

## Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

**BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA**  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
Chía - Cundinamarca

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO FRENTE AL ROL DE  
CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN  
CLÍNICA PRIVADA Y UNA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ 2012 -2013**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**LUISA DANIELA FONSECA NIÑO  
HAROLD LEONARDO SUÁREZ ROJAS  
Presentación de Proyecto**

**Docente**

**Dra. Gloria Carvajal Carrascal  
Doctora en Enfermería  
Asesora del Proyecto Investigativo  
Directora del Programa de Posgrados**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y REHABILITACIÓN  
PROGRAMA DE ENFERMERÍA  
CHIA 201**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

**Firma Presidente del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

## Tabla de Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	6
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	9
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	10
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	12
<b>4. CONCEPTOS</b> .....	13
<b>5. MARCO TEÓRICO</b> .....	14
<b>6. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	18
6.1 Abordaje metodológico:.....	18
6.2 Tipo de diseño: .....	18
6.3 Tipo de muestreo: .....	18
6.4 Muestra:.....	18
6.5 Población participante: .....	18
6.6 Temporalidad: .....	18
6.7 Criterios de inclusión: .....	18
6.8 Fuentes de los datos: .....	18
6.9 Descripción y Clasificación de las Variables .....	19
6.10 Instrumentos utilizados para la recolección de la información.....	20
6.11 Consideraciones éticas, disposiciones legales vigentes y propiedad intelectual .....	20
<b>7. RESULTADOS</b> .....	22
<b>8 CONCLUSIONES</b> .....	29
<b>9 RECOMENDACIONES</b> .....	31
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	32
<b>ANEXO</b> .....	36

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años la profesión de enfermería ha avanzado con el fin de convertirse en una disciplina científica, implementando sus bases teóricas a la práctica y vislumbrar su imagen ante la sociedad. (Fonseca Edith M., Chacón P. Nury., García A. Oscar 1999) (1). Dentro de los diferentes campos de desarrollo en la práctica de enfermería, el profesional tiene un directo y permanente diálogo con el paciente quien es su sujeto de cuidado, el cual hace parte fundamental de la práctica de enfermería siendo este el evaluador más importante del trabajo realizado por el profesional de enfermería. El cuidado es el objeto de estudio de la disciplina de enfermería. El área clínica, espacio donde se desempeñan en gran medida los profesionales de enfermería, es un escenario ideal que permite explorar cómo a pesar de que enfermería es la fuerza laboral primaria de los hospitales y es el grupo responsable del cuidado de las personas, En los últimos años la profesión de enfermería ha avanzado con el fin de convertirse en una disciplina científica, implementando sus bases teóricas en la práctica y vislumbrar así su imagen ante la sociedad (1). Dentro de los diferentes campos de desarrollo en la práctica de enfermería, el profesional tiene un directo y permanente diálogo con el paciente quien es su sujeto de cuidado, y el evaluador más importante del trabajo realizado por el profesional de enfermería (2).

El paciente quien está en permanente contacto con el personal de salud, es fiel conocedor y evaluador del cuidado y la atención que se le está brindando dentro de las instituciones prestadoras de salud, por tal motivo esto se convierte en un referente claro para enfermería, ya que desde el punto de vista profesional, el paciente es quien realmente evalúa el trabajo desarrollado por cada enfermera, convirtiéndose este en una variable de cuidado para la enfermería. (Irvine. D 2002) (2)

La satisfacción del paciente es el resultado más importante que debe ser evaluado por los profesionales de enfermería, debido a que este es un indicador

que permite correlacionar la práctica con el desarrollo del rol independiente planteado por Irvine (1998) (3). Es así que Enfermería debe ocuparse de buscar indicadores propios que permitan mostrar a través de resultados la calidad del cuidado brindado y su efecto en la recuperación, bienestar y satisfacción de los pacientes y sus familias.

Por lo tanto este proyecto investigativo, pretende determinar el grado de satisfacción de un grupo de pacientes hospitalizados frente al rol de cuidado brindado por los profesionales de enfermería en una institución prestadora de servicios de salud pública y una privada de la ciudad de Bogotá.

## 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería, es un indicador válido de la calidad de los cuidados sanitarios que se prestan en un servicio de atención hospitalaria (Mira,J Aranaz,2000) (4) en las diferentes investigaciones consultadas, se evidencia la evaluación de las expectativas y percepciones de la persona con respecto a la calidad del cuidado. Según González, V (2005) (5), describe este indicador como la aceptación del trabajo de enfermería que permite brindar calidad y cuidado, analizando el papel del profesional y su desarrollo profesional frente al estado de salud y la atención relacionada dentro del ámbito. De igual manera, (Cabarcas, I. 2008 ) (6) describe en su investigación el concepto de satisfacción: “se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido, dependiendo de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado”, estos factores deben ser tenidos en cuenta para permitir que el paciente pueda adaptarse a una situación en el entorno hospitalario. Por otro lado, en estudios se puntualiza la satisfacción del paciente con la atención de enfermería deba ser considerada como un mediador entre las percepciones de los pacientes sobre la calidad y sus futuras intenciones de volver a utilizar el servicio (Alasad JA, Ahmad MM,2003). (7)

Dentro el rol independiente del profesional de enfermería en las unidades de hospitalización de cualquier clínica u hospital, se puede observar la estrecha relación que se puede generar entre la enfermera-paciente o cuidador principal. (Romero-Garcia,L.2012) (8) . Según Ummu Y, (2010) (9) en su investigación se describe la relación enfermera paciente relacionándola con un proceso de una serie de rasgos específicos y diferenciales, en donde se observa una relación

multiforme y terapéutica. Cada una de las relaciones va encaminada a contribuir a la pronta recuperación del paciente, teniendo en cuenta el trato recibido, el seguimiento y control diario del estado de salud y la información proporcionada por el profesional de enfermería hacia el paciente.

Según Rodríguez G et al. (2012) (10) , en su investigación “Validación de una escala de satisfacción con el cuidado nocturno de enfermería” describe la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado, “no siempre coincide con la percepción que de este tienen los enfermeros: los pacientes valoran altamente aspectos como el trato humanizado y el que parezcan buenos profesionales, mientras que para los enfermeros estos aspectos no tienen el mismo peso” de acuerdo a lo anterior, la percepción del paciente es un dato importante de la satisfacción en la hospitalización. Por otro lado Cabrero G, (1995) (11) describe que: “los determinantes más importantes de la satisfacción del paciente son los aspectos técnicos e interpersonales de los cuidados que los profesionales de salud prestan” de esto deriva que la actuación del profesional todavía es un ámbito no estudiado y que falta implementación de cuestionarios en donde se incluya este ítem. En este estudio se describen diferentes instrumentos de evaluación cuestionario de variables sociodemográficas y de condiciones generales de hospitalización, escala de satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería (LOPSS12), escala general de satisfacción con la hospitalización (SGEM). Estas escalas fueron empleadas para realizar un cuestionario que reuniera las características que se quería investigar y logró una gran aceptación en los pacientes.

Conforme con Merkorious et al. (1999) (12) “la medición de la satisfacción del paciente también puede ser vista como una intervención terapéutica, un importante criterio para describir y evaluar organizadamente y así tomar decisiones administrativas.” La satisfacción es una herramienta de obligación ética que tiene el potencial de humanizar la atención y exteriorizar las opiniones de los pacientes. La satisfacción del paciente con los servicios de enfermería adquiere aún más importancia, ya que debido a la naturaleza de la enfermería, los pacientes pueden juzgar la calidad general de los servicios hospitalarios en base a



su percepción de la atención de enfermería recibida (Scardina, 1994; Yellen at 2002). (13)

No obstante, el concepto de la satisfacción con los servicios sanitarios es complejo, ya que está relacionado con una gran variedad de factores, como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro, los valores del individuo y de la sociedad. Una de las principales dificultades del análisis de la satisfacción radica justamente en la indeterminación de este concepto que resulta, por una parte, de una naturaleza subjetiva y, por otra, de una naturaleza contextual. En esta línea, diversos estudios presentan la satisfacción como un fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, su definición varía según el contexto social y la multidimensionalidad de las experiencias previas relacionadas con ella. Romero-García et al.,(2012).(8)

Sin embargo, (González-Valentín MA, Padín López S, De Ramón Garrido, R 2005) (14) describe que los factores o dimensiones que comprende el concepto “satisfacción del paciente” son muy diversos, y pueden incluir la accesibilidad o disponibilidad de una consulta, las características del hábitat y las facilidades de tipo físico, la confianza en la competencia técnica del personal sanitario, la amabilidad en el trato y la humanización de la asistencia, la información facilitada, la posibilidad de decidir sobre tratamientos, costos y continuidad de los cuidados, la cobertura del sistema de atención sanitaria, el procedimiento burocrático, los resultados de los cuidados, la actitud ante los problemas no médicos, etc. Todos estos aspectos definen, de una u otra manera, la satisfacción para cada individuo, además de esto, cada persona tiene una percepción diferente de la calidad de cuidado y el rol de la enfermera como profesional.

El rol de enfermería es una característica principal para la identificación del profesional en su trabajo, de acuerdo con Irvine D, (1998) (3) realiza un modelo conceptual acerca del rol efectividad del profesional de enfermería, en el cual se identifica el rol de la enfermera en el cuidado de la salud relacionándola con las funciones a un determinado paciente y los resultados en los costos, también determina el rol independiente, dependiente, e interdependiente analizando las

diferentes características se puede denotar donde el enfermero (a) tiene una relación estrecha entre el desarrollo del rol y la satisfacción del cuidado. Dentro de su modelo hace referencia como una variable de enfermería que ha demostrado la relación con el paciente y la satisfacción donde se hace énfasis en el personal de enfermería y su relación con la cuanti calificación y cualificación con respecto a la calidad del cuidado proporcionado incluyendo el número de personal, la atención primaria en enfermería y la calidad de cuidado encaminada hacia los pacientes.

De acuerdo a la revisión de literatura realizada, se ha podido observar la satisfacción del paciente con respecto al cuidado proporcionado por el profesional de enfermería el cual difiere del lugar de la investigación o estudio realizado, debido a que en muchas de las investigaciones se encontró gran diversidad de resultados con respecto a la satisfacción del paciente, razón por la cual se quiere indagar la relación de la satisfacción del paciente frente al cuidado proporcionado por el profesional de enfermería en los hospitales de la ciudad de Bogotá y así conocer la satisfacción del paciente frente a la percepción de la práctica de enfermería actualmente, realizando así una comparación en un hospital público y una institución privada de la ciudad de Bogotá.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Satisfacción del paciente hospitalizado frente al rol de cuidado del profesional de enfermería en una institución clínica privada y una pública de la ciudad de Bogotá.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

**2.1 Relevancia social:** La Organización Mundial de la Salud afirma que toda persona tiene el derecho a un alto nivel de salud inalcanzable y considera la calidad de atención como un objetivo del macroproyecto de salud para todos (Orrego & Ortiz, 2001).(15)

En Colombia, según el Ministerio de Protección Social (16) refiere que “la calidad de la atención, en el marco del SGSSS y la normatividad vigente, se ha definido como la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios”, por esto es importante garantizar desde la profesión de enfermería el uso de recursos para promover la calidad de atención en salud y así satisfacer integralmente las necesidades del paciente y su familia.

**2.2 Relevancia Disciplinar:** La satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería, es un factor primordial para medir la calidad del cuidado en diferentes escenarios donde tenga participación el profesional de enfermería, el grado de satisfacción es un indicador esencial en la calidad asistencial y la identificación del rol del profesional de enfermería frente a la sociedad. (Romero- Garcia, 2012)(8) . Además de esto, la disciplina de enfermería tiene un enfoque a determinar las necesidades del paciente y así enfocar los planes de cuidado a prioridad de cada persona, con esto el paciente es un elemento importante en la evaluación de servicios ligados al cuidado, calidad de atención recibida y los resultados.

**2.3 Relevancia Teórica:** La satisfacción del cuidado brindado por el profesional de enfermería es relevante en el momento de construir modelos de atención y calidad, que puedan dar soporte teórico a la profesión de enfermería y por esto se debe continuar indagando las principales problemáticas que intervienen en la satisfacción del paciente. Con este estudio se busca determinar la satisfacción del cuidado de los pacientes proporcionado por los profesionales de enfermería y evaluar la satisfacción por medio de una encuesta diseñada y aplicada a pacientes

de dos instituciones de salud en Bogotá, con este fin se quieren resolver los objetivos de desarrollar mejores planes de trabajo para el profesional de enfermería y mejorar la calidad de atención en los diferentes sitios de realización de la investigación, también se busca centrar la atención en las necesidades del paciente y trabajar en colaboración con este.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

- Determinar el grado de satisfacción de un grupo de pacientes hospitalizados, frente al rol de cuidado brindado por los profesionales de enfermería en una institución clínica pública y una privada de la ciudad de Bogotá. 2012 - 2013

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Medir el grado de satisfacción de un grupo de pacientes hospitalizados, respecto al trato recibido por parte del profesional de enfermería, en una institución clínica pública y una privada de la ciudad de Bogotá.
- Medir el grado de satisfacción de un grupo de pacientes hospitalizados, frente al seguimiento y control diario del estado de salud del paciente por parte del profesional de enfermería, una institución clínica pública y una privada de la ciudad de Bogotá.
- Medir el grado de satisfacción de un grupo de pacientes hospitalizados, respecto a la información proporcionada por el profesional de enfermería respecto a las diferentes opciones de cuidado de una institución clínica pública y una privada de la ciudad de Bogotá.

#### 4. CONCEPTOS

**Satisfacción del cuidado de enfermería:** Es la opinión de los pacientes acerca del personal de enfermería durante su estancia en el hospital determinada por respuestas a una serie uniforme de índices con respecto al cuidado de enfermería (American Nurse Association, 1996) (17)

**Rol de Enfermería:** es el conjunto de comportamientos, habilidades, actitudes y valores que la sociedad espera de estas profesionales, centrándose en el cuidado de la vida humana, a través de todas las etapas de vida del individuo, sin dejar de lado la atención a la comunidad y familia. Este rol se lleva a cabo a través de las siguientes funciones: Asistencial, Administrativa, Educativa y de Investigación. (Leddy S, 2008) (18)

**Calidad de cuidado:** Es el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia al proporcionarle al paciente e implica el conocimiento tanto de las necesidades de pacientes, planeación del cuidado para satisfacer las mismas así como la eficiencia, continuidad en su realización y monitoreo cuyo control y seguimiento continuo registra la eficiencia y la eficacia del mismo cuidado de enfermería.

## **5. MARCO TEÓRICO**

Está constituido por dos grandes ítems:

- Soporte teórico basado en el Modelo de Efectividad del Rol del profesional de enfermería.
- Estudios relacionados con la satisfacción del paciente en relación con el cuidado del profesional de enfermería.

### **5.1 Descripción del Modelo de Efectividad del Rol de Enfermería**

En esta investigación se describe el Modelo de Efectividad del Rol de Enfermería como soporte teórico, desarrollado por Irvine et al (1998) (3) quien afirma que identificar e investigar resultados sensibles al cuidado de enfermería, debe estar guiado por un marco teórico que establezca que las relaciones específicas entre los factores de la situación de cuidado de enfermería y el logro de resultados, teniendo en cuenta que el cuidado de enfermería se sustenta en una relación de interacción humana y social (Duque S. 1998) (19) y que el individuo como en los colectivos, se consideran como resultado de las condiciones de vida históricamente determinadas para el profesional de enfermería en las que ellos se desenvuelven e interactúan, haciendo parte del resultado o evaluación del cuidado de enfermería. (Duque S. 1998) (19)

Dentro de los roles definidos por (Irvine, et al (1998) (3) , encontramos el rol dependiente, el rol independiente y el rol interdependiente, Cada uno de estos roles son importantes para el desarrollo del ámbito laboral del profesional de enfermería , teniendo en cuenta que el rol interdependiente comprende las funciones y las responsabilidades que las enfermeras comparten con otros miembros del equipo de atención de la salud, la cual incluye las actividades y funciones en las que participan enfermeras que promueven la continuidad, la coordinación y la integración de la atención al paciente, el rol dependiente que comprende los juicios clínicos y actividades relacionadas con la ejecución de las órdenes médicas y los tratamientos médicos y el rol independiente, el cual incluye

las actividades de evaluación del paciente, toma de decisiones, la intervención de enfermería, y el seguimiento de la enfermera hacia la evolución del paciente (Irvine (2002) (2).

A partir del rol independiente, las diferentes actividades o intervenciones que realiza el profesional de enfermería se generan resultados para los pacientes los cuales pueden ser medidos como acciones en el paciente, entre los que se encuentran el control de los síntomas, estatus funcional y el conocimiento de estrategias de autocuidado. (Irvine, et al (1998) (3) . Sin embargo, esto lleva a que los resultados de los pacientes se vean reflejados en la satisfacción del paciente con respecto a diferentes variables que influyen en la calidad del cuidado de enfermería tales como el efecto de la intervenciones de enfermería sobre los resultados del paciente (Irvine 1998 citando a Heater et al. 1988) (3) , estatus afectivo emocional del paciente que han demostrado la sensibilidad que tienen las variables de enfermería (Irvine 1998 citando a Burges et al. 1987) (3) y la coordinación de las actividades delegadas que pueden influir en los resultados del paciente (Irvine 1998 citando a Shortel et al. 1994) (3) .

## **5.2 Estudios relacionados con la satisfacción del cuidado de enfermería.**

A continuación se realiza una descripción de algunos estudios relacionados con la satisfacción del paciente relacionado con el desempeño del cuidado del profesional de enfermería.

En estudios se ha evidenciado la satisfacción percibida por el paciente como uno de los resultados que derivan de la atención sanitaria y elemento fundamental de la calidad de los cuidados sanitarios que se realizan en una institución hospitalaria (Gonzalez- Valentin MA et. al 2005) (14) . La satisfacción del usuario constituye un elemento importante para la evaluación de servicios, en primer lugar es un resultado de valor que esta relacionado con el bienestar que la salud intenta promover, en segundo contribuye a una óptima atención porque es más probable



que el paciente satisfecho participe de una manera más efectiva y en tercero la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona, sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados (Sandoval et al., 1997). (20) Estos estudios se realizaron con el fin de describir la importancia de la satisfacción del cuidado percibida por el paciente como indicador de evaluación y hacer un análisis de las características sociodemográficas y asistenciales que la determinan.

En los hallazgos de investigaciones previas relacionadas a la satisfacción del paciente se encontró que los participantes tuvieron una mayor satisfacción del cuidado de enfermería relacionado con “la amabilidad de las enfermeras, la capacidad del trabajo, el conocimiento del paciente y sus intervenciones” estos factores se evidenciaron con las competencias y herramientas de las enfermeras en el desempeño de su trabajo (MOHAMMAD A, M & Fawzi , R 2009) (21) se puede reflejar que el profesional de enfermería tiene un alto impacto en la recuperación del paciente y en la adaptabilidad al medio con respecto a las herramientas de apoyo que utiliza el profesional de enfermería.

Hallazgos adicionales de investigación, en una unidad de pacientes críticos indican que la percepción de la calidad del cuidado por el paciente está relacionado con los cuidados de enfermeros recibidos emerge de la voz de los pacientes en relación con las experiencias vividas durante la estancia en la UCI, considerando que se caracterizan por la combinación humanística y científica que se dispensa de forma continuada y que van dirigidos a proporcionarles seguridad y bienestar y confianza. (Romero- Garcia M, et al 2012) (8).

Otani (2004) (22) realizó un estudio cuyo objetivo fue indagar el nivel de satisfacción del paciente con respecto al papel que juegan las enfermeras en el cuidado y las principales intenciones de estas para incrementar la satisfacción del paciente. El estudio fue diseñado con el fin de incluir dos factores variables: una parte que consta de la examinación de la influencia de seis reacciones atribuibles

a la satisfacción del paciente e intenciones del comportamiento y la segunda la relación de cada variable y el número de pacientes satisfechos.

Dada la relevancia de la satisfacción del paciente como un indicador de resultado del cuidado de enfermería y debido al interés del autor del estudio por el componente de

la relación interpersonal enfermera-paciente, se describe los aspectos sobresalientes de la aplicación de los cuidados de las enfermeras se destacan la amabilidad, las buenas relaciones establecidas con el paciente y la provisión de intimidad suministrada al paciente, lo cual refleja un alto compromiso del personal de enfermería y la preocupación por satisfacer las necesidades del paciente. Los puntajes más bajos están relacionados con la provisión y cantidad de información que la enfermera suministra al paciente y su familia, así como la dedicación de tiempo al paciente. (Torres C, 2010)(23) .

Cabrero (1995) (11) realizó un estudio llamado “Satisfacción del paciente hospitalizado y recién dado de alta” cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería, empleando escalas sumativas , cuestionarios multi items y examinar las relaciones existentes entre la satisfacción y un grupo de variables con las situaciones sociales de la población estudio.

## **6. MARCO METODOLÓGICO**

### **6.1 Abordaje metodológico:** Cuantitativo

### **6.2 Tipo de diseño:**

Descriptivo – Comparativo de corte transversal

### **6.3 Tipo de muestreo:** Probabilístico

### **6.4 Muestra:**

Pacientes adultos o pediátricos hospitalizados con orden de salida o egreso después de una hospitalización de 3 días o más en una institución clínica pública y una privada de la ciudad de Bogotá, de tercer nivel de atención.

### **6.5 Población participante:**

La población de estudio fue de 259 pacientes hospitalizados receptores del cuidado de enfermería, 157 pacientes en el hospital número 1 privado y 102 pacientes en el hospital número 2 público. Para la recolección de la información se obtuvieron dos formatos de recolección de información sociodemográfica, clínica y de egreso de los pacientes fundamentada en los Indicadores de Resultado de Enfermería – NOC.

### **6.6 Temporalidad:**

El tiempo destinado para la recolección de la información fue de 12 meses.

### **6.7 Criterios de inclusión:**

Paciente adulto o pediátrico con orden de salida o egreso después de una hospitalización de 3 días o más en una institución clínica pública y una privada de la ciudad de Bogotá, de tercer nivel de atención.

**6.8 Fuentes de los datos:** Los datos que se obtuvieron para la realización de la investigación fueron dados por los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión mediante una entrevista estructurada.

## 6.9 Descripción y Clasificación de las Variables

Variable	Tipo de variable
- Edad	Variable de tipo razón discreta
- Género	Variable Cualitativa ordinal
- Días de hospitalización	Variable de tipo razón discreta
- Satisfacción respecto a la cortesía amabilidad y respeto por parte de las enfermeras jefes del servicio	Variable Cualitativa ordinal
- Satisfacción con el interés respecto a sentimientos opiniones y necesidades individuales por parte de la enfermeras jefes del servicio	Variable Cualitativa ordinal
- Satisfacción con el seguimiento y control diario del estado de salud por parte de la enfermeras jefes del servicio	Variable Cualitativa ordinal
- Satisfacción con la rapidez a la respuesta al llamado solución dudas o inquietudes por parte de la enfermeras jefes del servicio	Variable Cualitativa ordinal
- Satisfacción con respecto al apoyo emocional recibido por parte de la enfermeras jefes del servicio	Variable Cualitativa ordinal
- Satisfacción con el apoyo proporcionado en la visita de familiares y amigos por parte de la enfermeras jefes del servicio	Variable Cualitativa ordinal
- Satisfacción respecto a la información proporcionada por parte de la enfermeras jefes del servicio	Variable Cualitativa ordinal

## **6.10 Instrumentos utilizados para la recolección de la información**

**A) Registro de datos sociodemográficos y clínicos de los pacientes:** esta información se recolectó a partir de una ficha de registro de información desarrollada por los investigadores con el fin de acopiar información proveniente de las historias clínicas de los pacientes incluyendo: edad, género, diagnóstico, co-morbilidad, días de hospitalización. Adicionalmente se recolectó a partir de la historia clínica, la información acerca de presencia y características de eventos adversos como caídas, alteraciones en la integridad de la piel y presencia de infecciones asociadas a los cuidados de la salud.

**B) Registro de los indicadores de resultado de cuidado de enfermería:** Se utilizaron los indicadores de resultado establecidos en la Clasificación de Resultados de Enfermería NOC (para control del dolor, conocimiento de la enfermedad y su tratamiento y de satisfacción del paciente con el cuidado recibido. Esta información se recolectó a partir de una entrevista estructurada que se realizó a los pacientes y / o familiares.

## **6.11 Consideraciones éticas, disposiciones legales vigentes y propiedad intelectual**

Esta investigación se acoge a los lineamientos de la resolución 008430 de 1993. Además se acoge a los lineamientos éticos establecidos el Código de Nuremberg y el código de Helsinki y las pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos establecidas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de ciencias Médicas (CIOMS). No tiene conflicto con los principios éticos para la investigación con seres humanos y no representa riesgo para la salud o integridad de los sujetos de investigación.

Se contemplaron los principios de veracidad a través del ejercicio de la honradez intelectual y el principio de la fidelidad a través del respeto por la confidencialidad de la información. La información recogida se utilizó solamente con fines investigativos. Adicionalmente se velará por el respeto a los principios de

autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Con respecto a la autonomía esta se asegurará a través del mecanismo de consentimiento informado y de la protección a personas vulnerables en este caso los pacientes de las instituciones hospitalarias participantes.

Se vigiló estrictamente el proceso de consentimiento informado y en este quedará claramente establecida la posibilidad que tienen los pacientes y los profesionales de enfermería de retirarse libre y voluntariamente de la investigación. El documento de consentimiento informado incluyó información clara, suficiente y precisa sobre los objetivos y procediendo de investigación además de sus beneficios y riesgos.

Se mantuvo el derecho a la intimidad que favorece que la información de los sujetos no sea compartida con otros. Bajo este derecho también se contempla el derecho al anonimato y a que toda la información se maneje con carácter confidencial.

Los instrumentos usados para la recolección de la información se manejaron con todos los lineamientos y respeto a la propiedad intelectual de su autor. Se realizó la devolución de los hallazgos a las instituciones participantes y en los medios más idóneos para su divulgación.

Este proyecto hace parte del estudio “Factores que influyen en los resultados de cuidado de Enfermería en un grupo de pacientes hospitalizados de instituciones de segundo y tercer nivel”, desarrollado por Carvajal, Laverde y Arroyo, investigadoras del grupo de cuidado Unisabana, proyecto financiado por la Universidad de La Sabana.

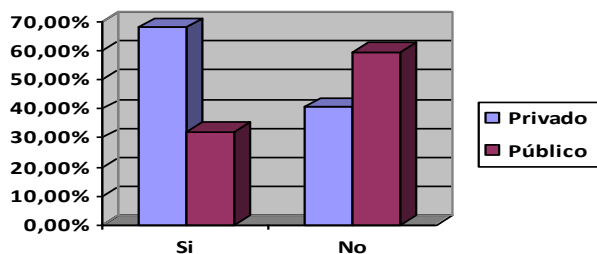
Finalmente, esta investigación se acoge a los lineamientos del reglamento de propiedad intelectual de la Universidad de La Sabana. Los resultados de esta investigación son propiedad de la Universidad de La Sabana y de la Clínica Universidad de La Sabana.

## 7. RESULTADOS

A continuación se presentan las tablas de cada una de las variables utilizadas para esta investigación:

En el trabajo investigativo en las dos instituciones de salud tanto en la institución pública como en la privada participaron un total de 259 pacientes, de los cuales 157 pacientes pertenecían al hospital privado y 102 pacientes al hospital público, del total de los participantes 114 fueron hombres y 145 mujeres, las edades oscilaron en un rango de 0 a 89 años con una mediana de 26 años, los días de hospitalización estuvieron en un rango de 3 a 92 días con una mediana de 5 días.

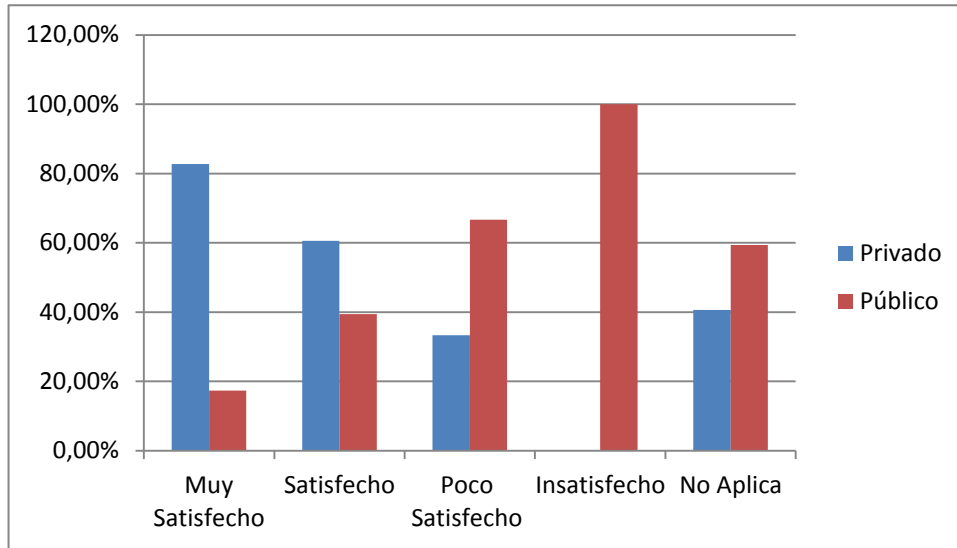
En una de las preguntas ¿Conoció usted el grupo de enfermeras jefes del servicio? Representado en la gráfica número 1 se pudo establecer que en la clínica privada los pacientes conocen más a las enfermeras con un 67,9% del total de la muestra, a diferencia del hospital público en el que tan solo el 31.9% de los pacientes encuestados conoció a la enfermera jefe del servicio durante su hospitalización.



Gráfica 1 ¿Conoció usted el grupo de enfermeras jefes del servicio?

En la gráfica 2 se presentan los resultados con respecto al grado de satisfacción de respecto a la cortesía y amabilidad por parte de las enfermeras Jefes del servicio en el cual el 82.7% corresponden al hospital 1 (Privado) y tan solo el

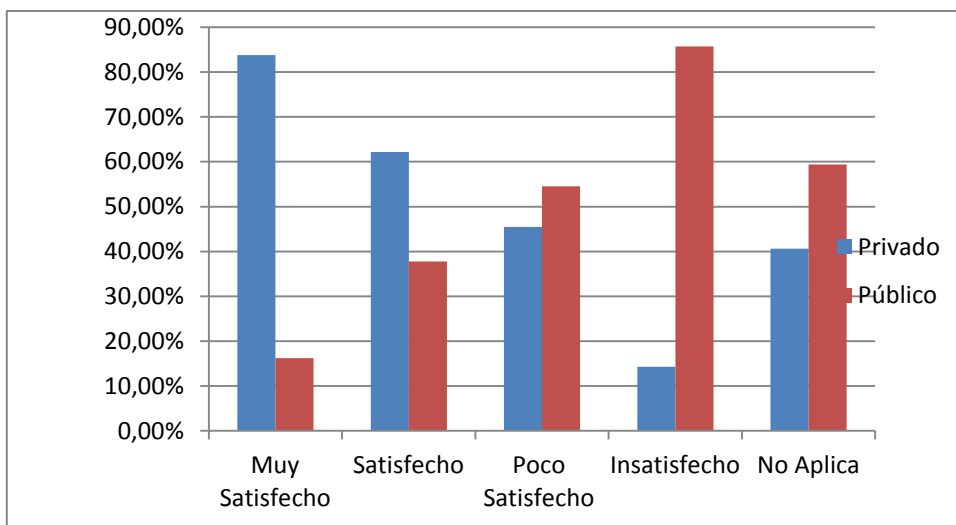
17.3% al hospital 2 (Público), por otro lado el grado de insatisfacción es de un 100% en el hospital 2 del total de pacientes que contestaron insatisfecho



Grado de satisfacción respecto a la cortesía y amabilidad					
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	No Aplica
Privado	82,70%	60,60%	33,30%	0,00%	40,60%
Público	17,30%	39,40%	66,70%	100,00%	59,40%

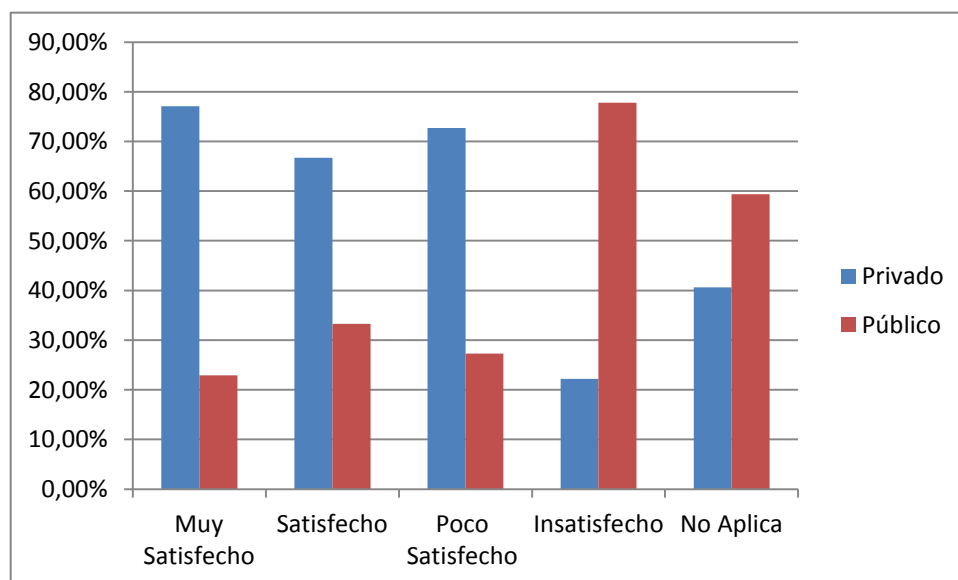
En la Gráfica 3 , se mide el grado de satisfacción con respecto al control diario del estado de salud del paciente brindado por el profesional de enfermería, en la cual se puede observar que del 100 % de los pacientes que contestaron Muy Satisfecho el 83.8% corresponden al hospital 1 (Privado) y tan solo el 16.2% corresponde al hospital 2 (Público) presentando este último un 85.7% de insatisfacción frente al 14.3% del hospital número 1.





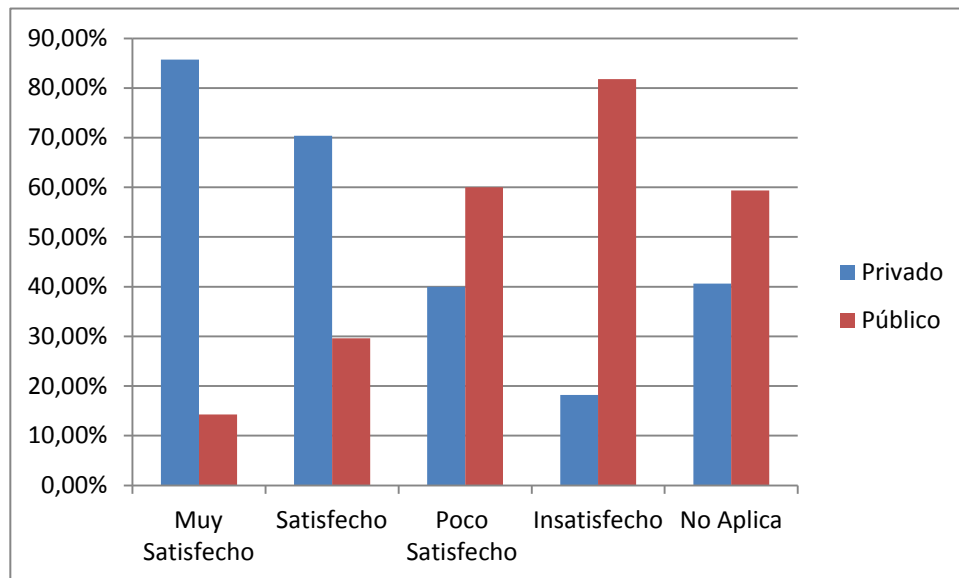
Grado de satisfacción respecto al seguimiento y control diario de su estado de salud					
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	No Aplica
Privado	83,80%	62,20%	45,50%	14,30%	40,60%
Público	16,20%	37,80%	54,50%	85,70%	59,40%

En la gráfica número 4 se mide Grado de satisfacción respecto a la información relacionada con opciones de cuidado. Se pudo observar que en el hospital privado existe mayor satisfacción con respecto al hospital público con un 77% y un 22% respectivamente, quedando evidenciado que la educación con respecto a las opciones de cuidado son deficiente en el hospital público.



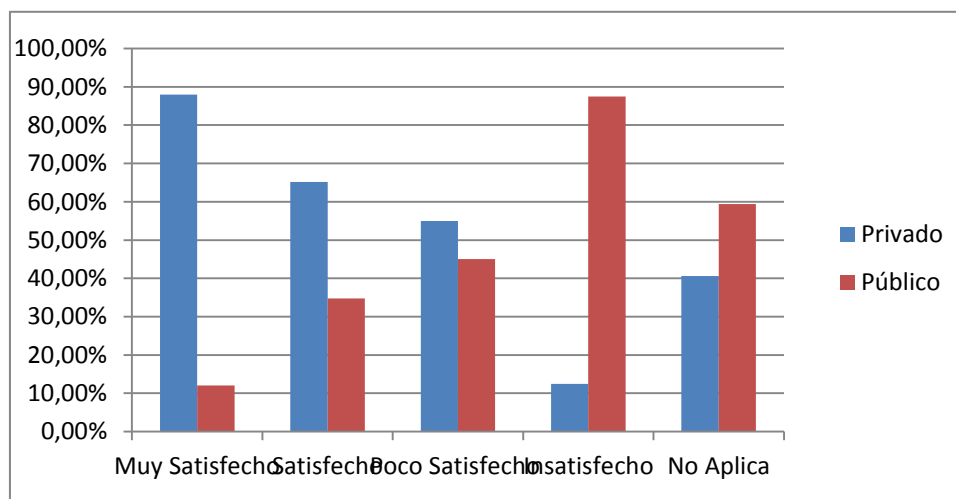
Grado de satisfacción respecto a la información relacionada con opciones de cuidado.					
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	No Aplica
Privado	77,10%	66,70%	72,70%	22,20%	40,60%
Público	22,90%	33,30%	27,30%	77,80%	59,40%

En la gráfica número 5 se evaluó Grado de satisfacción respecto a la rapidez de respuesta al llamado y solución de dudas, donde se evidencio que el grado de satisfacción e mucho mayor en el hospital privado con un 85% del total de los participantes y un 14,3 % en el hospital público.



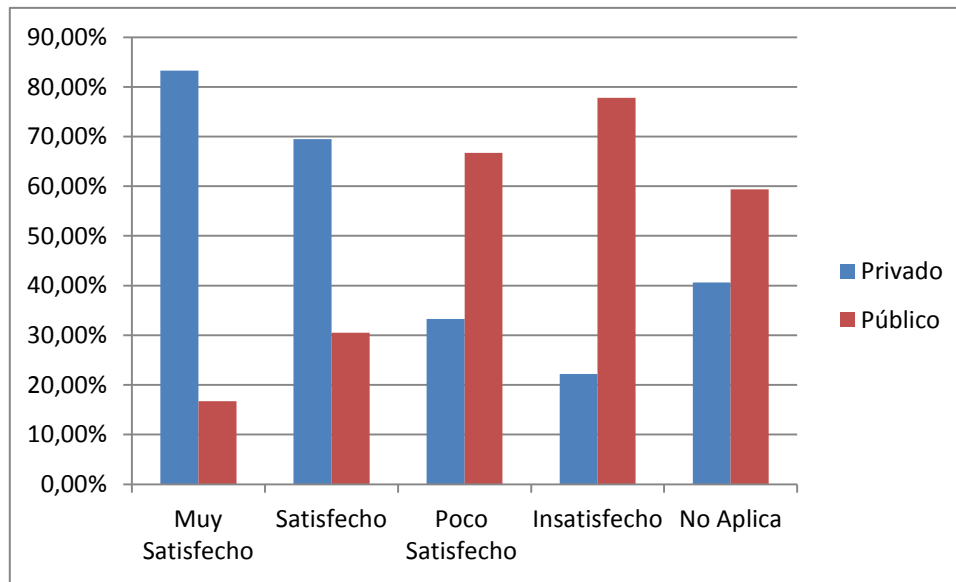
Grado de satisfacción respecto a la rapidez de respuesta al llamado y solución de dudas					
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	No Aplica
Privado	85,70%	70,40%	40,00%	18,20%	40,60%
Público	14,30%	29,60%	60,00%	81,80%	59,40%

En la variable Grado de satisfacción respecto al apoyo emocional prestado por los profesionales de enfermería se observa el alto nivel de insatisfacción por parte de los participantes en el hospital público con un 87%, mucho menor con respecto al hospital privado donde el grado de satisfacción es muy similar con un 88%



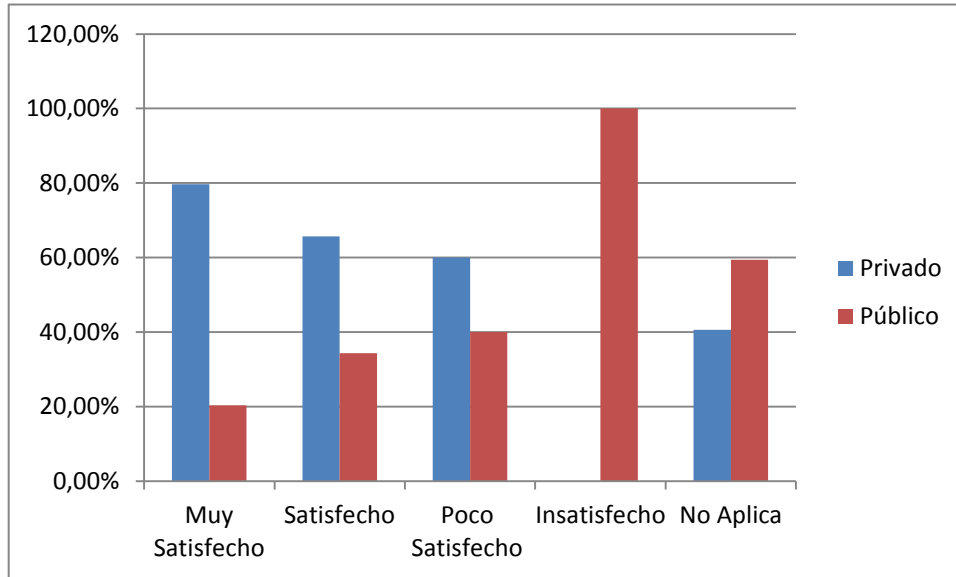
Grado de satisfacción respecto al apoyo emocional					
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	No Aplica
Privado	88,00%	65,20%	55,00%	12,50%	40,60%
Público	12,00%	34,80%	45,00%	87,50%	59,40%

En la gráfica 7 se muestran los resultados Grado de satisfacción respecto al apoyo proporcionado a la visita en el mayor grado de satisfacción se encuentra en el hospital privado con un total de 83,3%, siendo en el hospital público un bajo porcentaje de satisfacción con un 16,7%.



Grado de satisfacción respecto al apoyo proporcionado a la visita					
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	No Aplica
Privado	83,30%	69,50%	33,30%	22,20%	40,60%
Público	16,70%	30,50%	66,70%	77,80%	59,40%

En la gráfica numero 8 Grado de satisfacción respecto a interés por los sentimientos, opiniones y necesidades se observa que el 100 % de los participante que contestaron insatisfecho pertenecen al hospital público, el 80% de los participantes estuvieron satisfechos en el hospital privado.



Grado de satisfacción respecto a interés por los sentimientos, opiniones y necesidades					
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	No Aplica
Privado	79,70%	65,70%	60,00%	0,00%	40,60%
Público	20,30%	34,30%	40,00%	100,00%	59,40%

## 8 CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en este estudio confirman, que la intervención de enfermería en las diferentes acciones de cuidado pueden ser medidos y evaluados en los pacientes y que de una u otra forma indican la percepción de cuidado hacia los profesionales de enfermería.

De los resultados obtenidos en cada una de las variables existe una clara tendencia hacia el hospital privado en donde se encontraba el mayor grado de satisfacción con los cuidados proporcionados por el profesional de enfermería.

De acuerdo a los resultados encontrados existe gran similitud con los bases de datos consultadas, sin embargo cabe recalcar que se debe hacer énfasis en los resultados obtenidos en el hospital públicos ya que en los artículos seleccionados no hay una clara diferenciación del hospital si es público o privado para tener mayor validez de los resultados. (4,5,6,7,11,12)

La satisfacción del cuidado proporcionado por la enfermero(a) es un indicador imprescindible en la formación y visión del rol de enfermería frente a las diferentes profesiones.

La satisfacción de pacientes es la aceptación del trabajo de enfermería que permite brindar calidad y cuidado, analizando el papel de la enfermero(a) y su desarrollo profesional frente al estado de salud y la atención relacionada dentro del ámbito. González, V (2005) (14)

La percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado, “no siempre coincide con la percepción que de este tienen los enfermeros: los pacientes valoran altamente aspectos como el trato humanizado y el que parezcan buenos profesionales, Rodríguez G et al. (2012) (10)

Los determinantes más importantes de la satisfacción del paciente son los aspectos técnicos e interpersonales de los cuidados que los profesionales de salud prestan, Cabrero G (1995) (11)

La medición de la satisfacción del paciente también puede ser vista como una intervención terapéutica, un importante criterio para describir y evaluar organizadamente y así tomar decisiones administrativas Merkorious et al. (1999)

La satisfacción del paciente con los servicios de enfermería adquiere aún más importancia, ya que debido a la naturaleza de la enfermería, los pacientes pueden juzgar la calidad general de los servicios hospitalarios en base a su percepción de la atención de enfermería recibida Feuerbach,Renee Daiuta (2007) (24)

## **9 RECOMENDACIONES**

Es necesario que constantemente se esté evaluando la satisfacción del paciente durante la estancia hospitalaria para verificar constantemente la calidad de cuidado que está brindando el profesional de enfermería.

Se pueden iniciar nuevos estudios de tipo cualitativo donde le paciente pueda expresar por medio de una entrevista estructurada todos los sentimientos y percepciones con respecto al cuidado proporcionado por el profesional de enfermería.

Se debe iniciar estrategias de trabajo con los profesionales de enfermería en las instituciones de salud con el fin de mejorar la atención y la satisfacción recibida por parte los pacientes.

Promover en las instituciones de educación superior el cuidado humanizado con el fin de que los profesionales de enfermería futuros proporcionen un cuidado con mayor calidad.



## 10 BIBLIOGRAFÍA

1. Fonseca Edith M., Chacón P. Nury., García A. Oscar 1999, Gerencia del cuidado de enfermería en el área de triage del servicio de Urgencias del Hospital San Juan De Dios de Santa Fe Bogotá. 1999.
2. Diane ID, Sidani S, Keatings M, Koidge D. An empirical test of the nursing role effectiveness model. J Adv Nurs 2002;38(1):29-29.
3. Irvine D, Sidani S, Linda MH. Linking outcomes to nurses' roles in health care. Nursing Economics 1998;16(2):58-64, 87.
4. Mira JJ, Aranaz J. [Patient satisfaction as an outcome measure in health care]. Medicina clínica 2000;114 Suppl 3:26-33
5. González-Valentín,A; Padín, S, E. Garrido. Satisfacción del paciente con la atención. Enfermería Clínica (2005) 15(3):147-55.
6. Cabarcas, I, Montes A, Ortega G. Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Cartagena, Colombia.En Colombia Revista de Enfermeria Disponible: <http://www.encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-121/Satisfacciondepacientehospitalizado> Consultado el 07/11/ 2014
7. Alasad JA, Ahmad MM. Patients' satisfaction with nursing care in Jordan. Int J Health Care Qual Assur 2003;16(6):279-285.

8. Romero-Garcia M. Et Al. La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: una aproximación al concepto de satisfacción Enfermería Intensiva, (2012) 22(6), 295-306, 291
9. Ummu Y, Serap U, Necdet S. Patients' and nurses' perceptions of quality nursing activities. Nursing and Health Sciences, (2010). 12, 162–169.
10. Rodríguez-Gázquez María de los Ángeles, Arredondo-Holguín Edith, Pulgarín-Bilvao Lissette Paola. Validación de una escala de satisfacción con el cuidado nocturno de enfermería. Rev Cubana Enfermer [revista en la Internet]. 2012 Sep [citado 2013 Mayo 28] ; 28(3): 218-227. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192012000300006&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192012000300006&lng=es).
11. Cabrero Garcia, J; Richart Martinez, M; Reig Ferrer, A Satisfaccion del Paciente hospitalizado y recién dado de alta. Enfermería Clínica 1995, 5 (5): 190-198, 38 .
12. (Scardina, 1994; Yellen at 2002). Evaluation of patient satisfaction with nursing care: quantitative or qualitative approach?. International Journal of Nursing Studies. (41), Pag. 355–367, May 2004
13. Gonzalez-Valentine, A., Padin-Lopez, S. and Ramon-Garrido, E. (2005), "Patient satisfaction with nursing care in a regional university hospital in southern Spain", Journal of Nursing Care Quality, Vol. 20 No. 1, pp. 63-72.

14. Moreno MG, Bentancourt MD, Solis A, Barron GL, Gómez, JS. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería. Desarrollo Científico Enfermería 1998; 6 (9): 267-271.
15. 16. Calidad en Salud en Colombia Disponible en <http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf> Consultado el 28/05/13
16. <http://eprints.uanl.mx/2276/1/1080080883.PDF>
17. LEDDY, Sussan. Bases conceptuales de la Enfermería profesional. Paltex. Julio 2008. P 181.
18. Duque S. Dimensión del cuidado de enfermería a los colectivos: un espacio para la promoción de la salud y la producción de conocimiento 1998 disponible en: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd26/fulltexts/0694.pdf>
19. Sandoval, A; León J.C. ; Rojas M.E.; Cortes I.A.; Gómez J. & Martínez F.; Satisfacción del usuario externo: análisis comparativo de acuerdo a las variables organizacionales, Revista médica del Instituto Mexicano del seguro social 35 (1) 43-47
20. Mohammad A, Faeda F. Patient satisfaction with nursing care in Jordan. (2009) (17), 749–758

21. OTANI K, KURZ RS, BARNEY SM. The Impact of Nursing Care and Other Healthcare Attributes on Hospitalized Patient Satisfaction and Behavioral Intentions. *Journal of Healthcare Management* 2004;49(3):181-96.
- 22.23. Torres C, 2010; percepción de la calidad de cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados 98- 110 disponible en: [http://www.enfermeria.unal.edu.co/revista/articulos/xxviii2\\_9.pdf](http://www.enfermeria.unal.edu.co/revista/articulos/xxviii2_9.pdf).
23. Di Twigg, Christine Duffield, Peter L. Thompson The impact of nurses on patient morbidity and mortality – the need for a policy change in response to the nursing shortage, 2010, 34, 312–316 *Australian Health Review*.
24. Renee Daiuta Feuerbach. An investigation of the relationship between patient preferences for dimensions of nursing care and patient satisfaction with nursing care. United States -- New York: New York University; 2007.

## ANEXO

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

FACULTAD DE ENFERMERÍA Y REHABILITACION

**Investigación:** “Factores que influyen en los resultados de cuidado de enfermería en un grupo de pacientes hospitalizados en instituciones de segundo y tercer nivel de atención”

**Información de Egreso. Instrumento de recolección de información de los pacientes.**

1. ¿Conoció usted al grupo de enfermeras jefes del servicio?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Ítem	Descripción	Respuesta		
		SI	NO	N/A
<b>Control del dolor</b>	1. ¿Experimentó algún tipo de dolor físico durante su hospitalización?			
	2. ¿Considera que el dolor que sintió requería algún tipo de intervención del equipo de salud?			
	3. De las siguientes personas que hacen parte del equipo de salud, de quien recibió ayuda			
	a. Enfermera (o) Jefe			
	b. Auxiliar de enfermería			
	c. Médico			
	d. Otro profesional			
	e. Todos los anteriores			

	<p>4. Si la enfermera (o) jefe le ayudo a controlar el dolor, ¿Qué tipo de ayuda recibió?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera jefe (o) le preguntó acerca del dolor que usted sentía</li> <li>• La enfermera jefe (o) le dio medicamentos para el control del dolor</li> <li>• La enfermera (o) jefe uso mantas, bolsas o toallas calientes</li> <li>• La enfermera (o) jefe uso hielo</li> <li>• La enfermera (o) jefe cambio su posición en la cama para mejorar su comodidad</li> <li>• La enfermera (o) jefe solicitó atención por parte del médico tratante</li> <li>• Una combinación de varias de estas opciones</li> </ul>			
<b>Conocimiento de la enfermedad y tratamiento por parte del paciente y la familia</b>	¿La enfermera (o) jefe le ha explicado acerca de los cambios y recomendaciones con la alimentación?			
	¿La enfermera (o) jefe le ha explicado todos los aspectos relacionados con su enfermedad?			
	¿La enfermera (o) jefe le dio conocer los medicamentos ordenados, y le explicó las dosis, horarios, forma de tomárselos, efectos adversos que le pueden ocasionar?			
	¿La enfermera (o) jefe le explicó el tipo de actividad física o ejercicio que usted puede hacer?			
	¿La enfermera (o) jefe le ha explicado los			

	exámenes y procedimientos ordenados?			
--	--------------------------------------	--	--	--

**Satisfacción con el cuidado proporcionado por el grupo de enfermeras(os) jefes del servicio**

	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>
¿Cual es su grado de satisfacción respecto a la cortesía, amabilidad y respeto que demostraron las (os) enfermeras (os) jefes del servicio?				
¿Qué tan satisfecho está usted con el interés que demostraron las(os) enfermeras(os) jefes del servicio respecto a sus sentimientos, opiniones y necesidades individuales?				
¿Cual es su grado de satisfacción respecto al seguimiento y control diario de su estado de salud por parte de las(os) enfermeras(os) jefes del servicio?				
¿Cual es su grado de satisfacción respecto a la rapidez de la respuesta al llamado y solución de las inquietudes, dudas ó preguntas por parte de las(os) enfermeras(os) jefes del servicio?				
¿Qué tan satisfecho se siente usted respecto al apoyo emocional recibido por parte de las(os) enfermeras(os) jefes del servicio?				
¿Cual es su grado de satisfacción respecto al apoyo proporcionado por las(os) enfermeras(os) jefes en la visita de sus familiares y amigos?				
¿Cual es su grado de satisfacción respecto a la información proporcionada por las(os) enfermeras(os) jefes del servicio respecto a las opciones de cuidado,				

grupo de auxiliares de enfermería que lo acompañarían y procedimientos realizados?				
--	--	--	--	--