

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO POSTOPERADO RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE

SATISFACTION LEVEL OF ADULT PATIENT POSTOPERATE RESPECT TO NURSING CARE SERVICE SURGERY OF LAMBAYEQUE HOSPITAL REGIONAL

Pamela J. Oliva Ramos¹

Resumen

El presente estudio Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Postoperado Respecto al Cuidado de Enfermería en Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo 2013, tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción en el paciente adulto postoperado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo 2013.

El diseño metodológico fue de tipo cuantitativo descriptivo simple, se utilizó como instrumento el cuestionario tipo escala likert con 11 preguntas. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 37 adultos jóvenes y 35 adultos mayores que se encuentran hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque en el 2013.

Las conclusiones en el presente estudio fueron: El Paciente adulto postoperado está totalmente satisfecho y satisfecho, sobre el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo 2013.

Palabras clave: Satisfacción, Calidad, paciente, cuidado postoperatorio.

Abstract

This study level Adult Patient Satisfaction Regarding Postoperative Nursing Care in Surgery Department of Regional Hospital of Lambayeque Chiclayo 2013, was to: Determine the level of satisfaction regarding adult postoperative patient nursing care surgery service Regional Hospital of Lambayeque Chiclayo 2013.

The methodology was simple descriptive quantitative, was used as the instrument escalla likert questionnaire with 11 questions. The sample considered for the research study consisted of 37 young adults and 35 older adults who are hospitalized in the surgery department of the Regional Hospital of Lambayeque in 2013.

The findings in this study were: Adult Postoperative patient is fully satisfied and satisfied on nursing care in the surgery department of Lambayeque Chiclayo Regional Hospital 2013.

Key words: Satisfaction, Quality, patient, postoperative care.

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

1. Introducción

En la asistencia de todo paciente, cuales quiera sean sus diferencias económicas, sociales, culturales, se tendrá en cuenta ciertas necesidades básicas. En este contexto, la comprensión y el respeto en la atención de enfermería pueden ser de la mayor importancia.

En la asistencia sanitaria actual, los cambios suceden de modo impresionante: El avance de la ciencia y la tecnología ha originado la automatización; pero ello no suplanta la acción creadora y de apoyo de la enfermera hacia sus pacientes, los cuales manifestarán según sean atendidos, la satisfacción de agrado o de rechazo por la atención integral postoperatoria brindada por la enfermera. En el proceso de cambio de las organizaciones prestadoras de salud, el compromiso personal con la calidad y la calidez, es un paso indispensable en la meta hacia una cultura de calidad. En el entendido de que éste debe ser concebido como una forma o estilo de vida, que requiere, tener ciertas premisas, normas, valores y creencias para poder respetarla e involucrarla en los trabajadores.

Por la razón expuesta es necesario trabajar con una misión que tome en cuenta la opinión de los pacientes, sus expectativas, percepciones, así como la satisfacción de sus necesidades fisiológicas, seguridad, protección, de amor y pertenencia respecto a lo que esperan de la atención brindada por la enfermera y al mismo tiempo responder a sus necesidades viendo al paciente como un ser íntegro desde el punto de vista holístico.

Es a partir de ello que el paciente forme su propia percepción. En esta perspectiva y teniendo en cuenta que el paciente es un ser único que recibe los cuidados de la enfermera para el restablecimiento de su salud física y mental, es importante evaluar la satisfacción con la atención recibida durante su estancia hospitalaria. El nivel de satisfacción es indicador importante de la calidad de atención y por lo tanto base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción del paciente y rectificando aquellos en los que se detecten deficiencias.

El personal que interactúa con el paciente ha de entender que su objetivo es satisfacer al paciente. Desde este punto de vista, nos referimos al hecho de que el personal no solo debe identificarlo por su nombre sino que debe conocer sus necesidades y expectativas, para así lograr que el paciente perciba la atención recibida en forma positiva y pueda al mismo tiempo considerar que la experiencia vivida contribuyó al restablecimiento de su salud.

El presente estudio de investigación sobre el “Nivel de satisfacción del paciente adulto postoperado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo 2013”; ha permitido identificar las deficiencias del cuidado de enfermería postoperatoria percibida por el paciente, para generar cambios en la labor profesional que conducirá a enfocar la atención de enfermería postoperatoria hacia la completa satisfacción del paciente teniendo en cuenta sus necesidades, expectativas y percepciones.

2. Material y Métodos

Esta investigación es un estudio cuantitativo, porque se obtuvo datos susceptibles de cuantificación que permiten un procedimiento estadístico que responden al problema de investigación.

El diseño es descriptivo porque describe una característica que es el nivel de satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería y simple porque se mide mediante gráficos.

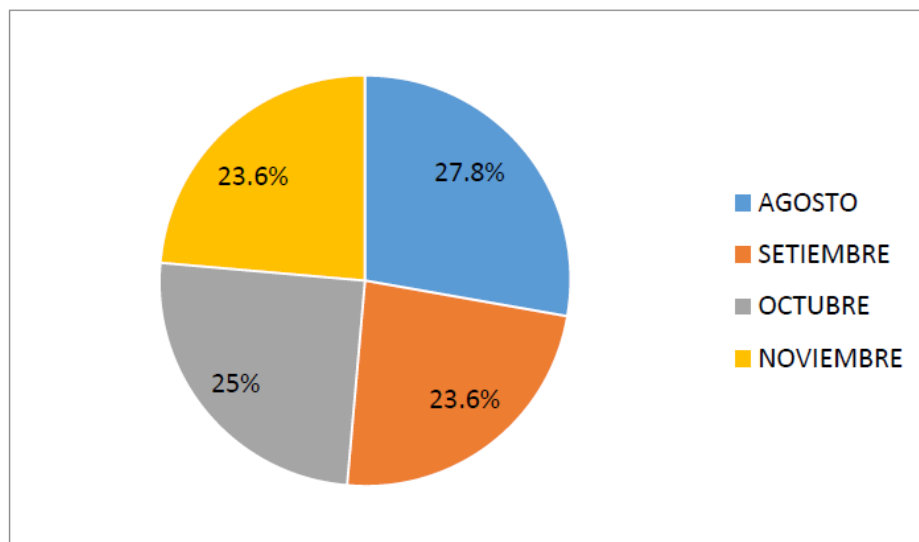
La muestra fue no probabilística intencional conformada por 72 pacientes. Los criterios de inclusión fueron: en este estudio los criterios de inclusión son pacientes postoperados adultos jóvenes hombres y mujeres de 30 -59 años de edad y adultos mayores hombres y mujeres de 60 a más que están recibiendo cuidados de enfermería postoperatorios, los criterios de exclusión: los criterios de exclusión son los niños, adolescentes y adultos jóvenes de 20 a 29 años de edad.

La técnica utilizada fue la encuesta, aplicándose un cuestionario estructurado tipo Likert con 11 preguntas.

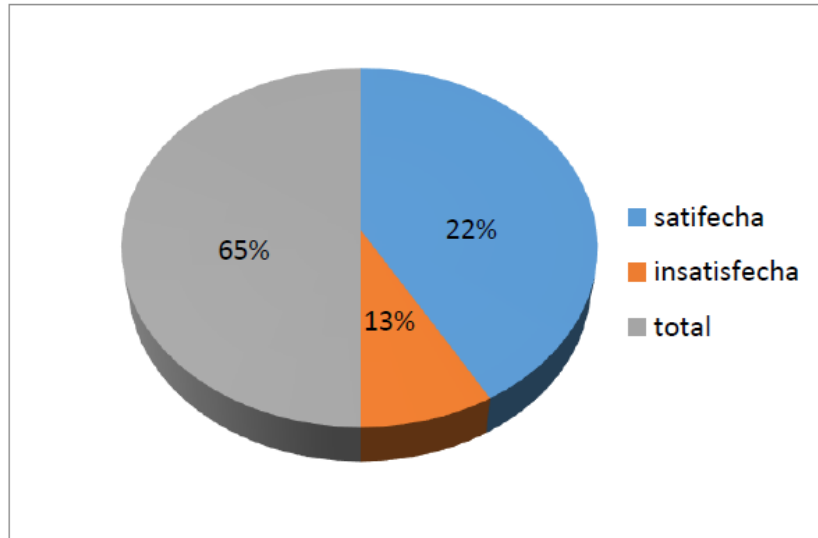
Se informó a las Licenciadas de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional e Lambayeque sobre el estudio que se iba a realizar con el propósito de recibir autorización para desarrollar el mismo. Posteriormente se explicó a los pacientes en qué consistía la presente investigación y se explicó el cuestionario a quienes voluntariamente decidieron participar en el estudio y cumplieron con los criterios de inclusión. La recolección de datos, fue obtenida a través de la aplicación de la encuesta. Asimismo para el procesamiento de datos se empleó el software estadístico SPSS 18.0. Se obtuvo las medidas de tendencia central, resultados porcentuales, a fin de posibilitar el análisis de la variable de estudio, posteriormente presentarlo en cuadros y gráficos de barras.

3. Resultados

En el mes de agosto se encuestó a 20 pacientes, en setiembre se encuestó a 17 pacientes, en octubre se encuestó a 18 pacientes y en el mes de noviembre se encuestó a 17 pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque entre hombres y mujeres en las etapas de adulto joven y adulto mayor en un total de 72 pacientes (Gráfica N° 1). Asimismo se observó que un 65% de pacientes están totalmente satisfechos del cuidado que brinda la enfermera y el 22% está regularmente satisfecho con los cuidados y un 13% de pacientes insatisfechos (Gráfica N° 2).

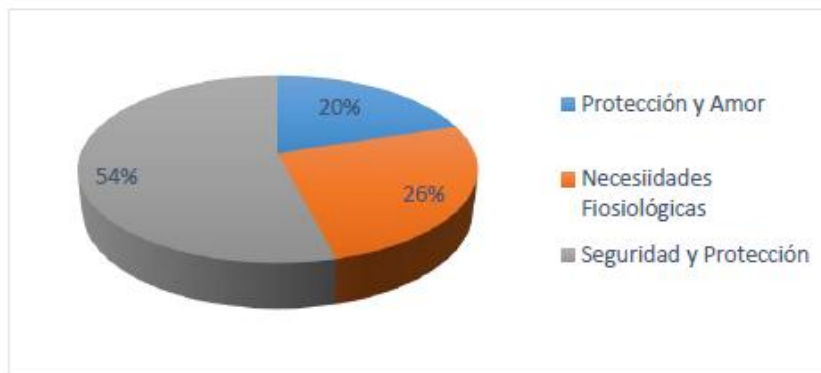


Gráfica N° 1: Meses que se encuestó a los pacientes postoperados respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2013

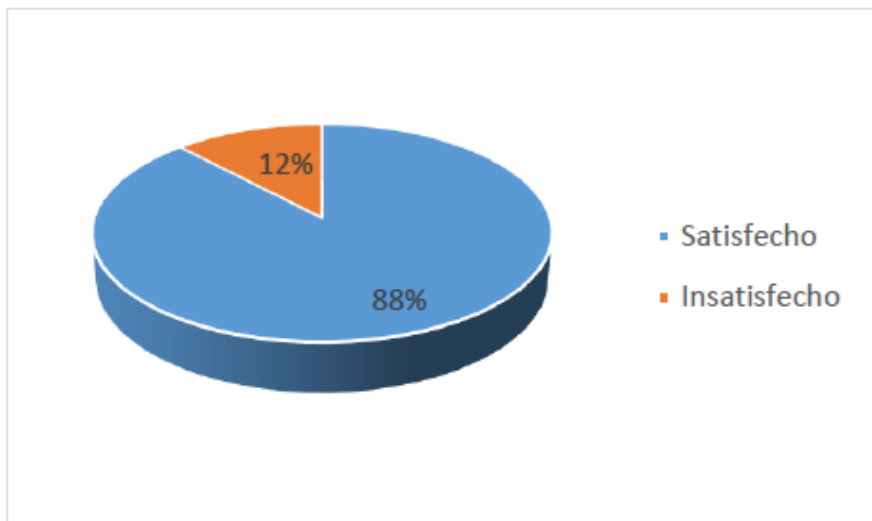


Gráfica N° 2: Nivel de satisfacción en el paciente adulto postoperado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2013

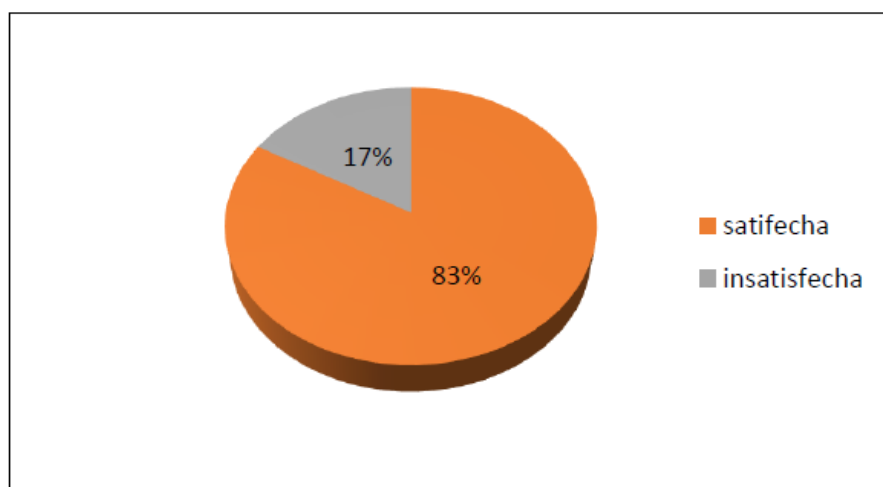
Los pacientes consideran como mayor prioridad en el cuidado de enfermería postoperatoria la seguridad y protección 54% y un 26% necesidades fisiológicas contra un 20% paciente que prefieren protección y amor (Gráfica N° 3). Como también se obtuvo los resultados según las expectativas de los pacientes en el servicio de cirugía en el Hospital Regional el 88% fueron satisfechos y un 12% insatisfechos (Gráfica N° 4).



Gráfica N° 3: Nivel de satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería postoperatoria en relación a sus necesidades fisiológicas, seguridad y protección, amor y pertinencia en el servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2013



Gráfica N° 4: Expectativas de los pacientes en el servicio de cirugía en el servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2013



Gráfica N° 5: Percepciones de los pacientes en el servicio de cirugía en el servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo 2013

4. Discusión

En el presente trabajo de investigación, nivel de satisfacción del paciente adulto postoperado respecto al cuidado de enfermería en servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo 2013. Se estudió teniendo como base los objetivos específicos.

En la primera tabla los meses en que se encuesta a los pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque se obtuvo como resultados que en el mes de agosto se encuesta a 20 pacientes, en setiembre se encuesta a 17 pacientes, en octubre se encuesta a 18 pacientes y en el mes de noviembre se encuesta a 17 pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque entre hombres y mujeres en las etapas de adulto joven y adulto mayor en un total de 72 pacientes.

Según el primer objetivo específico: identificar el nivel de satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería postoperatoria en relación a sus necesidades fisiológicas, seguridad y protección, amor y pertenencia en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo 2013.

Los pacientes consideran como mayor prioridad en el cuidado de enfermería postoperatoria la seguridad y protección 54% y un 26% necesidades fisiológicas, un 20% de pacientes que prefieren protección y amor.

En el segundo objetivo específico identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería postoperatoria, en cuanto al logro de expectativas en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo 2013.

Según las expectativas de los pacientes 88% de pacientes están totalmente satisfechos del cuidado que brinda la enfermera cumpliendo las expectativas del mayor porcentaje de nuestra población, mientras el 12% está regularmente satisfecho con los cuidados.

En el tercer objetivo específico identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería postoperatoria en relación a sus percepciones en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo 2013.

Según las percepciones de los pacientes en el servicio de cirugía el 83% fueron satisfechos y un 17% insatisfechos.

Teniendo en cuenta el objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería postoperatoria en relación a sus percepciones en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Lambayeque Chiclayo 2013. Como resultados se determinó que un 65% de pacientes están totalmente satisfechos del cuidado que brinda la enfermera y el 22% está regularmente satisfecho con los cuidados y un 13% de pacientes se encuentra regularmente satisfecho. Obteniendo como resultado que los pacientes adultos mayores y adultos jóvenes están totalmente satisfechos con el cuidado que brinda la enfermera del Hospital Regional de Lambayeque.

Esta investigación de Tataje, realizó un estudio titulado Nivel de satisfacción de la púérpera sobre la atención que brinda la enfermera en el hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, noviembre 2007". El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, corte transversal y la población estuvo conformada por un total de 50 púérperas que salieron de alta en el mes noviembre.

Las conclusiones son el nivel de satisfacción de la atención de la púérpera acerca de la atención que brinda la enfermera en el servicio de puerperio la mayoría 25 (50%) refiere satisfacción alto, 15 (30%) nivel medio, 10 (20%) nivel de satisfacción bajo, evidenciado esto principalmente por la relación de confianza apoyo emocional, conocimientos que brinda la enfermera.⁶

En la investigación Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica se obtuvieron los siguientes resultados el nivel de satisfacción en relación a necesidades y expectativas fue parcialmente satisfecho con un promedio de 3.60% y 3.70% y en relación a percepciones resultó satisfecho con 4.12%.La atención de enfermería postoperatoria fue buena con 47.5%.Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria resultó parcialmente satisfecho con un promedio general de 3.72%.⁷

En Mérida, se realizó un estudio Expost-facto correlacional sobre la satisfacción del paciente postoperado y el cuidado de Enfermería recibido, cuyo objetivo fue determinar la relación entre: la satisfacción del paciente postoperado, en sus factores: orientación e interacción enfermera-paciente y cuidados de la enfermera, recibido en sus factores: movilización e higiene y confort, se obtuvo una muestra de 40 pacientes.

Según categorías de nivel de satisfacción: Según las categorías de satisfacción los resultados fueron en condiciones de interacción entre enfermera paciente con un 65% satisfactorio, evaluando su nivel cognoscitivo respecto al cuidado de enfermería al paciente postoperado en el servicio de cirugía obteniendo 22% regularmente satisfecho y un 13% se encuentra insatisfecho ante el respeto a sus costumbres y cultura de los pacientes por falta de tolerancia y manejo de las enfermeras.²

Según Medina expresa que la interacción enfermera- paciente es uno de los aspectos más sensibles del cuidado que suelen ser determinantes en la percepción positiva o negativa de la atención de enfermería en la hospitalización.⁸

Según Donabedian, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo. Se refiere: La calidad que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal. Mantenga contento al paciente, sea amable con el paciente, llámelo señor o señora; recuerde su nombre. La idea que los pacientes deben involucrarse en su atención en general no es practicada de manera responsable. Hoy día la gente habla de autonomía del paciente, pero por lo general eso se traduce en abandono del paciente.¹⁰

Marriner define la enfermería como “una profesión y un disciplina humanista y científica aprendida, que se centra en los fenómenos y actividades de asistencia a los seres humanos, con la finalidad de ayudar, apoyar, facilitar, o capacitar a las personas o a los grupos a mantener o recuperar su bienestar (o su salud), de manera beneficiosa y dotada de sentido cultural, para auxiliar a la hora de afrontar la discapacidad o la muerte”.⁵

Por lo expuesto podemos deducir que la mayoría de los pacientes postoperado del servicio de cirugía están satisfechos por el trabajo adecuado por parte de enfermería ya que asume una actitud responsable en relación a su cuidado lo cual es propiciado a través de un proceso formativo con capacitaciones respecto a la satisfacción del paciente adulto postoperado del cuidado de enfermería, sin embargo preocupa que un porcentaje no realice medidas adecuadas para mantener el nivel de satisfacción en el servicio de cirugía Se sugiere al personal de salud a participar de capacitaciones y cursos en trato interpersonal, la satisfacción en el cuidado del paciente postoperado es un reto, el personal de enfermería está llamado eliminar el malestar en los pacientes.

5. Conclusiones

Los pacientes consideran como mayor prioridad en el cuidado de enfermería postoperatoria la seguridad y protección 54% y un 26% necesidades fisiológicas, un 20% de pacientes que prefieren protección y amor.

Según las expectativas de los pacientes 88% de pacientes están totalmente satisfechos del cuidado que brinda la enfermera cumpliendo las expectativas del mayor porcentaje de nuestra población, mientras el 12% está regularmente satisfecho con los cuidados.

Según las percepciones de los pacientes en el servicio de cirugía el 83% estuvieron satisfechos y un 17% insatisfechos.

Como resultados se determinó que un 65% de pacientes están totalmente satisfechos del cuidado que brinda la enfermera y el 22% está regularmente satisfecho con los cuidados y un 13% de pacientes se encuentra regularmente satisfecho. Obteniendo como resultado que los pacientes adultos mayores y adultos jóvenes están totalmente satisfechos con el cuidado que brinda la enfermera del Hospital Regional de Lambayeque.

Llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el paciente adulto postoperado es entre totalmente satisfecho y satisfecho, evidenciando que las enfermeras del Hospital Regional Lambayeque brindan un cuidado de calidad.

6. Referencias Bibliográficas

1. Brunner, D. y Suddarth. S. Enfermería Médico Quirúrgico 8ª ed. México: Ed Mc Graw Hill Interamericana: 1998.
2. Guerrero M. y Román C.G., estudio Expost-facto correlacional sobre la satisfacción del paciente postoperado y el cuidado de Enfermería recibido. Valencia. 2000
3. Remuzgo A. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras(os) en el Servicio de Geriátría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen” Lima –Perú 2003.
4. Carranza F., Sánchez T., Cecarelli J., Neyra J. Satisfacción de los Usuarios de los Hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia de Ica (Tesis de docentes investigadores) UNICA. Ica, Perú 2002.
5. Marriner T. A. y Raile A. Modelos y Teorías de Enfermería 4ta edición. Editorial Harcourt Brace. Madrid. 1999.
6. Tataje O. R., Nivel de satisfacción de la púérpera sobre la atención que brinda la enfermera en el hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Lima –Perú 2003.
7. Urure I. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica (Tesis Doctoral) UNICA. Ica, Perú 2007
8. Medina G. Relación de Percepción del Paciente y Calidad de la Interacción según la Teoría de Peplau: Hospital Dos de Mayo. Rev Per Obst Enf 2007; 3(2) 87 – 96.
9. American Nurses Asociation (1980). Definición de Enfermería. Citado por Armendáriz y Medel (2008) en Aventuras del Pensamiento- Teorías de Enfermería y su relación con el Proceso de Enfermería. Disponible en: www.uach.mx/extension_y_difusion/synthesis/.../enfermeria.pdf
10. Donabedian A. Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial. Control de la Calidad. 1991;6(2)31 -39
11. Trincado AM, Fernández CE. Calidad en Enfermería Instituto de Nefrología Revista Cubana de ciencias de la salud. 1995.
12. Centro Empresarial Latino Americano (CELA) Universidad Nacional Mayor de San Marcos Módulo I (Modelo de Gestión de la Calidad) Lima, Perú: 2008 p. 4.
13. Atkinson L.J., Kohn M. L. y Berry E. C. Técnicas de quirófano de Berry y Kohn 4ta edición. Nueva Editorial Interamericana. 1994.
14. Potter P. Fundamentos de Enfermería 5ª ed. España: Ed.Harcout/Océano: 2003. 156-178
15. Maslow A. Teoría de las Necesidades. Edit Interamericana. Barcelona 1998.

16. Engelhardt H. Fundamentos de la bioética. 2ª edición, Cap. IV Buenos Aires 1995

Fecha de recepción: 18 marzo 2014

Fecha de aceptación: 20 junio 2014