

HOSPITAL PROVINCIAL UNIVERSITARIO “CARLOS MANUEL DE CESPEDES “ BAYAMO-GRANMA.

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES CON ESTUDIOS RADIOLÓGICOS CONTRASTADOS.

SATISFACTION WITH NURSING CARE IN PATIENTS WITH CONTRASTED RADIOLOGICAL STUDIES.

*Carlos Manuel Rodríguez Suárez¹; Mónica García Raga²; Susset García Raga³;
Wilber Guerrero Guerra⁴.*

Resumen

La diversidad de estudios que ofrece el servicio de radiología tanto para los pacientes hospitalizados como en la atención ambulatoria exige bajo el enfoque de un proceso asistencial integral la actuación esmerada del personal de enfermería. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal sobre la atención de enfermería en pacientes sometidos a estudios radiológicos contrastados del tipo del colon por enema, urogramas y mielografías en el servicio de radiología del Hospital Provincial “Carlos Manuel de Céspedes “de Bayamo, provincia Granma durante el mes de marzo del 2009; con el objetivo de determinar el estado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería recibida. Se empleó un muestreo probabilístico. La muestra estuvo constituida por 63 pacientes. El 54% de los pacientes encuestados expresaron sentirse medianamente satisfechos con la información recibida en relación con el estudio radiológico realizado. En más de la mitad de los casos se evidenció satisfacción con la atención brindada durante la administración del contraste. De manera general el 65.1% se mostró medianamente satisfecho con la atención de enfermería durante su estancia en el servicio de radiología.

***Descriptor DeCs: ATENCION DE ENFERMERIA; RADIOGRAFIA/
ENFERMERIA; SATISFACCION DEL PACIENTE.***

Abstract

The diverse researches that the radiology service offers to the hospitalized patients, like in the ambulatory attention, demands a careful dedication by the nursery staff. It was performed a descriptive research about the nursing care in patients under radiological contrasted colon radiography through enema, urograms and myelographies in the radiological service from Carlos Manuel de Céspedes Province Hospital in Bayamo during March 2008, with the objective to determine the patients satisfaction with the nursing care that they had received there. It was applied a probabilistic sampling. The sample was made by 63 patients. The 54% of the surveyed patients expressed that they had felt an average satisfaction with the information received about the radiological research developed. In more than a half of the cases it was evidenced satisfaction with the attention offered during the contrast

¹ Especialista de Primer Grado en Medicina General Integral e Imagenología.

² Pediatría. Profesora asistente. Máster en Atención Integral al niño.

Especialista de primer y segundo Grado en

³ Especialista de Primer Grado en Medicina General Integral y en Anestesiología y Reanimación. ⁴ Licenciado en Imagenología.

administration. Generally, the 65.1% showed satisfaction with the nursing care during their permanence in this service.

KEY WORDS: NURSING, CARE- RADIOGRAPHY/NURSING- PATIENT SATISFACTION

Introducción

La diversidad de estudios que ofrece el servicio de radiología tanto para los pacientes hospitalizados como en la atención ambulatoria exige bajo el enfoque de un proceso asistencial integral la actuación esmerada del personal de enfermería.

(1)

Con el advenimiento de la etapa contemporánea (siglos XIX y XX), se hace especial hincapié en la nueva concepción de la enfermería y en el inicio de la profesionalización del cuidado. La salud ya no se entiende como una gracia de Dios, sino como el fruto de la lucha contra la enfermedad. El gran desarrollo científico y tecnológico de este periodo propicia la aparición de un personal que asumirá algunas de las tareas que hasta entonces realizaban los médicos. ⁽²⁾

El desarrollo tecnológico que ha experimentado el diagnóstico y tratamiento de las diferentes patologías hacen que la profesión de Enfermería deba adaptarse a estos cambios lo cual conduce al desarrollo de nuevas funciones. Partiendo de que " la Enfermería debe estar presente en todas las exploraciones en las que el paciente requiera unos mínimos cuidados asistenciales " se plantean todas las posibles funciones que el personal de enfermería debe realizar en un servicio de radiología. ⁽³⁾ Dentro de las diferentes investigaciones radiológicas los estudios contrastados merecen especial atención, de hecho requieren la administración de un medio de contraste al paciente, para visualizar el sistema orgánico a explorar, necesita además de condiciones y preparación previa para obtener óptimos resultados del mismo, sin molestar, o arriesgar la salud o la vida del paciente. ⁽⁴⁾

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que en términos de evaluación de

los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.

El tema de SU es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” es una de las más simples y aceptadas. La SU es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. ⁽⁵⁾

La calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como: Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, un impacto final en la salud. Los investigadores valoran el estado de satisfacción con los servicios de salud a nivel hospitalario de formas diversas. Castro Prieto identifica un 40.3 % de usuarios satisfechos con los servicios de hospitalización investigados. ⁽⁶⁾ Sin embargo son escasas las publicaciones que enfocan el estado de satisfacción del paciente durante la estancia en el servicio de radiología y mucho más desde el punto de vista de la atención brindada por el personal de enfermería.

Al analizar los antecedentes sobre estudios de satisfacción en Cuba, se encontraron respuestas dadas a toda queja formulada por los pacientes, las cuales han constituido un sistema de detección de problemas muy útil, que debe considerarse factor importante en la evaluación de la satisfacción con la atención. Los resultados obtenidos de la encuesta nacional de satisfacción, arrojaron que aproximadamente el 70 % de la población se encontraba medianamente satisfecha con los servicios de salud (Cuba, Ministerio de Salud Pública. Encuesta nacional sobre satisfacción de los usuarios con los servicios de atención médica, 1990). ⁽⁷⁾ En las bases de datos disponibles no aparecen referencias de estudios realizados en nuestro país y en la provincia que aborden esta problemática en

los servicios de radiología.

Las consideraciones referidas y la importancia atribuida a nivel mundial a este parámetro, en la evaluación de la calidad de cualquier servicio de salud conducen a plantear la siguiente interrogante. *¿Cuál es el estado de satisfacción en lo referente a la atención de enfermería de los pacientes sometidos a estudios radiológicos contrastados del tipo del colon por enema, urogramas y mielografías en el Hospital Provincial “Carlos Manuel de Céspedes de Bayamo?* La presente investigación tiene el propósito de darle respuesta a dicha interrogante y define como objetivo central determinar el estado de satisfacción de estos pacientes con la atención de enfermería recibida.

Método

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal sobre la atención de enfermería en pacientes sometidos a estudios radiológicos contrastados del tipo del colon por enema, urogramas y mielografías en el servicio de radiología del Hospital Provincial “Carlos Manuel de Céspedes “de Bayamo, provincia Granma durante el mes de marzo del 2009; con el objetivo de determinar el estado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería recibida. La muestra estuvo constituida por 63 pacientes, en un universo de 80 sometidos a estudios radiológicos contrastados durante las 4 semanas (lunes a viernes) que abarcó el estudio.

Los criterios de inclusión asumidos fueron:

- ⌚ Paciente con estudio radiológico contrastado.
- ⌚ Con ausencia de discapacidad mental.
- ⌚ Disposición de participar.

Como aspecto bioético se tuvo en cuenta:

Consentimiento informado de los participantes en la investigación para asegurarnos de su plena voluntariedad.

El estado de satisfacción de los pacientes se determinó en todos los casos según las categorías: satisfecho, medianamente satisfecho o insatisfecho; de acuerdo a las respuestas emitidas.

- ⌚ Estado de satisfacción con la información recibida por parte del personal de enfermería, en relación con el estudio radiológico.
- ⌚ Estado de satisfacción del paciente con la valoración del estado de salud por enfermería, durante el estudio realizado.
- ⌚ Satisfacción con la atención de enfermería recibida durante la administración del contraste.
- ⌚ Satisfacción con la atención de enfermería en relación con la aparición de posibles reacciones adversas al contraste.
- ⌚ Satisfacción con la atención recibida por el personal de enfermería durante su estancia en el servicio.

La información se obtuvo a través de las encuestas y entrevistas realizadas a los pacientes con estudios radiológicos contrastados. Se empleó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio en la selección de los casos, previa estimación del número de pacientes diario y mensual que acuden al servicio de radiología para este tipo de estudios. Los datos obtenidos se registraron en una base creada al efecto, auxiliados por el programa Microsoft Office Excel 2003. Para el procesamiento y análisis de la información se calcularon las frecuencias absolutas y relativas y se representaron en tablas. Finalmente se emitieron conclusiones y recomendaciones.

Resultados

En relación con la información recibida por parte del personal de enfermería, respecto al tipo de examen radiológico contrastado, en los 3 tipos de estudios realizados el mayor por ciento de los pacientes encuestados se mostraron medianamente satisfechos (54 %) , seguidos del 41.2 % que quedaron completamente satisfechos. (tabla 1)

La valoración del estado de salud por enfermería aportó que el mayor número de pacientes (n=30, 47.6 %) expresaron completa satisfacción con la atención recibida, lo cual tuvo mayor evidencia en las mielografías. El 8 % de los pacientes planteó insatisfacción (n=5) y dentro de ellos los casos de colon por enema resultaron predominantes. (tabla 2)

La expresión de completa satisfacción con la atención de enfermería durante la

administración del contraste, estuvo presente en más de la mitad de los casos (58.7 %) seguidos del 36.5 % medianamente satisfecho. Se reportaron 3 casos insatisfechos (4.8 %), de los cuales 2 correspondieron a urogramas descendentes. (tabla 3)

En cuanto a la atención de enfermería a las posibles reacciones adversas del contraste existió un franco predominio de los medianamente satisfechos (n =40, 63.4 %). Se expresó insatisfacción en 9.6 % de los casos, compartidos en igual número por los urogramas y colon por enema. (tabla 4)

Finalmente el 65.1 % de los pacientes (n =41) se mostraron medianamente satisfechos con la atención de enfermería durante su estancia en el servicio. El 30.1 % expresó completa satisfacción con la atención y 3 casos concluyeron su estancia insatisfechos, 2 de ellos fueron estudios de urogramas descendentes.(tabla 5).

Discusión

Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad. La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario".⁽⁷⁾ La gestión del cuidado implica un proceso en el cual la gestora de enfermería moviliza una serie de recursos humanos y del entorno, con la intención de mantener y favorecer el cuidado de la persona que vive experiencias relacionadas con la alteración de la salud y percibe de manera constante la interacción enfermera-entorno-paciente.

La práctica de medir la satisfacción del paciente se ha convertido en un medio de valoración general de los servicios de salud, por ello esta verificación debe ser válida y confiable para permitir a partir de ella generalizar los resultados. Los servicios sanitarios son de calidad cuando carecen de deficiencia y satisfacen las necesidades del usuario interno y externo; es determinada por condicionantes de la satisfacción del usuario, como son: equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad.⁽⁸⁾

La mejora de la calidad en los cuidados de enfermería en un servicio de radiodiagnóstico

puede efectuarse mejorando la comunicación con los usuarios objeto de dichas pruebas diagnósticas.⁽⁹⁾ En la actualidad el proceso de información se considera un elemento integrante de los cuidados enfermeros. Palau Oliver investiga la eficacia de la información sensorial preparatoria en la satisfacción y percepción del temor en los pacientes sometidos a urografía endovenosa. Los resultados de su investigación evidencian mayores niveles de satisfacción y disminución del grado de temor en los pacientes a los que se realiza la intervención, lo cual confirma la importancia de ofrecer información sustentada en una intervención de enfermería planificada y personalizada.⁽¹⁰⁾

En la práctica diaria vemos que el colon por enema, estudio que aportó mayor insatisfacción en la muestra estudiada, en relación con la valoración del estado de salud del paciente; es subestimado en varias ocasiones, con respecto a otros estudios contrastados que implican canalizaciones venosas u otros procedimientos y la aparente sencillez del estudio conduce a que se disminuya la atención sobre él, lo cual consideramos que pudo estar presente en los resultados encontrados. En todo momento el objetivo de este estudio debe estar

)
encaminado a la satisfacción del paciente acorde con sus necesidades.⁽¹¹⁾ Por otra parte en aras de la excelencia como optimización de la calidad y la satisfacción del paciente en estudios de urogramas debe lograrse una correcta administración del contraste,

)
asegurando un momento de seguridad y tranquilidad en el paciente⁽⁴⁾, esto no se logró completamente en nuestros casos y los 2 insatisfechos relacionaron su estado con la rapidez con que se expusieron al estudio, lo cual pudo estar propiciado por la dinámica del servicio en la hora en que estos se realizan.

El control y seguimiento del paciente con un estudio radiológico contrastado debe mantenerse mientras existan posibilidades de algún tipo de reacción adversa o alteración durante la investigación.^(4,11) El mayor número de insatisfacciones se expresaron en relación con esta variable, cuestión que sugiere su atención y seguimiento de manera especial.

No encontramos publicaciones en nuestro medio que nos permitan comparar el estado de satisfacción alcanzado en el servicio de radiología contrastada en relación con la atención

de enfermería. De esta manera arribamos a las siguientes conclusiones: La mayor parte de los pacientes sometidos a estudios radiológicos están medianamente satisfechos con la información brindada por el personal de enfermería, Respecto a la valoración del estado de salud por enfermería predominaron los pacientes satisfechos, Más de la mitad de los casos expresaron satisfacción con la atención de enfermería durante la administración del contraste, La atención de enfermería a las posibles reacciones adversas del contraste aportó pacientes medianamente satisfechos, en mayor número, y fue además la que ocasionó mayor cantidad de insatisfacciones. Los pacientes investigados expresaron sentirse medianamente satisfechos, en mayor por ciento, durante la estancia en el servicio de radiología.

Recomendaciones

- ⌚ Implementar por el personal de enfermería, estrategias de intervención que mejoren el sistema de información y comunicación a los pacientes con estudios radiológicos contrastados.
- ⌚ Brindar atención esmerada al seguimiento de posibles reacciones adversas por el contraste empleado en estos estudios.

Referencias Bibliográficas

1. Solís Marín E. Caja costarricense de seguro social. Hospital Juan de Dios. Servicio de Radiología. [Consultado 11 de febrero 2008]. URL disponible en: <http://www.cendeisss.sa.cr/pasantias/hsjd/enfermeraradiologia.doc>
1. 2. García Martín Caro. Historia de la enfermería. Evolución histórica del cuidado enfermero. Harcourt, Madrid, 2001: 214.
2. 3. Enfermería Radiológica, Papel de la enfermería en el servicio de Radiodiagnóstico. [Consultado 11 de febrero 2008]. URL disponible en: www.a14.san.gva.es/hos/enfer/enfrad.html - 16k
1. 4. Hernández Alonso S. Estudios radiológicos contrastados. Frecuencia y causas de omisión. Servicio de radiología. Hospital Central "Antonio María Pineda". Barquisimeto. 2001.
2. 5. Seclén Palcín J. Darras Ch. Satisfacción de usuarios de los servicios de Salud. Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Anales Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos. ISSN 1025-5583: 127-141.
3. 6. Castro Prieto MR, Villagarcía Zecerada H, Saco Méndez S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. ISSN versión online 1609-7263.
4. 7. Chang de la Rosa M, Alemán Lage MC, Cañizares Pérez M, Ibarra AM. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev. Cubana Med Gen Integr 15(5) Ciudad de La Habana 1999. ISSN 0864-2125 *versión on-line*

5. 8. Jiménez VM, Ortega VMC, Cruz AG, Cruz CM. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Rev. Méx. Enf Cardiol 2003; 112): 58-65.
6. 9. Aliende P, Gamboa MJ, Valencia MA, Martín L, Gárriz MC, González C. Estudio de documentos en el servicio de radiodiagnóstico del Hospital "Virgen del Camino". Pamplona. Navarra. Anales Sistema Sanitario de Navarra 26 (2). Pamplona mayo-ago. 2003. ISSN 1137-6627 versión impresa
7. 10. Palau Oliver MA, Pou Estelrich M. Eficacia de la información sensorial. Preparatoria en la satisfacción y la percepción del temor de los pacientes sometidos a urografía intravenosa. Enfermería clínica, ISSN 1130-8621, 14, (5) 2004: 275-280.
8. 11. COLON POR ENEMA DOBLE CONTRASTE Y POR BOCAS DE COLOSTOMÍA. Nuestros mayores objetivos son la satisfacción del usuario acorde con sus necesidades. [Consultado 11 de febrero 2008]. URL disponible en:

www.ejesalud.com/Portal/?acc=directorio&fnc=detalles&user=31 - 38k -

Anexos

Tabla 1. Atención de enfermería en radiología contrastada según estado de satisfacción del paciente con la información recibida. Servicio de Radiología. Hospital "Carlos Manuel de Céspedes". Bayamo. Granma. Marzo 2009.

	Estudios Radiológicos Estado de satisfacción de los pacientes con información Contrastados recibida. Satisfechos Medianamente Insatisfechos Total Satisfechos			
	N	%	N	%
Colon por Enema	5	7.9%	9	14.3%
Urograma Descendente	12	19%	14	22.2%
Mielografía	9	14.3%	11	17.5%
Total	26	41.2%	34	54 %

Tabla 2. Atención de enfermería en radiología contrastada según satisfacción del paciente con la valoración de su estado de salud. Servicio de Radiología. Hospital "Carlos Manuel de Céspedes". Bayamo. Granma. Marzo 2009.

Estudios Radiológicos Contrastados	Estado de satisfacción de los pacientes con la valoración del estado de salud.							
	Satisfechos		Medianamente		Insatisfechos		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Colon por Enema	4	6.3 %	9	14.3 %	3	4.8%	16	25.4%
Urograma Descendente	15	23.8 %	10	15.8 %	2	3.2%	27	42.9%
Mielografía	11	17.5 %	9	14.3 %	-	-	20	31.7%
Total	30	47.6 %	28	44.4 %	5	8 %	63	100%

Tabla 3. Satisfacción del paciente con la atención de Enfermería durante la administración del contraste. Servicio de Radiología. Hospital “Carlos Manuel de Céspedes”. Bayamo. Granma. Marzo 2009.

Estudios Radiológicos Contrastados	Estado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería durante la administración del contraste.							
	Satisfechos		Medianamente		Insatisfechos		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Colon por Enema	10	15.9 %	5	7.9 %	1	1.6%	16	25.4%
Urograma Descendente	15	23.8 %	10	15.9 %	2	3.2%	27	42.9%
Mielografía	12	19 %	8	12.7 %	-	-	20	31.7%
Total	37	58.7 %	23	36.5 %	3	4.8 %	63	100%

Tabla 4. Atención de enfermería en radiología contrastada según satisfacción del paciente con la atención a posibles reacciones adversas al contraste. Servicio de Radiología. Hospital “Carlos Manuel de Céspedes”. Bayamo. Granma. Marzo 2009.

Estudios Radiológicos Contrastados	Estado de satisfacción de los pacientes con la atención a posibles reacciones adversas al contraste.			
	Satisfechos	Medianamente	Insatisfechos	Total

					Satisfechos			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Colon por Enema	3	4.8 %	10	15.8 %	3	4.8%	16	25.4%
Urograma Descendente	8	12.6%	16	25.4 %	3	4.8%	27	42.9%
Mielografía	6	9.6 %	14	22.2 %	-	-	20	31.7%
Total	17	27 %	40	63.4 %	6	9.6%	63	100%

Tabla 5. Atención de enfermería en radiología contrastada según satisfacción del paciente con la atención recibida durante su estancia en el servicio. Radiología. Hospital “Carlos Manuel de Céspedes”. Bayamo. Granma. Marzo 2009.

Estudios Radiológicos Estado de satisfacción de los pacientes con la atención recibida Contrastados durante su estancia en el servicio. Satisfechos Medianamente Insatisfechos Total Satisfechos

N % N % N % N %

Colon por Enema 5 7.9 % 10 15.9% 1 1.6 % 16 25.4%

Urograma Descendente 9 14.3 % 16 25.4 % 2 3.2 % 27 42.9%

Mielografía 5 7.9 % 15 23.8 % --20 31.7%

Total 19 30.1 % 41 65.1 % 3 4.8% 63 100%