

Percepción de los pacientes en relación al cuidado holístico del enfermero en formación, durante su práctica clínica.

Propuesta de Investigación

Claudia Becerra Cristancho
Enfermería – Ciencias de la salud
cbecerra548@unab.edu.co

Shirley Portilla Ordoñez
Enfermería - Ciencias de la salud
sportillo@unab.edu.co

Adriana Bonilla Marciales
Enfermería – Ciencias de la salud
abonilla712@unab.edu.co

Paula Toloza García
Enfermería - Ciencias de la salud
ptoloza@unab.edu.co

Raúl Bermúdez Gonzales
Enfermería - Ciencias de la salud
rbermudez585@unab.edu.co

Universidad Autónoma de Bucaramanga

RESUMEN

Introducción: la percepción que tienen los pacientes en los diferentes servicios de hospitalización, es un factor importante para determinar la calidad de la atención brindada por el estudiante en formación de Enfermería, ya que el brindar un buen cuidado a los pacientes tiene múltiples beneficios tales como disminuir el tiempo de tratamiento, disminuir la ansiedad, mejorar las habilidades de auto-cura y lograr una mayor adherencia al tratamiento. Evaluar la percepción de la calidad del cuidado influye en mejorar las falencias y reforzar las habilidades terapéuticas eficaces empleadas por los estudiantes de Enfermería, en el cuidado de los pacientes en los servicios de hospitalización neurocirugía y medicina interna, por tal motivo las universidades buscan unificar las competencias del ser, saber y hacer en los estudiantes en formación; con el fin de garantizar profesionales de Enfermería interesados por el bienestar y recuperación del paciente. *Objetivo:* Evaluar la percepción de los usuarios en relación a la calidad del cuidado brindado por el enfermero en formación en los servicios de hospitalización neurocirugía y medicina interna, en instituciones de salud públicas y privadas de Bucaramanga y su área metropolitana, Santander (Colombia). *Metodología:* Estudio de corte transversal de una muestra total de 485 pacientes hospitalizados en los servicios de medicina interna y neurocirugía de instituciones de salud públicas y privadas, para determinar la percepción de los pacientes frente al cuidado brindado por los estudiantes en formación de Enfermería. La recolección de datos se realizó en el período comprendido entre primer semestre de 2014 a segundo semestre de 2015, mediante una encuesta semiestructurada elaborada por el programa de Enfermería, de la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB).

ABSTRACT

Introduction: the perception that patients in different hospital services is an important factor in determining the quality of care provided by the student in training Nursing factor, since providing good care to patients has multiple benefits such as decrease treatment time, decrease anxiety, improve the skills of self-

healing and greater adherence to treatment. Evaluate the perception of the quality of care influences on improving the weaknesses and strengthen effective therapeutic skills employed by nursing students in patient care in inpatient services neurosurgery and internal medicine, for this reason the universities seek to unify the powers of being, knowing and doing in training students; in order to ensure nursing professionals interested in the welfare and recovery of the patient. Objective: To evaluate the perception of users regarding the quality of care provided by nurses in training in inpatient services neurosurgery and internal medicine in institutions of public and private health Bucaramanga and its metropolitan area, Santander (Colombia). Methodology: Cross-sectional study of a total sample of 485 patients hospitalized in the internal medicine and neurosurgery public and private institutions of health, to determine the perception of patients from the care provided by nursing students in training. Data collection was conducted in the period from first half of 2014 to second half of 2015, with a semistructured survey by the Nursing program at the Autonomous University of Bucaramanga (UNAB).

Área de Conocimiento

Ciencias de la salud – orientado al cuidado del enfermero en formación.

Palabras Clave

Percepción; Estudiantes de Enfermería; Atención de Enfermería; Calidad de la atención en salud; Enfermería.

Keywords

Perception; Students Nursing; Nursing care; Quality of health Care; Nursing.

INTRODUCCIÓN

La percepción es una función mental en los seres humanos, tiene que ver con la detección, discriminación, comparación, reconocimiento e identificación de estímulos (1). La percepción no solo depende de estímulos físicos, sino también de los relacionados con el entorno y las circunstancias del individuo. La

palabra clave en la definición de percepción, es el paciente. Mientras mayor es el grado de participación de los usuarios en la atención de salud brindada por el estudiante de Enfermería en su práctica clínica, más probabilidades hay de que el personal de la salud, el equipo y las instalaciones constituyan un papel de vital importancia en la experiencia del cuidado (2).

Una causa del deterioro de la percepción del cuidado es la falla en la comunicación enfermero-paciente, la cual refleja insatisfacción en la atención integral en salud, dando lugar a un retraso en el proceso terapéutico prolongando la estancia hospitalaria; interfiriendo de manera directa en estándares de calidad en los servicios clínicos. Tal como lo menciona *Stickley*, establecer una efectiva relación terapéutica contribuye a una disminución del tiempo de recuperación del paciente. El aumento de la calidad de la comunicación enfermera-paciente, disminuye la ansiedad, mejora sus habilidades de auto-cura y se consigue una mayor adherencia al tratamiento (3).

En Colombia la ley 1438 de 2011 tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones de salud y la sociedad para el mejoramiento de la prestación de servicios clínicos y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país. (4)

La calidad del servicio prestado por profesionales de salud en diferentes niveles de atención varía dependiendo de la disponibilidad de recursos físicos, estructurales y de los implementos que se tengan. Los contrastes son habituales en nuestro medio, encontrándonos con clínicas dotadas con la última tecnología, espacios físicos adecuados y, por otra parte, hospitales en condiciones deficientes que influyen tanto en la estancia del paciente como en su percepción del trato, la calidad de atención y cuidado que recibió durante su hospitalización o consulta.

Enfermería es un recurso humano imprescindible con gran capacidad de impacto y cambio, es el eje del sistema de salud y está constantemente en contacto con el paciente, durante cada intervención se ve reflejada en la evaluación de los resultados como parte de la atención integral. Por consiguiente, la actividad de Enfermería responde a retos de equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad; los cuales se constituyen en los condicionantes de la satisfacción del usuario, es de vital importancia la constante evaluación para el mejoramiento continuo del sistema y así asegurar una atención óptima, oportuna y satisfactoria. (5)

La valoración del grado de percepción del paciente, es factible realizarla con una herramienta de recolección de datos tipo encuesta o formulario en algún momento de la estancia hospitalaria, al ingreso de la institución, inmediatamente después de un procedimiento o actividad que involucra enfermero-paciente, para conocer el grado de satisfacción que percibe el usuario. Las preguntas deben ser concisas, con respuestas previamente diseñadas, para hacer más práctica su tabulación y posterior planteamiento de metas en pro de mejoras, o bien se pueden obtener los datos a través de una entrevista o conversatorio que contiene un gran volumen de información y contenido propio del paciente, pero puede presentar elevado número de sesgos por el tipo de respuestas tan amplio que dan. La correcta valoración del cuidado evidenciará el interés y calidad del cuidado por parte del Estudiante de Enfermería en la

asistencia a los pacientes en los diferentes servicios de hospitalización.

Por último y no menos importante, cabe resaltar que, la comunicación efectiva es directamente proporcional a un alto estándar de calidad en salud, por lo cual las universidades en la creación de los perfiles de los estudiantes y las competencias necesarias para el desarrollo del ser profesional, incluyen parámetros en base al Consejo Nacional de Acreditación (CNA) los cuales se establecen en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB). En este se hace hincapié en el objetivo institucional de formar profesionales competentes en el ser ciudadano, profesional, disciplinar, investigativo y tecnológico. Por lo anterior, se genera la necesidad de evaluar y rectificar el cumplimiento de estos parámetros en relación al desarrollo del estudiante en práctica clínica, donde se espera destaque por la integración óptima de los parámetros previamente descritos. El siguiente esquema presenta la relación directa entre un indicador evaluado por el paciente que determina el desempeño óptimo del cuidado en relación con las competencias planteadas dentro del PEI.

Relación preguntas/competencias	
Indicador	Competencia
1. ¿El trato brindado o por el estudiante fue amable y respetuoso?	<p>Ciudadana</p> <p>El ciudadano UNAB se caracteriza por tener un alto sentido de responsabilidad expresado en el respeto y tolerancia por los demás y por sí mismo, es consciente de sus obligaciones y derechos, favorece la dignidad de su condición humana e interviene en la construcción del sentido del desarrollo de su comunidad.</p> <p>Universidad Autónoma de Bucaramanga. Proyecto educativo institucional. 2012 [Consultado 28/09/2015] pág. 28.</p>
2. ¿El estudiante explica en forma clara los procedimientos realizados?	<p>Profesional</p> <p>El estudiante utiliza los conocimientos teóricos y metodológicos en la transformación de su entorno mediante el trabajo, los convierte en habilidades y destrezas. (...) integración de conocimientos y habilidades.</p> <p>Universidad Autónoma de Bucaramanga. Proyecto educativo institucional. 2012 [Consultado 28/09/2015] pág. 36.</p>
3. ¿El estudiante atendió oportunamente su llamado?	<p>Disciplinar</p> <p>El estudiante piensa con rigor las cuestiones propias de la disciplina. Se evidencia en acciones de tipo interpretativo, para establecer el estado, las interacciones y la dinámica de los eventos u objetos de estudio, en acciones de tipo argumentativo, con la justificación de afirmaciones o la formulación de críticas o demostraciones; y, en acciones de tipo propositivo, con la generación de hipótesis, propuestas de nuevas posibilidades o aplicaciones.</p>

	Universidad Autónoma de Bucaramanga. Proyecto educativo institucional. 2012 [Consultado 28/09/2015] pág. 36.
4. ¿Recibí o educación por parte del estudiante durante el cuidado prestado en el servicio?	<p>Profesional</p> <p>La enfermera se cerciorará de que la persona reciba información suficiente para fundamentar el consentimiento que den a los cuidados y a los tratamientos relacionados.</p> <p>Consejo Internacional de Enfermería. Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería. 2006. [Consultado 28/09/2015] pág. 2. Disponible en: http://castellon.san.gva.es/documents/4434516/5188103/Codigo+Deontologico+CIE.pdf</p>
5. ¿La actitud asumida por el estudiante en la relación con usted, le generó confianza?	<p>Profesional</p> <p>La enfermera mantendrá confidencial toda información personal y utilizará la discreción al compartirla.</p> <p>Consejo Internacional de Enfermería. Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería. 2006. [Consultado 28/09/2015] pág. 2. Disponible en: http://castellon.san.gva.es/documents/4434516/5188103/Codigo+Deontologico+CIE.pdf</p>

La UNAB se interesa en que sus profesionales en Enfermería cumplan con un perfil integral de alto conocimiento científico y técnico con énfasis en la atención humanística, cumpliendo con el marco legal establecido dentro de los parámetros del Sistema de seguridad social integral (Ley 100), tal como lo menciona el artículo 153 en su definición de calidad: “El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional”(6).

OBJETIVO

General

Evaluar la percepción de los usuarios en relación a la calidad del cuidado brindado por el enfermero en formación en los servicios de hospitalización neurocirugía y medicina interna, en instituciones de salud públicas y privadas de Bucaramanga y su área metropolitana, Santander.

Específicos

Determinar la percepción del usuario del servicio de medicina interna con respecto al cuidado brindado por el enfermero en formación UNAB.

Determinar la percepción del usuario del servicio de Neurocirugía con respecto al cuidado brindado por el enfermero en formación UNAB.

METODOLOGÍA

Se llevó a cabo un estudio de corte transversal. Se aplicó una encuesta semiestructurada elaborada por el programa de Enfermería, de la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB), a una muestra total de 485 pacientes hospitalizados, de los cuales 61 pertenecían a instituciones de salud públicas y 425 a instituciones de salud privadas, de Bucaramanga y su área metropolitana, Santander (Colombia) con el fin de determinar la percepción de los pacientes frente al cuidado brindado por los estudiantes en formación de Enfermería, en el período comprendido de primer semestre de 2014 a segundo semestre de 2015. Para la selección de la muestra se escogieron pacientes al azar, que cumpliera los siguientes criterios: estar hospitalizados en los servicios de Medicina Interna y Neurocirugía, además de estar al cuidado de los estudiantes en formación de Enfermería que cursen los niveles tercero y sexto. Se excluyeron a los pacientes con déficits neurológicos.

Para medir la percepción de los pacientes, se utilizó una encuesta Institucional semiestructurada, se explicó al paciente el anonimato de la misma y cómo diligenciarla. Esta consta de cinco preguntas, que evalúan las competencias institucionales del ser, saber y hacer, cuyas respuestas pueden ser evaluadas por los pacientes con una X en una de las 4 opciones, excelente, bueno, regular o deficiente, con la opción de hacer observaciones en cada pregunta (ver anexo 1). Una vez se recogieron todas las encuestas, se digitó de manera independiente toda la información en una base de datos en Microsoft Excel 2010. La información recolectada se llevó a cabo por los estudiantes en formación de tercer y sexto nivel de Enfermería durante el ejercicio de su práctica. Se le explica la metodología, el propósito, los objetivos y la confidencialidad del manejo de la información recolectada. La metodología y el estudio en general fueron aprobados por el programa de Enfermería de la UNAB.

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Nombre del Semillero	Semillero de Investigación Cuidado Holístico de Enfermería (SICHE)
Tutor del Proyecto	Adriana Patricia Bonilla Marciales Enfermera.
Grupo de Investigación	Semillero de Enfermería Higia, Caring.
Línea de Investigación	Evaluación del cuidado brindado por los estudiantes de Enfermería en la práctica clínica.
Fecha de Presentación	04 marzo 2016

CRONOGRAMA

1 fase: Revisión del estudio del arte: II sem de 2015

2 fase: Aplicación del instrumento: II sem de 2015

3 fase: Análisis de datos: I sem de 2016

4 fase: Presentación de resultados-elaboración de artículo: I sem 2016

REFERENCIAS

Atención y percepción. España: Larousse - Alianza Editorial, 2014. ProQuest ebrary. Web. 9 October 2015. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Araujo, Rubén; Clemenza, Caterina; Fuenmayor, Ramiro, Altuve, Ender. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud. *Revista de Ciencias Sociales* [revista en Internet]. 2010, vol.16, n.1 [citado 2015-10-09], pp. 80-91. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182010000100008&script=sci_arttext

Vidal Blan R., Adamuz Tomás J., Feliu Baute P.. Relación terapéutica: el pilar de la profesión enfermera. *Enferm. glob.* [revista en la Internet]. 2009 Oct [citado 2015 Oct 09] ; (17). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300021&lng=es

Colombia. Congreso de Colombia. Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones. Ley No 1438 19 enero de 2011. Disponible en: <http://www.ins.gov.co:81/normatividad/Leyes/LEY%201438%20DE%202011.pdf>

Vidal Blan R., Adamuz Tomás J., Feliu Baute P.. Relación terapéutica: el pilar de la profesión enfermera. *Enferm. glob.* [revista en la Internet]. 2009 Oct [citado 2016 Mar 04] ; (17). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300021&lng=es.

Colombia. Congreso de Colombia. Sistema de seguridad social integral. Ley 100 de 1993. Diciembre 23 de 1993. Disponible en: https://ufps.edu.co/ftp/pdf/leyes/ley100_1993.pdf

Anexo 1

FORMATO DE VALORACIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PRESTADO POR LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE ENFERMERÍA A LOS USUARIOS

INSTITUCIÓN: _____
SERVICIO: _____

FECHA: _____

Señor usuario:

Con el fin de mejorar el cuidado de enfermería prestado por los estudiantes de práctica del Programa de Enfermería de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, solicitamos su opinión respecto al servicio. Sus comentarios son MUY IMPORTANTES.

Es una encuesta anónima y no le compromete en ningún caso con los resultados encontrados; será utilizada como mecanismo de Autoevaluación para nuestro proceso de mejora continua.

Por favor responda con sinceridad las siguientes preguntas. Califique cualitativamente los siguientes puntos, donde E: excelente, B: bueno, R: regular, D: deficiente. Marque con una "X" en el lugar que corresponde. (Si desea completar la información, puede hacerlo en la columna donde dice "observaciones").

INDICADORES	E	B	R	D	OBSERVACIONES (es muy importante describir los aspectos positivos o a mejorar en cada ítems.
1. ¿El trato brindado por el estudiante fue amable y respetuoso?					
2. ¿El estudiante explico en forma clara los procedimientos realizados?					
3. ¿El estudiante atendió oportunamente su llamado?					
4. ¿Recibió educación por parte del estudiante durante el cuidado prestado en el servicio?					
5. ¿La actitud asumida por el estudiante en la relación con usted, le generó confianza?					