

SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE NIÑOS POSTOPERADOS AMBULATORIAMENTE, EN RELACIÓN A LA ORIENTACIÓN RECIBIDA

Magíster Elsa Varela

Supervisora administrativa. Hospital del niño
Profesora asistente. Departamento Materno Infantil
Universidad de Panamá
Correo electrónico: elsavarela17@hotmail.com

Magíster Aleyda Vargas

Profesora Regular
Centro Regional Universitario de Azuero
Universidad de Panamá
Correo electrónico: Aleidi27@yahoo.com

Fecha de Recibido	25 de mayo de 2013
Fecha de Arbitraje	30 de mayo de 2013
Fecha de Aceptación	5 de junio de 2013
Fecha de Corrección del Lenguaje	15 de junio 2013

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la relación entre la educación recibida por parte de la enfermera(o) y la satisfacción que sienten los usuarios después de la orientación recibida en una cirugía ambulatoria pediátrica.

Metodología: Es un estudio de tipo descriptivo, donde participaron 125 familiares de niños y niñas sometidos a una cirugía ambulatoria en el hospital del niño en el mes de octubre de 2012.

Resultados: el 98% de los familiares de los niños y niñas operados ambulatoriamente en el hospital del niño sintieron satisfacción después de la orientación recibida antes de la cirugía.

Conclusión: Los familiares y pacientes bien orientados demuestran buenos índices de satisfacción y se le observa menos ansiedad durante el procedimiento quirúrgico.

Palabras claves: Niño, Orientación, Procedimientos Quirúrgicos Ambulatorios, Enfermería (Fuente: DeCS, Bireme)

SATISFACTION OF OUT-PATIENT SURGERY OF CHILDREN'S RELATIVES WITH REGARDS TO THE ORIENTATION PROVIDED

ABSTRACT

Objective: To evaluate the relationship between the orientation provided by a nurse and the satisfaction the users experienced after the orientation provided in out-patient pediatric surgery.

Methodology: This is a descriptive study in which 125 of the relatives of the out-patient surgery children participated. The out-patient children underwent surgery in the Children's hospital in October 2012.

Results: Research reflects that the relatives of children who underwent out-patient surgery are satisfied with the orientation nurses provide during the surgery of their children.

Conclusion: The relatives and patients who were well-oriented showed good satisfaction rates and less anxiety during the surgical procedure.

Key words: Child, Orientation, Ambulatory Surgical Procedures, Nursing (DeCS, Bireme)

INTRODUCCIÓN

El mercado competitivo de hoy día, los avances científicos, tecnológicos y los adelantos en las cirugías pediátricas mundialmente y especialmente en nuestro medio hospitalario; y basándonos en que el cliente y/o paciente necesitan comprender una serie de acciones para lograr una mejor satisfacción en el servicio que se les ofrece en este caso muy particular las recomendaciones y orientaciones dadas previamente a una cirugía ambulatoria pediátrica nos ha llevado a interesarnos en conocer si se está cumpliendo y obteniendo resultados en donde la satisfacción del cliente, paciente, familia se refleja después de haber recibido las orientaciones adecuadas por el equipo de salud que integran una intervención quirúrgica.

Existen estudios de satisfacción al cliente, básicamente en el ámbito de las empresas comerciales, servicios de salud como hospitales y centros de salud. Sin embargo, al mercado competitivo de hoy, se le hace crítico dar respuesta a la voz del cliente. Si bien cada estudio de satisfacción al cliente es diferente todos deberían estar motivados por el afán de mejorar continuamente y/o el servicio que ofrecen. Las empresas, incluyendo los hospitales, necesitan de clientes y por lo tanto, es necesario comprender sus necesidades actuales y futuras para lograr una mejor satisfacción.

Hidalgo y Scharager (2001), en su estudio resaltan que el trabajo en salud con enfoque familiar surge de la insatisfacción de las demandas del usuario por la relevancia de sus principales preocupaciones para evaluar la calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de las familias y pudo constatar que los familiares y pacientes bien orientados demuestran buenos índices de satisfacción por el servicio brindado. Los estudios consultados en cuanto a servicios médicos especializados son

pocos, sin embargo, coinciden en que para lograr una buena satisfacción en el cliente, paciente y/o familiar la información juega un papel importante.

A nivel nacional no hay evidencias de estudio con respecto al tema que nos concierne, a nivel hospitalario y específicamente en el área de cirugía del Hospital del Niño, no se cuenta con una investigación que ilustre con respecto al tema de interés, algunos autores como Marisol Vicuña,(2002), en su estudio en un hospital de Chile, referente con el nivel de satisfacción y disfunción en cuanto a los servicios obstétricos, plantea que la satisfacción sobre la calidad del servicio prestado durante la hospitalización es elevado siempre y cuando el familiar reciba una buena orientación, lo cual se asemeja con la literatura internacional.

Según Cortés (2002), un problema claramente planteado por la literatura internacional establece que existe una importante tendencia de los usuarios entrevistados a manifestar elevados porcentajes de satisfacción de la atención, él destaca en sus publicaciones la importancia de reafirmar el papel de la educación y/o orientación del cliente que será sometido a una cirugía.

Según Marshall, Hays y Mazel, (2006), la satisfacción de los pacientes juega un importante rol en la continuidad del uso de los servicios médicos, en el mantenimiento de la relación proveedores específicos y en la adherencia a los regímenes y tratamientos médicos es fundamental tener presente que un cliente bien informado participa más efectivamente de sus procesos de restablecimiento y se independiza más rápidamente de los cuidados médicos y de enfermería, mejorando por ello su pronóstico y reduciendo costos innecesarios, tiempo y evita inclusive una hospitalización lo cual es beneficioso para la institución y la familia.

En el Hospital del Niño desde sus inicios en 1958, bajo la dirección del Dr. José Renan Esquivel se establece el programa de padres participantes en el cual los padres y madres se hacen partícipes de la atención de sus niños, bajo supervisión del equipo de salud y por lo tanto, se dan las orientaciones a los familiares en cuanto a diagnósticos, tratamientos y cuidados a seguir con los pacientes.

En esta institución a la orientación que se le da al familiar de niños que van a ser sometidos a cirugías ambulatorias, la actividad ha venido variando, primero estaba a cargo de las enfermeras de docencia de enfermería con una planificación previa de los cuidados específicamente postoperatorios, actualmente esta actividad docente la realizan las enfermeras de la sala de cirugía y recuperación de anestesia. De este modo la educación en salud antes de la cirugía en el perioperatorio es reconocida como esencial para mitigar las angustias, temores y dudas de los padres, familiares y niños.

La preparación del niño para una cirugía empieza en la consulta externa en el consultorio desde el momento que el médico especialista decide programar la cirugía, la enfermera lo programa y lo cita para la preanestesia y desde ese día se va preparando al paciente y al familiar en cuanto al cuidado preoperatorio, ese mismo día es evaluado por el anesesiólogo. El día de la cirugía el niño y su familiares llegan a las seis de la mañana, se le da ropa del salón al niño o a la niña, le toman los signos vitales y verifican los cuidados preoperatorio en cuanto al aseo, ayuno, temperatura corporal y que no este resfriado, posteriormente la enfermera de la sala de recobro le da todas las indicaciones desde el preoperatorio, el transoperatorio, el post -operatorio y los cuidados en el hogar dependiendo del tipo de cirugía.

Ante la gran demanda de cirugías-pediátricas y la complejidad de las mismas se ha observado que en el área perioperatoria, los padres y familiares de los niños que van a ser sometidos a cirugías ambulatorias, se muestran ansiosos, desde el momento en que son diagnosticados, mostrándose ansiosos, desesperados, llorando, caminando de un extremo a otro en los pasillos del área de espera de la sala de operaciones y de recuperación de anestesia.

Por tal motivo el departamento de docencia del hospital y el personal de la sala de recobro tienen un programa educativo para los familiares y niños que acuden a realizarse una cirugía ambulatoria, orientando desde la consulta externa y el propio día de la cirugía, en cuanto a los cuidados pre y post operatorio.

Es importante resaltar en este aspecto que en el ambiente hospitalario los familiares y/o padres relatan sentirse solos, desesperados, desinformados, insatisfechos, furiosos, encontrando a su alrededor únicamente personas extrañas, con quien no siempre consigue establecer comunicación. Oliveira y Silva, (2002), refiere que esta comprobado estadísticamente que los pacientes que eran preparados en el perioperatorio respondían con una alteración de comportamiento más leve principalmente en cirugías importantes.

La implementación de programas de orientación por la enfermera en el perioperatorio como rutina, contribuye a reducir complicaciones en el postoperatorio de las cirugías que a veces tiene sus bases en el miedo a lo desconocido y en la ansiedad, ocasionados posiblemente por la falta de orientación por ello la enfermera debe ofrecer informaciones sencillas que contemplen las acciones simples ofrecidas por el equipo de enfermería y por los demás profesionales de la salud.

MATERIAL Y MÉTODO

Se trata de un estudio descriptivo, transversal, cuya población consta de 185 niños y niñas con cirugía ambulatoria, de los que se tomó al azar una muestra de 125 familiares de niños y niñas operados ambulatoriamente en el hospital del niño en el mes de octubre de 2012, lo que representa el 68% de la población.

Los criterios de inclusión de la muestra fue todos los familiares o acompañantes de los niños y las niñas que fueran sometidos a cirugía ambulatoria del 1 de octubre al 31 de octubre de 2012.

El valor ético de esta investigación en donde sabemos que podemos mejorar la problemática planteada y optimizar en la misma con mucha cautela. Es reflejar los hallazgos respetando los derechos de las personas y la dignidad humana. Utilizar un lenguaje cuidadoso empleado para comunicar el informe, reflejar la Validez del proceso de la investigación y cultivar valores científicos en su estilo y estructura. Tener un alto grado de correspondencia entre la realidad psicológica, cultural o social de los sujetos investigados con respecto al método usado y los resultados.

Selección equitativa de los sujetos: se han escogido por razones relacionadas con la interrogante científica de la problemática en donde va haber un beneficio del resultado de la misma para los sujetos vulnerables.

Proporción Favorable del Riesgo-Beneficio: esta investigación implica beneficios ya que contribuye a minimizar riesgos que podrían implicar consecuencias o resultados graves en los clientes y costos altos a la institución.

Consentimiento Informado: se solicita a los sujetos del estudio que participan en este estudio su colaboración para obtener la información sobre la finalidad del mismo haciendo énfasis en el respeto a las personas y sus decisiones autónomas.

Respeto a los Sujetos del Estudio: las opiniones o respuestas de estos individuos serán manejadas con reglas explícitas de confidencialidad; creemos pertinentes además dar a conocer al personal de salud involucrado en esta actividad.

Para la recolección de los datos se utilizó un instrumento elaborado por las investigadoras que constaba de un cuestionario dividido en dos partes, la primera parte incluían preguntas sobre las generalidades del niño y la segunda parte constaba de 12 preguntas abiertas relacionadas con la cirugía que se le realizó a su niño o niña, la orientación que le brindaron en la preparación del niño o la niña en la casa, en el pre-operatorio, durante la cirugía y en el post-operatorio.

El instrumento se probó a través de una prueba piloto por las autoras unas semanas antes de su aplicación (del 24 de septiembre al 28 de septiembre 2012), con cinco familiares de niños y niñas operados ambulatoriamente en el hospital del niño para que los mismos no formen parte del estudio y por juicios de expertos.

El procedimiento de recolección de los datos consistió en aplicar le instrumento, desde el 1 al 31 octubre en el turno de 7:00 a.m. – 3:00p.m. cuando los familiares y los niños y niñas ya están listo para retirarse a sus hogares y se aplicaron en promedio de 6 a 7 encuestas por día hasta completar la muestra de 125 familiares de niños y niñas que fueron sometidos a una cirugía ambulatoria en el hospital del niño.

Tabla N° 1 Personal que brinda la orientación a los familiares de los niños operados

Personal que orienta	N°	%
Médico	20	16
Enfermera	98	78.4
Técnica de enfermería	7	5.6
Total	125	100

Fuente: Encuesta realizada a los familiares de los niños y niñas operados ambulatorios en el hospital del niño en el mes de Octubre 2012.

En el Hospital del Niño existen normas para la orientación y preparación del paciente quirúrgico ambulatorio por lo que todo el personal debe conocerla y ejecutarla, especialmente el personal de las área de cirugías.

El personal de enfermería diariamente tiene que ofrecer esta orientación a todos los familiares y niños (as) que acuden a el hospital

a realizarse una cirugía ambulatoria, es por ello que el estudio corrobora que el 78,4% de orientación es dada por la enfermera, el 16% por los médicos y un 5,6% por el personal técnico de enfermería.

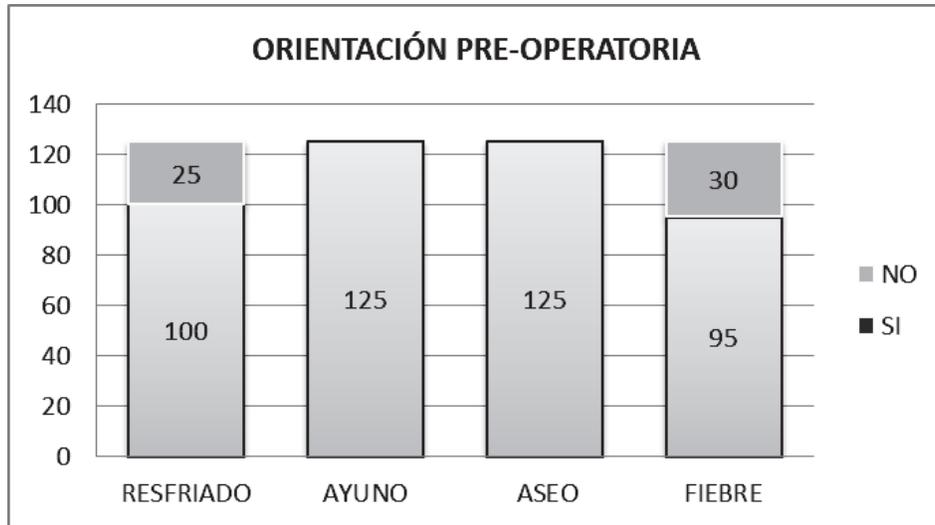
Es importante resaltar el rol docente de la cual él o la enfermera en el periodo pre operatorio para disminuir la ansiedad y el temor y garantizar la pronta recuperación niño (a) en su hogar.

Tabla N° 2 Orientación pre-operatoria brindada a los familiares de los niños operados ambulatoriamente.

Orientación	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Resfriado	100	80	25	20	125	100
	125	100	---	---	125	100
Ayuno	125	100	---	---	125	100
Aseo	95	76	30	24	125	100
Fiebre						

Fuente: Encuesta realizada a los familiares de los niños y niñas operados ambulatorios en el Hospital del Niño.

Gráfica N° 1 Orientación Pre-Operatoria Brindada A Los Familiares De Los Niños Operados Ambulatoriamente.



Fuente: Encuesta realizada a los familiares de los niños y niñas operados ambulatorios en el Hospital del Niño.

Las orientaciones dadas por las (os) enfermeras(os) enfatizan en si el porcentaje, este responde al riesgo respiratorio al que conlleva en la cirugías; el aseo, la fiebre y el ayuno, es importante para el tipo de cirugía que los familiares conozcan el riesgo que con lleva el realizar una cirugía con algunos de estos factores que puedan alterar en un momento determinado la cirugía de sus niños (as) así como la prevención de infecciones, también es importante concientizar a los familiares y niños (as) sobre el ayuno para evitar las bronco aspiración.

Dentro de los aspectos que se evaluarán antes de operar a un niño o a una niña tenemos una entrevista al familiar para detectar algún tipo de alteración e insistir en aspectos como si el niño o la niña tiene resfriado, asma, ayuno, fiebre entre otros problemas que puedan interferir con la cirugía de los niños y niñas y así prevenir las complicaciones durante el acto quirúrgico y/o omitir la cirugía

Tabla N° 3 Orientación a los familiares de los niños operados sobre los cuidados en el hogar

ORIENTACIÓN	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alimentación	115	92	10	8	125	100
Descanso	125	100	---	---	125	100
Cuidado de la herida	125	100	---	---	125	100
Medicación	70	56	55	44	125	100
Cita de control	125	100	---	---	125	100

Fuente: Encuesta realizada a los familiares de los niños y niñas operados ambulatorios en el Hospital del Niño.

La orientación que brinda la(os) enfermeras(os) juega un papel muy importante en la recuperación de los pacientes que son sometidos a una cirugía ambulatoria. Como podemos observar la enfermera hace mucho énfasis en la alimentación en un 92%, en el descanso con un 100%, cuidado de la herida 100%, medicación 56% y la importancia del control 100%.

Por otro lado, se obtuvo como resultado que el 96% de los familiares de los niños y niñas sometidos a cirugías ambulatorias refieren sentirse satisfechos con la atención y orientación recibida por parte del personal que lo atendió.

En cuanto a la calificación del trato del personal de enfermería recibido durante la cirugía ambulatoria del niño o la niña se observa que el 60% es excelente, 36% bueno y un 4% regular. Si los familiares de los niños y niñas operados ambulatoriamente son bien orientados, ellos se sentirán bien y estarán satisfechos con la atención que se le brinda.

DISCUSIÓN

Evidentemente desde que el médico anuncia al familiar que va a realizar una cirugía a el niño o a la niña, la enfermera o el enfermero inicia la orientación del familiar con respecto a trámites, posteriormente orienta con respecto a la preparación del día antes de la cirugía y el mismo día de la cirugía, también recibe orientación de la enfermera de los cuidados post-operatorios. Es por esta razón que la enfermera tiene una representación del 78,4% en este estudio. Esto lo afirma Atkinson (2008), quien afirma que el paciente recibe instrucciones de manos del personal de enfermería.

Es importante brindar orientación post-operatorio a los familiares sobre los cuidados en casa ya que estos van a contribuir a una excelente recuperación ; en el caso de la alimentación se enfatiza ya que hay muchos niños operados de adenoideamigdalectomía y esta operación requiere de una dieta especial; además que el ayuno del

paciente favorece el vómito y hay que prevenir complicaciones; antes, durante y después de la cirugía; La medicación(analgésia) también es importante para brindarle al niño y la niña comodidad y descanso y una buena recuperación libre de dolor; Los cuidados de las heridas y controles subsecuentes son importantes para prevenir infecciones y complicaciones postoperatoria.

Él refiere que las instrucciones describen el ingreso, así como los procedimientos pre e intra operatorios, de recuperación y del alta. Es por eso que la enfermera juega un papel muy importante.

La satisfacción es un indicativo de la calidad de atención que se le brinda al público en este caso familiares de niños y niñas sometidos a procedimientos quirúrgicos; y esto se logra a través de la comunicación efectiva por el personal involucrado en este caso médicos, enfermeras y familiares; a través de las charlas y orientaciones que se da a los familiares involucrados.

También Atkinson (2008), refiere dice que la educación del paciente es un elemento esencial en los cuidados quirúrgico ambulatorio.

La educación es uno de los roles más importantes en enfermería , ya que a través de la educación ella identifica el cuidado de la salud de los niños ; El cuidado es el objetivo primordial ,ya que con él puede prevenir complicaciones y lograr una recuperación satisfactoria y así promover la salud de los pacientes.

CONCLUSIONES

Los familiares de los niños y niñas operados ambulatoriamente, manifiestan sentirse satisfechos después de haber recibido todas las orientaciones por parte del equipo de Las enfermera y enfermeros juega un gran papel importante en la orientación y educación a los familiares de niños y niñas que acuden a cirugías ambulatoria y se ha observado en el aprendizaje y la satisfacción manifestadas por los familiares y la excelente recuperación y manejo post operatoria de los niños y las niñas sometidos a cirugía ambulatoria. Los familiares, niños y niñas bien orientados demuestran buenos índices de satisfacción y se le observa menos ansiedad durante el procedimiento quirúrgico.

RECOMENDACIONES

Que el equipo de salud, incluyendo a la enfermera pediátrica continúe brindando orientaciones peri operatoria a los pacientes que son sometidos a cirugías ambulatorias en el Hospital del Niño, ya que esto contribuye a minimizar el temor y la ansiedad que sienten los familiares, los niños y niñas. La orientación juega un papel importante en el familiar y paciente, y a través de la misma se dan herramientas precisas que contribuyen a fortalecer los cuidados en el hogar logrando así la pronta recuperación de los niños y niñas.

Tomar en cuenta los comentarios manifestados por los familiares de los niños y niñas operados ambulatoriamente en el Hospital del Niños en el mes de octubre de 2012. Para incrementar la satisfacción en cuanto a la orientación y atención por parte del personal de la sala de cirugía.

REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA

- Atkinson, L. (2008). Técnicas de quirófano. España: Harcourt brace, s.a.
- Arenas, F. y Campos, C. (2003) Grado de satisfacción urgencia de la consulta del servicio de pediatría del cediuc-epas, 10 (1) 15-17.
- Cortez, R. (2002) Equidad y calidad de los servicios de salud. Chile: Universidad del Pacífico
- Guzmán del Río, E. (2006). Satisfacción del usuario. Epas. 11, 6-11
- Hernández, R, (2006). Metodología de la investigación. Mexico. Mc Graw – Hill.
- Hermann, R., Etner, S., Dorwat, R. (2008). The influence of psychiatric disorders parating of satisfaction with health care. Medical care. 36 (5) 720-727.
- Marshall, H. y Mazel R. (2002) Health status and satisfaction with health care: From the medical out-comes study. Journal of consulting and clinical psychology. 64 (2) , 38.
- Oliveira, S. (2002) Revista- Escuela de enfermería anna Nery. 6 (2): 255-260 Brasil.
- Vicuña, M. (2002). Anales de la facultad de medicina de la universidad nacional mayor de san marcos. Volumen 63 no.1. Chile pág. 40-50
- Zurro, M. (2012) Atención primaria: Concepto organización y práctica clínica. Madrid: H Brace.