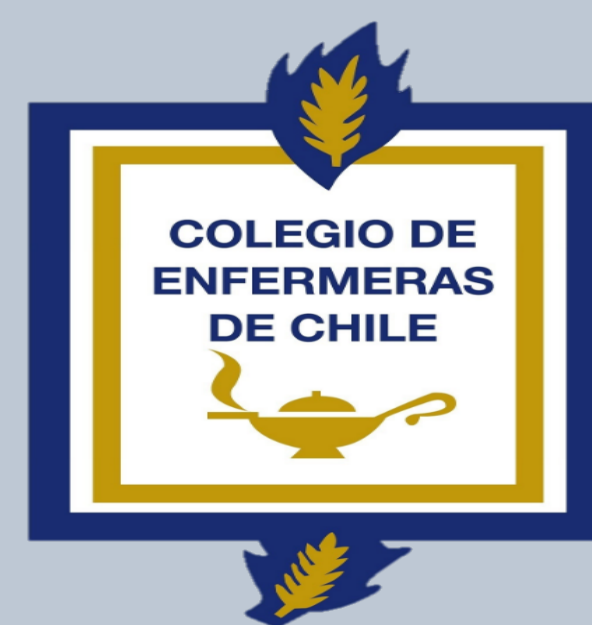


Calidad percibida de la atención de enfermería por adultos de mediana edad hospitalizados en Valparaíso

Gabriel Arias, María J. Bombal, Daniel Cabrera, Macarena Concha, Luis Cornejo, Valentina Deramond, Javiera González, Daniela Maureira, Danilo Roa, Rafael Vilches, Paulina Hurtado

INTRODUCCIÓN



La **calidad percibida** corresponde a un principio rector de las reformas en salud latinoamericanas, definidos por la Organización Mundial de la Salud (3). En Chile, mediante la implementación de la **Ley de Autoridad Sanitaria No 19.937(4)** surge el interés de evaluar la calidad de los servicios de salud a partir de la percepción usuaria. Durán et al. y Correa(5-6), afirman que **Enfermería es un recurso fundamental e insustituible**, y es quien otorga, en mayor proporción los servicios prestados a los usuarios en los hospitales.

Se crea **SERVQHOS-E (7-8)**, en base a **Oliver (9)** y **Pararsuraman (10)**.

OBJETIVO

Determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por adultos de mediana edad hospitalizados en un centro de salud de alta complejidad en la región de Valparaíso, durante los meses de julio y agosto del año 2016.

PALABRAS CLAVE

atención de enfermería, calidad de la atención de salud, satisfacción del paciente, hospitalización, mediana edad

METODOLOGÍA

- ✓ Estudio **no experimental cuantitativo** de tipo **descriptivo** de corte **transversal**.
- ✓ Muestreo **no probabilístico** por conveniencia.
- ✓ **Instrumento SERVQHOS-E**: mide la calidad percibida según dos dimensiones, subjetiva y objetiva.
- ✓ Aplicado en Julio y Agosto del 2016 a **151 usuarios** que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión.
- ✓ Las cinco opciones de respuesta a los ítem del instrumento fueron agrupadas en **tres grandes categorías: baja, media y alta**.

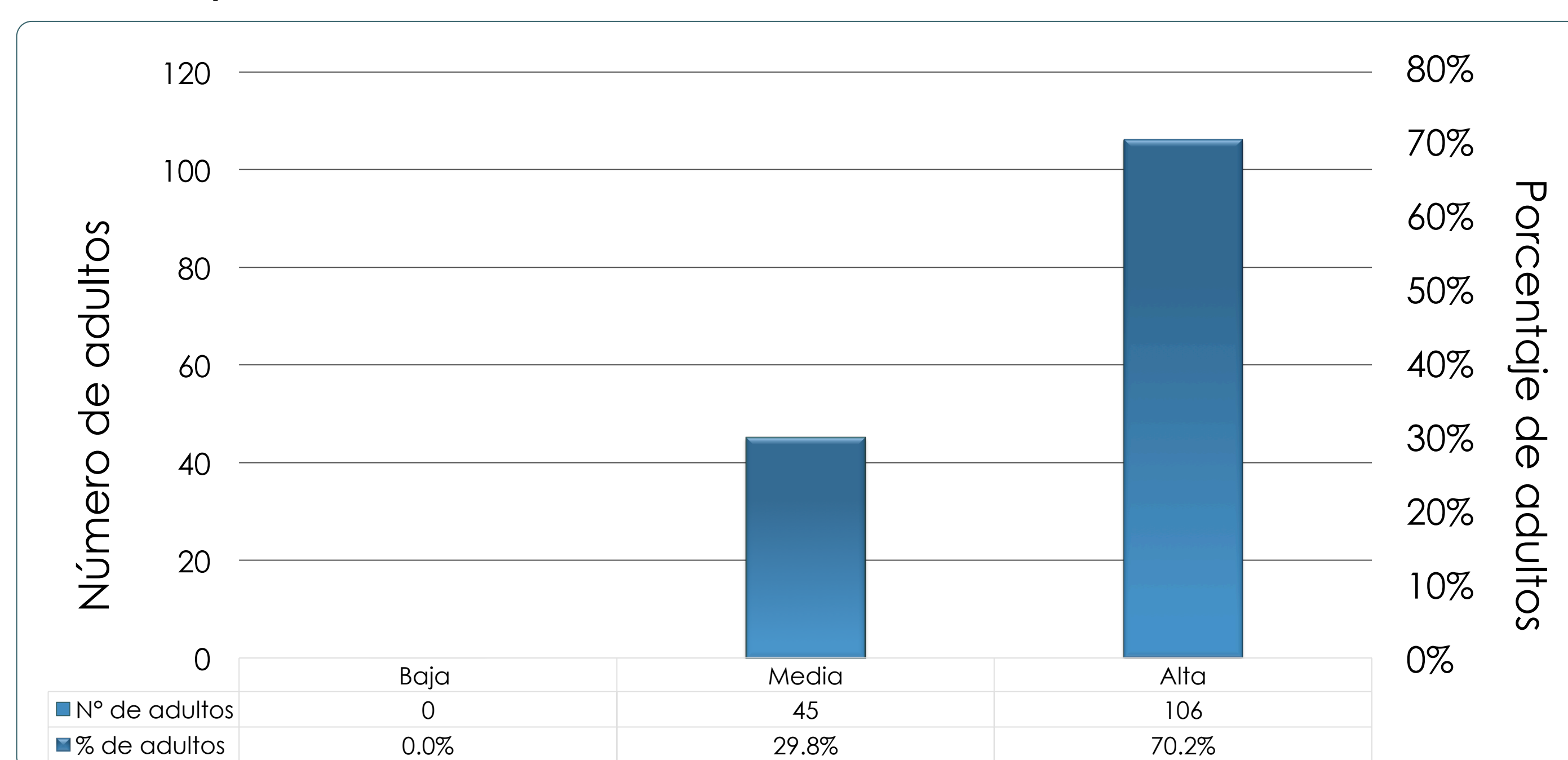
RESGUARDOS ÉTICOS



Evaluado y aprobado por :

- ✓ Comité ético científico del servicio de salud Valparaíso-San Antonio, resolución exenta N° 04870 4 de mayo 2016.
- ✓ Comité científico de la Universidad de Valparaíso CEC-UV, protocolo N° CEC126-2016 16 de Agosto 2016.

Figura 1: Calidad percibida por adultos de mediana edad hospitalizados.



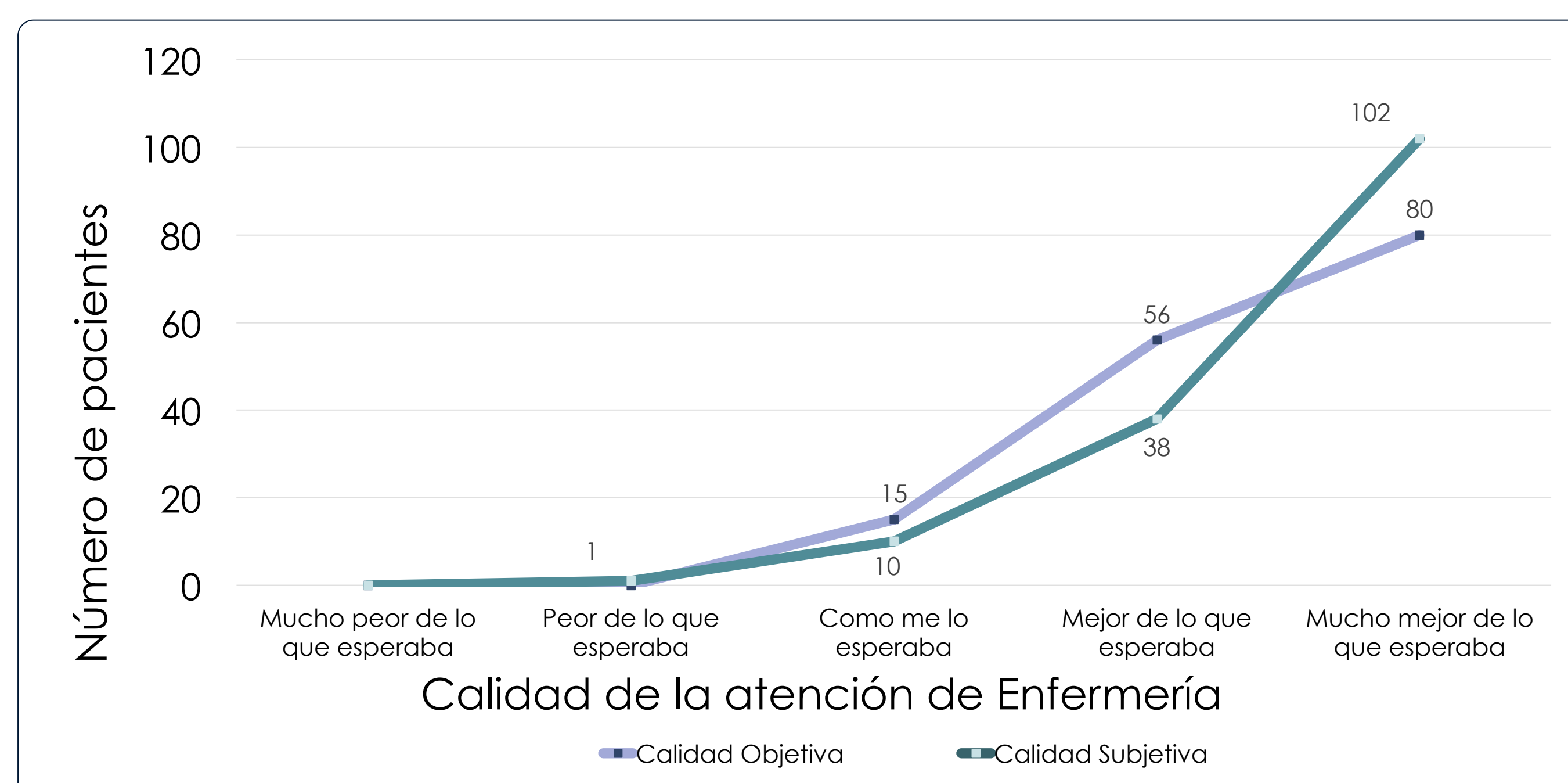
La calidad percibida fue clasificada como media y alta en un 29,8% y un 70,2% respectivamente.

RESULTADOS



- ✓ **57.62% hombres** y 42.38% mujeres.
- ✓ **Media de 55 años** y desviación estándar de 6.5 años.
- ✓ 6,7% del total sin escolaridad.
- ✓ 39,3% enseñanza básica (8 años de escolaridad).
- ✓ 93,3% tenía como sistema de previsión de salud el **Fondo Nacional de Salud (FONASA)**.
- ✓ 69,7% de éstos pertenece a tramos A y B.
- ✓ 46,6% no poseía experiencias previas.
- ✓ Calidad subjetiva: ítems peor evaluados referentes al **tiempo de espera y rapidez de la atención**.
- ✓ Los mejor evaluados tienen relación con la **disposición, amabilidad y confianza que transmite el profesional**.

Figura 2: Distribución de la clasificación obtenida de la calidad de atención de según calidad objetiva y subjetiva.



La calidad percibida subjetiva fue mejor evaluada que la calidad objetiva.

CONCLUSIONES

- ✓ La **Calidad Percibida** de la atención de enfermería por adultos de mediana edad hospitalizados fue **alta** asociado al grupo etario (1).
- ✓ Los resultados obtenidos para la dimensión **Calidad objetiva** se deben al **bajo porcentaje del producto interno bruto (PIB)** que el país destina a la salud pública (2).
- ✓ El tiempo de espera mal evaluado se asocia a la **sobrecarga de trabajo para el equipo de enfermería**, debido al insuficiente personal en relación a lo recomendado (2).
- ✓ Se considera que el **equipo de enfermería** mantiene sus **habilidades blandas** con los **usuarios**, lo que conlleva a una mejor estadía para la persona hospitalizada.
- ✓ Las **experiencias previas** de los adultos de mediana edad se traducen en bajas expectativas durante la hospitalización, lo que explica la **calidad percibida alta**.
- ✓ Se reafirma la **importancia de medir la calidad percibida a partir de la atención de enfermería** contribuyendo a cumplir con los **objetivos sanitarios chilenos**.
- ✓ Se demostró la **utilidad del instrumento SERVQHOS-E** en un hospital de alta complejidad en la región de Valparaíso, Chile.

Referencias bibliográficas

1. C. George Boeree. Teorías de la Personalidad [Internet]. Rafael Gautier; 2002 [Actualizado Mayo 2015; Acceso 25 Julio 2016]. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/personalidad/erikson.htm>
2. Organización para la cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Estadísticas de la OCDE sobre la salud 2014 Chile en comparación. [Internet].OCDE. [Último acceso: 22 Nov 2016] Disponible en: <http://www.oecd.org/els/health-systems/Briefing-Note-CHILE-2014-in-Spanish.pdf> [Acceso 22 Nov 2016].
3. World Health Organization (WHO). Framework for Health System Performance Assessment. C Murray Frenk J. 2000
4. Gobierno de Chile. Modifica el D.L. N° 2.763. En: Gobierno de Chile: Ley N° 19937. 2004.
5. Durán E, Cuervo MP, Echeverri S. Desarrollo de la Enfermería en Colombia. Acto de reconocimiento. Actual. enferm. 2004; 7(1): 26-31.
6. Correa P. Las colombianas, entre las más buscadas: Enfermeras en plan de fuga. El Espectador.com [Internet]. 2008 [Acceso 12 noviembre 2013]. Disponible en: <http://www.elespectador.com/impreso/articuloimpreso84749-enfermeras-plan-de-fuga>
7. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida por la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y enfermería. 2014; 20 (3): 81-94..
8. Borré Y, Lenis C, González G. Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería. CES Salud Pública. [Internet] 2014 [Acceso 30 Noviembre 2016]; 5:127-136. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4974879.pdf>
9. Oliver R. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. J. Mark. Res. 1980; 17 (4): p.460-469
10. Zeithaml V. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. J Marketing. Jul 1988; 52 (3): 2-22.

