

Opinión del anciano sobre la atención de enfermería

Emma Rosa Vargas-Daza, Sandra Reyes, Carmen García-Peña, Lidia Martínez-González, Amanda Mendoza-Martínez.

Coordinación de Investigación Médica. Unidad de Investigación Médica sobre el Envejecimiento. Instituto Mexicano del Seguro Social. Qro.

Resumen

Palabras claves

- cuidado enfermero
- ancianos
- servicios de salud

Introducción: es necesario contar con parámetros para medir la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado que les proporciona el personal de enfermería; por ello, el objetivo de este estudio es identificar los factores sociodemográficos relacionados con la opinión de la población mayor de 60 años.

Material y métodos: se estudiaron 1927 pacientes (n = 1927) mayores de 60 años derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social que contestaron una encuesta que midió satisfacción por los servicios de salud recibidos.

Variables independientes sociodemográficas: edad, sexo, estado civil, escolaridad. Dependiente: la percepción del sujeto definida como la opinión de la atención de enfermería en trato personal, orientación, habilidades y eficiencia.

Resultados: la escolaridad resultó significativa al momento de evaluar la atención de la enfermera en los siguientes aspectos: trato personal (p = 0.03), habilidades (p = 0.02) y eficiencia (p = 0.02).

Discusión: la opinión de los usuarios de los servicios depende de factores sociales y demográficos, en el caso de la población de 60 años y más, la escolaridad se vio relacionada con la manera de evaluar el desarrollo de enfermería en algunas áreas de su desempeño.

Abstract

Opinion about nurse care in elderly

Objective: to identify sociodemographic factors related with the opinion in patients with 60 years or more about the attention that they received by infirmiry attention.

Material and method: analysis of data of the project *Use of the Services of Health of the Population older than 60 Years at of the IMSS* with 1927 patients were captured that answered the questions related to the infirmiry attention (n=1927). Independent sociodemographic variable were age, sex, civil state, schooling. Dependent variable: the fellow's perception defined as the opinion about infirmiry attention in personal treatment, orientation abilities and efficiency.

Results: the schooling was significant at the moment of evaluation the nurse's services in the following aspects: personal treatment (p = 0.03), ability (p = 0.02) and efficiency (p=0.02).

Conclusions: the opinion of the users of the services depends of social and demographic factors, in the case of the 60 year-old population and more from the Federal District, the schooling was related with the way of evaluating the infirmiry development in some areas of its acting.

Key words

- nurse care
- elderly
- health service

Correspondencia:

Emma Rosa Vargas Daza,
Tel.: y fax 5210 0526.

Introducción

Hablar de opinión o de satisfacción siempre es difícil en cualquier área, por ser términos subjetivos que al final deben tener un valor para hacerlos medibles. Se le ha dado poca importancia a este aspecto por la idea que se tiene de que el paciente no sabe lo que quiere ni lo que es mejor para él—en cuanto a la manera de visualizar su salud— y quién puede saber lo que más le conviene o debe hacerse, en caso de enfermedad, es el profesional de salud el cual, con su *conocimiento y experiencia*, le aconsejará o guiará sobre lo que es mejor para él. Sin embargo, la necesidad constante para mejorar la atención en salud ha dado paso a la realización de investigaciones sobre la satisfacción de los pacientes respecto el cuidado enfermero, aunque se observa que los temas se orientan más a costos,¹ mejoramiento de técnicas y procedimientos,²⁻⁷ así como problemas al interior del grupo,⁸⁻⁹ interesan más, y no la opinión sobre el desempeño en las acciones denominadas por Donabedian *amenidades de la atención*. Así la importancia de tomar en cuenta la opinión del paciente, para mejorar la atención en los servicios de salud, es fundamentada justamente porque es un juicio de valor que —de acuerdo a la propia percepción del paciente— evalúa los servicios que se le ofrecen.¹⁰

El personal del Instituto Mexicano del Seguro Social conciente de la necesidad para conocer la opinión que los usuarios tienen sobre los servicios que otorga, ha diseñado y puesto en marcha el proyecto denominado *Necesidades y utilización de los servicios de salud por los derechohabientes mayores de 60 años del IMSS*, mismo que sirvió de base para el presente estudio.

Material y métodos

Mediante diseño transversal se realizó un análisis secundario de datos del proyecto *Necesidades y Utilización*

de los Servicios de Salud por los Derechohabientes Mayores de 60 años del IMSS en el Distrito Federal. La cohorte original fue constituida por 5492 derechohabientes mayores de 60 años; diseño transversal descriptivo, representativo del Distrito Federal, muestra aleatoria en 12 Unidades de Medicina Familiar captando 1927 sujetos que contestaron las preguntas relacionadas a la atención recibida por personal de enfermería en los dos meses anteriores a la fecha de visita. Se excluyeron aquellos cuestionarios contestados por el familiar o persona cercana al derechohabiente. La variable dependiente fue la *percepción* del sujeto definida como la opinión del usuario de los servicios del personal de enfermería (trato personal, orienta-

ción, habilidades y eficiencia). Las variables independientes fueron aspectos sociodemográficos: edad, sexo, estado civil y escolaridad. Análisis de frecuencias simples para cada una de las variables y cruce de variable opinión con las variables independientes mediante prueba estadística χ^2 .

Resultados

Características sociodemográficas de la población estudiada: el 59% estuvo ubicada en el grupo de 60-69 años; más de la mitad de la población fue de género femenino y con pareja; y la mayor parte de la población contaba con algún grado de escolaridad (cuadro I). Se encontró significancia es-

Cuadro I. Características sociodemográficas de la población de 60 años y más

Variable	Frecuencia N=1927	%
Edad (años)		
60-69	1128	59
70-79	619	32
80-89	160	8
90 y más	20	1
Género		
Femenino	1165	61
Masculino	762	40
Tiene pareja		
Si	1193	62
No	734	38
Sabe leer		
Si	1620	84
No	307	16
Sabe escribir		
Si	1548	80
No	379	20
Escolaridad* (n=1491)		
Primaria	1127	76
Secundaria/comercio	49	3
Bachillerato	69	5

Cuadro II. Opinión de los pacientes mayores de 60 años y más sobre la atención de enfermería en el D.F.

Aspectos de la atención	Variable		%	
	Muy bien	Bien	Mal	Muy mal
Trato Personal	33	55	7	2
Orientación	26	47	5	3
Habilidades	30	56	8	3
Eficiencia	30	54	8	4

tadística en los siguientes aspectos: trato personal ($p = 0.03$), habilidades ($p = 0.02$) y eficiencia ($p = 0.02$).

Dentro de los aspectos de la atención 55% de la población calificó bien el trato personal y 4% opinó que la atención de enfermería era muy mala en cuanto la eficiencia (cuadro II).

Discusión

La necesidad de contar con información sobre aspectos de la calidad en enfermería motivó a realizar este estudio para indagar la opinión de los usuarios en áreas donde se desempeña la enfermera. La literatura no menciona aspectos de la atención de enfermería de manera general, como los manejamos en el estudio, lo cual limitó la posibilidad de comparar los resultados obtenidos. Con todo y eso se considera que los datos y las relaciones que se hacen son un principio para abrir esta línea de investigación en enfermería.

Por lo que se refiere a la opinión que emitieron las personas de 60 años y más sobre la atención que les brinda la enfermera, fue que el desempeño es bueno. La imagen social que se tiene de la mujer y de la enfermera es de buenas cuidadoras, hábiles, eficientes y con buen trato personal; no obstante, consideran que la orientación es deficiente, lo cual es conveniente reflexionar:

¿Estamos suficientemente preparadas en las áreas en las que nos desenvolvemos como para brindar apoyo a los pacientes o sólo nos dedicamos a las actividades prácticas?

Sobre este aspecto los pacientes opinan que la enfermera se preocupa más por la realización de técnicas, procedimientos y órdenes médicas que de los pacientes como personas¹²⁻¹³ lo cual se contrapone con la respuesta del grupo encuestado, empero, no hay que perder de vista que la opinión del paciente se basa en el grado de satisfacción o insatisfacción por la atención recibida, la actitud del personal de salud, de cómo percibe los roles de quien lo atiende y en la medida en que se cumplen sus propias expectativas de salud.¹⁴ Los aspectos sociales y demográficos son particularmente importantes en el nivel de satisfacción (edad, sexo, educación, clase social, y estado civil) por sus efectos directos en los servicios de salud.¹⁵ Aun cuando existen investigaciones en las cuales el grado de escolaridad no influye en la opinión de los usuarios sobre la atención, en este grupo con características específicas (ser derechohabiente, tener 60 años o más, residir en el Distrito Federal) la escolaridad resultó significativa al momento de calificar trato personal, habilidades y eficiencia de la enfermera. Desgraciadamente hubo limitantes que no permitieron hacer un mejor análisis de esta situación como

haber identificado el nivel de atención en el que se tuvo contacto con enfermería, no haber especificado cada uno de los rubros de la atención que pretendíamos medir y no incluir más variables para ampliar el panorama de la población —factores de índole cultural-jubilación, redes sociales de apoyo formal e informal, dinámica familiar, aspectos de salud-enfermedad, auto-percepción de su salud—.¹⁶ Todos estos aspectos y otros más influyen en la manera de percibir y por lo tanto de opinar sobre los servicios que le brinda el personal de enfermería. El aumento actual y el que se espera de la población de 60 años y más, en el futuro, representa un reto para las instituciones y el personal de salud que interactúa con dicha población dentro del proceso de atención. Por lo tanto, conocer su opinión dará pauta a conjuntar lo que ellos necesitan con lo que la institución puede ofrecer.

Bibliografía

1. Nazarko L. Purchasing home care. *Nurs. Management* 1996; 3(2): 16-17.
2. Muñoz-Bordas, Domínguez-Santamaría. Intervención domiciliaria. *Atención Primaria Rev. Rol de Enfermería* 1992; 163: 25-38.
3. Sediles-Cabello, Lacarta-Vicioso. Atención domiciliaria. *Rev. Rol de Enfermería* 1992; 161:19-23.
4. Fernández-Grande, Real-Sáinz. Hospitalización a domicilio. *Rev. Rol de Enfermería*. 1991; 159: 37-41.
5. Casolivé-Carbonell, Fábregas-Lorenzo. Ventilación mecánica a domicilio. *Rev. Rol de Enfermería* 1993; 176: 20-23.
6. Ors-Montenegro, Soler-Maciá. Cuidados integrales en el domicilio a pacientes geriátricos. *Geriátrika* 1997; 13 (2): 30-35.
7. McSweeney. So you'd like an award for quality. *Nursing Management* 1996; 2(9): 8-9.
8. McSweeney. Career into the future. *Nursing Management* 1996; 2(10): 20-21
9. Marriner-Tomey, Schwier, Marticke, May. Students' perceptions of ideal and nursing career choices. *Nursing Outlook* 1996: 44(1);27-30.

10. Donabedian. La calidad de la atención médica. México: La Prensa Médica Mexicana; 1991: p. 31-34.
11. Reyes-Frausto, et al. Necesidades y utilización de los Servicios de Salud por los derechohabientes mayores de 60 años del IMSS en el Distrito Federal.
12. Mauren. J.O. Comunicación y Relaciones en Enfermería. México: Manual Moderno; 1983. p.110.
13. Stephen-G. Mi Paciente-Mi Enfermera. La Práctica de la Enfermería Primaria. España: Doyma; 1990, p. 2
14. Larsen-E. Physician role performance and patient satisfaction. Soc Sci Med 1976; 10:29-32
15. Weiss -Gregory L. Patient Satisfaction with Primary Medical Care. Evaluation of Sociodemographic and Predispositional Factors. Med. Care 1988; 26 (4)
16. CIESS. El adulto mayor en América Latina. Sus necesidades y sus problemas médico sociales. México: 1995, p. 87. 