

Percepción del usuario de la atención de enfermería

Elvira Sánchez Díaz¹
Rosario Ramos Solano

Sánchez D.E; Ramos, R.R. Percepción del usuario de la atención de enfermería. **Revista Peruana Enferm. investig. desarro.** 2004 Agosto–diciembre 6(2): 61- 69.

La enfermería tiene un compromiso, definir nuevos roles en todos los niveles del ejercicio profesional. Esto origina nuevas perspectivas y desafíos para las enfermeras que se ven enfrentadas a situaciones críticas. El objetivo fue identificar la percepción que tienen los usuarios de la atención de salud de la enfermera. Se realizó un estudio cuantitativo mediante una encuesta aplicada a 304 usuarios. Los resultados fueron que el personal que brinda confianza a los usuarios y satisface sus dudas es la enfermera, con sus características humana, paciente y responsable. Estos resultados sugieren que las enfermeras den tener en cuenta la percepción que el usuario tiene de ellas para desarrollar más su identidad profesional y brindar una adecuada atención de salud a los que lo requieren.

Palabras clave: Enfermería, calidad de atención.

¹ Licenciada en Enfermería y Licenciada en Educación. Profesora Asociada, Candidata a Doctora en Educación, Maestra en Educación, Departamento Académico de Enfermería de la Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia - UPCH. Dirección Postal: Jr. Miguel Baquero 241. Lima1. Perú. Dirección electrónica principal: esanchez@upch.edu.pe

INTRODUCCION

La profesión de enfermería, tiene su origen, en la práctica que sigue reglas del sentido común producto de la observación y la experiencia y los que reflexionan sobre ella han ido formando lentamente un cuerpo de conocimientos, estructurado y sistematizado en el espacio teórico de las ciencias de la salud.

La enfermería tiene un compromiso como muchas de las disciplinas de las ciencias de la salud. El definir nuevos roles en todos los niveles del ejercicio profesional avala su labor acorde a las necesidades del contexto y a los avances técnico científico.

Este proceso origina nuevas perspectivas y desafíos para las/os enfermeras (os) que se ven enfrentadas (os) a diferentes situaciones para lograr su identidad y desarrollo profesional.

La identidad y desarrollo profesional, es un proceso secuencial basado en tareas específicas, que permiten a la enfermera sentirse con autonomía y ser competentes en la labor que desempeñan. Cuando no se da la imagen correcta de la enfermera o no se cumple con las tareas propias de la profesional de enfermería, se interpreta como que carece de mística, falta de vocación e identidad profesional, considerándose actualmente un área crítica en el desempeño profesional.

La práctica de los cuidados de enfermería se basa en conocimientos empíricos antiguos,

cuyos valores son determinados por ideologías dogmáticas, influidas por la moral tradicional.

Actualmente los valores de abnegación y sacrificio articulados como una cultura institucional “inconsciente, vocación de servicio, darlo todo por el paciente”, sostiene aún una concepción de la práctica de los cuidados, ejerciendo influencia en el ejercicio profesional.

El vínculo enfermera–paciente, no es la dolencia sino la superación de ésta, paralelamente el efecto y las emociones regulan el tono del vínculo que el paciente tiende a establecer con la enfermera(o)

Dotar al profesional de enfermería de criterios que le permitan discernir cuándo y de qué modo acceder a los reclamos y necesidades del enfermo y cuándo denegarlos u orientarlos hacia diferente sentido, constituye una tarea fundamental que redefina de manera adecuada el tipo de vínculo enfermera – paciente.

Los usuarios de los cuidados de enfermería, son personas de diferentes edades y que requieren de atención de salud, por lo que su relación con la profesional enfermera es inminente.

Es necesario resaltar que el presente trabajo de investigación, tiene como finalidad identificar la percepción de cómo ven los usuarios de la atención de salud a la enfermera. La apreciación del usuario

proporcionará la base de preparación de los cuidados de enfermería, implicando mucho más que una evaluación del estado físico, mejorando y modificando la calidad de la labor de enfermería.

METODOLOGIA

Según el problema planteado, el estudio es cuantitativo de corte transversal elaborándolo durante los años 2000 y 2001 a fin de descubrir la percepción que tienen los usuarios de la atención de salud de la Enfermera.

El presente trabajo se realizó en diferentes instituciones de salud de Lima (Perú) como son: Hospital Nacional Arzobispo Loayza situado en la Av. Alfonso Ugarte cuadra 8 Lima Centro; EsSALUD Guillermo Almenara Irigoyen situado en la Av. Grau del distrito de La Victoria; Edgardo Rebagliati Martins ubicado en el distrito de Jesús María, Instituto Materno Infantil San Bartolomé situado en la Av. Alfonso Ugarte cuadra 8 Lima Centro; Hospital Nacional Dos de Mayo situado en la Av. Grau del distrito de Barrios Altos, Hospital Sergio Bernales en distrito de Collique; Hospital María Auxiliadora ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores y el Centro de Salud Chacra Colorada situado en el Distrito de Breña, todos en Lima Metropolitana.

El universo muestral estuvo constituido por 304 usuarios de la atención de enfermería, obtenida al azar, entre hombres y mujeres,

entre las edades de 15 a 50 a más años de edad, con grado de instrucción primaria, secundaria y superior. Las variables del estudio fueron: Percepción del usuario y Atención de Enfermería.

En la presente investigación, se utilizó la entrevista semi estructurada, que orienta hacia la percepción que tiene el usuario de la profesional enfermera. El Instrumento consta de:

- Presentación
- Instructivo
- Datos personales
- 11 Preguntas sobre la percepción que se tiene de la enfermera.
- Se realizó prueba de expertos a profesionales enfermeras con amplia trayectoria profesional.

Aplicaron el Instr. Por un equipo de equipo de estudiantes de primer año de enfermería que participó con la profesora investigadora en las diferentes instituciones de salud, equipo que fue capacitado previamente.

Para otorgar la validez al instrumento, se utilizó el nivel de confiabilidad de CRONBACH, lo cual nos dio un nivel de 0.96 que corresponde a una alta confiabilidad.

Los fueron clasificados y tabulados en cuadros estadísticos. Para determinar la efectividad y valorar la significancia estadística se utilizó la prueba del Chi-Cuadrado.

RESULTADOS

Los resultados del estudio son presentados, considerando las variables referidas a la

percepción del usuario y cuidado de enfermería; Los usuarios entrevistados según sexo fueron 23,43% correspondientes al sexo masculino y un 76,56% al sexo femenino, lo que nos indica que el sexo femenino es el que mayoritariamente acude a las instituciones de salud para ser atendidos o para llevar a familiares a consulta médica.

Se consideró también la instrucción de los usuarios de la atención de salud, arrojando que el nivel que prevalece es el secundario con un 51,56%, siguiéndole el nivel superior con un 34,37% y por último el nivel primario con un 15,62%, lo que nos demuestra que los usuarios de la atención de salud en su mayoría han estudiado todo el nivel regular de educación.

En relación a la edad de los usuarios de la atención de salud, la edad que prevalece es de 30 a 34 años de edad con un 23,43% siguiéndole la edad de 20 a 24 años de edad con un 17,18%, así mismo la edad entre 25 a 29 y de 40 a 49 con un 15,62% cada uno. Los porcentajes minoritarios se encuentran en las edades de 15 a 19 y 40 a 44 años de edad con un 3,12%; entre 35 a 39 años con un 7,18% y de 50 a mas años de edad con un 9,37%, lo que nos demuestra que las personas que acuden a los servicios de salud perciben claramente a la enfermera en todo su actuar como profesional de salud.

Una pregunta incluida como parte del rcojo de datos fue saber si se identifica

claramente a la enfermera por su uniforme, arrojó que si la identifican un 31,25% y no la identifican un 51,56% lo que demuestra que a la enfermera posiblemente la confunden con la técnica de enfermería.

CUADRO N° 1

Personal de salud que brinda confianza y se presenta ante el usuario de la atención de salud- Lima - 2001

PERSONAL DE SALUD QUE BRINDA CONFIANZA	N°	%
Enfermera	166	54,60
Técnico de Enfermería	67	22,04
Médico	71	23,36
TOTAL	304	100,00

En el presente cuadro apreciamos que el profesional que brinda confianza y se presenta ante el usuario es la enfermera con un 54,60%, en segundo lugar se presenta el médico y le brinda confianza con un 23,36% y por último la técnica de enfermería con un 22,04%

CUADRO N° 2

Profesional que satisface dudas e inquietudes de los usuarios de la atención -Lima, 2001.

PROFESIONAL QUE SATISFACE DUDAS.	N°	%
Enfermera	90	29,60
Médico	114	37,50
Técnico de Enfermería	100	32,89
TOTAL	304	100,00

El presente cuadro demuestra que es el médico el que satisface dudas e inquietudes a los usuarios de la atención de salud con un 37,50%, no así la enfermera que solo alcanza el 29,60% y la técnica de enfermería un

32,89%, lo que nos demuestra que las inquietudes probablemente son relacionadas a dudas médicas mas no así de enfermería.

CUADRO N° 3

Usuarios de la atención de enfermería la perciben buena y confiable. Lima, 2001

PERCEPCION BUENA CONFIABLE	N°	%
Si	252	82,89
No	52	17,11
TOTAL	304	100,00

En el presente cuadro se observa que la percepción que tienen los usuarios de la atención de salud que brinda la enfermera es buena y confiable en un 82,89%, lo que nos demuestra que los usuarios reconocen el trabajo de la enfermera.

CUADRO N° 4

Percepción de los usuarios de la atención de enfermería. Lima, 2001.

PERCEPCION USUARIOS	N°	%
Rutinaria	133	43,75
Por Vocación	166	54,60
No Responde	5	1,65
TOTAL	304	100,00

En el presente cuadro se visualiza que los usuarios de la atención perciben a la enfermera como una profesional por vocación en un 54,60%, demostrando su calidad y calidez profesional, así mismo se visualiza un número representativo de usuarios que perciben a la enfermera de manera rutinaria en un 43,75%.

El presente cuadro nos muestra que el trato de la profesional de enfermería en relación a las características inherentes a la profesional son independientes. Desde el punto de vista estadístico, no revelan significancia, lo significativo para los usuarios, se refiere a considerar que la profesional debe poseer todas las características en un 66,22% de los encuestados, permitiéndoles ofrecer un buen trato al paciente

CUADRO N° 6

El trabajo de la enfermera es sacrificado según percepción del usuario. Lima, 2001

TRABAJO DE LA ENFERMERA	PERCEPCION DEL USUARIO	
	N°	%
Si es sacrificado	256	84,21
No es sacrificado	43	14,14
No sabe	5	1,64
Total	304	100.00

Los usuarios perciben la atención de la enfermera como una labor sacrificada en un 84,21% y solo un 14,14% refiere que el trabajo de la enfermera no es sacrificado, esta apreciación puede deberse a que en la historia de la enfermería siempre se ha informado que la enfermera debe ser sacrificada y abnegada en la atención al enfermo. En consecuencia toda actividad orientada a reforzar o favorecer la regresión favorece al mismo tiempo la enfermedad, demorando el tiempo de curación. En la actualidad la enfermera

atiende al usuario correctamente sin llegar al sacrificio.

CUADRO N° 7

Atención de enfermería según opinión de los usuarios -Lima 2001.

OPINION USUARIOS	ATENCION DE ENFERMERIA	
	N°	%
Ha cambiado para mejor	166	54,60
Ha cambiado negativamente	14	4,61
No ha cambiado	114	37,50
No responde	10	3,29
TOTAL	304	100,00

En el presente cuadro se aprecia que la enfermera en la actualidad ha cambiado para mejor en un 54,60%, en otro ítems que refiere que no ha cambiado en un 37,50%, según la historia de enfermería, si no ha cambiado se mantiene con las características de sacrificada, de abnegada y si refiere que ha cambiado para mejor se puede decir que hoy la enfermería es una profesión, tan igual como otras profesiones que avanza en todas sus funciones de atención directa, educación, gestión e investigación.

En opinión de los usuarios de la atención de salud afirman en un 90,79% que es necesario mayor recurso de enfermeras y solo un 9,21 refiere que no es necesario, por lo que deducimos que los usuarios identifican la labor de la enfermera y es por ello que piden que haya mas enfermeras para la atención de

salud, porque reconocen la calidad de atención que brinda.

ANALISIS Y DISCUSION

El presente trabajo de investigación fue realizado con la finalidad de descubrir la percepción que tienen los usuarios de la atención de salud de la enfermera. A continuación se presenta los aspectos más significativos encontrados en el presente estudio.

Se identificó que el mayor porcentaje de usuarios de la atención de enfermería no identifica a la enfermera por el uniforme (turquesa) sino por el color blanco, que usaba hace aproximadamente dos décadas. Actualmente es usado por la técnica de enfermería y es la primera persona de salud en brindarle la atención necesaria al paciente como llevarla hasta su cama en el momento de la admisión, o al consultorio correspondiente. Esto demuestra que existe una ligera confusión en la identificación que hace el usuario al profesional enfermera.

Según el cuadro N°2, Es el médico el que brinda más confianza, por lo que parece que el diagnóstico dado por el médico es más seguro que por cualquier otro personal de salud, la razón dada por los usuarios es que al médico lo respalda la mayor preparación que tiene al haber estudiado más años que la enfermera, en relación a la atención buena y confiable que perciben los usuarios de la atención,(cuadro

N° 3) tenemos que en su mayoría, mantiene una buena relación por hacer uso de una buena comunicación. Según Annie Goodrich, la enfermería es la expresión de actividades sociales encaminadas a interpretar a través de la acción, los hallazgos de las ciencias médicas y sociales en relación con las enfermedades, su cuidado, curación y prevención, incluyendo los factores personales y ambientales que tienen influencia sobre el logro del objetivo deseado, es decir una persona sana. En este estudio el 89,89% de los usuarios perciben a la enfermera con una atención buena y confiable, lo que es demostrado.

La atención de enfermería percibida por los usuarios es por vocación, (cuadro N°4) con un 54,60% ya que la enfermera presenta una actitud de cambio, dejando de lado la rutina, así mismo según la historia fue vista como una profesión de servicio, por consiguiente debe de tener vocación para ejercerla, así mismo los resultados arrojan que la atención es rutinaria en un 43,75% lo que nos estaría indicando que existen todavía enfermeras que prefieren la rutina de trabajo y no el actualizarse para brindar un servicio de mejor calidad. En el cuadro N°5 según la encuesta realizada indica que actualmente califican la atención de la enfermera como un servicio brindado a la sociedad satisfaciendo sus necesidades e interrogantes, así mismo el trato de la

enfermera es bueno, (según los usuarios de la atención de salud) porque está atenta a las necesidades de los usuarios, por otro lado un mínimo porcentaje refiere que el trato es regular, presentando como motivo el mal trato del que fueron víctimas y por la indiferencia ante sus interrogantes y malestares. Según las características que debe tener la enfermera (cuadro N°6) que sobre salen en los resultados son humana, paciente y responsable, lo que nos hace pensar que acostumbramos caracterizar a la enfermera como una persona buena y generosa, pero estas no deben ser las únicas, la enfermera debe de desarrollar y ejercitar otras características que son de importancia para el ejercicio de la profesión como ser veraces y honestas.

El trabajo de la enfermera es sacrificado (cuadro N°7) en un 84,21%, ya que ella debe estar pendiente de todo lo que acontece en el paciente o usuario de su atención, también se tiene un 14,14% que refiere que el trabajo de la enfermera no es sacrificado, por el contrario el profesional tiene criterio para atender el cuidado del usuario sin que este trabajo sea sacrificado, por el contrario tiene motivación para la atención con calidad y calidez. El cuidado se inicia con un primer contacto con el usuario de la atención de salud y termina cuando ya se alivió de su problema de salud. La mente y el cuerpo están tan íntimamente relacionados que cuando uno se altera por una

enfermedad el otro también lo está, por ello el tratamiento planeado por la enfermera se hará adaptándose a la disposición de ánimo del paciente como a su estado físico.

La enfermera está capacitada para actuar en cualquier situación de emergencia, como lo es la guerra, ella aporta su labor en el cuidado de los combatientes corriendo el riesgo de perder la vida, es por eso que se dice que es sacrificada la labor de la enfermera tanto en el aspecto social como en el psicológico.

En relación a la percepción de la atención de enfermería por los usuarios en la actualidad, el 54,60% manifiesta que ha cambiado para mejor, a pesar de todos los sacrificios que hace sigue manteniendo esa buena actitud hacia los usuarios de la atención, así mismo califican a la profesión como una carrera en la que el trato constante con los pacientes hace que la enfermera se perfeccione y brinde una atención de calidad, así mismo otro grupo de usuarios manifestó que la enfermera no ha cambiado en un 37,50% por lo que podemos analizar que la labor rutinaria, genera indiferencia y por lo tanto se tiende a tratar al usuario con indiferencia y como un objeto, que no posee opinión alguna. Cuando nos referimos a los recursos humanos de enfermeras un 90,79% refiere que es necesario mayor número de enfermeras con entusiasmo y amor hacia su profesión, que contribuya a evitar la recurrencia de las enfermedades,

ayudando a los pacientes a modificar algunos factores que atentan contra su salud. La condición del paciente puede mejorar temporalmente, mientras se encuentre en una institución hospitalaria alejado de sus problemas personales, pero si estos se quedan sin resolver, cuando regrese a su hogar, puede reaparecer la afección que lo obligó a internarse, por ello es necesario que un profesional calificado esté atendiendo a los usuarios para a través de la intercomunicación que tiene la enfermera con el usuario de la atención de salud, pueda resolver satisfactoriamente sus problemas de salud.

CONCLUSIONES

1. Que el personal que brinda confianza a los usuarios y satisface sus dudas es la enfermera, siguiendo el profesional médico
2. Las características sobresalientes de la enfermera percibidas por los usuarios de la atención de salud son humana, paciente y responsable
3. Los usuarios ven mejora en la atención de la enfermera por lo que en un 90,79% coincide que se requiere de más personal de enfermeras para la atención de salud.

RECOMENDACIONES:

1. Que las profesionales enfermeras tengan en cuenta la percepción que el usuario tiene de ellas para desarrollar más su identidad profesional y brindar una adecuada atención de salud a los que lo requieren.

2. Las profesionales enfermeras deben demostrar su calidad profesional y no demostrar una profesión de sacrificio ya que la enfermera la ejecuta como labor profesional, por vocación y no por obligación.
3. El Departamento de Capacitación de Enfermería de cada institución debe incentivar periódicamente estas investigaciones para mantener o mejorar la calidad de atención y trato a los usuarios de la atención de salud y para el fortalecimiento de la identidad profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. CONSEJO INTERNACIONAL DE ENFERMERAS; Código Deontológico del CIE para la Profesión de Enfermería, Copyright, 2000
2. Revisión WS, Teoría Interpersonal en la Práctica de la Enfermería, Editorial Masson, España. 1996
3. BEARE, P., Myer J.; Enfermería, Principios y Práctica. Editorial Masson. España, 1996
4. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, La Salud y los Derechos Humanos, Publicación Científica No. 574, 1999
5. PHANEUT,M, Cuidados de Enfermería en el Proceso de Atención de Enfermería, 1993
6. PATERSON,J.;Loretta, T; Enfermería Humanística, 1990
7. ATKINSON, L.;Murria,E.; Proceso de Atención de Enfermería, Editorial Manual Moderno S.A., pp141, 1985
8. LEDESMA,M., Introducción a la Enfermería, Editorial Limusa S.A, México., 1986.

CUADRO N° 5

Trato de la enfermera versus características que debe tener la enfermera según percepción del usuario. Lima, 2001

CARACT: TRATO	HUMANA	PACIENTE	DEDICADA	RESPONSABLE	GENEROSA	HUMANA PACIENTE	HUMANA RESPONSABLE	HUMANA GENEROSA	TODAS	TOTAL
BUENO	31 57.40	16 64.00	07 36.84	21 60.00	08 61.54	01 33.33	03 75.00	02 66.67	98 66.22	187 61.51
REGULAR	22 40.74	09 36.00	12 63.16	14 40.00	05 38.46	02 66.67	01 25.00	01 33.33	50 33.78	116 38.15
MALO	01 01.86	00 00.00	00 00.00	00 00.00	00 00.00	00 00.00	00 00.00	00 00.00	00 00.00	001 00.33
TOTAL	54 100.00	25 100.00	19 100.00	35 100.00	13 100.00	03 100.00	04 100.00	03 100.00	148 100.00	304 100.00

$$X^2 = 6,621 \quad p > 0,05 \text{ ns. (12)}$$