

Nivel de satisfacción de la población de un consultorio médico de familia con los servicios de enfermería

The level of satisfaction of the population from a family practitioner office with the nursing services

Ileana Peña Ávila

Policlínico universitario "Dr. Juan Manuel Páez Inchausti". Isla de la Juventud, Cuba.

RESUMEN

Introducción: el ilimitado alcance humanista, social, psicológico y científico que caracteriza a la enfermería está presente en Atención Primaria de Salud, donde la satisfacción de la población es un indicador de calidad en los servicios que prestamos.

Objetivo: evaluar el nivel de satisfacción de la población con la labor de enfermería.

Métodos: estudio descriptivo retrospectivo en la población del consultorio médico de familia del poblado de Argelia, pertenecientes al área de salud del policlínico universitario "Dr. Juan Manuel Páez Inchausti" en la Isla de la Juventud en 2015. Universo de 944 pacientes y muestra de 430, la información se obtuvo aplicando un cuestionario de satisfacción, se consideró satisfecho cuando obtuvo 65 puntos o más, se utilizó el porcentaje para resumir la información.

Resultados: el 92,79 % se encontraba satisfecho con la atención de enfermería, los indicadores: conocimientos, experiencia y amabilidad de la enfermera fueron reconocidos por el 100,00 % de los pacientes.

Conclusiones: a pesar de que el trabajo de enfermería que se brinda en esta área de salud se califica de bueno, es necesario reflexionar sobre los posibles aspectos o debilidades objetivas y subjetivas que tiene esta enfermera para su mejor desempeño.

Palabras clave: satisfacción; servicios; cuidados; calidad; enfermería

ABSTRACT

Introduction: The limited humanist, social, psychological and scientific scope that characterizes nursing practice is present in primary health care, where the population satisfaction is an indicator for the quality of the services provided.

Objective: Assess the level of satisfaction of the population with the nursing services.

Methods: Retrospective, descriptive study in the population from the family practitioner office of the village of Argelia, belonging to the health area of Dr. Juan Manuel Páez Inchausti university polyclinic of Isle of Youth in 2015. Target group of 944 patients and sample of 430, the information was obtained by conducting a satisfaction questionnaire, we considered satisfied when 65 points or more were obtained, percentage was used to summarize the information.

Results: 92.79 % was satisfied with nursing care, the indicators nurse knowledge, experience and kindness were acknowledged by 100.00% of the patients.

Conclusion: Despite the fact the nursing work provided in this health area is qualified as good, it is necessary to reflect on the possible aspects and objective and subjective weaknesses this nurse has in her better performance.

Key words: satisfaction; services; cares; quality; nursing.

INTRODUCCIÓN

El estado de salud de la población se puede definir como la categoría de salud pública que se expresa sistemáticamente para un momento histórico concreto, el nivel alcanzado en la relación del hombre con la naturaleza y entre los propios hombres respecto a la salud en el plano biofísico, psicológico y social.¹ Los factores que determinan la salud del individuo son: biológicos, naturales, económicos, sociales y psicológicos.

Al analizar los elementos que participan en los factores psicológicos, se encuentra que no solo se refieren a los aspectos del psiquismo que intervienen en la aparición de determinadas enfermedades o cómo reacciona el hombre ante la enfermedad y cómo la afronta; sino que tienen un gran peso en la determinación de la salud por las acciones que haga o no la persona respecto a la salud misma, la imagen que tiene de la relación enfermera-paciente, y de lo que deben ser los servicios de salud.²

Esta imagen, por tanto, influye en la toma de decisiones de la persona con respecto a la salud, por lo que conocer, valorar y atender estos aspectos es muy necesario en la práctica de la atención de enfermería.²

La satisfacción de la población con los servicios de salud que recibe y con la calidad de la relación enfermera-paciente, es un objetivo importante del Sistema Nacional de Salud (SNS) y proporciona información sobre el éxito del proveedor (el SNS) en alcanzar los valores y expectativas del paciente en aspectos en los que en última instancia, es árbitro definitivo.

Es importante dedicarle al paciente una buena atención afectiva y de preocupación por sus problemas personales y sociales, además de ocuparse de sus problemas de salud.³ La satisfacción del paciente es un componente importante en la calidad de la atención, pero también es parte del estado de la población en relación con los servicios de salud que recibe, por lo que alcanzar la máxima satisfacción en la población es un objetivo esencial de la atención primaria de salud.⁴

La relación enfermera-paciente es un aspecto muy importante pues una relación basada en la confianza constituye un requisito necesario para la buena marcha del proceso terapéutico. Una comunicación efectiva propicia obtener una información adecuada y generar en el enfermo un sentimiento de seguridad que lo haga receptivo a la sugerencia y recomendaciones de la enfermera, son aspectos que inciden positivamente en la evolución de la enfermedad.⁵ La satisfacción es en sí un bien de la atención y figura en el balance de beneficios y daños, que es el núcleo fundamental de la definición de la calidad.⁶ Por otra parte, la medición de la satisfacción es un valioso instrumento para la investigación en materia de salud, para su gerencia y planificación, ya que ofrece información de los éxitos y fracasos de todo el sistema de salud o de instituciones o individuos en particular; además, al ser experimentada por la población, refuerza la confianza que esta siente hacia el sistema e incrementa el grado de cooperación y participación activa que en las acciones de salud puede obtenerse en una comunidad.⁷

La comprensión e interiorización de estas realidades constituyó la motivación central para realizar este trabajo, además, lo poco que ha sido estudiado este tema en la población del municipio Argelia, especialmente en la atención primaria de salud. El objetivo del estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de la población con los servicios de enfermería que reciben.

MÉTODOS

Estudio descriptivo retrospectivo en la población del consultorio del poblado de Argelia, pertenecientes al área de salud Policlínico Universitario "Dr. Juan Manuel Páez Inchausti" en la Isla de la Juventud en 2015. El universo de estudio estuvo constituido por 944 pacientes que se atienden en el consultorio del médico y la enfermera de la familia, la muestra la constituyeron 430 personas seleccionadas por el método aleatorio simple.

Para obtener la información se aplicó un cuestionario de satisfacción que consta de una relación de afirmaciones, cada una de las cuales se contesta en forma de escala de actitudes de 5 niveles de respuestas. De esta forma la suma total será de 80 puntos. Se consideró satisfecho con la atención recibida aquella persona que al responder obtuviera 65 puntos o más.

Los resultados del cuestionario de satisfacción se resumieron en tablas de contingencias, fueron utilizados la distribución de frecuencias absolutas y el porcentaje.

Se tuvo en cuenta el consentimiento informado de los participantes en la investigación, así como del médico y enfermera de la familia.

RESULTADOS

En la tabla 1 se observa que el mayor porcentaje de la muestra mostró satisfacción con los servicios de enfermería recibidos con el 92,79 %.

Tabla 1. Distribución porcentual de pacientes según nivel de satisfacción con los servicios de enfermería

Nivel de Satisfacción	No.	%
Satisfechos	399	92,79
Insatisfechos	31	7,20
Total	430	100,00

En la tabla 2 se observa que todos los indicadores evaluados se mostraron por encima del 90 %.

Tabla 2. Distribución porcentual de pacientes según indicadores de satisfacción estudiados

Indicadores	No.	% (n = 430)
Confianza	422	98,13
Conocimiento	430	100,00
Experiencia	430	100,00
Continuidad	399	92,79
Efectividad	422	98,13
Integridad	399	92,79
Eficiencia	399	92,79
Interés por el paciente	422	98,13
Tiempo dedicado	422	98,13
Intimidad	422	98,13
Amabilidad	430	100,00
Información	422	98,13

DISCUSIÓN

Describir algunas características de la población estudiada fue de interés, debido a que algunos de los factores psicosociales, por sí mismos, revelan datos de utilidad para lograr un buen manejo de la población atendida. Es importante destacar que la mayoría de las personas que conformaron la muestra estaban, frecuentemente, en situaciones de tensión, ya fuera en el trabajo, en el hogar o por problemas de la vida cotidiana. El hecho de estar en estas situaciones puede provocar desajustes en la vida emocional e influir en la aparición de enfermedades, en su evolución tórpida o en la aparición de crisis. Esto se explica a partir de la primera teoría que habla a favor de la relación psicosomática la cual es valorada en la práctica médica contemporánea.⁸⁻¹⁰

Del planteamiento anterior se deduce que las acciones de enfermería con estas personas son varias y frecuentes, lo que facilita la relación enfermera-paciente, posibilita a la población tener criterio sobre esta relación y estar satisfecho o no con ella. La mayoría de las personas conocen bien a su enfermera, pues se atienden con ella desde hace más de 20 años, lo que ha posibilitado que sus vínculos sean más estrechos.

La calidad es una propiedad y un juicio sobre alguna unidad definible, en este caso, de la atención de enfermería, la cual se puede dividir en 2 partes: técnica e interpersonal.¹¹ De esto se deduce que el excesivo énfasis en la atención técnica y descuido o falta de formación en la relación enfermera-paciente afecta la calidad de la atención. La mayoría de la población se mostró satisfecha con la labor de enfermería, pero no se puede considerar óptimo, pues existieron 31 personas insatisfechas. Esta insatisfacción, por un lado, puede provocar malestar, inseguridad en las personas, lo que puede repercutir en su estado anímico y afectivo con la consabida repercusión sobre el estado de salud y su calidad de vida,¹² y por otro lado, hace reflexionar sobre los posibles aspectos del trabajo de enfermería que impide la satisfacción de estas personas. De aquí pueden derivarse futuras investigaciones que profundicen en las causas de insatisfacción con los servicios de enfermería recibidos.

Los indicadores de satisfacción estudiados permitieron valorar, además, la calidad de la relación enfermera-paciente. Los trabajos que se ocupan del aspecto interpersonal de la calidad asistencial suelen centrarse en la medida de la satisfacción general y específica en función de diferentes variables de los pacientes, de las enfermeras y del modelo de atención.¹³

Es importante reflexionar en cuanto a la eficiencia del trabajo de enfermería, la amabilidad de la enfermera en el trato con el paciente y su experiencia. Estos resultados se corresponden con los resultados sobre satisfacción general obtenidos y al hacer el análisis de cada uno de ellos se observa la coincidencia con los *Pérez Alejo y García Díez*¹⁴ en el 2005, en que los aspectos técnicos e interpersonales forman parte de la calidad y que la satisfacción de los usuarios en la práctica de enfermería es un componente de esa calidad y por tanto es necesario trabajar en ellos. Los aspectos de la relación interpersonal tienen que ser bien atendidos en la práctica de enfermería y deben ser bien tratados en la formación académica de los enfermeros.

En conclusión, la atención de enfermería que se brinda en esta área de salud y la relación enfermera-paciente que se establece satisfizo a la mayoría de los pacientes que conformaron la muestra, pero es necesario trabajar, desde la formación académica del enfermero u enfermera, para que sean eficientes y amables en el trato con la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. William S, Weinman J, Dale J, Newman S. Patient expectations. *Fam Practic.* 1995; 12(2): 193-2011.
2. Marius M. Apuntes sobre un nuevo modelo de relación médico-enfermo. *Quadern CAPS.* 2009; (22): 61-6.

3. Marcos Alonso J. La relación médico-enfermo. Reflexiones desde una perspectiva sociológica. *Quadern CAPS*. 2006; (18): 27-33.
4. Chávez Aguilar F. La relación médico-paciente: un enfoque comunicacional. *Revista Médica IMSS*. 2011; 32(2): 179-82.
5. Bretones Álvarez C, Sánchez Romero J. Construcción y validación de una encuesta de satisfacción de usuarios de atención primaria. *Revista Atención Primaria España*. 2007; 6(5): 50-6.
6. Lobo A. La medicina psicosomática hoy. *Revista Dimensión Humana España*. 2012; 1(2): 52-7.
7. Sarastín H. Medicina Interna en el siglo XXI. *Acta Médica Colombiana*. 2009; 19(6): 366-72.
8. Jinich H. La relación médico paciente. *Goe Med México*. 2008; 134(3): 319-23.
9. Sánchez Luna G. El reto actual de la medicina familiar en México. *Revista Médica IMSS*. 1994; 32(4): 355-7.
10. García Campayo J. El Médico de la Familia y Los pacientes somatizadores: principios básicos de diagnóstico y tratamientos. *Revista Dimensión Humana España*. 2003; 1(2): 36-43.
11. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. México: La Prensa Médica Mexicana; 2009.
12. Majorie A. Good physician-patient relations hip-improved patient outcome? *J Fam Pract*. 2003; 32: 135-6.
13. Phillips D. Medical professional dominance and client dissatisfaction. A study of doctor-patient interactions. *Soc Sci Med*. 2006; 42(10): 1419-25.
14. Pérez de Alejo Beatriz, García Diez Pedro. Grado de satisfacción de la población con los servicios de enfermería en un área de salud. *Rev Cubana Enfermer*. 2005 Ago [citado 2016 Mar 31]; 21(2): 1-10. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000200003&lng=es

Recibido: 2016-03-01

Aprobado: 2016-03-31

Ileana Peña Ávila. Policlínico universitario "Dr. Juan Manuel Páez Inchausti".
Especialista en enfermería comunitaria, máster en atención integral a la mujer,
asesora del PAMI en el área de salud. Dirección electrónica: ileanap@infomed.sld.cu