

Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel

Perla Yaneli Ruiz-Montes,¹ Guillermina Romero-Quechol,² Juana Trejo-Franco,³ Marilin Martínez-Olivares,⁴ José Javier Cuevas-Cancino⁵

¹Unidad de Cuidados Intensivos, Hospital General de Zona 6, Ciudad Juárez, Chihuahua; ²Unidad de Investigación Epidemiológica y Servicios de Salud, Coordinación de Investigación en Salud, Centro Médico Nacional Siglo XXI, Distrito Federal; ³Coordinación de la Licenciatura en Enfermería IMSS/UNAM/SUAYED, Hospital General de Zona 6, Ciudad Juárez, Chihuahua; ⁴Unidad de Cuidados Intensivos, Hospital de Especialidades, Centro Médico Nacional La Raza, Distrito Federal; ⁵Coordinación de Investigación en Salud, Distrito Federal. Instituto Mexicano del Seguro Social, México.

Palabras clave:

Satisfacción del paciente
Anciano
Atención de enfermería

Resumen

Introducción: el deterioro fisiológico del adulto mayor puede acelerarse por la enfermedad, lo que incrementa la utilización de los servicios de salud. En la búsqueda de la satisfacción del usuario es necesario evaluar la calidad de los servicios que se le prestan.

Objetivo: analizar el nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado con el cuidado que brinda el personal de enfermería.

Metodología: se llevó a cabo un estudio transversal analítico que incluyó a 191 adultos mayores con estancia hospitalaria > 48 horas. Se utilizó el instrumento CARE-Q, constituido por seis dimensiones. La satisfacción se clasificó como alta con 184 a 139 puntos, media con 138 a 93 y baja con 92 o menos. Se utilizó estadística descriptiva y coeficiente de correlación de Spearman.

Resultados: 37.7 % de los entrevistados tuvieron una edad entre 60 y 65 años, 61.8 % fue del sexo masculino, 83.2 % había estado hospitalizado por dos a ocho días, 25.1 % ingresó con diagnóstico de enfermedad cardiovascular y 50 % era atendido por medicina interna. Respecto a la accesibilidad del personal de enfermería se obtuvo satisfacción alta (77.5 %); en explicación y facilitación, media (47.6 %); en capacidad para confortar, alta (61.8 %); en anticipación, media (75.4 %); en relación de confianza, alta (73.8 %); en monitoreo y seguimiento, alta (81.2 %). La correlación de satisfacción con el estado civil fue significativa ($p > 0.05$).

Conclusiones: la satisfacción global fue alta en 61.8 % de los entrevistados.

Keywords:

Patient satisfaction
Aged
Nursing care

Abstract

Introduction: Physiological deterioration of the elderly can be accelerated by disease, which increases the use of health services. In pursuit of customer satisfaction it is necessary to evaluate the quality of the services provided.

Objective: To analyze the level of satisfaction of older adults hospitalized regarding the care provided by nursing staff.

Methods: An analytical cross-sectional study was conducted, it included 191 older adults with hospital stay > 48 hours. CARE-Q instrument consisting of six dimensions was used. The satisfaction was classified as high with 184-139 points, medium with 138-93 points and low with 92 or less. Descriptive statistics and Spearman correlation coefficient were used.

Results: 37.7 % of participants were between 60-65 years of age, 61.8 % were male, 83.2 % had been hospitalized for two to eight days, 25.1 % was admitted with a diagnosis of cardiovascular disease; 50 % were treated by internal medicine. Accessibility of nurses showed high satisfaction (77.5 %); in explanation and facilitation medium (47.6 %); ability to comfort, high (61.8 %); in anticipation, medium (75.4 %); regarding trust, high (73.8 %); in monitoring and tracking, high (81.2 %). The correlation of satisfaction with marital status was significant ($p > 0.05$).

Conclusions: The overall satisfaction was high in 61.8 % of respondents.

Correspondencia:

Perla Yaneli Ruiz-Montes
Correo electrónico:
yarumo27@hotmail.com
Fecha de recepción:
01/07/2014
Fecha de dictamen:
30/08/2014
Fecha de aceptación:
17/11/2014

Introducción

El concepto *satisfacción* tiene sus orígenes teóricos con Koos.¹ Donabedian refiere que es ante todo “una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente”.²

Actualmente se sigue entendiendo como una medida de garantía de calidad y efecto de la asistencia puntual que se presta al paciente, especialmente en la labor que realiza el personal de enfermería, como un elemento determinante de la relación enfermera-paciente-comunicación-comprensión-satisfacción.³

La interacción enfermera-paciente se da a través del cuidado, el cual se considera la esencia de la disciplina de enfermería e implica la atención oportuna, con calidad y calidez, con enfoque holístico, orientada a resolver problemas específicos que afectan a los usuarios que demandan un servicio institucionalizado.

Diferentes teóricas han definido los cuidados como parte fundamental de la práctica de enfermería en tanto que esta implica un proceso sistematizado y dirigido hacia un fin.

Florence Nightingale definió el cuidado como un elemento propio de la atención de la enfermería.⁴ Virginia Henderson describió que el cuidado está dirigido a suplir el déficit de autonomía del sujeto para actuar de forma independiente en la satisfacción de las necesidades fundamentales.⁵ Por su parte, Donabedian considera la

efectividad del cuidado como cimiento de la calidad, de la cual depende la satisfacción del paciente,² que varía según la etapa de vida y el estado de salud en que se encuentre este. Es por ello que se debe tomar en cuenta la transición demográfica y epidemiológica en la cual está inmerso México, que se refleja en la inversión de la pirámide poblacional por el incremento de la población adulta mayor, integrada por 10 695 704 habitantes que superan los 60 años y que representa 9.2 % de la población general.⁶

La Organización Mundial de la Salud considera adultos mayores o de la tercera edad a todos los individuos mayores de 60 años y los clasifica en grupos: de 60 o 74 años, adultos de edad avanzada; de 75 a 90, viejos o ancianos; más de 90, grandes viejos o longevos. La Organización de la Naciones Unidas considera que en los países desarrollados el adulto mayor es aquel de 65 años o más y en los países en desarrollo es aquel de 60 años o más.⁷

Este grupo de población se enfrenta a cambios importantes que lo hace susceptible a enfermedades crónicas degenerativas y a las propias de la edad. Como resultado de ello tiende a mayor demanda en los servicios de salud en el segundo nivel, es decir, a hospitalizaciones. Por este motivo, el equipo multidisciplinario debe prestar mayor interés a la población adulta mayor. La razón de ser de enfermería hacia este grupo se centra en la atención de sus

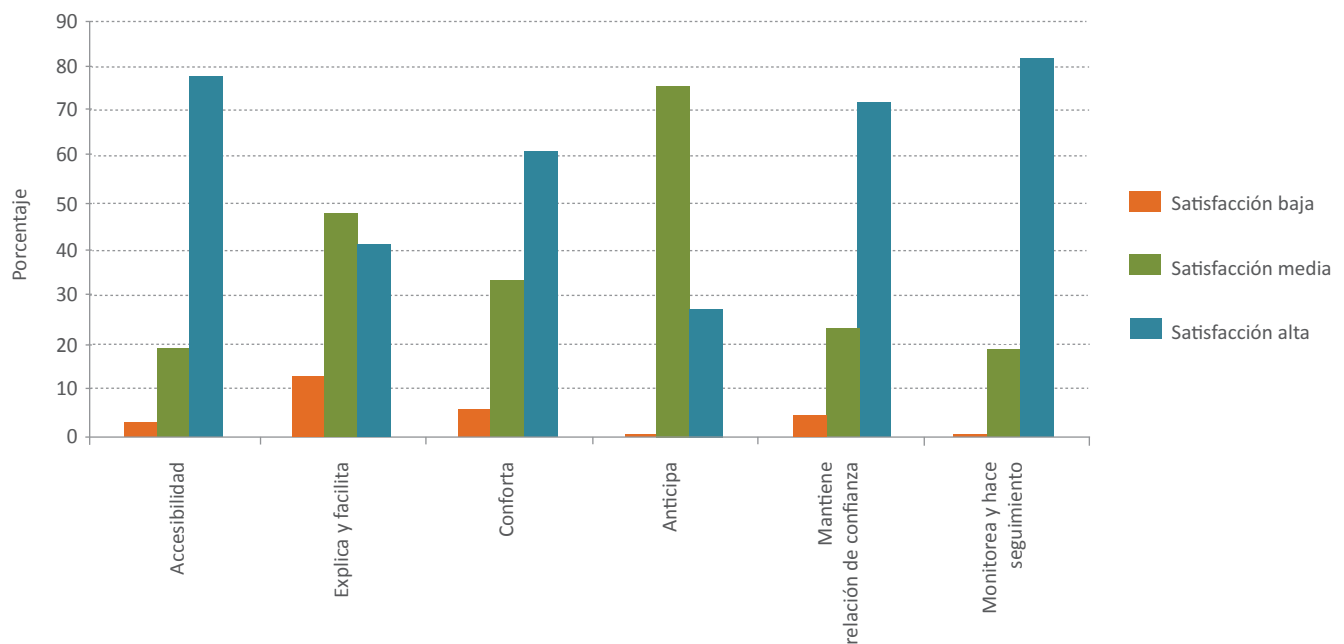


Figura 1. Satisfacción del adulto mayor hospitalizados en el segundo nivel, con el cuidado del personal de enfermería según seis dimensiones (n = 191).

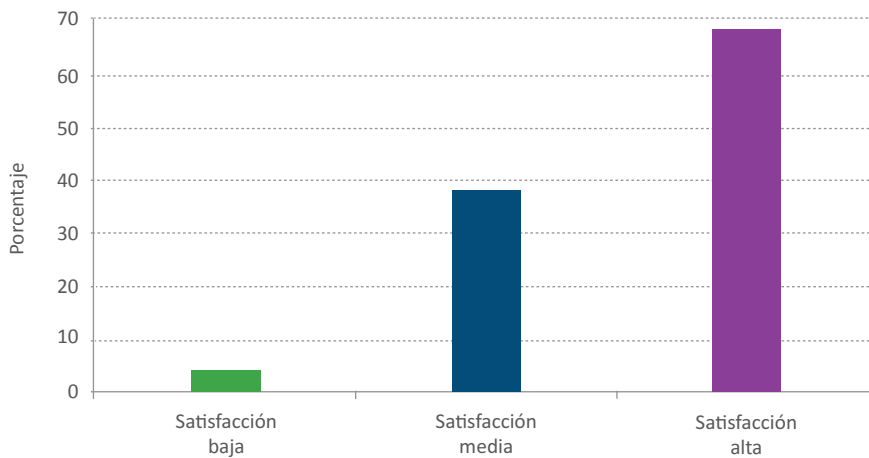


Figura 2. Satisfacción global del adulto mayor hospitalizados en el segundo nivel, con el cuidado del personal de enfermería (n = 191).

necesidades y expectativas, lo que implica establecer una relación enfermera-paciente que genere un cuidado individualizado, de calidad y trato digno. Los conocimientos teóricos, la experiencia práctica y la sensibilidad son la base para identificar las necesidades y problemas de los pacientes hospitalizados.⁸

El Instituto Mexicano del Seguro Social, ante el aumento de la demanda de atención de la población, se ha enfocado a cubrir las necesidades de salud y prevención de las enfermedades de los adultos mayores, mediante la implementación del Programa GeriatrIMSS.

En las instituciones de salud existen diversos indicadores de calidad de la atención, uno de ellos es la medición de la satisfacción del paciente. En este punto cobra relevancia el papel del personal de enfermería, el cual interactúa durante más tiempo y más cercanamente con el paciente. Para lograr que el cuidado que se proporciona sea de calidad se requieren conocimientos teóricos, habilidades técnicas y humanas.

En dos estudios en los que se evaluó el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería se identificó que más de la mitad de los entrevistados manifestó satisfacción alta. Los resultados de ambos coincidieron en que los cuidados de enfermería son integrales y la mejor manera de evaluarlos es la satisfacción que refiere el usuario.^{8,9}

Para el momento de realización de esta investigación, el hospital donde se llevó a cabo tenía adscritos 38 580 derechohabientes mayores de 60 años de edad, mismos que representaban 14.1 % de la población adscrita. Entre diciembre de 2013 y enero de 2014 ingresaron 557 derechohabientes mayores de 60 años. De acuerdo con los ingresos y egresos hospitalarios presentados durante un mes, 33 % de la ocupación hospitalaria fue por adultos mayores, quienes requieren atención del equipo multidisciplinario, en especial del personal de enfermería.

Si bien entre los objetivos de las instituciones de salud está la satisfacción del usuario, esta no siempre se logra:

Cuadro I. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería de acuerdo con la escolaridad (n = 191)

Nivel de satisfacción	Escolaridad					
	Analfabeta	Sabe leer y escribir	Primaria	Secundaria	Bachillerato/ carrera técnica	Licenciatura
Bajo (n= 8)	–	2	4	1	–	1
Medio (n = 65)	4	31	12	5	12	1
Alto (n = 118)	12	52	44	6	4	–
*p	0.000					

Fuente: Entrevista realizada con el instrumento CARE-Q, a adultos mayores hospitalizados en el segundo nivel.

* χ^2 .

Cuadro II. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería de acuerdo con el estado civil (n = 191)

Nivel de Satisfacción	Estado civil				
	Soltero	Casado	Divorciado	Unión libre	Viudo
Bajo (n = 8)	1 (12.5)	3 (37.5)	–	–	4 (50)
Medio (n = 65)	5 (7.7)	38 (58.5)	2 (3.1)	5 (7.7)	15 (23.1)
Alto (n = 118)	7 (5.9)	62 (52.5)	5 (4.2)	9 (7.6)	35 (29.7)
p	0.05				

Fuente: Entrevista realizada con el instrumento CARE-Q, a adultos mayores hospitalizados en el segundo nivel.

*Sperman

en dicho hospital se encontró que entre 2012 y 2013, en el servicio de atención y orientación al derechohabiente se presentaron 27 quejas referentes a la atención brindada por el personal de enfermería.¹⁰

Con base en lo expuesto surgió la inquietud de analizar el nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado que durante su hospitalización le brinda el personal de enfermería, así como describir la frecuencia de las dimensiones afectadas y correlacionar el nivel de satisfacción con los aspectos individuales del paciente.

Metodología

Estudio transversal analítico realizado de febrero a junio de 2014 en un hospital de segundo nivel del Instituto Mexicano del Seguro Social en Ciudad Juárez, Chihuahua. Se entrevistó a 191 pacientes. Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de proporción y un muestreo aleatorio simple, en el que quedaron incluidos pacientes con edad de 60 años y más, con un tiempo de hospitalización mayor a 48 horas en los servicios de medicina interna, cirugía general y nefrología, sin deterioro neurológico.

Para la obtención de la información se utilizó una cédula con datos sociodemográficos y la versión en español del cuestionario CARE-Q¹¹ (Caring Assessment Instrument), para la cual se obtuvo un alpha de Cronbach de 0.88; el instrumento está constituido por 63 ítems que califican seis dimensiones del personal de enfermería:

- Accesibilidad.
- Explicación de los procedimientos y facilitación de conocimiento.

- Proporción de confortamiento.
- Capacidad de anticipación.
- Relación de confianza.
- Monitoreo y seguimiento.

La evaluación se llevó a cabo con una escala tipo Likert con los siguientes valores: 1 = nunca, 2 = algunas veces, 3 = casi siempre y 4 = siempre. Para la evaluación del nivel de la satisfacción se utilizó la siguiente puntuación: alta, 184 a 139 puntos; media, 138 a 93 puntos; baja, menor a 92 puntos.

La investigación se apejó a la normatividad de acuerdo con el marco legal en materia de investigación y a la Declaración de Helsinki. El artículo 13 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación en Salud establece que en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar, por lo que el estudio se clasificó en la categoría de investigación sin riesgo.^{12,13}

Para la recolección de la información se acudió a los servicios de hospitalización para buscar pacientes que cumplieran con los criterios de inclusión, a los cuales se les invitó a participar. A quienes consintieron en colaborar se les explicó el objetivo del estudio y que la información proporcionada sería confidencial y utilizada únicamente con fines estadísticos. El investigador principal aplicó el instrumento mediante técnica cara a cara, verificando el llenado correcto y agradeció la participación de los pacientes.

Se obtuvieron medidas de tendencia central, frecuencias, porcentajes, χ^2 y coeficiente de correlación de Sperman.

Resultados

Se entrevistaron 191 pacientes y el rango de edad osciló entre los 60 y 65 años, que representaron 37.7 % de la población atendida; 61.8 % fue del sexo masculino y 38.2 % del femenino. En cuanto al estado civil se encontró que 53.9 % era casado y 28.3 % viudo. De acuerdo con la escolaridad, 44.5 % sabía leer y escribir, 31.4 % terminó la primaria y 15.7 % tenía una escolaridad superior a la primaria. En relación con la ocupación, 31.9 % era pensionado, 28.3 % se dedicaban al hogar y 16.8 % se encontraba desempleado; 39.8 % dependía económicamente de la pensión mientras que 30.4 %, de sus hijos.

Se observó que 37.2 % estaba asegurado por parte de alguno de sus hijos y 34.6 % estaba pensionado. La estancia hospitalaria era de dos a ocho días en 83.2 % y de nueve a 16 días en 11 %; 55 % era atendido por el servicio de medicina interna y 31.4 % por el de cirugía general; 26.7 % de los pacientes había experimentado al menos una hospitalización anterior.

Los diagnósticos de ingreso fueron las enfermedades cardiovasculares en 25.1 %, las enfermedades del aparato genitourinario en 22 % y las enfermedades gastrointestinales en 17.8 %; 20 % de los pacientes tenía más de dos diagnósticos de ingreso y su estado de salud fue clasificado como leve en 68.6 %, moderado en 28.8 % y grave en 2.6 %.

El 71 % de los pacientes refirió padecer alguna enfermedad agregada; las principales fueron la combinación de hipertensión/diabetes (35.6 %), hipertensión (22 %), diabetes (7.3 %) y artritis (2.1 %).

De acuerdo con las dimensiones analizadas, la mejor calificada fue el monitoreo y el seguimiento, en la que se identificó 81.2 % de satisfacción alta; en la anticipación

se encontró la mayor frecuencia de satisfacción media (75.4 %) y la dimensión con menor satisfacción fue la concerniente a la explicación y facilitación: 12 % con satisfacción baja (figura 1). La satisfacción global fue alta en 61.8 % (figura 2).

Al realizar la correlación de satisfacción (χ^2) con los aspectos sociodemográficos se encontró significación con el sexo, edad, estado civil, escolaridad y ocupación (cuadro I). Con la prueba estadística de correlación de Spearman se encontró asociación entre estado civil y servicio (cuadros II y III).

Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que el rango de edad predominante fue el de 60 a 65 años (37.7 %), de igual manera se encontró predominio del sexo masculino (61.8 %), lo que concuerda con los resultados de García, quien llevó a cabo una investigación en un hospital general de Tabasco.¹⁴

El estado civil predominante fue casado (53.9 %), así como el estatus de saber leer y escribir (44.5 %) y la primaria terminada (31.4 %), lo que traduce que más de la mitad de los entrevistados tenía nivel educativo bajo, coincidente con lo informado por Contreras.⁸

Las dimensiones de la satisfacción recibieron puntuaciones altas, excepto la anticipación, la cual obtuvo un nivel medio. Rojas *et al.*,¹⁵ en su investigación titulada “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias”, en la que emplearon el instrumento Care-Q, encontraron un nivel medio de satisfacción calificada por dimensiones. Al contrastar los resultados respecto al tipo de población, Rojas *et al.* estudiaron a usuarios mayores de 18 años, mientras que en la aquí presentada se analizó a adultos mayores, quienes requieren mayor atención; al encontrarse hospitalizados refirieron sentirse satisfechos por la atención de enfermería.

La satisfacción global se ubicó en un nivel alto, en concordancia con la identificada por García.¹⁴

Los resultados respecto a la satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería fueron similares a los obtenidos por Álvarez *et al.*:¹⁶ 57 % de los entrevistados manifestó estar totalmente satisfecho.

Otros resultados con los que concordaron nuestros resultados fueron los de Contreras *et al.*,⁸ en el cual se registró que los adultos mayores hospitalizados mostraron satisfacción alta con el cuidado que brinda el personal de enfermería.

Cuadro III. Satisfacción del adulto mayor de acuerdo con el servicio

Nivel de satisfacción	Servicio		
	Medicina interna	Cirugía general	Nefrología
Bajo (n = 8)	6 (75)	–	2 (25)
Medio (n = 65)	46 (70.8)	11 (16.9)	8 (12.3)
Alto (n = 118)	53 (44.9)	49 (41.5)	16 (13.6 %)
p	0.004		

Fuente: Entrevista realizada con el instrumento CARE-Q, a adultos mayores hospitalizados en el segundo nivel.

*Sperman

Conclusiones

Se logró analizar el nivel de satisfacción de los adultos mayores que recibían atención en un hospital del segundo nivel, describir la frecuencia de las dimensiones afectadas y conocer la relación entre el nivel de satisfacción y los aspectos individuales del paciente.

Como resultado se encontró satisfacción alta en más de la mitad de los entrevistados; por dimensiones, la satisfacción se ubicó de media a alta. Se observaron deficiencias en las explicaciones y la facilitación que brinda el personal de enfermería, es decir, en la educación y enseñanza que proporciona a los pacientes, que se tradujo en 12 % de satisfacción baja. En este aspecto es importante

recordar que parte esencial del quehacer de enfermería se debe enfocar a la educación a la salud de los usuarios.

La satisfacción de los entrevistados tuvo un nivel medio respecto a la capacidad del personal de enfermería para anticiparse, la cual comprende la prevención de complicaciones y prever qué necesidades puede tener el paciente y anticiparse a satisfacerlas.

De acuerdo con lo anterior se recomienda evaluar semestralmente la satisfacción de los adultos mayores para detectar problemas y dar soluciones oportunas, para mejorar las dimensiones afectadas, implementar intervenciones educativas e integrar al equipo multidisciplinario mediante la difusión de los resultados del estudio, y de esta forma incrementar la satisfacción de los pacientes.

Referencias

1. Koss E. The health o regionville. New York: Hafner; 1954.
2. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q.* 2005;83(4) 691-729. [En línea] <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/> [Consultada en 12/05/2014].
3. Linn L, Brook HR, Clark AV, Davies RA, Fink A, Kosecoff J. Physician and patients satisfaction as factors related to the organization of internal medicine group practices. *Med Care.* 1985;23(11):1171-8.
4. Nightingale F. Notas sobre enfermería. Barcelona, España: Masson; 1995.
5. Arena L, Arias J, Beltrán S, Izaguirre M. Virginia Henderson. *Blog El Cuidado.* [En línea] <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.mx/2012/06/virginia-henderson.html> [Consultada 09/04/2014].
6. Instituto Nacional de Salud Pública/Secretaría de Salud. Encuesta Nacional de Salud y Nutrición. Resultados nacionales 2012. México: INSP; 2012. [En línea] <http://ensanut.insp.mx/informes/ENSANUT2012ResultadosNacionales.pdf> [Consultada en 12/05/2014].
7. Secretaría de Salud, Subsecretaría de Prevención y Promoción de la Salud, Dirección General de Epidemiología. Perfil epidemiológico del adulto mayor en México 2010. México: SSA; 2010. [En línea] http://www.epidemiologia.salud.gob.mx/doctos/infoepid/publicaciones/2011/monografias/P_EPI_DEL_ADULTO_MAYOR_EN_MEXICO_2010.pdf [Consultada en 12/05/2014].
8. Contreras-Nuñez R, Coronado-Martínez M, López-Villanueva NH, Aguilar-Hernández RM, Félix-Alemán A, Vega-Alanis MC. Satisfacción con el cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado. *Rev Enferm Universitaria ENEO-UNAM.* 2008;5:14-20. [En línea] <http://www.revistas.unam.mx/index.php/reu/article/download/30256/28109> [Consultada en 12/05/2014].
9. Consejo de Salubridad General. Guía de práctica clínica. Valoración geronto-geriátrica integral en el adulto mayor ambulatorio. México. Secretaría de Salud; 2011. [En línea] http://www.cenetec.salud.gob.mx/descargas/gpc/CatalogoMaestro/491_GPC_valoracixn_geronto-geriatrica/IMSS-491-11-GER_Valoracixn_geronto_geriatrica.pdf. [Consultada 11/03/2014].
10. Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Técnicas en atención y orientación al derechohabiente. [En línea] <http://imssedomexpte.wordpress.com/2013/11/20/tecnicas-en-atencion-y-orientacion-el-rostro-amable-del-imss/> [Actualización 20/11/2013] [Consultada 11/03/2014].
11. Sepúlveda-Carrillo GJ, Rojas-Cifuentes LA, Cárdenas-Jiménez OL, Guevara-Rojas E, Castro-Herrera AM. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'Care-Q' en versión al español en población colombiana. *Rev Colomb.* 2009;4:17. [En internet] http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf [Consultada 11/03/2014].
12. Reglamento de la Ley General de Investigación en Materia de Investigación para la Salud. [En línea] salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlgsmis.htm [Consultada 11/03/2014].
13. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. [En línea] http://www.wma.net/es/30publications/10policies/b3/17c_es.pdf [Consultada 11/03/2014].
14. García-Hernández MD. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. *Horizonte Sanitario.* 2008;7(3):20-30.
15. Rojas-Martínez W, Barajas-Lizarazo MA. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. *Rev Cienc Cuidado.* 2012;9(1):13-23.
16. Álvarez-de la Rosa AE, Olivares-Ramírez C, Cadena-Estrada JC, Olvera-Arreola SS. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Enf Neurol.* 2010;11(2):68-72. [En línea] <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf> [Consultada 11/03/2014].

Cómo citar este artículo:

Ruiz-Montes PY, Romero-Quechol G, Trejo-Franco J, Martínez-Olivares M, Cuevas-Cancino JJ. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2015;23(1):37-42.