

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA. ÁREA DE MEDICINAS Y CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL GENERAL SAN PEDRO DE USULUTÁN, EL SALVADOR, OCTUBRE A DICIEMBRE DEL 2019.**

Ana Guadalupe Rodriguez Rodriguez.

**RESUMEN**

**Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por el personal de Enfermería, en las áreas de Hospitalización de Medicinas y Cirugías del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, El Salvador. Octubre a Diciembre del año 2019.

**Diseño:** Estudio de tipo Descriptivo de corte transversal, el universo estuvo formado por un total de 100 pacientes, fuente de información primaria, se aplicó el cuestionario Care Q de Patricia Larson a pacientes con más de tres días de hospitalización, con orden de alta y que fueran de los servicios de Medicina y Cirugía.

**Resultados:** El 27% de los pacientes estudiados se ubican en un rango de edad entre 38 y 47 años, el 52% pertenece al género masculino y solamente un 3% tienen un nivel de educación superior, en cuanto al nivel de satisfacción según los parámetros CARE Q de Patricia Larson de acuerdo a los resultados el nivel de calidad de atención a la población en estudio es considerado aceptable en todos los

parámetros obteniendo los siguientes resultados: Parámetro de “Accesibilidad” se obtuvo un 65%. Parámetro de “Explica y facilita” se obtuvo un 38%. Parámetro de “Confort” se obtuvo un 40%. Parámetro de “Anticipación” se obtuvo un 37%. Parámetro “Mantiene relación de confianza” se obtuvo un 43%. Parámetro de “Monitoreo y Seguimiento” se obtuvo un 49%.

Cabe mencionar que también se identificó cierto grado de insatisfacción donde se evidencia la falta del monitoreo y seguimiento a la atención brindada por el personal de enfermería.

**Conclusiones:** En cuanto a las características sociodemográficas, la mayoría de la población en estudio tenía una edad de entre 38 – 47 años, predominando el nivel de escolaridad primaria en ambos géneros, predomina el género masculino con un 52%. Se identificó un nivel de satisfacción considerado aceptable de los pacientes hospitalizados en el área de Medicina y Cirugía en todos los parámetros según la encuesta CARE Q de Patricia Larson.

**PALABRAS CLAVES.** Percepción, Cuidados, accesibilidad, monitoreo, satisfacción.

**Correo electrónico del autor:** [rodriguezrodriguez-1967@hotmail.com](mailto:rodriguezrodriguez-1967@hotmail.com).

## **INTRODUCCIÓN**

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional debido a la competitividad y globalización. Uno de los principios rectores de la política sectorial

en Latinoamérica es la calidad de atención en salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de atención es la satisfacción de los pacientes. La percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería es fundamental; refleja la satisfacción que es uno de los indicadores importantes del proceso de atención en salud. (Orrego Sierra 2001)

En El Salvador la satisfacción es un indicador de calidad, asimismo es un estándar de Enfermería el brindar trato humanizado al paciente, familia y comunidad. En el Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, el conocer la satisfacción del paciente sobre servicios recibidos es esencial para la mejora continua de la calidad de atención. (Chávez, D; Romero, R; & Zuniga J, 2013)

Para el paciente, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, buen trato, privacidad, accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura; Investigar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad del cuidado es un proceso complejo ya que depende de características específicas (su cultura, expectativas, factores personales), así como de experiencias previas y de la propia enfermedad.( Lago Gradys, Amalec Reynaldo (2017)

El presente estudio determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el área de Medicinas y Cirugía del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, El Salvador, Octubre a Diciembre del 2019, brindando información oportuna a los tomadores de decisiones para la mejora continua de la calidad de atención de enfermería desde la percepción de los pacientes.

## **MATERIAL Y METODOS.**

Es un estudio descriptivo de corte transversal.

El universo del estudio estuvo constituido por 100 pacientes que fueron ingresados en el área de hospitalización de medicina y cirugía del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután ingresados con tres días de estancia hospitalaria y en proceso de alta en el periodo de octubre a diciembre del año 2019.

Los criterios de inclusión fueron: Pacientes que se ingresaron en el área de Hospitalización de medicina con un mínimo de 3 días de estancia Hospitalaria y en proceso de alta en el Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, Pacientes que aceptaron participar en el estudio y que firmaron el consentimiento informado, Pacientes mayores de 18 años, Pacientes con capacidad física y mental para llenar el cuestionario.

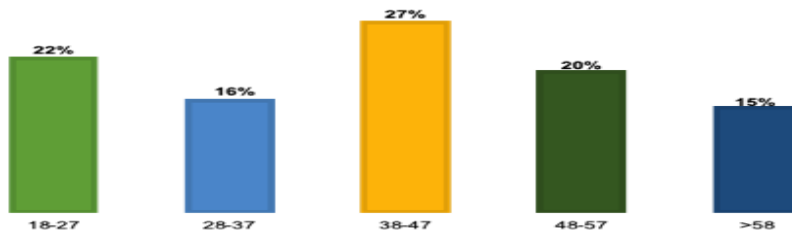
Los criterios de exclusión fueron: Pacientes que no estaban ingresados en el área de Hospitalización de medicina y cirugía del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután. Pacientes con menos de 3 días de estancia hospitalaria y que no recibieron alta. Pacientes menores de 18 años. Pacientes que no firmaron el consentimiento informado. Pacientes que su estado de salud les impidió contestar el cuestionario.

Los resultados y las tablas de salida para las diferentes variables fueron analizados por la investigadora para proceder a la elaboración del informe final.

## RESULTADOS.

En relación a la edad de los pacientes ingresados.

**Gráfico 1. Edad de los pacientes ingresados en el área de hospitalización de Medicina y Cirugía, Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, octubre-diciembre 2019.**

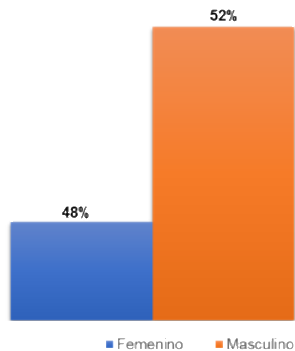


Fuente: Cuestionario CARE Q de Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados

De acuerdo a los grupos de edades de los pacientes en estudio estaban entre 18 – 27 años 22 (22%), de 28 – 37 años 16 (16%), de 38 – 47 años 27 (27%), de 48 – 57 años 20 (20%), y mayores de 58 años 15 (15%).

La edad predominante de la población en estudio fue de 38 - 47 años que representa el 27%.

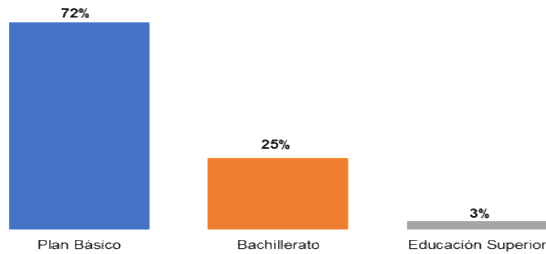
**Gráfico 2 Género de los pacientes ingresados en el área de hospitalización medicina y cirugía, Hospital Nacional General San Pedro, Usulután, El Salvador, octubre-diciembre 2019.**



Fuente: Cuestionario CARE Q de Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados.

En cuanto al género de la población en estudio 48 (48%) pertenecen al género femenino y 52 (52%) está representada por el género masculino. De acuerdo a los resultados, predominó el género masculino con un 52% seguido del género femenino con un 48%.

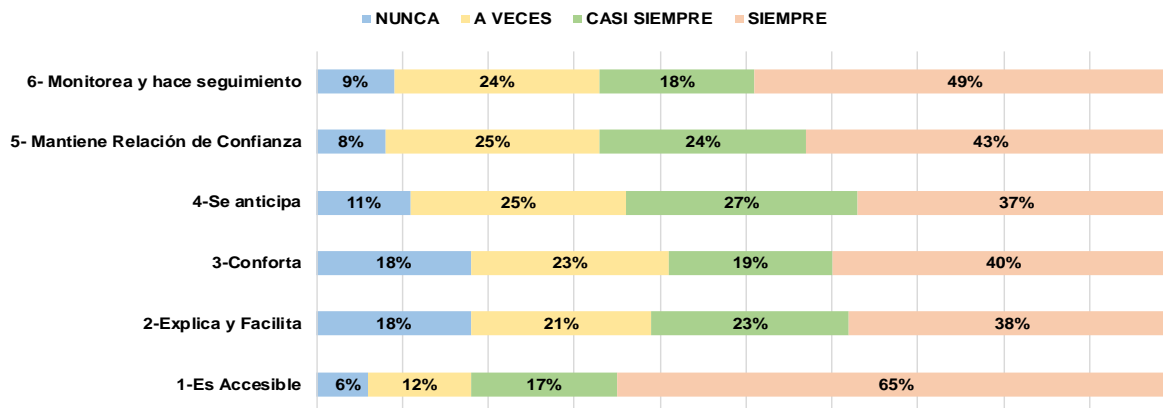
**Gráfico 3 Escolaridad de los pacientes ingresados en el área de hospitalización de medicina y cirugía en el Hospital General San Pedro, Usulután, El Salvador, octubre-diciembre 2019**



Fuente: Cuestionario CARE Q de Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados.

En relación al nivel de escolaridad de los pacientes en estudio se encontró que 72 (72%) tiene un nivel de educación de plan básico, 25 (25%) tiene bachillerato y solamente 3 (3%) han logrado un nivel de educación superior.

De acuerdo con los resultados, la población en estudio tiene un bajo nivel de escolaridad ya que sólo un 3% tiene un nivel de educación superior.



**Gráfico 10 Nivel de satisfacción según los parámetros de la encuesta Care Q en pacientes ingresados en el área hospitalización de medicina y cirugía en el Hospital General San Pedro, Usulután, El Salvador, octubre-diciembre 2019.**

Fuente: Cuestionario CARE Q de Patricia Larson aplicado a pacientes hospitalizados.

Al comparar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a las sub escalas del cuestionario CARE Q de Patricia Larson se obtuvieron los siguientes resultados: Parámetro de ACCESIBILIDAD se obtuvo que el 65 % contestaron SIEMPRE, 17 % CASI SIEMPRE, 12 % A VECES y 6 % NUNCA. Parámetro de EXPLICA Y FACILITA se obtuvo que el 38 % contestaron SIEMPRE, 23 % CASI SIEMPRE, 21 % A VECES y 18 % NUNCA. Parámetro de CONFOR se obtuvo el 40 % contestaron SIEMPRE, 19 % CASI SIEMPRE, 23 % A VECES y 18 % NUNCA.

Parámetro de ANTICIPACIÓN se obtuvo se obtuvo que el 37 % contestaron SIEMPRE, 27 % CASI SIEMPRE, 25 % A VECES y 11 % NUNCA.

Parámetro de MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA se obtuvo el 43 % contestaron SIEMPRE, 24 % CASI SIEMPRE, 25 % A VECES y 8 % NUNCA.

Parámetro de MONITOREO Y SEGUIMIENTO se obtuvo el 49 % contestaron SIEMPRE, 18 % CASI SIEMPRE, 24 % A VECES y 9 % NUNCA.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Para el presente estudio se encontró que la mayoría de los pacientes eran de género masculino y con edades entre los 38-47 años. En comparación a los antecedentes de estudio de investigación de en ambos trabajos existe una variable en cuanto a las características sociodemográficas, ya que se puede observar en los resultados la variabilidad en rangos de edades de la población en estudio,



reflejada en su gráfico, pudiendo observar sus grupos etáreo de 16 a 75 años de edad en donde predomino la edad de 46 a 55 años (28%), en el trabajo de investigación las edades predominantes fueron de 38 a 47 años (27%).

En cuanto al grado de escolaridad encontramos que un 48 % tiene el plan básico, un 28 % secundaria y solamente un 24 % cuentan con estudios de nivel superior.

Al comparar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a las sub escalas del cuestionario CARE Q de Patricia Larson se encontró un nivel de satisfacción considerado aceptable en las diferentes sub escalas de accesibilidad, conforta, explica y facilita, mantiene relación de confianza, se identificó un nivel satisfacción considerable en todos los parámetros entre 37 % y 49 % de satisfacción, solamente en el parámetro de Accesibilidad se alcanzó un 65 % convirtiéndose en un reto para las autoridades del Hospital Nacional San Pedro de Usulután para buscar estrategias encaminadas a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería. Por lo contrario Lago Gradys Amalec Reynaldo en su estudio sobre satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños en su investigación obtuvo los siguientes resultados ACCESIBILIDAD 64%, EXPLICA Y FACILITA UN 42%, CONFORT 48%, SE ANTICIPA 35%, MANTIENE RELACION DE CONFIANZA 54%, MONITOREO Y SEGUIMIENTO 74%, identificando un alto nivel de satisfacción en las sub escalas de explica y facilita, accesibilidad, mantiene relación de confianza ya que pasan del 50% mientras que con las otras sub escalas de satisfacción de igual manera son retos para la mejora continua de la calidad de atención por parte de los profesionales de enfermería.

## CONCLUSIÓN

En cuanto a las características sociodemográficas, la mayoría de la población en estudio tenía una edad de entre 38 – 47 años, predominando el nivel de escolaridad primaria en ambos géneros, predomina el género masculino con un 52%.

Se identificó un nivel de satisfacción considerado aceptable de los pacientes hospitalizados en el área de Medicina y Cirugía en todos los parámetros según la encuesta CARE Q de Patricia Larson obteniendo los siguientes resultados: Parámetro de Accesibilidad se obtuvo un 65 %. Parámetro de Explica y facilita se obtuvo un 38 %. Parámetro de Confort se obtuvo un 40 %. Parámetro de Anticipación se obtuvo un 37 %. Parámetro de Mantiene relación de confianza se obtuvo un 43 %. Parámetro de Monitoreo y Seguimiento se obtuvo un 49 %.

En relación a los niveles de satisfacción de acuerdo a la Escala CARE-Q de Patricia Larson en los resultados de las sub escalas según parámetros de accesibilidad, conforta, monitorea y hace seguimiento se obtiene un resultado considerado aceptable puesto que el único parámetro con mayor satisfacción por parte de los pacientes entrevistados es la sub escala de accesibilidad ya que sobrepasa del 50% a diferencia de los resultados obtenidos en las otras sub escalas evidenciando cierto grado de insatisfacción especialmente en la sub escala de anticipación, por lo tanto hay que tomar en cuenta dichos parámetros y buscar estrategias que mejoren la calidad de atención que se le brinda al paciente familia y comunidad.

## **BIBLIOGRAFIA.**

Afanador, N. (abril de 2008). Indicadores de cuidado. Actualizaciones en Enfermería, 185-210.

Ariza, C. (2004). Satisfacción del Cuidado. Enfermería en cardiología, 6-10.

Chávez, D., Romeo, R., & Zúñiga, J. (2013). Percepción de la calidad del cuidado en pacientes hospitalizados en el hospital Universitario del Caribe Dina Chávez. Cartagena de India.

CIES-UNAN Managua. (2015-2017). Módulo de Metodología de la investigación.

Contreras, S., & Huamán, J. (2015). *Nivel de satisfacción en pacientes gestantes adolescentes sobre el cuidado de enfermería en dos hospitales de Lima.*

González Triana, M. (2014). *Satisfacción del cuidado de enfermería que tienen las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia.* Bogotá, Colombia.

Harcourt, B. (1999). *Evolución del desarrollo de las teorías de enfermería en modelos y teorías de enfermería.* Madrid.

Jiménez, M. (2003). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad.* Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica, 58-65.

Lago Gradys, Amalec Reynaldo (2017) *Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de Hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017.* (Tesis de Maestría, CIES UNAN Managua). Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/9579/> .

Lenis, C., & Manrique, F. (2015). *Calidad del cuidado enfermería percibida por pacientes hospitalizados*. Colombia: Aquicha.

Martínez M, A., & Quintero, C. (2001). *Calidad de los Servicios de Enfermería. Desarrollo Científico en Enfermería*, 68-75.

Ministerio de la Protección Social. (2006). *Sistema Obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud*.

Orrego, S. (2001). *Calidad del cuidado. Revista Investigación y Educación en enfermería*, 78-83.

Pintado, M., & Lilian, Y. (2016). *Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del Hospital Vicente Moscoso*. Ecuador.