

Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida

Perceived quality of nursing attention in a Cardiology service from UMAE-Mérida

Reyna Guadalupe Torres-Buenfil,^{1a} Julia Aymé Aguilar-Erosa,^{2b} Patricia Berenice Bolado-García^{3c}

¹Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital de Especialidades Centro Médico Nacional "Ignacio García Téllez", Subjefatura de Enfermería. Mérida, Yucatán, México

²Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital de Especialidades Centro Médico Nacional "Ignacio García Téllez", Unidad de Vigilancia Epidemiológica. Mérida, Yucatán, México

³Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital de Especialidades Centro Médico Nacional "Ignacio García Téllez", División de Investigación en Salud. Mérida, Yucatán, México

ORCID

^a0000-0002-9508-7174

^b0000-0002-9251-5815

^c0000-0003-3969-978X

Palabras clave

Calidad de la Atención de Salud

Atención de Enfermería

Administración de los Servicios de Salud

Keywords

Quality of Health Care

Nursing Care

Health Services Administration

Correspondencia:

Reyna Guadalupe Torres-Buenfil

Correos electrónicos:

reyna.torresb@imss.gob.mx

reynatorres@yahoo.com

Fecha de recepción:

26/12/2019

Fecha de aceptación:

18/02/2020

R
e
s
u
m
e
n

Introducción: la calidad en la atención de los pacientes es un requisito fundamental en los sistemas de salud encargados de otorgar seguridad a sus usuarios.

Objetivo: determinar el nivel de la calidad percibida en la atención de Enfermería por los pacientes del servicio de Cardiología en el Hospital de Especialidades del CMN "Ignacio García Téllez".

Metodología: estudio descriptivo y transversal. Con una muestra de 60 pacientes hospitalizados de la especialidad de Cardiología en quienes se evaluó la percepción de la calidad de atención de enfermería con el cuestionario SERVQHOS-E, previo consentimiento informado. El análisis se llevó a cabo con estadística descriptiva.

Resultados: la percepción de la calidad de la atención de enfermería fue satisfactoria, el 85% de los pacientes indicó que fue *Mejor y Mucho mejor de lo que esperaba*. Las propuestas de los pacientes para mejorar la calidad de atención, fueron: completar la plantilla de enfermería por turno, mejorar la comunicación enfermera-paciente y mejorar las condiciones físicas del servicio.

Conclusiones: más de la mitad de los pacientes percibe la calidad de la atención de enfermería como *Mucho mejor de lo que esperaba*, la dimensión mejor evaluada fue el trato personalizado que otorga el personal de enfermería.

A
b
s
t
r
a
c
t

Introduction: The quality of patient care is a fundamental requirement in health systems aimed at providing safety to users.

Objective: To determine the level of perceived quality of nursing care by the patients of the cardiology service in a Specialty Hospital.

Methods: Descriptive and transversal study. With a sample of 60 hospitalized patients in the specialty of Cardiology in whom the perception of the quality of nursing care was evaluated with the SERVQHOS-E questionnaire, with prior informed consent. The analysis was performed with descriptive statistics.

Results: The perception of the quality of the nursing care was satisfactory, 85% of the patients indicated that it was: *Better and Much better than expected*. The proposals of the patients to improve the quality of care were: Complete the nursing staff in turn, improve the Nurse-patient communication and improve the physical conditions of the service.

Conclusions: More than half of patients perceive the quality of nursing care as *Much better than expected*, the best evaluated dimension was the personalized treatment provided by the nursing staff.

Introducción

La esencia de la calidad en la atención de salud implica la mejora continua para la satisfacción del paciente, así como identificar y disminuir los errores, y trabajar en equipo para avanzar a los nuevos cambios que el sistema necesita.¹

La razón de ser y del quehacer de enfermería en las instituciones de salud es el cuidado directo, continuo y permanente de las personas en el proceso salud-enfermedad. Por tanto, brindar calidad, para la enfermería, es un proceso cuyo objetivo va encaminado a alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación del cuidado y la satisfacción de los usuarios, ya que determina la efectividad de las acciones emprendidas.²

La calidad de la atención debe estar basada no solo en cuidar la esfera biológica y sintomática del paciente, sino también aquellas esferas subjetivas, emotivas, espirituales y culturales. La utilización de la evidencia científica en los cuidados de enfermería ha supuesto una mejora en la calidad de los cuidados que se realizan a los pacientes.^{3,4}

Avedis Donabedian, en su teoría de la evaluación de la calidad, fue el primer autor en identificar los elementos necesarios para evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud y lograr la satisfacción del usuario.⁵ Por otro lado, Frenk define la calidad como "*la mejoría esperada en el nivel de salud que es atribuible a la atención*".⁶

Resulta conveniente evaluar la percepción del cuidado, con el fin de generar un cambio en la práctica de enfermería, tomando en cuenta lo que el paciente considera más significativo para su cuidado.⁷ En este sentido, la evaluación de los cuidados profesionales desde la percepción de los pacientes permite identificar elementos susceptibles de mejora e intervención que provean de cuidados humanos que brinden confort y favorezcan la comunicación entre los pacientes y el personal de enfermería.⁸

En México, el Sistema Nacional de Salud presenta una larga historia de esfuerzos durante las últimas cinco décadas por lograr un avance paulatino y permanente en la mejora de la prestación de los servicios de salud. No obstante,

aún se identifica que la calidad de los servicios es heterogénea y su eficiencia es reducida, lo que hace que prevalezca la insatisfacción de los usuarios y de los prestadores de servicios.⁹

Indagar acerca de la percepción que el usuario tiene del cuidado recibido es fundamental para la retroalimentación y enriquecimiento de la profesión, así como de la calidad del servicio que cada una de las instituciones de salud ofrece.¹⁰

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), las enfermedades crónico-degenerativas representan una de las principales causas de muerte en países desarrollados y emergentes.¹¹ El paciente con enfermedad cardiovascular amerita un cuidado integral, por lo que es esencial que el personal de enfermería identifique las necesidades de cada paciente y, con base en ello, realice las intervenciones que lo ayuden a su recuperación; así es como la enfermería tiene un amplio campo de acción independiente, tanto en la promoción de hábitos saludables, como en la prevención y en los cuidados de enfermería del paciente cardiovascular.^{12,13}

El cuidado abarca tratar a los pacientes como un *todo*, conceptualizando esto en las esferas de la salud (biológico, psicológico, social y espiritual), con el fin de satisfacer las necesidades que no pueden ser cubiertas por los pacientes.¹⁴ La enfermería ocupa un lugar importante en los servicios de salud para la consecución de los niveles adecuados en la calidad asistencial, siendo este personal quien brinda información, educa y orienta al paciente, la familia y los cuidadores.^{15,16}

Es importante entender que la calidad y la seguridad del paciente deben ser enfrentadas como un proceso continuo, que permita mediciones que se traduzcan en mejoras significativas (programas de intervenciones). Uno de los principales desafíos en el siglo XXI es comprender cuál es la labor actual de la enfermería y su evolución, con el fin de incorporar la calidad como eje esencial en los procesos de enfermería.¹⁷

Es el paciente quien, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, define las características de lo que a su juicio requiere la atención para ser considerada de calidad, esta atención diferenciada se verá reflejada en la percepción positiva que

tendrá el paciente sobre el personal de enfermería.^{18,19}

La relación interpersonal que desempeñan las enfermeras cuando brindan los cuidados al paciente tiene gran potencialidad terapéutica.²⁰ El personal de enfermería debe mostrar interés por hacer que la estancia del paciente sea lo más agradable posible.²¹

El énfasis de la evaluación de la calidad de la atención de enfermería no solo debe ser en el aspecto científico-técnico, sino que también debe ser a través de la escucha activa de las propuestas de los pacientes, con el fin de mejorar la atención de enfermería. En ese sentido, el objetivo de este estudio fue determinar el nivel de la calidad percibida de la atención de enfermería por los pacientes ingresados en el servicio de Cardiología de la Unidad Médica de Alta Especialidad, Hospital de Especialidades del Centro Médico Nacional "Ignacio García Téllez".

Metodología

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, realizado en el servicio de Cardiología de la Unidad Médica de Alta Especialidad, Hospital de Especialidades del CMN "Ignacio García Téllez". El área de estudio cuenta con 18 camas hospitalarias para mujeres y hombres.

Para la obtención de la muestra se consideró el promedio total de egresos del servicio de Cardiología del año previo al estudio. Se utilizó la fórmula para estimación de proporción de población finita y la muestra total quedó conformada por 60 pacientes. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

La recolección de la información fue realizada entre los meses de septiembre a octubre de 2016 por el investigador responsable y el colaborador, quien previamente fue capacitado para aplicar las encuestas a los pacientes. Los criterios de inclusión fueron: ser mayor de 18 años, género masculino y femenino, con más de 48 horas de hospitalización y que se encontraran de pre-alta o alta con un estado de salud estable y con disponibilidad de tiempo para contestar la encuesta.

Para determinar la percepción del paciente hospitalizado sobre la atención de enfermería fue utilizado el instrumento *Encuesta de satisfacción de la atención de enfermería para pacientes hospitalizados (SERVQHOS-E)*, validado por Barragán y Manrique.²² El instrumento tipo escala de Likert posee una confiabilidad de 0.90 de alfa de Cronbach; la validez de constructo se estableció por medio de un análisis factorial mediante el procedimiento de extracción de componentes principales, seguido de la rotación varimax.

El instrumento consta de una ficha de identificación del paciente para conocer las variables sociodemográficas como: género (masculino y femenino), edad en años, estado civil (soltero, casado, unión libre y viudo), escolaridad (sin estudios, primaria, secundaria, bachillerato y licenciatura) estado ocupacional actual (estudiante, desempleado, empleado, pensionado, hogar), días de estancia (2-5 días, 5-10 días y más de 10 días).

También cuenta con 16 ítems con 5 alternativas de respuesta: *Mucho peor de lo que esperaba*, *Peor de lo que esperaba*, *Como me lo esperaba*, *Mejor de lo que esperaba* y *Mucho mejor de lo que esperaba*, con una puntuación de 1 a 5 puntos; la mayor puntuación indica una mejor percepción del paciente respecto al cuidado de enfermería. Adicionalmente, se le agregó una última pregunta abierta para que el paciente tuviera la opción de aportar, a través de su opinión, propuestas de mejora en la calidad de la atención de enfermería.

Asimismo, las preguntas de satisfacción global sobre el hospital fueron descartadas para evitar el sesgo de no respuesta por falta de opción; sin embargo, no puntúan dentro de la escala Likert ya que son datos complementarios y, por lo tanto, no alteraron de ninguna manera las propiedades psicométricas del cuestionario.

Para analizar la percepción de la calidad de atención de enfermería de acuerdo con cada categoría de las variables sociodemográficas, la distribución porcentual, se clasificó en: percepción *negativa* cuando se encontró entre 1 y 2 puntos (*Mucho peor de lo que esperaba*, *Peor de lo que esperaba*), *Neutra* de 3 puntos (*Como me lo esperaba*) y *positiva* entre 4 y 5 puntos (*Mejor de lo que esperaba*, *Mucho mejor de lo que esperaba*).

El proyecto de investigación con número de registro CLIS N° 3203, R-2016-3203-6, fue aprobado por el Comité Local de Investigación y Ética en Investigación en Salud del Hospital de Especialidades del Centro Médico Nacional “Ignacio García Téllez”.

La investigación se consideró de riesgo mínimo, debido a que no se utilizaron procedimientos invasivos. Se rigió bajo los principios éticos definidos en la Declaración de Helsinki y el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud: respeto a la dignidad humana, privacidad y confidencialidad. Se aseguró la confidencialidad de los datos y se solicitó a los pacientes su autorización a través de la firma del consentimiento informado; el instrumento se aplicó en un espacio tranquilo y libre de distractores.

Los resultados fueron presentados en el siguiente orden: perfil sociodemográfico de la población participante, percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería del servicio de Cardiología y las propuestas de mejora de los pacientes.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa informático Microsoft Excel, en donde fue realizada una base de datos, para posteriormente validar el banco de errores e importar los datos al programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) v. 22.0. Para el análisis de los datos se empleó estadística descriptiva para responder al objetivo planteado mediante el uso de frecuencias y porcentajes, medida de tendencia central y de dispersión.

Resultados

El promedio de edad fue de 62 ± 12.1 años, con un intervalo de 34 a 89 años. El 70% fue del género masculino. El 73% se encontraban casados, el 31% obtuvo un grado máximo de escolaridad de preparatoria, el 46% era pensionado y un 60% tuvo una estancia hospitalaria de 2 a 5 días. El resto de los datos demográficos y su distribución se describen en el **cuadro I**.

La distribución porcentual total de la percepción de la calidad de la atención de

Cuadro I Características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el servicio de Cardiología ($n = 60$)

Variable	<i>n</i>	%	
Estado civil	Soltero	3	5
	Casado	44	73
	Unión libre	3	5
	Viudo	10	17
Género	Femenino	18	30
	Masculino	42	70
Escolaridad	Sin estudios	1	2
	Primaria	12	20
	Secundaria	15	25
	Preparatoria	19	31
	Universidad	13	22
Actividad actual	Desempleado	2	3
	Empleado	19	32
	Hogar	10	17
	Pensionado	28	46
	Sin respuesta	1	2
Días de estancia hospitalaria	De 2 a 5 días	36	60
	De 6 a 10 días	13	22
	Más de 10 días	11	18

Fuente: Encuesta de satisfacción de la atención de enfermería para pacientes hospitalizados (SERVQHOS-E), 2016

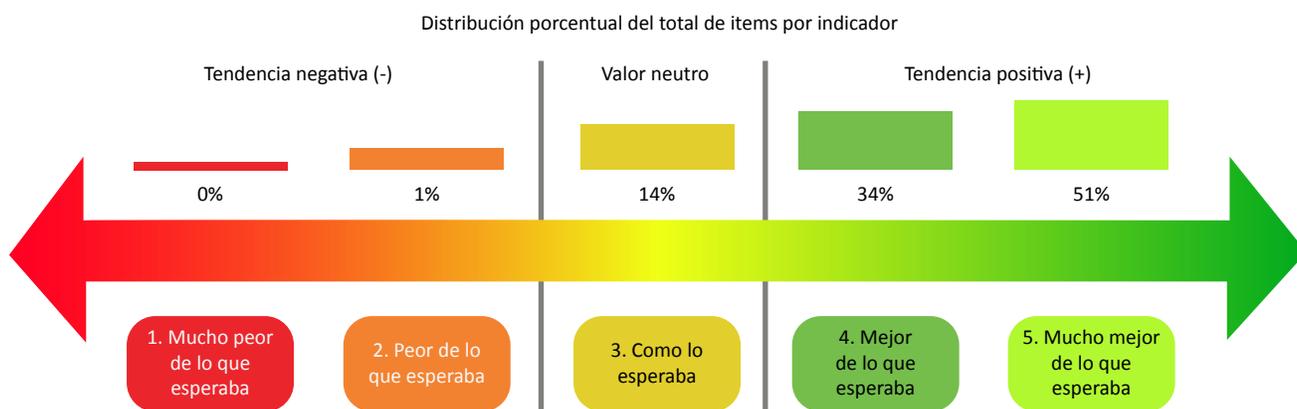
enfermería quedó conformada de la siguiente manera: el 51% de los pacientes la consideró como *Mucho mejor de lo que esperaba*, el 34% la consideró *Mejor de lo que esperaba*, el 14% *Como lo esperaba*, el 1% la consideró como *Peor de lo que esperaba* y ninguno como *Mucho peor de lo que esperaba* (**figura 1**).

En el **cuadro II** se presenta la distribución porcentual total de los pacientes de acuerdo con

cada categoría de las variables sociodemográficas en relación con su respuesta elegida en la escala Likert.

En relación con las dimensiones evaluadas en cada ítem, los ítems donde se obtuvo un porcentaje de 70% para el indicador *Mucho mejor de lo que esperaba* fueron el 15 y 16 (Rapidez por parte de enfermería para conseguir algo y Disposición de ayuda por parte de enfermería). Con relación al ítem

Figura 1 Distribución porcentual total de la percepción de la calidad de la atención de enfermería de los pacientes de Cardiología



Fuente: Elaboración propia

Cuadro II Distribución porcentual de la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería de acuerdo a cada categoría de las variables sociodemográficas (n = 60)

		Valor negativo (1-2 puntos)		Valor neutro (3 puntos)		Valor positivo (4-5 puntos)	
		n	%	n	%	n	%
Edad	34-50	0	0	2	20	8	80
	51-60	0	0	6	32	13	68
	61 en adelante	0	0	6	19	25	81
Género	Femenino	0	0	3	16	15	84
	Masculino	0	0	10	24	32	76
Estado civil	Soltero	0	0	0	0	3	100
	Casado	0	0	10	23	34	77
	Unión libre	0	0	0	0	3	100
	Viudo	0	0	3	30	7	70
Ocupación	Desempleado	0	0	0	0	2	100
	Empleado	0	0	6	32	13	68
	Hogar	0	0	3	30	7	70
	Pensionado	0	0	4	14	24	86
	Sin respuesta	0	0	0	0	1	100
Escolaridad	Sin estudios	0	0	0	0	1	100
	Primaria	0	0	4	33	8	67
	Secundaria	0	0	1	7	14	93
	Preparatoria	0	0	5	26	14	74
	Universidad	0	0	4	31	9	69

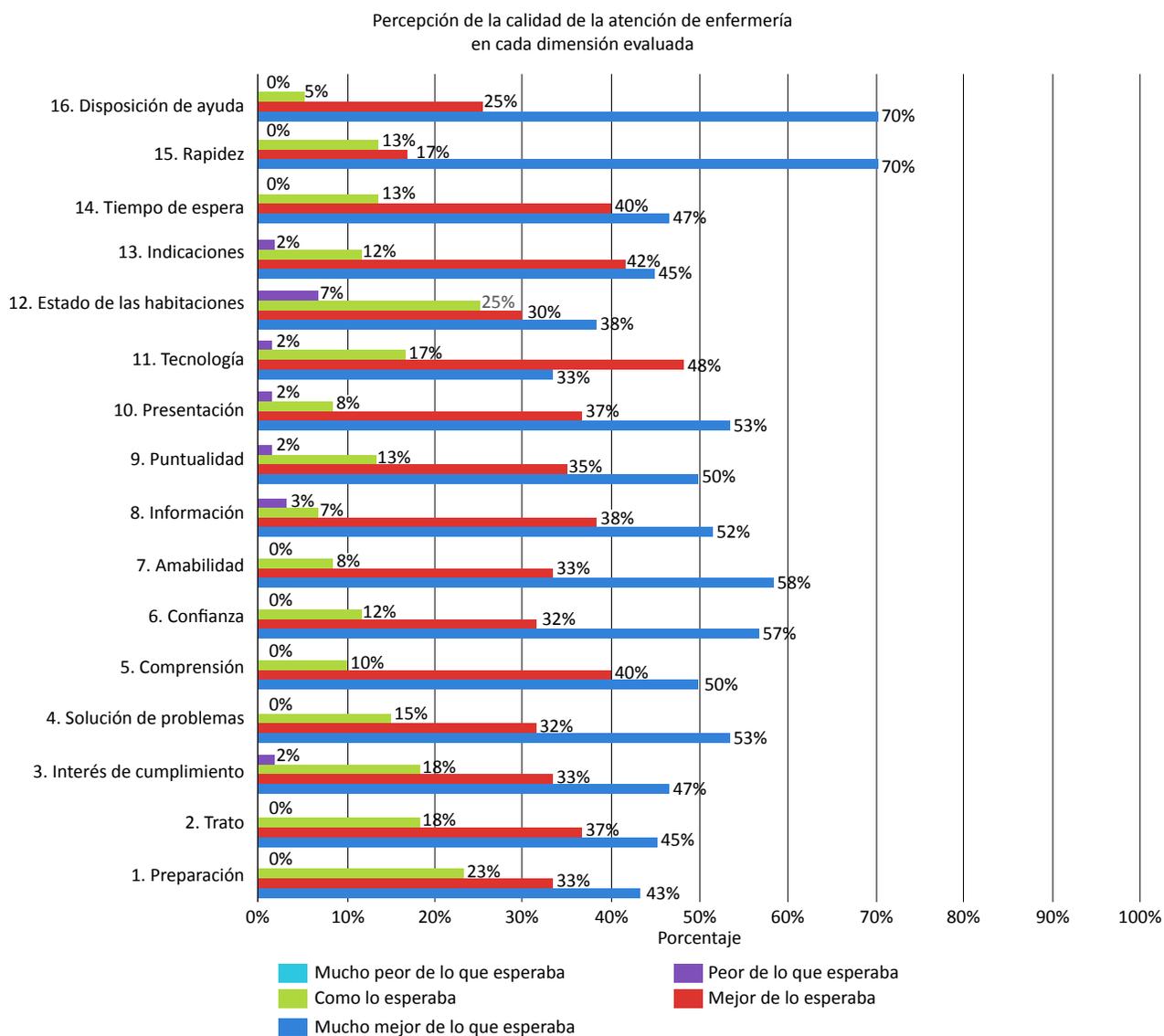
Fuente: Encuesta de satisfacción de la atención de enfermería para pacientes hospitalizados (SERVQHOS-E), 2016

12 que evaluó el estado de los cubículos (habitaciones) de los pacientes, el 38% de los pacientes lo percibió como *Mucho mejor de lo que esperaba*, y el 7% de ellos lo percibió como *Peor de lo que esperaba*; al igual que en el ítem 11, que evaluó la tecnología de los equipos utilizados por enfermería, el 33% lo percibió como *Mucho mejor de lo que esperaba* (figura 2).

Al analizar de forma separada los aspectos corporativos de los aspectos de cuidado se formaron dos grupos, el primero se conformó por las dimensiones de: Presentación, Tecnología y Estado

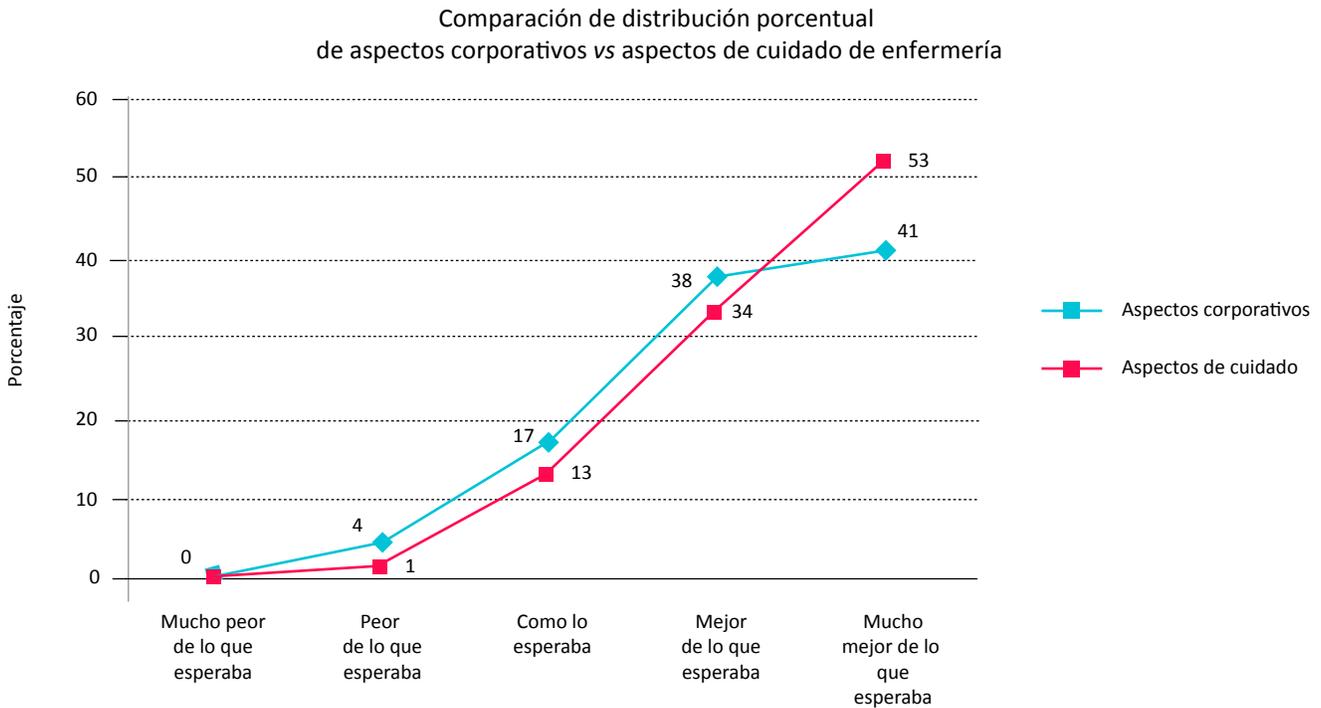
de las habitaciones, que evaluaban los aspectos corporativos. En el otro grupo se encontraban las dimensiones: Preparación, Trato, Interés de cumplimiento, Solución de problemas, Comprensión, Confianza, Amabilidad, Información, Puntualidad, Tiempo de espera, Rapidez y Disposición de ayuda, que evaluaban los aspectos de cuidado de enfermería. Los aspectos de cuidado de enfermería obtuvieron un porcentaje de 53% frente al 41% de los aspectos corporativos en el indicador *Mucho mejor de lo que esperaba* (figura 3).

Figura 2 Distribución porcentual de pacientes de acuerdo con el indicador seleccionado en cada ítem (dimensión)



Fuente: Encuesta de satisfacción de la atención de enfermería para pacientes hospitalizados (SERVQHOS-E), 2016

Figura 3 Comparación de distribución porcentual de aspectos corporativos frente a aspectos de cuidado de enfermería (n = 60)



Fuente: Encuesta de satisfacción de la atención de enfermería para pacientes hospitalizados (SERVQHOS-E), 2016

En el **cuadro III** se presenta la jerarquización de las propuestas referidas por los pacientes para mejorar la calidad de la atención de enfermería, de acuerdo con su distribución porcentual de respuesta.

Discusión

Los pacientes toman en cuenta múltiples factores para percibir favorablemente la calidad de la atención de enfermería. Los resultados obtenidos

Cuadro III Jerarquización de mayor a menor porcentaje de las propuestas de mejora sugeridas por los pacientes (n = 60)

Propuestas de mejora referidas por los pacientes	n	%
1. Mejorar las condiciones físicas del servicio	18	30
2. Mejorar la calidad de la comunicación entre el personal médico y el de enfermería, así como también mejorar la comunicación entre enfermería y pacientes	17	28
3. Mejorar la relación interpersonal enfermería-paciente en el aspecto emocional y empático	12	20
4. Se debe completar la plantilla de enfermería y mejorar la distribución en todos los turnos, debido a que, cuando el personal de enfermería es poco en relación a la cantidad de pacientes, la carga de trabajo aumenta y por lo tanto la calidad de la atención baja	7	12
5. No refirió ninguna propuesta de mejora	6	10

Fuente: Encuesta de satisfacción de la atención de enfermería para pacientes hospitalizados (SERVQHOS-E), 2016

en el presente estudio son compatibles con otras investigaciones relacionadas a la percepción del paciente sobre la calidad de la atención de enfermería.

En cuanto a las variables sociodemográficas, en el presente estudio los sujetos tuvieron características similares entre sí, la mayoría pertenecían al género masculino, casados y con una estancia promedio de 2 a 5 días. Datos que asemejan a lo reportado por Echevarría, donde los pacientes tuvieron un periodo de hospitalización de 2-5 días.⁴

La percepción de la calidad de la atención no se vio diferenciada en ninguna categoría de las variables sociodemográficas, ya que en cada categoría había una percepción con tendencia positiva. Lo anterior indica que no hubo diferencia significativa al comparar las variables sociodemográficas de los pacientes con su percepción sobre la calidad de la atención de enfermería. Resultados similares se obtuvieron en los estudios realizados por Barajas y Barragán, donde no se observaron diferencias significativas en las subescalas en relación con el perfil de los sujetos.^{23,24}

Con respecto a la percepción de la calidad de la atención de enfermería, de forma general, fue considerada con tendencia positiva, ya que el 51% de los pacientes la consideró *Mucho mejor de lo que esperaba*, y otro 34% la consideró *Mejor de lo que esperaba*, sumando un total de 85%. Similar a lo encontrado por Segura en un estudio donde los pacientes manifestaron el cuidado recibido como muy positivo.¹⁴

En otra investigación realizada por Barragán y Moreno en Colombia, se obtuvo la puntuación media de los ítems de 3.62, los cuales son predictores de satisfacción.²⁴ En la investigación realizada por Borré y Vega, la calidad percibida de la atención de enfermería es *Mejor y Mucho mejor de lo que esperaba* en un 78%. En dicho estudio también se utilizó el instrumento SERVQHOS-E, lo que permite corroborar la confiabilidad del instrumento en otros contextos.²⁵

De igual manera, en el presente estudio se encontró que la dimensión evaluada con menos tendencia positiva fue el estado de las habitaciones, seguida de la dimensión de la tecnología de los equipos utilizados por enfermería. Cabe destacar

que, tanto las condiciones físicas del servicio como la tecnología de los equipos utilizados por enfermería, son factores externos al cuidado de enfermería, pero impactan directamente en la percepción positiva del paciente.

En relación con las dimensiones evaluadas en los aspectos directamente relacionados con el cuidado de enfermería, se encontró que la preparación profesional de enfermería obtuvo el porcentaje más bajo de percepción positiva, en comparación con lo encontrado por Barragán, donde la preparación del personal de enfermería para hacer bien el trabajo fue mejor percibida. Por lo consiguiente, la superación profesional debe ser permanente para mejorar sustancialmente la calidad de los cuidados proporcionados por enfermería.²⁴

Un hallazgo importante es el hecho de que los pacientes hayan valorado positivamente la rapidez para conseguir algo y la disposición de ayuda por parte del personal de enfermería. Estos resultados son opuestos a los encontrados en el estudio realizado por Castro y Cadena, donde los pacientes mostraron menos satisfacción en el tiempo de espera para ser atendidos, es decir, en la puntualidad de la enfermera para atenderlos.²⁶

En la dimensión de Confianza en el enfermero/a, se obtuvo un porcentaje con tendencia positiva en el indicador *Mucho mejor de lo que esperaba*, contrario a lo reportado en el estudio de Puch *et al.*, donde se reflejó que la dimensión de Confianza fue la peor calificada. Este es uno de los pilares del quehacer del profesional de enfermería y los pacientes expresan que esperan mucho de este personal en dicha dimensión.²⁷

Es importante señalar que el SERVQHOS-E es un cuestionario validado recientemente en Colombia. Por lo tanto, los hallazgos del presente estudio permiten mostrar la eficacia del mismo en la medición del fenómeno.²²

El cuestionario mide aspectos objetivos relacionados con la estructura tangible (aspectos corporativos), pero también mide aspectos subjetivos relacionados con el proceso intangible de la atención (aspectos de cuidado), por lo que se optó por analizar su comportamiento por separado y se pudo evidenciar que los aspectos relacionados al cuidado de enfermería son percibidos por los

pacientes con tendencia más positiva que los aspectos corporativos; sin embargo, estos últimos influyen en la percepción de la calidad de la atención de enfermería.

Los pacientes mencionaron, entre las propuestas de mejora, que se debe enriquecer la calidad de la comunicación entre el personal médico y el de enfermería, así como también entre el de enfermería y los pacientes; ya que es clave para el éxito en la calidad de la atención de enfermería a través del desarrollo de un vínculo enfermero-paciente. El personal de enfermería de un hospital de alta complejidad debe respetar la dignidad humana al entregar cuidados humanizados, principalmente por la forma en que se proporcionan los cuidados día a día.²⁸

Otra de las propuestas de mejora fue completar la plantilla de enfermería. Lo anterior puede deberse a la percepción de los pacientes con respecto a la carga de trabajo del personal de enfermería. Por otro lado, debido a un hallazgo realizado por Saltos *et al.* en su estudio, se pudo determinar que existía un exceso en la carga laboral según la relación enfermera/paciente, lo que atenta contra la calidad de la atención a los pacientes en este servicio.²⁹

Conclusión

Se concluye que los pacientes tuvieron una percepción satisfactoria de la calidad de la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE, con tendencia positiva, ya que el 85% de

los pacientes indicó que es *Mejor y Mucho mejor de lo que esperaba*. Las dimensiones mejor evaluadas fueron: Rapidez para conseguir algo y Disposición de ayuda por parte de enfermería, mientras que los menos favorables fueron las dimensiones de Estado de las habitaciones y Tecnología de los equipos utilizados por enfermería.

Se observó que en todas las categorías de las variables sociodemográficas, la percepción de los pacientes tuvo una tendencia positiva. Las propuestas de los pacientes para mejorar la calidad de la atención de enfermería fueron: mejorar las condiciones físicas del servicio, mejorar el cálculo y distribución del personal de enfermería por turnos, mejorar la relación y comunicación entre enfermería y el paciente.

Los aspectos relacionados directamente con el cuidado de enfermería son mejor percibidos que los aspectos corporativos. A pesar de que los aspectos de cuidado de enfermería son mejor percibidos, las dimensiones de Trato y Preparación de enfermería son las que obtuvieron un porcentaje menos favorable, por lo que con base en ello se deben de desarrollar estrategias para mejorar la calidad de la atención de enfermería.

El estudio presentó algunas limitaciones, como el tipo de estudio transversal que no permite establecer relaciones de causalidad, así como el muestreo utilizado, que es una limitante para la generalización de los resultados; sin embargo, es un importante acercamiento para conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería.

Referencias

1. Forrellat-Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. 2014;30(2):179-183.
2. Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia). *Aquichán*. 2015;15(3):413-425. DOI: 10.5294/aqui.2015.15.3.9
3. Ansoain Cilveti R. La evidencia científica en los cuidados de enfermería como mejora de calidad. [Tesis de Máster]. Navarra, España: Universidad Pública de Navarra; 2015.
4. Echevarría SH. Perception of the patient about humanized care provided by the nurse in a Clinic-Lima. *Cuid Salud*. 2017;3(1):239-248.
5. Donabedian A. La calidad de la asistencia. ¿Cómo podría ser evaluada? *Rev Calidad Asistencial*. 2001;16:S80-S87.
6. Frenk J, Peña, J. Bases para la evaluación de la tecnología y la calidad de la atención a la salud. *Salud Pública de México*. 1988;30(3):405-415. Disponible en: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/180/173>.
7. Alviz C, Contreras A, Barboza A, Barrueto L, Gamarra K. Percepción de los pacientes acerca del cuidado de enfermería en una Clínica de Sincelejo Colombia. *Horiz Enferm*. 2017;28(1):7-26. DOI: 10.7764/Horiz_Enfem.28.1.7
8. Müggenburg C, Robles R, Valencia A, Hernández-Guillén M, Olvera S, Riveros-Rosas A. Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población

- mexicana. *Salud Ment.* 2015;38(4):273-280. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252015000400273&lng=es.
9. Secretaría de Salud. La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones. Segunda Edición. D.F., México: Programa Editorial del Gobierno de la República; 2015. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/60110/libro_03.pdf
 10. Moreno-Rangel LM, Osorio-Gómez L, Forero-Bulla CM, Camargo-Figuera FA. Percepción del rol de la enfermera en un programa de rehabilitación cardíaca. *Rev Cubana Enferm.* 2015;30(1). Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/471>
 11. World Health Organization. Global status report on non-communicable diseases 2014. Switzerland: OMS; 2014.
 12. Cadena-Estrada J, González-Ortega Y. El cuidado de enfermería en pacientes con riesgo cardiovascular sustentado en la teoría de Nola J. Pender. *IEID.* 2017;19(1): 107-21. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/11843>
 13. Rubio-Sevilla JC. Cuidados e intervenciones de enfermería en el paciente con alteraciones electrocardiográficas (i): promoción y prevención cardiovascular. *Enferm Cardiol.* 2017;24(71):39-46.
 14. Segura-Granados KI, Miranda-García CM, Guillén-Cadena DM. Percepción del cuidado de enfermería en el paciente adulto. *CuidArte.* 2014;3(5):26-36.
 15. Martínez-Medina T. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad. *Rev Cubana Enferm.* 2016;32(2). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/817>
 16. Bautista-Rodríguez LM, Arias-Velandia MF, Carreño-Leiva ZO. Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. *Revista CUIDARTE.* 2016;7(2):1297-1309. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359546229007>
 17. Bisognano M, Kenney C. *Buscando o Triple Aim na Saúde.* São Paulo: Atheneu Editora; 2015.
 18. Flores-Alpizar CA, Ponce-Moreno R, Ruíz-Jalomo MR, Corral-Quiroz RJ. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2015;23(3):143-8.
 19. Silva-Fhona J, Ramón-Cordova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodríguez R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Rev Enferm.* 2015;12(2). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000020>
 20. Ramirez P, Müggenburg C. Personal relationships among between the nurse and the patient. *Enfermería Universitaria* 2015;12(3):134-143. Disponible en: <http://www.revistaenfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/132>
 21. Marín-Laredo M, Álvarez-Huante C, Valenzuela-Gandarilla J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas.* 2017;6(11). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503954319015>
 22. Barragán-Becerra J, Manrique-Abril F. Validez y confiabilidad del Servqhos para enfermería en Boyacá, Colombia. *Avances en Enfermería.* 2010;28(2):48-61. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21376/22431>
 23. Barajas-Gracia C, Hijós-Larraz LA. Percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería en el entorno hospitalario. *Metas Enferm.* 2018;21(4):5-9.
 24. Barragán-Becerra JA, Moreno CM. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enferm glob.* 2013;12(1):217-30.
 25. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y enfermería.* 2014;20(3):81-94. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008
 26. Castro-Serralde E, Cadena-Antonio G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2017;25(4):271-8.
 27. Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2016;24(2):123-8.
 28. Monje P, Miranda P, Oyarzún J, Seguel F, Flores E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Cienc. enferm.* 2018;24:5. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>.
 29. Saltos-Rivas M, Pérez-Cardoso CN, Suárez-Mella R, Linares-Giler SM. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Rev Cubana Enferm.* 2018;34(2). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170>
-
- Cómo citar este artículo / To reference this article:**
- Torres-Buenfil RG, Aguilar-Erosa JA, Bolado-García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2020;28(1):5-14.