EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL SANTA FE: UN ESTUDIO BASADO EN LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, MÉDICOS, PACIENTES Y FAMILIARES

Mtra. Lasy Balteiro Almario*, Mtra. Ma. Teresa Ayala Quintero**, Mtra. Ma. de los Angeles Torres Lagunas***

*Profesora de Carrera Titular "B" de la ENEO. División de Estudios de Posgrado, **Profesora de Carrera Asociada "C" de la ENEO. Directora de Enfermería del Hospital Santa Fe, ***Profesora de Carrera Asociada "B" de la ENEO. Sistema Universidad Abierta

RESUMEN

En esta investigación se presenta la evaluación de la calidad de la atención de Enfermería, con base en la opinión del propio personal de Enfermería, médicos, pacientes y familiares. Esta temática es importante porque la calidad de la atención es una prioridad en las instituciones de salud y educativas de nuestro país. La variable medida fue calidad la atención de Enfermería, las dimensiones de esta variable fueron: estructura, proceso y resultados. De cada dimensión se establecieron indicadores. El tipo de investigación fue descriptiva, transversal, analítica y de corte cuantitativo. En los criterios de inclusión se tomó en cuenta al personal de Enfermería, pacientes, médicos y familiares que estaban en el Hospital Santa Fé en los meses de julio, agosto y septiembre del 2005. Las técnicas e instrumentos de investigación utilizados fueron: fichas de trabajo, observación, entrevistas y cuestionarios. La muestra estudiada fue de 163 Enfermeras de los 3 turnos de trabajo, 127 pacientes, 119 médicos y 101 familiares. En los resultados se pudo constatar que la calidad de estructura, la calidad de proceso y la calidad de resultados del personal de Enfermería en el Hospital Santa Fé es calificada por médicos, pacientes, familiares y el propio personal de Enfermería como de "buena a excelente" lo que refrenda al Hospital Santa Fé como el mejor hospital privado de México, por la calidad de sus servicios.

PALABRAS CLAVE. Calidad de la atención de Enfermería, calidad de la atención en salud, calidad de estructura, calidad de proceso y calidad de resultados.

ABSTRACT

In this research, nursing care quality assessment is presented, based on the nursing staff, physicians, patients, and families own opinion. The subject matter is important because attention quality is a priority for our country's health and education institutions. The measured variable was nursing care quality, and the dimensions for this variable were: structure, process, and outcomes. Indicators were established from each dimension. The research was descriptive, transversal, analytical and quantitative. The nursing staff, patients, physicians, and relatives who were in Santa Fe Hospital throughout July, August, and September, 2005 accounted as inclusion criteria; research techniques and instruments used were: working cards, observation, interviews, and questionnaires. The studied sample included 163 nurses in the 3 work shifts, 127 patients, 119 physicians, and 101 relatives. From the outcomes it could be confirm that structure quality, process quality, and nursing staff outcomes quality in Santa Fe Hospital is graded by physicians, patients, relatives, and the nursing staff itself as having a "good to excellent quality", which endorses Santa Fe Hospital as the best private hospital in Mexico due the quality of its services.

KEY WORDS: nursing care quality, health care quality, structure quality, process quality, and outcomes quality.

INTRODUCCIÓN

Enrique Ruelas y Julio Querol señalan que puede afirmarse con certeza que la desigualdad más grave del sistema de salud ya no se da exclusiva ni principalmente en al cobertura, sino en la calidad de los servicios que perciben los diferentes grupos sociales. ⁽¹⁾ La calidad es pues, un derecho que debe ser garantizado por lo tanto, la garantía de la calidad es imperativa en los sistemas de salud y de manera concreta, en las organizaciones que los conforman. El presente artículo tiene por objeto dar a conocer la evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el Hospital Santa Fé, con base en la opinión del propio personal de Enfermería, médicos pacientes y familiares.

Problema: Como pregunta eje de investigación se enunció la siguiente: Como evalúan la calidad de la atención de Enfermería, el propio personal de Enfermería, los médicos, pacientes y familiares en el Hospital Santa Fé, en México, D.F.?

Objetivos: El objetivo general de la investigación fue evaluar la calidad de la atención de Enfermería con base en la opinión de las propias Enfermeras, los médicos, pacientes y familiares. Como objetivos específicos se enunciaron los siguientes: Diagnosticar la problemática que tiene el Hospital Santa Fé en las dimensiones de estructura, proceso y resultados de la calidad de la atención de Enfermería y proponer diversas medidas tendientes a mejorar la calidad de la atención de Enfermería a las personas usuarias del Hospital Santa Fé.

Justificación: Hoy en día la calidad de la atención es y debe ser una prioridad de las instituciones educativas y de salud, la certificación de los hospitales, el ISO 9000, el Premio Nacional de Calidad, etc., son tan solo algunos de los esfuerzos que se realizan para mejorar la calidad de la atención, sin embargo, es necesario para favorecer el proceso de mejora continua de la calidad en los servicios de salud. Es en este marco de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud 2001 – 2006 que el Gobierno de México y el Convenio Interinstitucional firmado entre la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia (ENEO) de la UNAM con el Hospital privado "Santa Fé" de la Ciudad de México es, que la presente investigación se justifica porque responde a las necesidades de investigación conjunta entre ambas instituciones en torno a la evaluación y a la mejora continua de la calidad del cuidado de Enfermería en la atención integral de las personas usuarias de los servicios de salud. Para la ENEO esta investigación es relevante pues existe la necesidad de crear sedes de investigación con instituciones de salud

públicas y privadas que propicien la mejora de la práctica del cuidado de Enfermería y que vinculen la docencia con los servicios asistenciales consolidando la investigación institucional que es uno de los objetivos prioritarios de la Escuela. Para el Hospital Santa Fé, esta investigación es importante pues desde el mes de mayo del 2002 en que se implementó el modelo de calidad y de mejora continua, no se ha llevado a cabo una evaluación del cuidado Enfermero para visualizar si la calidad de la atención de Enfermería corresponde a las acciones planeadas. En dicho contexto, a tres años de iniciado el programa, se hace necesaria una evaluación que identifique si el nivel de calidad que actualmente tiene el Hospital garantiza el trato adecuado, genera satisfacción y provee una atención efectiva, eficiente, ética y segura acorde a las medidas implementadas y a la misión, visión y valores organizacionales de la Institución hacia la población usuaria.

Marco Teórico: Los cuidados de Enfermería a los pacientes son importantes y fundamentales en la conservación de la calidad asistencial. Sin embargo, a veces es difícil ponderar el impacto que estos cuidados de Enfermería tienen en el total del servicio prestado por el centro o el equipo sanitario. Además de este primer enfoque de la relación de la calidad de los cuidados con la de los servi-

cios y con todo asistencial, es necesario abordar la posibilidad de identificar los aspectos que exige la consideración y valoración de la calidad en relación estrecha con el personal de Enfermería y sus cuidados ⁽²⁾.

En primer lugar, la importancia de las acciones de Enfermería y sus consecuencias en el estado de salud de las personas usuarias, es decir el impacto que producen en el bienestar y la salud, hace patente la necesidad de controlar estas acciones y valorarlas en sí mismas garantizando su calidad que es determinante, tanto para el paciente o cliente, como para la institución. En segundo lugar, el volumen de trabajo y de las acciones de las Enfermeras supone un elevado porcentaje del total de la actividad de cualquier institución sanitaria. Ello hace preciso que las consideraciones de eficacia, adecuación y otros, se apliquen y muy especialmente a la labor que llevan a cabo estos profesionales. En tercer lugar, en las modernas instituciones de salud hay que tener en cuenta que cada vez más, las Enfermeras tienen la capacidad de planificar, ejecutar y evaluar sus acciones profesionales en un contexto de autonomía y responsabilidad profesional propias, en relación de cooperación e interdependencia con otros profesionales. Tal autonomía solo es posible si se acompaña de una seguridad y calidad en la acción que garantiza a los usuarios de los servicios Enfermeros, ya sean las personas usuarias o los otros profesionales, que estos servicios con identidad propia se prestan en los niveles de calidad idónea o incluso tendiendo a la excelencia.

Desde los trabajos de Avedis Donabedian, se ha aceptado la forma general que la calidad de la atención sanitaria puede evaluarse en tres aspectos que la integran: la estructura, el proceso y los resultados. Responde este enfoque cuya formulación se realizó por primera vez en 1956, siendo revisado posteriormente por el propio Donabedian y otros autores, a la necesidad de valorar los diferentes componentes o elementos de la calidad en función del análisis de los medios que se emplean, de los medios utilizados para prestar la atención o sea, el proceso que se sigue y del impacto producido en la situación de salud o enfermedad objeto de análisis que se presenta por resultados de la acción. Para Yanet Griffith y Paula J. Christensen, el proceso y el resultado pueden ser subdivididos en dos categorías concurrentes (presente) y retrospectiva (pasada). Así, calidad de la atención de Enfermería también se mide en tres dimensiones: estructura, proceso y resultado ⁽³⁾. Los indicadores de la dimensión de "estructura" en Enfermería son: plantilla personal, dotación de artículos de consumo, conocimiento de las políticas y reglamentos institucionales, relaciones

humanas, organización del trabajo de Enfermería, revisión del expediente clínico, sistemas de información de Enfermería, distribución en el área de trabajo y recursos físicos para el trabajo. De hecho, la estructura se dirige a las instalaciones físicas, equipos y patrón de organizaciones. La dimensión de "proceso" se centra en las actividades de Enfermería. Estas actividades pueden juzgarse observando el rendimiento, preguntando en los pacientes o revisando las notas de Enfermería en las hojas de evolución, la evaluación concurrente del proceso examina el rendimiento de la Enfermería en el momento en que tiene lugar.

La evaluación retrospectiva del proceso es implementada después de que el paciente ha sido dado de alta. La dimensión de proceso tiene los siguientes indicadores: planeación de actividades, ejecución del proceso de atención de Enfermería, conocimiento del trabajo de Enfermería, conocimientos de las responsabilidades de Enfermería, habilidades y destrezas en el trabajo, calidez humana, habilidad para la enseñanza de Enfermería, habilidad para el mejoramiento del trabajo y capacidad profesional de Enfermería. La dimensión de "resultados" se centra en los cambios de conducta y el estado de salud del paciente, la Enfermera busca la evidencia de la mejoría, en el estado de salud que resulta de su intervención. La evaluación concurrente del resultado juzga la capacidad del paciente para demostrar programas de conducta medibles en su estado de salud, sus destrezas o su conocimiento. La dimensión de resultados se puede medir en Enfermería con los siguientes indicadores: satisfacción de las necesidades del cliente, promedio de días estancia, diagnóstico oportuno, tratamiento adecuado, presencia de iatrogenias, altas voluntarias, reporte del paciente y rapidez en la atención entre otros. Para Avedis Donabedian, la piedra angular de la calidad en la atención a la salud y particularmente en Enfermería, es contar con profesionales bien preparados y con una capacitación adecuada. Para ello es necesario que los conocimientos básicos se renueven constantemente introduciendo lo nuevo y descontando lo absoluto. Así, cada profesional de la salud debería aprender los principios y los métodos para la garantía de la calidad ⁽⁴⁾.

METODOLOGÍA.

La variable medida fue: calidad de la atención de Enfermería. Los indicadores de "estructura" para medir esta variable fueron: Dotación de mobiliario y equipo médico, distribución física de los espacios, funcionamiento del equipo electromédico, cantidad de factores humanos, suficiente dotación de medicamentos, suficiente

dotación de ropa, alimentos que consumen los pacientes y medidas de seguridad para los pacientes. Los indicadores de "proceso" fueron: Rutinas de Enfermería, cumplimiento cabal de las actividades, técnicas de Enfermería, relación Enfermera-paciente, trato humano, comunicación e información de Enfermería a los pacientes, calidez en la atención, dominio de las técnicas y procedimientos y respecto al personal de Enfermería a los pacientes. Los indicadores de "resultado" fueron: satisfacción de los pacientes, promedio de días estancia, diagnósticos oportunos para los tratamientos, tratamientos adecuados, existencia de errores de Enfermería (iatrogenias) altas voluntarias y rapidez en la atención.

Tipo y diseño de investigación: El tipo de investigación fue descriptivo, transversal, analítico y de corte cuantitativo. El estudio identifica, describe y evalúa el nivel de calidad de la atención de Enfermería en un momento determinado, en los meses de julio, agosto y septiembre del 2005. La investigación se diseñó en tres etapas: En la primera, se estructuró el proyecto, el estado del arte sobre la calidad de la atención de Enfermería y se adoptó el instrumento al Hospital Santa Fé, realizando para ello, una prueba piloto. En la segunda etapa, se realizó la recolección, procesamiento y análisis de los datos y en la tercera etapa se integró el informe de investigación.

Los criterios de inclusión, exclusión y eliminación:

En los criterios de inclusión y exclusión: se tomó en cuenta al personal de Enfermería, los pacientes, los médicos y los familiares que estaban en el Hospital Santa Fé durante los meses de julio, agosto y septiembre del 2005, fechas en que se aplicó la encuesta. En el criterio de exclusión se tomó en cuenta al personal de Enfermería, médicos, pacientes y familiares que son de otras instituciones ajenas al Hospital Santa Fé. También se excluyó a camilleros y secretarías. En el criterio de eliminación se tomó en cuenta a aquellos Enfermeros, médicos, pacientes y familiares que no aceptaron contestar los cuestionarios, o bien que dejaron los cuestionarios incompletos.

Técnicas e instrumentos de recolección: Las técnicas de investigación utilizadas fueron: fichas de trabajo, observación, entrevista y cuestionarios. Con las fichas de trabajo fue posible ordenar y clasificar la información relativa al marco teórico y referencial de la variable calidad de la atención de Enfermería; a través de la observación se pudieron obtener las diversas impresiones y actitudes del personal de Enfermería, pacientes, médicos y familiares en el momento de la encuesta, con la entrevista se obtuvo los testimonios orales de las entrevistadas así como sus impresiones en relación con la calidad de la atención

de Enfermería que se brinda con el Hospital Santa Fé. Los cuestionarios fueron el principal instrumento de recolección de los datos. Se utilizaron 4 cuestionarios, uno para el personal de Enfermería, otro para médicos, otro para pacientes y otros para familiares. Se estructuró cada cuestionario con 27 preguntas, 2 de datos generales, y 25 que medían la calidad de la atención de Enfermería, todas las respuestas de los cuestionarios eran cerradas – estructuradas utilizando el sistema Likert con cinco opciones de respuesta, desde la mejor, hasta la peor opción.

Población y muestra: La población de estudio fueron 200 Enfermeras, de los diferentes turnos, 300 médicos, 300 pacientes y 200 familiares. La muestra estudiada fueron 163 enfermeras, 127 pacientes, 119 médicos y 101 familiares. Esto representa para las Enfermeras el 58.12% del universo, para los médicos el 21.63%, para los pacientes el 21.16% y para los familiares el 25.25% del universo.

Consideraciones éticas: Para este estudio se consideró el principio del anonimato y privacidad del reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud, título 2º, cap. I, Art. 10, Fracc. V que se refiere al consentimiento informado de los sujetos implicados en una investigación y el principio de privacidad del Art. 16 que hace referencia al anonimato de los sujetos de investigación, por lo que no se solicitó el nombre al personal de Enfermería, médicos, pacientes y familiares entrevistados y se les respetó su libertad de decidir participar o no en la investigación.

DISCUSIÓN.

Calidad de estructura en el Hospital Santa Fé.

En relación a si existe suficiente dotación de mobiliario y equipo electromédico en el Hospital Santa Fé, el 58.90% de las Enfermeras coinciden que "la mayoría de las veces" si hay suficiente dotación de material y equipo para el trabajo de Enfermería, en tanto, el 74.02% de los pacientes dicen que siempre ha habido suficiente dotación de material y equipo para trabajar con los pacientes, el 60.50% de los médicos y el 67.33% de los familiares consideran que siempre ha habido suficiente dotación de mobiliario y equipo médico. Llama la atención que los pacientes, médicos y familiares califican y coinciden en sus respuestas, en tanto las Enfermeras tienden a disminuir su calificación considerando como si la "mayoría de las veces" cuentan con la dotación de material y equipo para el trabajo de Enfermería. En torno a la distribución física de los espacios en el Hospital el 45.39% del personal de Enfermería la considera como "regular", en tanto

que el 45.68% de los pacientes la considera como "excelente", el 54.63% de los médicos como "buena" al igual que el 52.48% de los familiares. De hecho, coinciden en las respuestas de que la distribución es "buena" los médicos y familiares. En torno a si existe suficiente cantidad de factores humanos de Enfermería para el trabajo en el Hospital, el 50.93% del personal de Enfermería considera que a veces sí hay personal de Enfermería, pero otras veces falta este personal especialmente los días festivos. En cambio, el 49.89% de los pacientes, el 52.95% de los médicos y el 60.40% de los familiares coinciden en afirmar que en este Hospital siempre hay suficiente cantidad de personal de Enfermería en atención de los pacientes. Esto demuestra el esfuerzo que hace la Jefatura de Enfermería para cubrir las vacantes y faltantes de personal de Enfermería y ofrecer siempre la misma calidad de atención en el Hospital.

En relación a si hay suficiente dotación de medicamentos para todos los pacientes, el 37.42% de las Enfermeras consideran que la "mayoría de las veces" si hay medicamentos que se requieren para la atención de los pacientes, en tanto que el 72.45% de los pacientes, el 67.23% de los médicos y el 83.17% de los familiares coinciden en que siempre hay suficiente dotación de medicamentos para todos los pacientes. En cuanto a si existe suficiente dotación de ropa para los pacientes en el Hospital, el 47.23% de las Enfermeras consideran que "la mayoría de las veces" si cuentan con suficiente cantidad de ropa para los pacientes, en tanto que el 69.30% de los pacientes, el 84.88% de los médicos y el 78.22% de los familiares coinciden en que el Hospital siempre hay suficiente dotación de ropa para los cambios que necesitan los pacientes. Una vez más las Enfermeras califican más bajo la existencia de ropa en el Hospital, aunque los médicos, los pacientes y familiares dan una calificación de "excelente" en este rubro. En cuanto a las medidas de seguridad para los pacientes del Hospital el 49.70% de las Enfermeras consideran que "la mayoría de las veces" si existen medidas de seguridad para los pacientes. De igual forma piensan el 50.43% de los médicos y el 57.49% de los familiares. Por su parte, el 58.42% de los familiares consideran que en el Hospital siempre ha habido las medidas de seguridad que permite que los pacientes estén protegidos. De hecho, para este rubro coinciden Enfermeras, pacientes y médicos. Los familiares califican más alto las medidas de seguridad.

En términos generales se puede considerar que para las Enfermeras la calidad de estructura del Hospital Santa Fé es considerada como "buena". Las calificaciones más altas de la dimensión de estructura la dan las Enfermeras

a la dotación de equipo electromédico, al funcionamiento del equipo, a la dotación de medicamentos, a la existencia de ropa y alimentos que consumen pacientes. Las calificaciones más bajas de estructura que dan las Enfermeras están en: la distribución física de espacios del Hospital y la insuficiente cantidad de personal de Enfermería. Por el contrario, médicos, pacientes y familiares consideran la calidad de estructura del Hospital como de "buena" a "excelente".

Calidad de proceso en el Hospital Santa Fé.

En relación con la comunicación e información de Enfermería para los pacientes, el 49.08% de las Enfermeras considera que la comunicación e información con los pacientes es "buena" ya que las Enfermeras si informan a los pacientes todas aquellas cuestiones relacionadas con su tratamiento, también en esto coinciden el 55.12% de los pacientes, el 45.38% de los médicos y el 47.53% de los familiares. En cuanto a la calidez en la atención de Enfermería a los pacientes, el 47.85% de las Enfermeras piensan que "la mayoría de las veces" el personal de Enfermería si es cálido con los pacientes. De igual forma, el 58.26% de los pacientes consideran que "la mayoría de las veces" el personal de Enfermería si es cálido en su trato para con los pacientes. Por el contrario, el 58.83% de los médicos y el 54.46% de los familiares coinciden en que el personal de Enfermería es muy cálido en su trato para los pacientes. Esto significa que la calidez del personal de Enfermería está mejor valorada por médicos y familiares que por el propio personal de Enfermería y pacientes. En relación a si las Enfermeras dominan las técnicas en el Hospital, el 60.26% de las Enfermeras consideran que si las dominan. De igual forma, el 62.20% de los pacientes opinan lo mismo, aunque el 47.07% de los médicos y el 53.47% de los familiares creen que las Enfermeras tienen un "excelente" dominio de las técnicas y procedimientos de Enfermería para brindar calidad de atención a los pacientes. Llama la atención que los médicos y los familiares califican de "excelente" las técnicas y procedimientos de Enfermería que las propias Enfermeras que las califican como "buenas". En cuanto a si existe personal de Enfermería capacitado en el Hospital, el 42.74% de las Enfermeras piensan que "a veces" el personal de Enfermería si está capacitado, pero otras veces les falta capacitación. En tanto, el 48.05% de los pacientes, el 57.99% de los médicos y el 54.46% de los familiares coinciden en que en el Hospital todo el personal de Enfermería está capacitado y adiestrado para brindar la más alta calidad de atención de Enfermería a los pacientes. Aquí el propio personal de Enfermería se califica de "regular" en la capacitación,

en tanto que pacientes, médicos y familiares lo califican de "excelente". Esto demuestra la honestidad del personal de Enfermería quien reconoce sus deficiencias en materia de capacitación. A pesar de ello, demuestra ante los pacientes la suficiente cantidad de conocimientos en técnicas y procedimientos.

En relación a cómo consideran las rutinas de Enfermería en el Hospital, el 57.67% de las Enfermeras creen que las rutinas son "buenas" y esto permite que los pacientes estén satisfechos, el 48.74% de los médicos y el 47.50% de los familiares piensan igual que las Enfermeras. Solo los pacientes en un 51.96% califican de "excelentes" las rutinas de Enfermería ya que el personal trabaja coordinadamente en la atención a los pacientes. En cuanto a si las Enfermeras cumplen cabalmente con sus actividades, el 54.60% del personal de Enfermería manifiesta que "la mayoría de las veces" si cumple con las actividades y lo mismo consideran los pacientes. En tanto el 49.59% de los médicos y el 56.44% de los familiares creen que el personal de Enfermería si cumple cabalmente con todas sus actividades encomendadas en la atención de los pacientes. De hecho, los médicos y familiares califican mejor al personal de Enfermería que las propias Enfermeras del hospital. En cuanto a la relación Enfermera-Paciente, el personal de Enfermería considera en un 60.13% que la relación es "buena" ya que hay respeto y buen trato. Esto mismo, consideran en un 51.99% los pacientes. Por el contrario, el 51.27% de los médicos y el 57.43% de los familiares, piensan que la relación es "excelente" ya que existe comunicación y respeto en el trato a los pacientes. En relación a si existe trato humano del personal de Enfermería los pacientes, el 52.15% de las Enfermeras creen que si hay trato humano y eso hace que los pacientes se sientan bien. De igual forma, el 50.39% de los pacientes piensan igual que las Enfermeras. En tanto, el 57.99% de los médicos y el 57.43% de los familiares creen que el trato es "excelente" por parte del personal de Enfermería. En torno al respeto del personal de Enfermería hacia los pacientes, el 61.36% del personal considera que siempre respeta a los pacientes. En esto coinciden el 48.04% de los pacientes, el 74.79% de los médicos y el 60.40% de los familiares.

En general, la calidad de proceso es considerada por el personal de Enfermería como de "buena" a "excelente". Las mejores calificaciones que dan las Enfermeras a la calidad de proceso están en: respeto a los pacientes, elaboración de rutinas de Enfermería, desarrollo de técnicas de Enfermería y cumplimiento cabal de actividades. La calificación más baja que dan las Enfermeras está en la capacitación y adiestramiento del personal. De igual

forma, los pacientes, los médicos y los familiares otorgan calificaciones altas a la calidad del proceso de atención de Enfermería calificándola como de "buena" o "excelente" calidad.

Calidad de resultados en el Hospital Santa Fé.

En relación a si los pacientes están satisfechos con la atención que Enfermería les proporciona, el 52.76% de las Enfermeras dicen que si están satisfechos, el 59.05% de los pacientes consideran que ellos están muy satisfechos con la atención que Enfermería les proporciona, por ello se sienten bien en su estancia en el Hospital, el 49.58% de los médicos y el 60.40% de los familiares coinciden con los pacientes. Esto significa que pacientes, médicos y familiares consideran estar muy satisfechos con la atención de Enfermería, en tanto las Enfermeras creen que están satisfechos "a veces". En relación con el promedio de días estancia hospitalaria todas las respuestas coinciden en que el promedio de días estancia es de entre 3 y 5 días, ya que la recuperación de los pacientes es rápida. Para el 52.15% de las Enfermeras, el 77.96% de los pacientes, el 73.11% de los médicos y el 44.56% de los familiares el promedio de días estancia hospitalaria es de 3 a 5 días. En torno a si los pacientes del Hospital Santa Fé reciben diagnósticos oportunos en sus tratamientos, el 71.66% de las Enfermeras, el 58.83% de los médicos, el 71.65% de los pacientes y el 70.30% de los familiares coinciden en que efectivamente los pacientes si reciben los diagnósticos oportunos y gracias a ello se les puede atender rápidamente. En relación a si los tratamientos de los pacientes son los adecuados, el 54.60% del personal de Enfermería creen que los tratamientos de los pacientes son los adecuados y se obtienen buenos resultados, en cambio para el 74.02% de los pacientes, el 66.40% de los médicos y el 72.28% de los familiares los tratamientos que se les dan a los pacientes si son los adecuados y esto permite su pronta recuperación.

En cuanto a si consideran que existen iatrogenias causadas por médicos o Enfermeras se obtuvo que el 34.97% del personal de Enfermería creen que a veces cuando hay descuidos, si existen errores que pueden llamarse iatrogenias. Por el contrario, el 73.23% de los pacientes, el 36.14% de los médicos y el 66.34% de los familiares coinciden en que en el Hospital no hay ninguna iatrogenia causada por errores médicos o de Enfermería. Desde luego, la no presencia de iatrogenias en el Hospital refuerza aun más la satisfacción de los pacientes y garantiza la calidad de atención. Otro indicador de resultados fue la rapidez de la atención de Enfermería a los pacientes. Las respuestas que se obtuvieron fueron que el

44.89% del personal de Enfermería creen que la atención es rápida, ya que la Enfermería "la mayoría de las veces" acude con prontitud. Esta misma opinión la externaron el 50.43% de los médicos, el 44.89% de los pacientes y el 52.48% de los familiares.

En términos generales, la calidad por los resultados fue calificada como "buena" por el personal de Enfermería en los siguientes indicadores: satisfacción de los pacientes por la atención de Enfermería recibida, diagnósticos oportunos, tratamientos adecuados, altas voluntarias y atención rápida. La única calificación de "regular" del personal de Enfermería fue en la presencia de iatrogenias. Por el contrario, las Enfermeras calificaron de "excelente" la rapidez en la atención.

Por su parte, los pacientes, médicos y familiares coincidieron en que los paciente están muy satisfechos con la atención de Enfermería, con el promedio de días estancia hospitalaria que es de 3 a 5 días, con los diagnósticos oportunos, con los tratamientos de los pacientes, con la no presencia de iatrogenias y con la no existencia de altas voluntarias en el Hospital. De lo anterior se puede decir que la evaluación de la calidad es "buena" para el personal de Enfermería y es "excelente" para médicos, familiares y pacientes.

CONCLUSIONES.

Se lograron los objetivos de la investigación al poder evaluar la calidad de la atención de Enfermería que se brinda en el Hospital Santa Fé, con base en la opinión del propio personal de Enfermería, médicos, pacientes y familiares. Se pudo obtener que el 68.72% del personal de Enfermería y el 49.50% de familiares, consideran que la calidad de la atención de Enfermería es buena, en tanto que el 55.91% de pacientes y el 59.67% de los médicos opinan que la calidad de la atención de Enfermería es excelente. De hecho, globalizando las opiniones, el 95.28% de Enfermeras, médicos, pacientes y familiares opinan que la calidad de atención es de "buena a excelente". En relación con los objetivos específicos en donde se solicitaba diagnosticar la dimensión de estructura, proceso y resultados de la calidad de la atención de Enfermería, se pudo obtener lo siguiente:

Calidad de Estructura.

El 92.95% de Enfermeras, pacientes, médicos y familiares consideran que en el Hospital Santa Fé siempre ha habido suficiente dotación de mobiliario y equipo médico, el 71.57% piensan que la distribución física de los espacios en el Hospital es buena ya que dichos espacios

son amplios y se pueden transitar, el 85.30% manifiestan que el funcionamiento del equipo electromédico es bueno ya que los aparatos funcionan sin problema y el 73.15% dicen que siempre hay suficiente cantidad de personal de Enfermería para la atención de los pacientes.

En otros hallazgos se pudo constatar que el 84.52% de las Enfermeras, médicos, pacientes y familiares consideran que en el Hospital siempre hay suficiente dotación de medicamentos para todos los pacientes, con lo que es posible realizar sus tratamientos, el 89.79% piensan que siempre hay suficiente dotación de ropa para los cambios que necesitan los pacientes, el 66.69% consideran que los alimentos son de excelente calidad y cantidad y el 89.04% creen que en el Hospital siempre ha habido medidas de seguridad para los pacientes. Así, la dimensión de estructura en el Hospital Santa Fé fue evaluada como de "buena a excelente".

Calidad de Proceso

El 87.67% de las Enfermeras, los médicos, los pacientes y los familiares consideran que las rutinas de Enfermería son de "buenas a excelentes" y esto permite tener satisfechos a los pacientes, el 86.66% piensan que las Enfermeras cumplen cabalmente con todas las actividades encomendadas en la atención de los pacientes, el 93.94% creen que la relación Enfermera-Paciente es de buena a excelente y el 93.15% opinan que el personal de Enfermería sí da un trato humano a los pacientes. El 80.21% de las Enfermeras, médicos, pacientes y familiares creen que la comunicación e información que da el personal de Enfermería a los pacientes va de buena a excelente; el 91.% trato a los pacientes, el 86.67% consideran que las Enfermeras sí dominan las técnicas y procedimientos que desarrolla en el trabajo con los pacientes y el 94.52% opinan que el personal de Enfermería siempre respeta los pacientes.

Así la dimensión de proceso en el Hospital Santa Fé fue evaluada como de "buena a excelente". De hecho, las calificaciones que miden "proceso" fueron más altas que la dimensión de "estructura", lo que da idea que los médicos, pacientes y familiares han sabido valorar el trabajo que Enfermería desempeña en el Hospital.

Calidad de Resultados

El 88.42% del personal de Enfermería, médicos, pacientes y familiares consideran que los pacientes están muy satisfechos con la atención que Enfermería les proporciona, por ello se sienten muy bien en su estancia en el Hospital y el

79.62% piensan que el promedio de estancia de los pacientes es de 3 a 5 días, el 90.18% creen que los pacientes sí reciben los diagnósticos oportunos para sus tratamientos y el 88.06% creen que los tratamientos de los pacientes en el Hospital, son los adecuados. El 70.01% de las Enfermeras, médicos, pacientes y familiares consideran que no existen iatrogenias en el Hospital, el 84.50% piensan que las altas de los pacientes se dan cuando estos están recuperados y satisfechos de la atención recibida y el 84.72% opinan que la atención de Enfermería es muy rápida ante los llamados de los pacientes.

Así la dimensión de resultados fue evaluada en el Hospital Santa Fé de "buena a excelente". Por ello, el 95.28% de Enfermeras, pacientes, médicos y familiares manifiestan que la calidad de la atención de Enfermería es de buena a excelente.

Por último, a partir de la medición realizada de calidad de la atención de Enfermería en sus dimensiones de : Estructura, Proceso y Resultados, los alumnos becarios de la ENEO, que realizan sus prácticas en el Hospital Santa Fé, podrán a partir de los indicadores medidos, proponer nuevos indicadores de la atención de Enfermería, realizar otras mediciones y comparar resultados, para favorecer su aprendizaje en materia de calidad. Con ello, no solo podrá ampliar su marco conceptual y referencial en calidad hospitalaria sino que también mejorarán sus destrezas en materia de investigación.

RECOMENDACIONES

De estructura

Acostumbrar al personal de Enfermería a las palabras: evaluación, aseguramiento de la calidad, calidad total, mejora continua, que al internalizarlas resultará benéfico como estrategia de mejoramiento continuo.

Mantener una dotación suficiente y oportuna de medicamentos, ropa, material y equipo, para evitar la escasez de estos insumos en los servicios de Enfermería y evitar se vea limitada la continuidad de la atención.

Fortalecer la capacidad técnica de las Enfermeras mediante la capacitación continua y el adiestramiento en servicio, para que este personal brinde siempre una mejor calidad de atención.

Incrementar el número de profesionales de Enfermería a fin de cubrir las necesidades de personal de los servicios y eficientar la atención de Enfermería a los usuarios.

Evaluar continuamente los procesos de mejora continua en el Hospital para garantizar la satisfacción del usuario.

Detectar los errores o desviaciones en la atención del personal de Enfermería, mediante un control de calidad, para garantizar la mejora en la atención a los pacientes. Con ello se logrará también que todo el personal mantenga niveles elevados de competencia.

Realizar estudios de impacto de la atención del personal de Enfermería como: Licenciados, Pasantes, Becarios, Enfermeras Generales, que propicien la contratación de aquellos que tengan mejor impacto.

Reconocer de manera continua el trabajo del personal de Enfermería, motivándolo a que siga desarrollándose y creciendo tanto de manera personal como profesional en beneficio de su persona y del Hospital.

Propiciar programas de introducción al puesto del personal de Enfermería, que garanticen la calidad del manejo de técnicas y procedimientos de Enfermería en beneficio de los pacientes.

Fortalecer el respeto y la cooperación y la consideración entre el propio personal de Enfermería para que el trabajo de equipo se realice en un ambiente positivo y agradable entre pares.

Dar a conocer el personal de Enfermería el modelo de calidad que se lleva en el Hospital ubicando la participación tan importante del personal de Enfermería dentro de ese modelo.

Propiciar un sistema de cultura organizacional hacia la calidad de la atención de Enfermería para que los comportamientos, conductas, hábitos y valores del personal de Enfermería, se oriente hacia la mejora continua cada día.

De Proceso

Fortalecer un trato oportuno, digno e integral a los usuarios que redunde en la mejora continua de la calidad de la atención.

Propiciar que el personal de Enfermería tenga mayor conocimiento de los pacientes, no solo en el aspecto de su padecimiento, sino en cuanto a sus expectativas presentes y futuras para propiciar una mejor y mayor relación Enfermera-Paciente.

Favorecer la atención integral de las personas usuarias

que asisten al Hospital Santa Fé a través de promover una atención continua, personalizada y oportuna que garantice una pronta atención.

Fortalecer el trato humano del personal de Enfermería hacia los pacientes y familiares a través de cursos y seminarios de "Trato digno" y Trato humanizado".

Fortalecer el programa de Educación Continua de Enfermería para mejorar la capacitación en aspectos técnicos, disciplinarios, éticos y de derechos humanos, que favorezcan la eficiencia y la eficacia de la atención.

Diseñar un programa de alto desempeño del personal de Enfermería a partir de la evaluación individual y grupal así como la información que dan los pacientes, para reconocer y compensar al personal de Enfermería destacado por la gran responsabilidad en la atención a los pacientes.

Establecer una comunicación directa, continua y permanente con las personas usuarias con objeto de informar de manera precisa y permanente respecto de las dudas que tenga respecto de su atención durante su estancia en el Hospital.

De Resultados

Evaluar continuamente el grado de satisfacción de los usuarios que permita retroalimentar la atención de Enfermería y brindar servicios de Enfermería acorde a las expectativas de los pacientes.

Evaluar el grado de satisfacción o insatisfacción de los pacientes con respecto del servicio de Enfermería otorgado durante su estancia hospitalaria y obtener información oportuna para acciones correctivas y de retroalimentación en beneficio de los pacientes y del personal de Enfermería.

Evaluar la satisfacción del personal de Enfermería en el trabajo, identificando educación, capacitación y desarrollo, para que el personal encuentre un mayor sentido en el trabajo, oportunidades de desarrollo y realización personal. Esta evaluación puede incluir tópicos como liderazgo, oportunidades de desarrollo, capacitación, ambiente de trabajo, cooperación, trabajo en equipo, comunicación, seguridad, reconocimientos, motivación, recursos para el desempeño de su función, entre otros.

Propiciar servicios de apoyo al personal de Enfermería para mantenerlo satisfecho, con un programa de Desarrollo Social para las Enfermeras en donde se pueda

considerar: guarderías, deportes, actividades sociales y culturales, transporte, alimentación en horarios de trabajo y preparación para el retiro.

Dar a conocer al personal de Enfermería cada año, los resultados de los siguientes valores institucionales: usuarios, mercados, competencia, comunidad hospitalaria e imagen institucional, desempeño favorable o desfavorable de Enfermería, para involucrarlas cada día más con la misión y visión del Hospital Santa Fé. Es decir, involucrarlas con la cultura de la calidad y de la mejora continua.

Evaluar periódicamente en los servicios de Enfermería si el trato que se brinda a las personas usuarias favorece la dignificación de éstas y considera aspectos tales como: disponibilidad en la atención sin rechazos, el escuchar a los pacientes, resolver sus dudas, favorecer la disminución de los tiempos de espera, etc.

Contar con mecanismos que permitan monitorizar de manera continua que la atención sea integral, pronta y oportuna para garantizar la calidad del cuidado de Enfermería en los diversos servicios asistenciales donde se tenga trato directo con los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ruelas, Enrique y Querol J. En Armando Martínez Ramírez y Cols. *Hacia una estrategia de garantía de calidad; satisfacción en la utilización de los servicios médicos*. En la Revista Salud Pública de México, No. 12, Vol. 3, Julio-Septiembre. Rio de Janeiro, 1996, p. 400.

Mompart G., Mary Paz. *Calidad de la atención de Enfermería y de los cuidados de Enfermería*. En Administración de los servicios de Enfermería. Ed. Mason, Bacerlona, 1995, p. 160.

Griffith, Janet y Paula Christensen. *Proceso de Atención de Enfermería. Aplicación de Teorías, Guías y Modelos*. Ed. Manual Moderno. México 1993. p. 198.

Donabedian, Avedis. *Garantía de la calidad. Quien es el responsable?* En la Antología Gerencias de los servicios de Enfermería. Ed. ENEO-UNAM. México, 1997. p. 393.

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA

Mtra. Lasty Balseiro Almarío: lastybals@hotmail.com

Mtra. Ma. Teresa Ayala Quintero: tayala@hospitalsantafe.hotmail.com.mx

Mtra. Ma. de los Angeles Torres Lagunas:
angeles_torres2000@yahoo.com.mx