

Título de la obra:” Percepción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el Vacunatorio del Hospital Regional de Río Gallegos en el periodo de septiembre a octubre del 2018.”

Título de la obra en Inglés: “User perception of the quality of care provided by the nursing staff in the Vaccination Center of the Regional Hospital of Rio Gallegos in the period from September to October 2018.”

Autor: Viviana Soledad Velásquez

Año: 2018.

Resumen

El proyecto siguió los enfoques conceptuales de Donabedian y Williams, en los que se reconoce que la satisfacción del usuario deber ser incluida en las evaluaciones del aseguramiento de la calidad, como atributo de un cuidado cualitativo; dado que la atención en salud no puede ser vista como tal a menos que el usuario se exprese o perciba satisfecho. La investigación analizó la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención en el Vacunatorio del Hospital Regional de Río Gallegos. Para ello, se ejecutaron instrumentos de medición para tal fin, con un fuerte componente descriptivo en la investigación de campo. Los resultados mostraron que los usuarios del servicio se expresan satisfechos, en líneas generales, con el mismo, aunque expresaron aspectos de la misma que podrían ser pasibles de mejora.

Palabras Clave:

Percepción del usuario, Calidad de atención, Enfermería y el cuidado.

Abstract

The project followed the conceptual approaches of Donabedian and Williams, which recognize that user satisfaction, must be included in quality assurance evaluations, as an attribute of qualitative care; given that health care cannot be seen as such unless the user expresses or perceives satisfaction. The research analyzed the perception that users have about the quality of care at the Vaccination Center of the Regional Hospital of Rio Gallegos. To this end, measurement instruments were executed for this purpose, with a strong descriptive component in the field research. The results showed that users of the service expressed satisfaction, in general terms, with it, although they expressed aspects of it that could be subject to improvement.

Key Words:

User perception, Quality of care, Nursing and care.

Introducción

Se puede definir calidad de atención, como la capacidad de los servicios de salud de dar respuestas aptas, adecuadas y que se correspondan con las necesidades y demandas de salud. La capacidad resolutive y el adecuado desempeño de la calidad de la atención en el primer nivel, condiciona fuertemente la equidad del sistema de salud.

Es innegable que, a partir de la percepción de los padres o encargados del niño, se pueden obtener valiosas informaciones sobre diferentes aspectos del servicio, tanto de las estructuras y organización (equipamiento adecuado de las salas de espera, áreas de juego, sanitarios. etc.), como también de aspectos relacionados con el acto médico en si (diagnóstico y tratamiento). Es importante además obtener información acerca de los obstáculos que encuentran para acceder a los hospitales (accesibilidad), considerando tanto

la posibilidad de traslado al hospital, (medio de transporte) así como el costo económico que ello demanda (accesibilidad geográfica y económica)¹.

Por lo anterior el presente estudio tiene la finalidad de describir el nivel de satisfacción de los usuarios a partir de la atención brindada por el vacunatorio a los usuarios que concurren con niños mayores de 18 meses, a fin de conocer la calidad en la atención. Se destaca a la vez que el concepto de satisfacción que direcciona el análisis en el presente estudio es el que plantea el Doctor. A. Donabedian y del cual se deriva el juicio de la madre del niño sobre la evaluación de la calidad de la atención que proporciona el personal de enfermería en este servicio preventivo, mismo que puede involucrar los aspectos técnicos, las características de la atención interpersonal y de amenidades entre otras, ya que la suma de estos juicios o evaluaciones representa la satisfacción total del usuario.

Estrategia metodológica:

Tipo de investigación: Estudio Descriptivo transversal.

Diseño de investigación: Investigación de campo.

Universo: padres o adulto responsable, que concurren con niños de 0 a 18 meses al Vacunatorio del Hospital Regional de Río Gallegos en el periodo de septiembre a octubre del 2018.

Muestra y unidades de análisis: Los usuarios que concurren con niños de 0 a 18 meses al Vacunatorio del Hospital Regional de Río Gallegos. Unidad de análisis, 44 usuarios. Para la selección de las unidades de análisis, se empleó el muestreo por conglomerado.

Instrumento de medición:

La validación de la encuesta se realizó a través de una prueba piloto, con la finalidad de determinar la comprensión del instrumento por los entrevistados, previa a su implementación efectiva.

Para el análisis estadístico de la información obtenida, se consideraron los siguientes aspectos:

- Se diseñó una matriz de variables que permita la operacionalización de estas.
- Luego se realizó una base de datos en Excel del paquete Microsoft Office 2003-2010, para luego procesar/ cruzar indicadores posibles.
- Para el análisis se realizó en primer lugar la descripción de cada una de las variables del estudio mediante medidas de tendencia central (mediana) para el caso de variables cuantitativas, mientras que para el análisis cualitativo se emplearon proporciones o índices de frecuencia.

¹ Frenk J. Concepto y medición de la accesibilidad. Salud Pública Mex. 1985;27(5):438-53.

Resultados:

Este análisis pormenorizado de la información obtenida mostró varios aspectos que merecen atención. Por un lado, en relación a la comodidad de la sala de espera y estado físico del Vacunatorio del HRRG, el 11.4% del total de los encuestados, que corresponde a 5 usuarios manifiesta que es muy adecuada la calidad, mientras el 75% con 33 usuarios, refiere que es adecuada y solo el 13.6%, 6 usuarios refieren que no está totalmente adecuada, la comodidad de la sillería de la sala de espera.

En otro orden, en relación al orden y limpieza de las instalaciones físicas, como se visualiza en la Tabla 4, más de la mitad de los encuestados manifestaron algún grado de satisfacción con este aspecto. El 9% (4 usuarios), refiere estar muy adecuado el orden y limpieza de la instalación y aproximadamente 65,9% (29 usuarios) refieren que están adecuadas las condiciones de limpieza de la Institución y solo un 25% (11 usuarios) manifiesta considerarlo inadecuado.

En cuanto al tiempo de demora detectado en Vacunatorio de HRRG, fue en casi el 80% menor a media hora. Este bajo tiempo de espera incidió en que casi la totalidad de los usuarios entrevistados, manifestaron que los tiempos de espera fueron aceptables.

Se puede observar que las calificaciones en la percepción de la calidad de la atención recibida por el personal de enfermería en general fueron cordiales un 20,45%, el 77,27 % consideraron que la atención fue amable y solo el 2.27 % de los pacientes expresaron que “el servicio fue malo”, no hubo nadie que se expresara en términos de empatía o indiferencia. Es importante recalcar que un 97,72% refiere que el trato es bueno (cordial-amable); lo cual indica que por lo general el trato que brindan los enfermeros del Vacunatorio es cálido.

De acuerdo con la opinión de un total de 44 usuarios encuestados, nos muestra alta satisfacción con el tiempo de espera de los usuarios, desde que llegan hasta que los atienden para una cita para la vacunación. El 90,8% de los pacientes entrevistados, refieren que los enfermeros siempre cumplen el horario de atención lo cual es importante para mantener la fidelidad de la demanda y mejorar la calidad de los servicios que se oferta. Con respecto al 2do objetivo, se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con relación a la Seguridad en la prestación de la atención en salud en el Vacunatorio del HRRG alcanza un 95,4%.

En lo que respecta a, la percepción de la calidad de la atención recibida por el personal de enfermería en general fue cordial un 20,45%, el 77,27 % consideraron que la atención fue amable y 2.27 % de los pacientes estuvieron de acuerdo con que el servicio fue malo, no hubo nadie que se expresara en términos de empatía o indiferencia. Es importante recalcar que un 97,72% refiere que el trato es bueno (cordial-amable); lo cual indica que por lo general el trato que brindan los enfermeros del Vacunatorio es cálido.

En lo que respecta al 4to objetivo planteado, el 9% de los usuarios encuestados manifestó estar muy satisfecho con la atención recibida y el 79.5% siendo el 35 de los encuestados se mostró satisfecho con los servicios recibidos en el Vacunatorio HRRG.

Estos resultados contrastados con la teoría, según Donabedian (1996) en la dimensión Fiabilidad, se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios frente al desempeño confiable y preciso, y la habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y cumplimiento en la prestación de los servicios programado según horario de atención, la percepción del tiempo de espera, la continuidad y orden lógico en la atención y Cuidado en el registro de información de los usuarios.

Así, las opiniones manifestadas por los usuarios para percibir la atención como buena, fue el buen trato personal, el interés desarrollado en ellos como personas, no sólo de parte del profesional de enfermería, sino de todo el personal del hospital, el dato más relevante. Además, los entrevistados atribuyeron mucha importancia a la manera como se desarrolló la consulta (el procedimiento vacunal en sí).

Conclusión y Recomendación

- La percepción de la mayoría de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Vacunatorio del HRRG es muy favorable, se la califica entre excelente y buena, información muy importante de considerar para mantener la calidad del servicio.
- Sobre el grado de satisfacción del usuario se rescata que el 100% de los encuestados manifiestan que “si regresarían” al Vacunatorio de HRRG para hacerse atender nuevamente, lo que determina su complacencia con la atención.
- En el campo del servicio a los usuarios en lo relacionado con la comunicación, información y solución de problemas se observa, que la percepción se encuentra en niveles superiores.

Sería interesante poder contar en el Vacunatorio de HRRG, con el proyecto denominado "Vacunatorios Amigables– Proyecto de Ambientación y puesta en valor de vacunatorios del sistema de salud pública", que fue implementando desde 2013 la cartera a cargo de **Juan Manzur**, que tenía por objeto jerarquizar al recurso humano que trabaja diariamente en la importante tarea de vacunar, mejorando la calidad y calidez del espacio donde pasan una considerable cantidad de horas, así como también convocar a la comunidad a vacunarse para prevenir enfermedades en un espacio amigable.

Los vacunatorios amigables son espacios estéticamente agradables que cuentan con un sector de juegos para los chicos, como rompecabezas y memotest que incluyen imágenes y frases educativas; libros con consejos alusivos y entretenimientos de habilidad psicomotriz.

También hay que recalcar que como el Vacunatorio del HRRG está dentro del nosocomio se debería pensar en la realización de una sala de espera, zona de recepción con personal administrativo, baños, boxes para vacunar equipados con instalaciones necesarias y espacio para cambiadores. También se debería pensar en un el equipo de vacunación itinerante diario, que es un grupo de profesionales que recorre el Hospital para vacunar a los niños internados. La importancia de un espacio de juegos dentro del edificio del vacunatorio y una entrada independiente sin tener que pasar por ninguna otra sección donde haya pacientes inmunodeprimidos.

Bibliografía

Donabedian Avedis, “Los siete pilares de la calidad”, Revista Calidad Asistencial, 2001: S96-S100.

Fajardo-Dolci GE, Rodríguez-Suárez FJ, Campos-Castolo M, Carrillo Jaimes A, Zavala-Suárez E, Aguirre-Gas H, “Lineamientos generales para el cuidado de la seguridad del paciente”, Revista CONAMED, 2008 Jul-Sep; 13(3):38-56.

Hernández-Sampieri R, Fernández-Collado C, Baptista-Lucio P, Metodología de la investigación, México, Edit. McGraw-Hill, 4ª edición, 2008:64.

Aguirre-Gas H, Calidad de la atención médica. Bases para su evaluación y mejoramiento continuo, México, Conferencia Interamericana de Seguridad Social-Noriega Editores, 3a. edición, 2002.

Salud Materno Infantil del Adolescente. Proenfermería. Módulo 3. Editorial Médica Panamericana 2003.

CDC. Vaccine Administration. Epidemiology and Prevention of Vaccine-Preventable Diseases. The Pink Book. 13th Edition. 2015.
<http://www.cdc.gov/vaccines/pubs/pinkbook/vac-admin.html>

Vaccination Procedures. The Australian Immunisation Handbook. 10th Edition. (updated June 2015).
<http://www.immunise.health.gov.au/internet/immunise/publishing.nsf/Conte>.

PAHO .Curso de Gerencia para el manejo efectivo para el Programa ampliado de inmunizaciones (PAI). Disponible en:
http://www.paho.org/english/ad/fch/im/isis/epi_mod/spanish/home.asp acceso: 13/2/2012

República Argentina. Ministerio de Salud de la Nación. Normas Nacionales de Vacunación 2008