

1.Dra.Bernal Pérez Tejada Norma Angélica
2.M.C.A. Bahena Acevedo Dora Lina
3.M.C.A.Leyva Alvarado Crisantema

1. INTRODUCCION

Los cambios tan radicales que se han dado en este mundo globalizado configuran un aspecto de alta competitividad, con esta perspectiva, en todos los sectores surge la necesidad de la cultura de la calidad, el sector salud incorporó rápidamente esta preocupación por la calidad de los procesos. El servicio de urgencia es objeto de estudio y análisis, debido a que la calidad del cuidado de enfermería otorgada se considera un eje angular de la evaluación de los servicios de salud y un resultado de la calidad del cuidado y de su efectividad.

El Gobierno del Estado de Guerrero en su Plan de Desarrollo en la Secretaría de Salud tiene como misión básica aplicar altos estándares de calidad y de servicio, esto le da una representación especial al concepto de calidad, entendiendo que debe proporcionar a pacientes servicios que en forma constante satisfagan sus necesidades y expectativas, por lo cual, la sistematización de este estudio se realizó tomando en cuenta que es una herramienta muy útil para la atención de calidad al derechohabiente, desde el punto de vista de certificación como institución de calidad y que contribuya significativamente para proporcionar una mejor atención de calidad a los derechohabientes, teniendo en cuenta el gran volumen de pacientes que puede tener este, salen a flote las fortalezas y debilidades del personal de enfermería para poder cubrir las necesidades de los pacientes y en consideración con la calidad del cuidado de enfermería que se proporciona al paciente en el servicio de urgencias es fundamental ya que es un tema bastante discutido pero en boga e importante que tiene repercusiones en el bienestar del paciente, prestigio y certificación de toda institución; como en la Unidad de Medicina Familiar Número 29 con Unidad de Atención Ambulatoria [UMF29 UMAA] del Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS].

2. OBJETIVOS

General:

Conocer la calidad del cuidado de enfermería proporcionado en el servicio de urgencias de la Unidad de Medicina Familiar N.29 con Unidad Médica de Atención Ambulatoria.

Específico:

Determinar si el tiempo de espera al solicitar la atención del personal de enfermería en el servicio de urgencias es satisfactorio para el paciente.

3. METODOLOGÍA

Estudio de tipo Observacional, transversal, descriptivo. La población del estudio estuvo conformada por pacientes que acudieron al servicio de urgencias. Para la selección del tamaño de muestra, se realizó un muestreo probabilístico aleatorizado simple obteniendo una muestra de 150 pacientes a través de análisis de potencia, para un $\alpha=0.05$, una magnitud de efecto de 0.30, y un poder de 95%, se determinó una muestra de 150 pacientes. Criterios de Inclusión: Género indistinto, pacientes adscritos a la Unidad de Medicina Familiar No.29 que acudieron al servicio de urgencias y pacientes que voluntariamente aceptaron participar en el estudio. Criterios de exclusión: Pacientes que no aceptaron participar en el estudio. Como instrumento de medición se utilizó el cuestionario de calidad del cuidado de Enfermería, validado por el programa de La Cruzada Nacional por la Calidad (2007). El cual, cuenta con 20 ítems en escala de tipo nominal. Descripción del estudio: La encuesta fue aplicada por la responsable de la investigación. Al inicio de cada turno, se identificó y abordó a los participantes que cumplieron con los criterios de inclusión, se les dio a conocer la importancia y finalidad del estudio y se aseguró la privacidad, anonimato y confidencialidad de su información y se solicitó su consentimiento informado por escrito. Dado que el cuestionario es auto-administrado, se entregó al paciente previo a la alta médica del servicio antes señalado, sin previo aviso al personal de enfermería responsable de su cuidado, para evitar sesgos en el comportamiento que mantuviese con él paciente, esto fue a la salida del servicio de urgencias en la sala de espera, Para el análisis de los datos se aplicó tanto estadística descriptiva como inferencial. Se obtuvieron medidas de resumen, tendencia central y variabilidad; de la misma manera se obtuvo, la consistencia interna del instrumento aplicado mediante el coeficiente Alpha de Cronbach(Cronbach, 1951) Los resultados fueron verificados en una base de datos creada en el software Excel y Statistical Package for Social Sciences [SPSS] Versión 18.0 para Windows donde se realizó el análisis estadístico a través de frecuencias simples y porcentajes y representado por gráficas y tablas (Polit, D. F., & Hungler, 2000)(Ramirez, 2004). Consideraciones Éticas

El presente estudio se apegó a lo dispuesto en la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud en Seres Humanos (LGS), Conforme a lo establecido en el Artículo 17, Fracción II.

4. RESULTADOS

El trabajo de la calidad del cuidado de enfermería, es uno de los parámetros que actualmente se tiene en cuenta para evaluar la calidad de la atención en salud, como se señala en la figura 1.

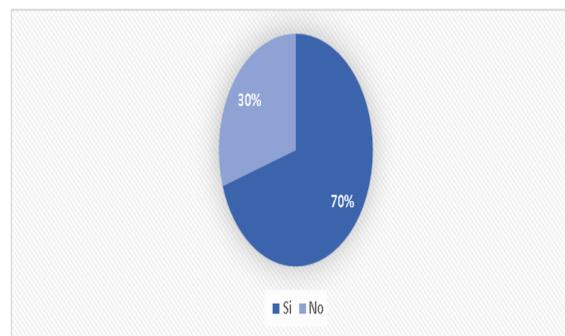
Los resultados fueron los siguientes:

La calidad del cuidado de enfermería proporcionada a los pacientes atendidos en el servicio de urgencias es de un 70% ,ante un 30 % con déficit de calidad en el cuidado, como se muestra en el Grafico 1.

En relación al tiempo de espera de la atención proporcionada por el personal de enfermería fue de un 79.3% existe satisfacción con el tiempo de espera ,no así un 20.7%que refieren insatisfacción como se muestra en el Grafico 2

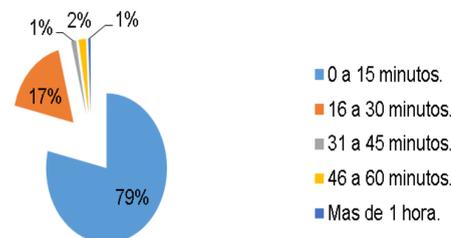


Gráfico 1. La calidad del cuidado de enfermería proporcionada a los pacientes atendidos en el servicio de urgencias



Fuente: Bernal, N.A.

Gráfico 2. Tiempo de espera de la atención proporcionada por el personal de enfermería



Fuente: Bernal, N.A.

5. CONCLUSIÓN

En la presente investigación que se realizó el conocer la calidad del cuidado de enfermería fue de suma importancia para determinar estrategias tendientes a incrementarla, por lo tanto, las instituciones de salud deben contar con instrumentos para la medición sistemática de esta, así como, identificar los problemas de la prestación de los servicios e instrumentar medidas orientadas a corregirlos. La relación interpersonal del proceso de atención de enfermería ha sido la mejor evaluada por el usuario, motivo por el cual se debe incentivar al prestador de servicios para que continúe mejorando, concluyó que el personal de enfermería de la clínica donde se llevó a cabo está investigación son personas con sentido altamente "humanista". Al final de cuentas quien tiene la última palabra es el cliente, en el caso de los usuarios que acudieron a solicitar el servicio en el tiempo en que transcurrió la investigación me di cuenta que son personas muy participativas e interesadas en mejorar su calidad de vida, por lo cual demandan que la calidad de del cuidado que se les proporcione sea de alto nivel. La mayoría de los pacientes encuestados que acudieron al servicio de urgencias refirieron señalar que los cuidados otorgados por el personal de enfermería, fue con calidad, mientras que una mínima parte contestó que no fue de calidad el cuidado de enfermería proporcionado. Considero que los pacientes deben ser tratados con "humanismo", respeto y en forma personalizada, ya que cada persona tiene necesidades diferentes las cuales merecen toda nuestra atención. Es importante no soslayar las expectativas del derechohabiente y los problemas actuales del Instituto Mexicano del Seguro Social, para lo cual será necesario, evaluar los enfoques del usuario, del prestador de servicios y de la institución, realizando una estrategia de mejora continua de la calidad que involucre a todos los integrantes del equipo multidisciplinario de salud, teniendo en cuenta los porcentajes indicados por los resultados de este estudio que influyen en las expectativas del usuario para otorgar el 100% del cuidado de calidad por el personal de enfermería del servicio de urgencias de la Unidad de Medicina Familiar N.29.

Recomendaciones

El conocimiento sobre la calidad del cuidado de enfermería como resultado del presente estudio de investigación fue en general satisfactorio, sin embargo, en la relación estrecha enfermera - paciente es trascendental que el profesional al presentarse con su pacientes lo realice mencionado su nombre con la finalidad de establecer una relación sin embargo es importante señalar que el 66.0% no supo el nombre de la enfermera que lo atendió y esta omisión disminuye la calidad otorgada por el personal de enfermería, la calidad estaría completa si se presentara ,para lo cual proponemos implementar estrategias de mejora continua con este indicador tan importante, para seguir manteniendo el grado de calidad en el cuidado de enfermería, como responsable de esta investigación, sugiero lo siguiente:

Entregar los resultados de este estudio al Cuerpo de Gobierno de la Unidad de Medicina Familiar 29, del Instituto Mexicano del Seguro Social donde se llevó a cabo esta investigación con el propósito de diseñar estrategias para incrementar la calidad del cuidado de enfermería y difundirlo en sesión general de la misma.

Dar a conocer al personal de la unidad los resultados de este estudio, y es indispensable tomar en cuenta las necesidades que estos tienen, para lo cual se hace necesario realizar más investigaciones sobre calidad y concientizar al personal de la importancia de la aplicación de encuestas sistemáticas que nos den a conocer la percepción del usuario sobre la calidad de la atención médica y de enfermería otorgada en esta Unidad de Medicina Familiar N.29 y efectuar réplicas de este estudio en otro tipo de población y con los resultados que se obtengan realizar comparaciones que indiquen diferencias o similitudes.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Cabarcas Ortega, I. N., & Montes Costa, A. (2009). Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería. *Revista de Enfermería*, 12(1), 8–11.
- Retrievedfromhttp://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermvol120109/Satisfacciondepacientehospitalizado.htm
- Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: Un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*. [https://doi.org/10.1016/s1134-282x\(01\)77420-9](https://doi.org/10.1016/s1134-282x(01)77420-9)
- Donabedian, A. (1988). The Quality of Care: How Can It Be Assessed *JAMA: The Journal of the American Medical Association*. <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Encuesta Nacional de satisfacción de usuarios de servicios médicos del IMSS (ENSat). members | Datos Abiertos IMSS. (N.D.). Retrieved April 9, 2019, from <http://datos.imss.gob.mx/node/14/members>
- Mexicana, R. (2002). Calidad en medicina de urgencia , una necesidad de nuestros días (Parte I). *Medicina*, 1.
- Polit, D. F., & Hungler, B. P. (2000). Estadística inferencial. In *Investigacion cientifica en ciencias de la salud* (Sexta Edic, pp. 453–454). México: Mc Graw Hill Interamericana.