

## **Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco.**

María Dolores García Hernández\*

Secretaria de Salud

### **ARTÍCULO ORIGINAL**

Fecha de recibido

2 de Junio de 2008

Fecha de aceptación

30 de Julio de 2008

### **DIRECCIÓN PARA RECIBIR CORRESPONDENCIA**

Calle Felipe angeles No.12 Col. Gral. Francisco Villa, Cárdenas, Tabasco, México.

Tel. (937) 1052406

[dolo1104@hotmail.com](mailto:dolo1104@hotmail.com)

\*Enfermera adscrita al Hospital General de Cunduacán, Secretaria de Salud del Gobierno del Estado de Tabasco  
Encargada de Calidad en Enfermería

*Calidad y Gestión en Servicios de Salud*

María Dolores García Hernández\*

HORIZONTE SANITARIO

### **RESUMEN**

Introducción • La calidad de los servicios de enfermería es concebida como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, otorgada de forma holística e integral; con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios.

Objetivo • Evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención de enfermería proporcionada durante su hospitalización en el Hospital General Cunduacán Tabasco.

Material y Métodos • Se realizó estudio descriptivo de corte transversal, con 58 usuarios adultos mayores, se les aplicó cuestionario auto administrado, estructurados por: información general, evaluación los cuidados con calidez, continuidad de los cuidados y cuidados libres de riesgo. Los datos se integraron a una base de datos procesados en programa de cálculo de Microsoft Excel, donde se analizaron a través de estadística descriptiva, distribución de frecuencias, porcentaje de las variables estudiadas, presentadas en cuadros y gráficos.

Resultados • El índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja.

Conclusiones • El presente estudio permitió identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

Palabras Claves • Satisfacción, Usuario Adulto Mayor, atención de enfermería., Calidad.

## SUMMARY

Introduction • The quality of the services of infirmary is conceived as the convenient, personalized, efficient and humanized attention, in a holistic and integral way; with the intention of achieving the satisfaction of the users.

Objective • Evaluate the level of satisfaction of senior users to the quality of the attention of infirmary proportionate during their hospitalization at the General Hospital of Cunduacán, Tabasco.

Material and methods • Controlled descriptive transversal study, 58 elderly patients to whom there was applied questionnaire structured in: general information, evaluation of the care, continuity of the care, and free risk care. The obtained information was processed in a Microsoft Excel Database, later analyzed through descriptive statistics, frequency distribution and percentage of the variables, which appear in graphs.

Results • Finally in an overall satisfaction, the high level corresponds to 58%, the average to 40% and the 2% showed low satisfaction.

Conclusions • The present study allowed identifying that more than the half of the elder polled patients presented a high level of satisfaction to the care provided by the personnel of infirmary.

Key words • satisfaction, senior users , attention of infirmary, quality.

## INTRODUCCIÓN

La misión de un sistema de salud es mejorar al máximo posible las condiciones de salud de la población, reducir las desigualdades, mantener los costos, satisfacer las necesidades de los usuarios y crear buenas condiciones de trabajo para los prestadores de servicios. (Ruelas, 2004).

En México, país que se encuentra en vías de desarrollo, el envejecimiento de la población se manifiesta considerablemente; adquiriendo relevancia en cuanto a magnitud y trascendencia así como en sus características y condiciones de salud (Durán, 1996).

El envejecimiento de la población mexicana, iniciado hace ya algunos años, se acelerará significativamente en el presente siglo, por lo que se espera que la demanda de atención gerontogeriatrica de los grupos cada vez más numerosos de adultos mayores sea cambiante y satisfactoria, ya que el envejecimiento trae consigo un conjunto de modificaciones biopsicosociales que aparecen como consecuencia del tiempo en los seres humanos.

Durante muchos años se pensó que la calidad debía ser controlada, y para ello, deberían existir mecanismos evaluadores que permitan emitir juicios de la atención que se proporciona. Es por ello que la calidad de los servicios de enfermería, se

concebe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, de acuerdo con los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios.

En el contexto de la calidad, el personal de enfermería tiene gran relación pues es el que identifica necesidades y expectativas de los usuarios. Es pues de gran importancia que la calidad y el cuidado de enfermería tengan impacto en la satisfacción de los usuarios, cubrir sus necesidades es función del equipo de salud, recayendo en el departamento de enfermería la mayor responsabilidad, ya que son quienes proveen cuidados directos por más tiempo que cualquier otro trabajador de la salud. Por lo que el cuidado de enfermería es un productor importante de la satisfacción del paciente, así lo refiere Esqueda cuando menciona que las acciones del cuidado son la ejecución de las estrategias de enfermería para alcanzar los resultados deseados de los objetivos del cliente. Dichas acciones van a estar dadas a través de los cuidados y satisfacción de las necesidades que la enfermera le brinda al paciente, que dependerá del estado de salud que presente (Esqueda, 2002).

El propósito del presente estudio gira entorno a la satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería del Hospital General Cunduacán

Tabasco, durante el periodo Mayo – Agosto del 2007.

La investigación es descriptiva, de corte transversal, con una población de estudio de 58 adultos mayores hospitalizados que cumplieron con los criterios de inclusión, lo que representó un 7% del total de la población atendida, a quienes se les aplicó un cuestionario autoadministrado que valora la satisfacción del usuario adulto mayor atendido por el personal de enfermería, el cual incluye variables del contexto sociodemográfico y tres dimensiones de la atención de enfermería: calidez, continuidad de los cuidados y cuidados libres de riesgo. Los resultados fueron procesados para ser presentados en cuadros y gráficos. Los cuales se analizaron y discutieron, para establecer conclusiones, así como plantear recomendaciones.

Una investigación de ésta naturaleza, permite tener un panorama general de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería al usuario adulto mayor hospitalizado, e identificar las debilidades en el cuidado proporcionado, para intervenir oportunamente y resolver paso a paso los problemas de no calidad.

### **Material y Métodos**

Con un diseño descriptivo y de corte transversal, se midió la satisfacción de 58 usuarios Adultos Mayores que ingresaron al

Hospital General Cunduacán Tabasco y fueron atendidos en la unidad hospitalaria por más de 24 horas en los meses de Mayo-Agosto 2007. Mismos que se encontraban conscientes y que aceptaron ser entrevistados.

Para el presente estudio se diseñó un cuestionario con 12 ítems, tomando como guía el formato utilizado por el Sistema Integral de Calidad de los Servicios de Salud y considerando las variables de estudio se abordan las siguientes dimensiones:

1. Información General (Aspectos sociodemográficos).
2. Evaluación de la Satisfacción de los Cuidados con Calidez, con 7 ítems.
3. Evaluación de la Satisfacción de la Continuidad de los cuidados, con 2 ítems.
4. Evaluación de la Satisfacción de los Cuidados Libres de Riesgo, con 3 ítems.

Las respuestas del cuestionario que comprenden a las preguntas de las dimensiones tienen tres posibles opciones: Nunca, A veces, Siempre. El instrumento tiene un valor de 24 puntos en su totalidad, siendo 14 puntos para la dimensión de Calidez la cual es evaluada de la pregunta 1 a la 7, seguido de 4 puntos para continuidad de los cuidados con las preguntas 8 y 9, y finalmente 6 puntos para

la dimensión de cuidados libres de riesgo evaluada con las preguntas 10 a 12.

Para la validación del cuestionario se realizó una prueba piloto en una población representativa al 15% de la población sujeto de estudio, lo que permitió hacer adecuaciones en los ítems para mayor efectividad del instrumento.

Para establecer la confiabilidad del cuestionario se aplicó la prueba estadística Alpha de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0.77, lo que indica que la consistencia interna del instrumento es alta. (Biomédica online 2006).

Para la recolección de los datos se solicitó la autorización por escrito a la institución participante para realizar el estudio. Se identificaron a los usuarios adultos mayores mediante el recorrido diario cama por cama de los diferentes servicios que conforman la unidad hospitalaria, corroborando el registro de ingresos de hospitalización de cada una de las especialidades incluidas en el estudio. Una vez identificados se seleccionaron de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión establecidos. Se Acudió a las camas de cada uno de los usuarios adultos mayores y se les invitó a participar en el estudio de forma voluntaria a través del consentimiento informado; se le explicó el propósito del mismo de manera individual y se le informó que su participación consistiría en una entrevista personal con el responsable del estudio,

que sería de forma confidencial, en un promedio de 10 minutos. Una vez aceptada la participación se solicitó la privacidad al personal de enfermería del servicio, procediendo a cerrar las cortinas en las camas que contaban con ella, para después iniciar la entrevista individual en el cual se utilizó el formulario estructurado que consta de: datos generales como edad, sexo, y demás variables sociodemográficas. Posteriormente el contenido acerca de la satisfacción de los cuidados en relación a la calidad de la atención de enfermería, que consta de 12 ítems, los cuales se encuentran divididos en tres dimensiones, en el que sólo tienen que responder Nunca, A veces o Siempre; una vez terminada la entrevista se procedió a dejar al Usuario adulto mayor quedara cómodo, agradeciendo su participación.

Se creó una base de datos con la información obtenida la cual se integró para ser procesada en el programa de cálculo de Microsoft Excel, donde se analizaron a través de la estadística descriptiva, distribución de frecuencias y porcentaje de las variables estudiadas, las cuales se presentaron en cuadros, gráficos, para su interpretación y elaboración de análisis.

## **Resultados**

La interpretación de los resultados se realizó tomando la información obtenida en la tabulación y los gráficos, realizados en el

estudio acerca de la Satisfacción del usuario adulto mayor, con la calidad de la atención de enfermería en el Hospital General Cunduacán, Tabasco.

En relación a la distribución por edades, el 26% de los usuarios entrevistados, se encuentran entre los 60 a 64 años de edad, el 41% entre 65 y 74 años, mientras que el 33% tienen de 75 años en adelante. Ver *Tabla I*.

**Tabla I** • Usuarios adultos mayores según rango de edad. Hospital General Cunduacán Tabasco, 2007.

Edad	f	%
60-64	15	26
65-69	14	24
70-74	10	17
75-79	8	14
80-84	6	10
85 y mas	5	9
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Fuente: Cédula aplicada a usuarios Adultos Mayores en el Hospital General Cunduacán Tabasco, Mayo-Agosto 2007

Respecto al sexo, se encontró que el 52% de los usuarios encuestado pertenecen al sexo masculino, y el 48% al sexo femenino. Ver *Tabla II*.

**Tabla II** • Usuarios adultos mayores según género. Hospital General Cunduacán Tabasco, 2007.

Género	f	%
Masculino	30	52
Femenino	28	48
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Fuente: Cédula aplicada a usuarios Adultos Mayores en el Hospital General Cunduacán Tabasco, Mayo-Agosto 2007.

En lo que se refiere al tiempo de hospitalización se contempla un 64% de los usuarios hospitalizados durante 2 días, un 31% hospitalizados 3 días y el 5% de 4 días. Ver *Tabla III*.

**Tabla III** • Usuarios adultos mayores según días de hospitalización. Hospital General Cunduacán Tabasco, 2007.

Días de hospitalización	f	%
2	37	64
3	18	31
4	3	5
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Fuente: Cédula aplicada a usuarios Adultos Mayores en el Hospital General Cunduacán Tabasco, Mayo-Agosto 2007.

En cuanto la dimensión de calidez el 65% de los encuestados externan satisfacción alta, el 33% satisfacción media, y el 2% satisfacción baja. Ver *Tabla IV*.

**Tabla IV** • Usuarios adultos mayores según nivel de satisfacción con la calidez de los cuidados de enfermería del Hospital General Cunduacán Tabasco 2007.

Nivel de Satisfacción	f	%
Alta	38	65
Media	19	33
Baja	1	2
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Fuente: Cédula aplicada a usuarios Adultos Mayores en el Hospital General Cunduacán Tabasco, Mayo-Agosto 2007.

Al valorar el nivel de satisfacción en la continuidad de los cuidados de enfermería, se encontró el 76% como mayor grado de satisfacción, el 21% para satisfacción media y 3% satisfacción baja. Ver *Tabla V*.

**Tabla V** • Usuarios adultos mayores según nivel de satisfacción con la continuidad de los cuidados de enfermería del Hospital General Cunduacán Tabasco 2007.

Nivel de Satisfacción	f	%
Alta	44	76
Media	12	21
Baja	2	3
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Fuente: Cédula aplicada a usuarios Adultos Mayores en el Hospital General Cunduacán Tabasco, Mayo-Agosto 2007.

**Tabla VI** • Usuarios adultos mayores según nivel de satisfacción con los cuidados libres de riesgo proporcionados por el personal de enfermería del Hospital General Cunduacán Tabasco 2007.

Nivel de Satisfacción	f	%
Alta	14	24
Media	33	57
Baja	11	19
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Fuente: Cédula aplicada a usuarios Adultos Mayores en el Hospital General Cunduacán Tabasco, Mayo-Agosto 2007

De acuerdo a los cuidados libres de riesgo el 24% de los encuestados manifestaron satisfacción alta, 57% satisfacción media y 19% satisfacción baja. Ver *Tabla VII*.

En general el nivel de satisfacción que se obtuvo de las tres dimensiones fue el 58% para satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% mostró satisfacción baja. Ver *Tabla VII*.

**Tabla VII** • Usuarios adultos mayores según índice de satisfacción general con relación a los cuidados proporcionados por el personal de enfermería del Hospital General Cunduacán Tabasco 2007.

Nivel de Satisfacción	f	%
Alta	34	58
Media	23	40
Baja	1	2
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Fuente: Cédula aplicada a usuarios Adultos Mayores en el Hospital General Cunduacán Tabasco, Mayo-Agosto 2007

## Discusión

De las dimensiones relacionadas con el cuidado de enfermería, en la calidez de los cuidados la mayoría de los usuarios entrevistados opinan que siempre lo saludan de forma amable, la enfermera le habla por su nombre, procuran que su estancia sea agradable y los tratan con respeto, lo que condiciona a que se sientan contentos y a gusto con el trato que le proporciona el personal de enfermería. De manera que los resultados expuestos refieren que para el usuario las enfermeras que poseen las características antes mencionadas son las que llenan sus expectativas respecto al cuidado que él requiere; esto coincide con lo que señala Esqueda (2002), que las acciones de enfermería van a estar proporcionadas a través de los cuidados y satisfacción de las necesidades que la enfermera le ofrece al paciente y esto dependerá del estado de salud que presente. De igual manera Donabedian reconoce que la calidad de la atención interpersonal, se da de la interrelación enfermera-usuario, al

momento de proporcionar la atención, Menciona que hay que respetar al paciente como ser humano para lograr la satisfacción plena. Continúa diciendo que la enfermera debe establecer una relación empática que refleje interés por ayudar al paciente a recuperar la salud; la amabilidad y la prontitud con que se le otorgue el servicio (Donabedian A. 2000). También concuerda con la conceptualización que realiza Patricia Larson (2001), al referirse que para determinar el efecto del cuidado de las enfermeras, necesita enfocarse al que lo recibe: el paciente, mismo que manifestará su satisfacción por el cuidado proporcionado durante su hospitalización. Sin embargo un porcentaje muy importante que corresponde un poco menos de la mitad de los usuarios participantes, hace mención que el personal de enfermería a veces les explica de los procedimientos a realizar, haciendo referencia que también a veces se presentan con ellos. Lo que difiere de lo citado en el libro Enfermería Gerontológico de (Staab y Hotges 1999), que para Martín Buber cuidar es una forma de diálogo que surge de una disposición para ser solicitado por el otro, cuidar requiere ir más allá de los actos de observar y mirar, requiere un nivel de alerta e inmersión en la situación presente, cuidar es más que una acción, es una forma de ser.

Lo antes mencionado nos indica que la satisfacción alcanzada en ésta dimensión está dado en más de la mitad de los usuarios adultos mayores entrevistados por

alto nivel de satisfacción, seguido de poco menos de la mitad que se encuentran medianamente satisfechos y una mínima parte consideran que los cuidados de enfermería no son tan satisfactorios. Lo que concuerda con lo encontrado por Jiménez, Villegas(2003), y Madrigal (2006).

En cuanto a la dimensión de continuidad de los cuidados de enfermería, la mayoría de los usuarios adultos mayores refieren que este profesional de la salud siempre brinda los cuidados y tratamiento durante las 24 horas del día, actividades que las considera de responsabilidad y continuidad para restablecer su salud. En general dentro de esta dimensión se reporta que el nivel de satisfacción alto se sitúa en un porcentaje por arriba de la media de los encuestados. Un aspecto fundamental en éste estudio es que se confirma que las intervenciones del personal de enfermería son de primordial importancia, ya que es la que ejecuta las indicaciones médicas y proporciona cuidados específicos; es también el personal que se encuentra más tiempo y cerca de los usuarios en esos momentos de alteraciones fisiológicas, y es la que tiene la obligación así como la responsabilidad de hacer sentir satisfecho al usuario con los cuidados que le proporciona, de manera que pueda propiciar un ambiente cómodo y agradable durante las 24 horas del día, lo que coincide tal y como lo señala Madrigal (2006) en su estudio al encontrar alto porcentaje de satisfacción y Remuzgo



(2003) al reportar en su estudio que los cuidados se dan de forma continua.

En lo que respecta a la dimensión de cuidados libres de riesgo, se encuentra que la mayoría de los entrevistados consideran que el personal de enfermería procura ofrecerles las condiciones necesarias que guardan su intimidad y pudor, mientras que un poco más de la mitad refieren que siempre los hacen sentir seguros al atenderlos. Lo cual refleja que dentro del cuidado que brinda el personal de enfermería aplica correctamente uno de sus principios básicos el cual es conocido como proteger la individualidad del paciente. Dentro de ésta misma dimensión se encuentra que en su mayoría de los adultos mayores entrevistados refieren que el personal de enfermería nunca les proporciona información y educación de los cuidados que deben tener respecto a su padecimiento y sólo una mínima parte siempre recibe ésta información, lo que refleja que dentro del cuidado de enfermería no se está proporcionado de forma integral ni se da la educación para la salud y el autocuidado lo que evitará favorecer la independencia del adulto mayor y reintegrarse a la comunidad. Lo que difiere a lo planteado por Colliere (1997), que el cuidado genera autonomía y permite a la persona adulta mayor, asumir su propio cuidado creando independencia en cualquier momento del proceso salud enfermedad. El personal de enfermería establece relación no sólo de tipo

asistencial sino también de carácter educativo mediante el ejercicio de su rol docente, situación que es de vital importancia en el caso de los adultos mayores, donde la labor principal consiste en brindar educación y asegurar su comprensión, para prevenir riesgos después de haber sido dado de alta. Anteriormente las enfermeras brindaban cuidados y consuelos, sin embargo los cambios en enfermería han desarrollado funciones para incluir la promoción de la salud, prevención de complicaciones y considerar al usuario un todo y la enfermera asume sus funciones como responsable del usuario.

En general en esta dimensión de cuidados libres de riesgo, un poco más de la mitad de los usuarios adultos mayores se encuentran medianamente satisfechos, siendo una cuarta parte para los que se encuentran con satisfacción alta y muy pocos muestran satisfacción baja.

Es importante mencionar que las actividades de las intervenciones de enfermería, son un proceso integral en el cual se involucra el desarrollo de aspectos técnicos- científicos y habilidades dentro de una interacción durante la atención a los usuarios, el cual está sustentado por el código de ética para enfermeras y enfermeros de México, en el que se específica proteger la integridad de las personas ante cualquier afectación,

otorgando cuidado de enfermería libres de riesgos (Código de ética 2001).

En general de las tres dimensiones se considera que un porcentaje por arriba de la media de los usuarios adultos mayores se encontraron satisfechos, resultados que coinciden con los datos reportados por Jiménez, Villegas (2003), así como lo señalado por Madrigal (2006) y Cruz Velásquez (2005) respecto a la satisfacción, sobre todo por que se presenta cambios en las aptitudes del personal de enfermería hacia el adulto mayor.

#### Referencias Bibliográficas

1. Código de Ética (2001), para las Enfermeras y Enfermeros en México, Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud.
2. Colliere MF., (1997), Promover la vida: de la práctica de las mujeres cuidadoras a los cuidados de Enfermería. Madrid: Mc. Graw Hill Interamericana.
3. Cruz V., (2005), Percepción que Tiene el Usuario de la Calidad de Atención de Enfermería en el Paciente Posquirúrgico, Tesis para obtener el diploma de la especialidad en Enfermería Quirúrgica. UJAT.
4. Donabedian A. (2000), Garantía y Monitoría de la Calidad de la Atención Médica: un texto introductorio Avedis Donabedian. Perspectiva en salud. 1ra. edición, México, DF. Instituto de Salud Pública. pp. 10-22.
5. Duran, L., Sánchez, R., (1996), Financiamiento de la Atención a la Salud de la Población de la Tercera Edad. Salud pública México, pp. 501-511.
6. Esqueda, O., Elia, (2002), Satisfacción En El Trabajo De Las Enfermeras Y La Satisfacción Del Paciente, tesis para optar el título de maestría en ciencias de enfermería comunitaria, Universidad Autónoma de Nuevo León.
7. Jiménez y Villegas MC y Cols, (2003) Satisfacción Del Usuario Como Indicador De Calidad, revista mexicana de Enfermería Cardiológico, 11 (2): 58-65.
8. Larson, Patricia., (2001), Satisfacción Del Paciente Con El Cuidado De Las Enfermeras Durante La Hospitalización. Western Journal of Nursing Research.
9. Madrigal Sastré, (2006), Satisfacción De Los Usuarios Adultos Con La Calidad Del Servicio, Centro de salud gaviotas, Tabasco. Para obtener el grado de maestro en ciencias de salud pública con énfasis en administración en los servicios de salud. UJAT.
10. Remuzgo A. Anika, (2003), Nivel De Satisfacción Del Paciente Adulto Mayor Respecto A Los Cuidados Que Recibe De Las Enfermeras (os) en el servicio de Geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2001-2002, Tesis para optar título profesional de licenciada en enfermería. Lima Perú.
11. Ruelas, E., Ramírez, R., Zurita, B., Frenk, J., Luck, M.a. & Lozano, R., (2004), Encuesta Nacional De Satisfacción De Los

Servicios De Salud, Fundación Mexicana para la Salud, pp14-27.

12. Staab S.A y Hodges LC., (1999), Enfermería Gerontológica; Editorial Interamericana McGraw-Hill, segunda edición, México. pp. 40-48.
13. Biomédica online (2006), Usos Del Coeficiente de Alfa de Cronbach Dic, vol.26, n0.4, p.585-588. ISSN0120-4157.