validez y confiabilidad.

3. Resultados

Los resultados se presentan dando respuesta al objetivo general y objetivos específicos que se muestran a continuación:

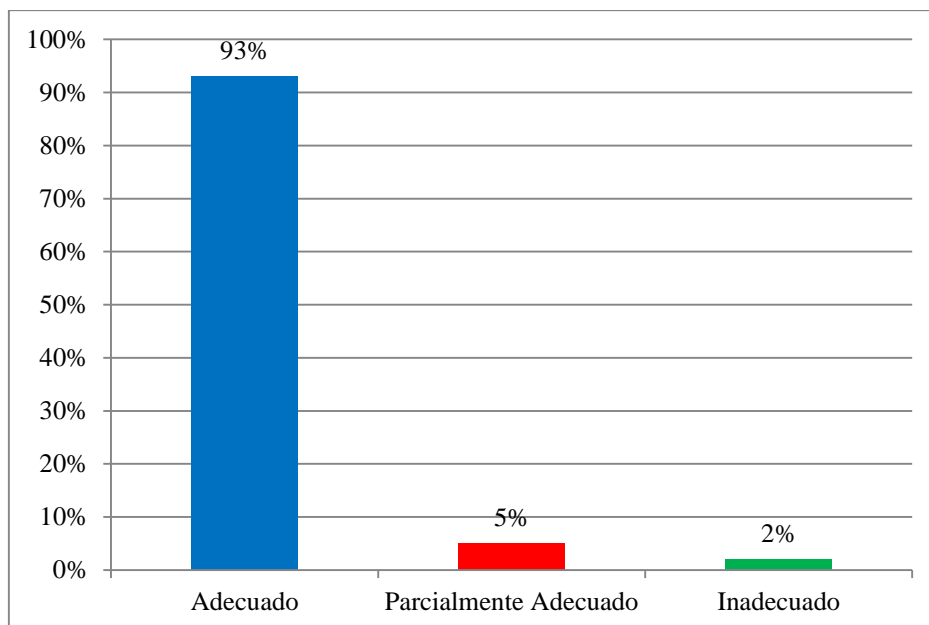


Figura 1: Percepción de las madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en el hospital Regional Docente Las Mercedes.

Fuente: Cuestionario: “Percepción de la calidad del cuidado enfermero”. Abril 2014.

Se visualiza que el 7% de las madres encuestadas, presentaron una percepción parcialmente adecuada (5%) e inadecuada (2%) la calidad de atención del cuidado enfermero. Lo restante corresponde a la percepción adecuada.

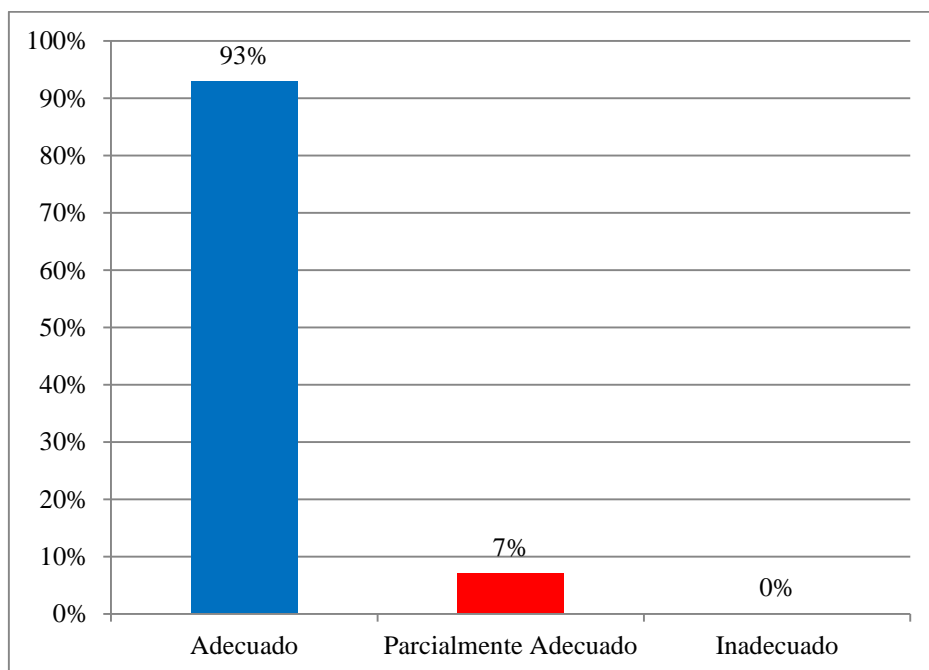


Figura 2: Percepción de la calidad en la dimensión técnica – científica del cuidado enfermero en las madres del neonato hospitalizado en el hospital Regional Docente Las Mercedes.

Fuente: Cuestionario: “Percepción de la calidad del cuidado enfermero”. Abril 2014.

Se observa que el 93% de las madres encuestas, percibieron como adecuado la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en su dimensión técnico – científico, sin embargo, el 7% alcanzó un nivel parcialmente adecuado.

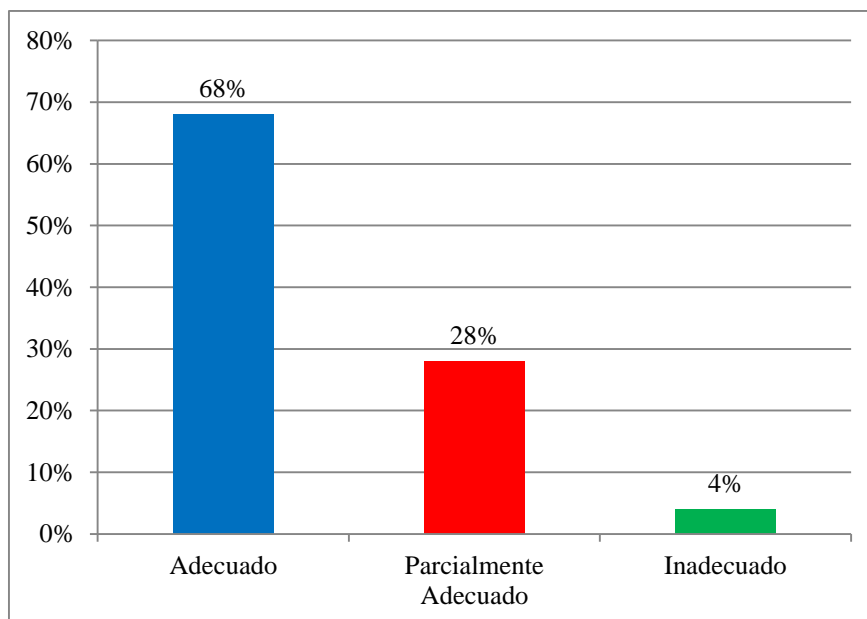


Figura 3: Percepción de la calidad en la dimensión humana del cuidado enfermero en las madres del neonato hospitalizado en el hospital Regional Docente Las Mercedes.

Fuente: Cuestionario: “Percepción de la calidad del cuidado enfermero”. Abril 2014.

Se observa que el 32% de las madres encuestas, presentaron una percepción de parcialmente adecuado a inadecuado la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana. Donde el 28% pertenece a la percepción parcialmente adecuado, quedando el 4% a una percepción inadecuada.

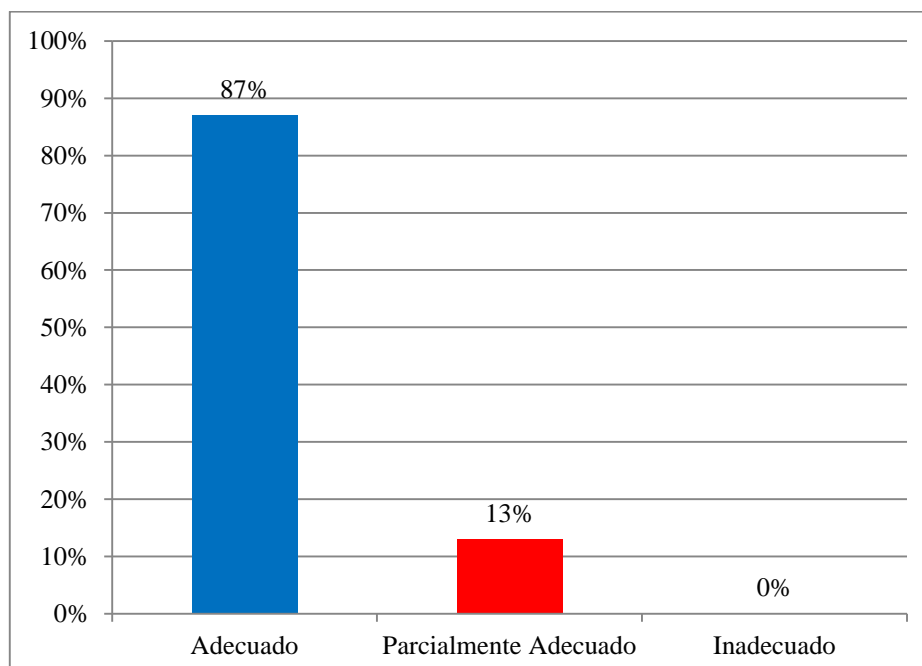


Figura 4: Percepción de la calidad en la dimensión entorno del cuidado enfermero en las madres del neonato hospitalizado en el hospital Regional Docente Las Mercedes.

Fuente: Cuestionario: “Percepción de la calidad del cuidado enfermero”. Abril 2014.

Se visualiza que el 13% de las madres encuestadas, presentaron una percepción parcialmente adecuado a la calidad del cuidado enfermero en su dimensión entorno. La mayoría (87%) presenta una percepción adecuada del entorno.

4. Discusión

De acuerdo a los resultados sobre percepción en las madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en el hospital Regional Docente Las Mercedes en el mes de abril del 2014, un representativo 93% de las madres percibieron que la calidad del cuidado enfermero al recién es adecuado; sin dejar de lado que, el 7% se encuentra entre parcialmente adecuado a inadecuado, debido a debilidades en la dimensión humana. Estos resultados permitieron rechazar la hipótesis de trabajo, porque se manifestaba que la percepción era inadecuada.

La mayoría de las madres perciben que el cuidado que brinda la enfermera es adecuada, ellas perciben que el cuidado a su RN es oportuno, personalizado, humanizado, continuo y eficiente; de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable.

Los resultados difieren con el estudio De la Cruz E², en su investigación: “Percepción del familiar del paciente pediátrico, respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de pediatría del HAL- Lima”; hallándose que la calidad de atención que brinda la enfermera es aparentemente adecuada con un 65%, siendo el área más crítica la dimensión técnica, donde existe una percepción de calidad inadecuada con 56.7%, siendo el indicador más significativo la habilidad y destreza del personal de enfermería.

La percepción de las madres, revela un cuidado holístico y personalizado, tal como lo refiere Watson que, concibe a la Enfermería como la disciplina que brinda cuidado tanto en el mantenimiento o recuperación de la salud como en el proceso de finalización de la vida, apoya la idea que los pacientes requieren de cuidados holísticos que promuevan el humanismo y la calidad de vida y ve en el cuidado un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal⁷.

El Código de Ética y Deontológico⁸ señala en el artículo 4 “Es deber de la enfermera(o) brindar atención eminentemente humana, oportuna, continua y segura, considerando la individualidad de la persona a quien cuida”. Situación que es percibida por la mayoría madres, como un indicador de calidad que recibió su RN durante la estancia hospitalaria, por lo tanto; los bebés recibieron un cuidado integral por parte de la enfermera, dándole, protección y cuidados especiales por su dependencia biológica, jurídica y social.

Siendo labor de enfermería brindar un cuidado humano que involucre valores, principios, conocimiento, acciones de cuidado, voluntad y un compromiso para cuidar; enfatizándose en las dimensiones del ser humano, el grado de dependencia y de la calidad de los cuidados, razón de la ciencia de enfermería; logrando generar en las madres, confianza, seguridad y consideración hacia el profesional de enfermería.

Se recomienda a las profesionales de enfermería, revisar los indicadores referidos a la dimensión humana específicamente de: interés y amabilidad.

A continuación presentamos la percepción de las madres sobre la calidad del cuidado enfermero en sus dimensiones técnico – científico, humana y de entorno; tal como lo presentó Donabedian (citado por el CEP)⁹:

Con respecto a la dimensión técnico – científico, se visualiza en la figura 2, que el 7% de las madres encuestadas percibieron que el profesional de enfermería brinda un cuidado parcialmente adecuado. Cuyos indicadores afectados, fueron la eficacia, eficiencia y continuidad, siendo los ítems a responder, para evaluar la eficacia: La enfermera identifica y soluciona las

necesidades que pudiera presentar su bebé.; para la eficiencia: la enfermera le brinda información sobre los cuidados básicos que Ud., debe tener con su bebe.; y para evaluar la continuidad: la enfermera le dedica el tiempo necesario para atender a su bebé.

Estas falencias en el profesional de enfermería, hace que las madres de neonatos hospitalizados, tengan una mala percepción de la enfermera, en cuanto a su conocimiento científico y su aplicación durante el cuidado a sus RN, hecho que genera en las madres, un sentimiento de inseguridad y temor.

Los resultados hallados en el estudio de Navarro³, titulada: “Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, servicio de UCIN neonatal, HNAAA”, difiere a nuestra investigación, debido a que, encontró que el 20% de los padres tienen una percepción inadecuado en la dimensión técnico-científico por parte del profesional de enfermería.

Contrastando las investigaciones, denotamos que la dimensión técnico - científico es

favorable y favorable respecto a la individualidad, respeto, amabilidad y buen trato que el profesional de enfermería brinda a los pacientes.

El Código de Ética y Deontológico⁸, señala en el artículo 19 “La enfermera(o) tiene como responsabilidad primordial el respeto a los derechos humanos orientando su atención hacia las personas que requieran sus cuidados”.

En comparación con el presente estudio, se puede relacionar que en ambas poblaciones perciben que el respeto, la buena comunicación y un buen trato son importantes en la interrelación enfermera – paciente y madres en el área de neonatología. Un cuidado es principalmente humano cuando la enfermera que cuida es sensible a las necesidades del paciente, trata de manera amable e individualiza, capaz de inspirar confianza, hablando en un tono cálido y cordial, con la capacidad de escuchar y atender al llamado del paciente, comprender su situación de enfermedad y vulnerabilidad.

Ante ello, se recomienda al servicio de neonatología el diseño de estrategias orientadas a reflexionar y/o capacitar al profesional de enfermería, sobre el trato y/o satisfacción al usuario, para que pueda contribuir a mejorar la calidad de cuidado que brinda al usuario en el servicio. Además realizar estudios sobre motivación y formas de comunicación más efectivas para el trato con los pacientes y madres, para alcanzar el fin ya mencionado.

Con respecto a la dimensión entorno, encontramos en la figura 4, que el 13% de las madres encuestadas, presentaron una percepción parcialmente adecuado, cuyos indicadores afectados, dados por las madres fueron; privacidad y comodidad, siendo los ítems a responder: la enfermera brinda comodidad y confort a su niño en cada turno; y la enfermera muestra preocupación por la privacidad de su bebé; respectivamente.

El no mantener una privacidad y comodidad del ambiente permite que la madre mantenga una sensación incomoda y perturbante para su niño hospitalizado. Siendo éste un cuidado integral de enfermería, en protección y cuidados especiales brindados por los servicios de salud, lo cual hace que la madre se sienta segura del lugar donde puedan dejar a sus menores hijos que están padeciendo de una enfermedad y que está en riesgo su vida.

Los resultados hallados en el estudio de Fernández *et al*¹¹, en su investigación: “Percepción materna de la calidad en la atención a niños hospitalizados”; se asemeja a nuestra investigación puesto que, la atención fue encontrada excelente o buena en 96% respecto a la privacidad, limpieza y orden que la enfermera brinda a los pacientes.

En comparación con el presente estudio, se puede relacionar que en ambas poblaciones perciben que la privacidad, el respeto y el orden son importantes para un cuidado especializado hacia los pacientes manteniendo permitiendo así un entorno sano; teniendo en cuenta que “Cuidar” es una actividad humana que se define como una relación y un proceso que va más allá de la enfermedad.

Ante ello, se recomienda al servicio de neonatología mejorar las condiciones ambientales del servicio de neonatología y en los profesionales de enfermería abogar por la privacidad del niño y madre durante las acciones o intervenciones de enfermería.

5. Conclusiones

1. Las madres que participaron en el estudio, fluctúan entre los 15 a 19 años, con un nivel de instrucción, en su mayoría de secundaria (54.7%); de ellas se destaca que; el 93% de las madres tienen una percepción adecuada de la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería en el RN, lo restante, se halla entre una percepción parcialmente adecuada (5%) e inadecuada

(2%), hallándose en su mayoría, debilidades en la dimensión humana. Situación que permite rechazar la hipótesis de trabajo.

2. El 93% de las madres encuestadas, manifiestan una percepción adecuada del profesional de enfermería en el cuidado técnico – científico. Sin embargo, se identificaron problemas en los indicadores de eficiencia y seguridad; para que el profesional de enfermería aplique cuidados de calidad al RN.
3. El 32% de las madres encuestadas, alcanzaron una percepción entre parcialmente adecuada (28%) a inadecuado (4%) de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana; observándose mayores problemas en los indicadores de interés y amabilidad.
4. El 13% de las madres encuestadas manifiestan una percepción parcialmente adecuada con respecto a la dimensión entorno, identificándose mayores problemas en los indicadores de privacidad y comodidad, para llevarse a cabo la mejor prestación de servicios.

6. Referencias bibliográficas

1. Guerra J., Ruiz C. Interpretación del cuidado de enfermería neonatal desde las experiencias y vivencias de los padres. Avances en Enfermería. 2008; 26(2): 80-90.
2. De la Cruz E. Percepción del familiar del paciente pediátrico, respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de pediatría del HAL- Lima [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2009.
3. Navarro J. Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, servicio de UCIN neonatal, HNAAA, agosto 2012 [Tesis]. Chiclayo: Universidad San Martín de Porres; 2012.
4. Hernández R.; Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill; 2010.
5. Velásquez A. Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos; 2008
6. Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. U.S.A; 2009 [Consultado el 14 de octubre del 2013]. Disponible en:<http://sociemuna.files.wordpress.com/2012/05/el-informe-belmont-principios-y-guias-eticos-para-la-proteccion-de-los-sujetos-humanos-de-investigacion1.pdf>
7. Marriner A, Raile M. Modelos y teorías en enfermería. España: Harcourt Brace; 2000.
8. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología, 2008 [Consultado el 14 de octubre del 2013].

http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/968/1/culturacuidados08.pdf?origin=publication_detail

19

11. Fernández F, Puentes R, Quiroga S, Salas I, Soriano H, Percepción materna de la calidad en la atención a niños hospitalizados. Revista Chilena de Pediatría [Revista en Internet]. 2010 [Consultado el 16 de setiembre del 2013]; 62(2): 56-60. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41061991000100011

Fecha de recepción: 18 agosto 2014
Fecha de aceptación: 30 octubre 2014