

Satisfacción de pacientes y familiares con la atención de enfermería en los servicios de urgencias

Patient and Family Satisfaction with Nursing Care in the Emergency Department

Gwendolyne Sandin Chávez^{1*} <https://orcid.org/0000-0003-4278-6200>

¹Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Facultad de Enfermería “Lidia Doce”. La Habana, Cuba.

*Autor para la correspondencia: wendysa@infomed.sld.cu

Recibido: 30/11/2020

Aceptado: 24/12/2020

Estimado editor:

En la actualidad, el usuario que llega a requerir una atención de urgencias es exigente y, en ocasiones, muestra inconformidad frente al profesional de enfermería, y aduce razones para que la atención sea inmediata y de calidad. El usuario exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades.⁽¹⁾

Los servicios de urgencia y emergencia son contextos que se caracterizan por una gran demanda de cuidados, y en el que se busca que estos sean inmediatos, oportunos y de calidad. Estos aspectos han generado polémica entre las personas que demandan estos servicios de salud, así como por profesionales en las instituciones, lo que se constituye en tema de investigación. En este sentido es necesario considerar que la evaluación de la calidad de la atención y la satisfacción de personas que demandan cuidados de salud, depende de múltiples aspectos. Pues las personas se forman puntos de vista, valoran y perciben de manera diferente desde su posición social.

Las evidencias constatan que, en los servicios de urgencias, la población deposita importantes expectativas, y la subjetividad intrínseca a cualquier relación del usuario, la familia y el profesional de salud se potencia y logra asociarse mucho más la satisfacción con aspectos percibidos que con los aspectos objetivos.⁽²⁾ Por esta razón, se genera una mayor exigencia hacia el profesional de la salud, en especial el de enfermería y, debido a la alta demanda que se presenta, se convierte en un reto atender a los usuarios de manera integral.

Dentro de los indicadores que evalúan la calidad, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del usuario con la atención recibida.⁽³⁾ Muchas veces el cuidado brindado no es el esperado ni para el profesional de enfermería ni para el usuario, en ocasiones, se puede percibir incomodidad por parte del usuario y el profesional de enfermería por falta de recursos humanos, materiales e infraestructura adecuada.

Sin embargo, en los servicios de urgencia se hace necesario conocer qué opinan los usuarios, familiares y profesionales de la salud, e incorporar esta visión a la evaluación de las tareas, por ser este nivel el primer contacto en la atención secundaria. De los usuarios se obtiene la información y se logra determinar en qué medida los servicios satisfacen sus necesidades y expectativas. El usuario que requiere atención de urgencias es más exigente, demanda de más cuidados asociados a su vulnerabilidad biopsicosocial, lo que exige de una atención inmediata y de calidad.

Todo lo expresado se traduce en satisfacción y, por consiguiente, el reconocimiento de la calidad recibida en cualquier institución de servicios de salud, lo cual exige que el personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias debe basar su trabajo en competencias científicas y principios éticos, además de actitudes y habilidades. Es a este personal a quien el usuario le confía sus angustias, inquietudes, temores e inseguridades, por lo que el cuidado se extiende mucho más allá de la rapidez; debe ser humano, oportuno, seguro y continuo; elementos que ayudan a potenciar la capacidad de gestión del cuidado de enfermería y el compromiso social de la profesión.

Por tanto, tener conocimiento de las expectativas del usuario permitirá a los profesionales de enfermería planear y dirigir cuidados de calidad, además deberá considerar que, las exigencias actuales de los usuarios también están influenciadas por los avances tecnológicos y económicos del país, así como de los cambios generados por la propia sociedad.

Desde estas consideraciones, se pondera que el cuidado de enfermería es un proceso de interacción sujeto-sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a la persona en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la satisfacción de sus necesidades humanas

fundamentales. Entender el cuidado desde este punto de vista permite reflexionar sobre los conceptos de ser humano, salud y necesidad, en los que la enfermería ha fundamentado parte de su saber y su quehacer. Por tanto, hay que pensar en las dimensiones del cuidado desde una perspectiva holística, ya que la persona adquiere conciencia de sí mismo y del mundo que lo rodea para transformarlo.

Las evidencias expuestas justifican la necesidad de que, los profesionales de enfermería deben interesarse por investigar acerca de la satisfacción del cuidado que ofrece, a través de la percepción de los usuarios y familiares que acuden a los centros de salud. Ello permitirá generar cambios en su práctica. Los conocimientos teóricos, la experiencia práctica y la sensibilidad de los profesionales constituyen el fundamento para identificar y satisfacer las necesidades de los usuarios que acuden a estos servicios y así otorgar cuidados integrales y de calidad.

Referencias bibliográficas

1. Begazo D, Escate L, Laura J, Pablo J. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycán el año 2015 [tesis]. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015 [acceso 24/11/2020]. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/653/Satisfacci%C3%B3n%20de%20os%20pacientes%20frente%20al%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20en%20e%20Servicio%20de%20Emergencia%20del%20Hospital%20de%20Huayc%C3%A1n%20el%20a%C3%B1o%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Ruiz V, Fajardo J, García JL, Cruz F, Villalón R, Rodríguez O, Varela FJ. Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. Rev Calid Asist. 2011 [acceso 24/11/2020];6(2):111-22. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-pacientes-atendidos-el-servicio-S1134282X10001508>
3. Faustina G, Uicab-Pool GA, Ruiz M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016 [acceso 24/11/2020];24(2):129-36. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2016/eim162i.pdf>

Conflicto de intereses

La autora declara no tener conflicto de intereses.