

Percepción sobre la atención de Enfermería que construyen los padres y/o cuidadores de los niños internados

Perception of Nursing care created by parents and/or caregivers of hospitalized children

Andrea Cuevas (*); Leandro Pusch (**); María Elena Talone (***); Yamile Vergara (****)

(*) Licenciada en Enfermería. Facultad de Ciencias de la Vida y la Salud – Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER).
pao34summer@gmail.com.

(**) Profesor universitario. Licenciado en Enfermería. Facultad de Ciencias de la Vida y la Salud – Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). pusch.leandro@uader.edu.ar.

(***) Licenciada en Enfermería. Facultad de Ciencias de la Vida y la Salud – Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER).
mariaelenatalone@hotmail.com.

(****) Licenciada en Enfermería. Facultad de Ciencias de la Vida y la Salud – Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER).
yamilevergara92@gmail.com.



Fecha de recepción: 21 de marzo de 2024

Fecha de aceptación: 25 de julio de 2024

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual del ámbito de la atención sanitaria, caracterizado a veces por la deshumanización, la reciprocidad y la empatía hacia el paciente adquieren un carácter único y auténtico. Cuando el paciente recibe la atención de la enfermera, experimenta una sensación de armonía en su mente, cuerpo y alma, lo que da lugar a procesos de autodescubrimiento. Por lo tanto, el cuidado implica no solo una base de formación científica, académica o clínica por parte de la enfermera, sino también la manifestación de valores éticos y morales. Estos aspectos son esenciales para que los profesionales de Enfermería desempeñen un papel fundamental en los procesos de atención centrados en el cuidado humanizado.

A la luz de ello, se han realizado varias investigaciones relacionadas con la percepción del cuidado humanizado en pacientes hospitalizados. En este contexto, se destaca un artículo de investigación llevado a cabo por Silva-Fhon et al. (2015, p. 83), en un hospital público en Perú, cuyo objetivo fue evaluar “la percepción de la satisfacción en 50 pacientes sobre el cuidado de Enfermería donde se verificó que el 60% de los pacientes tuvieron una percepción medianamente favorable con relación al cuidado realizado por enfermería”. De esta manera el resultado de “la percepción en los componentes técnicos e interpersonales fue medianamente favorable (el 52% y el 46% respectivamente) y en el componente confort fue desfavorable (80%)” (Silva-Fhon et al., 2015, p. 83).

A su vez se destaca la investigación de la autora Barahona Montalvo (2016, p. 55) en Ecuador desarrollada en 119 pacientes internados en los servicios de cirugía y medicina interna del Hospital San Luis de Otavalo en 2015, que se centró en evaluar los sentimientos del paciente que durante la experiencia del cuidado reconoce y manifiesta. De ella resultó que “el 46.9% siempre percibieron sentimientos positivos durante la interacción enfermera/o-paciente; el

45.2% casi siempre percibieron los sentimientos positivos; el 7.5% algunas veces percibieron sentimientos positivos y el 0.3% nunca percibió estos sentimientos en la interacción". Se evaluó, además, las características de la enfermera/o en el desempeño de sus tareas (44.6%), el apoyo emocional (53%), las cualidades del hacer de la enfermera (29.4%), la empatía del personal de Enfermería (45%), la proactividad (45.4%) y la disponibilidad con la que cuenta el personal de Enfermería para brindar la atención y cuidado humanizado (33.9%).

Siguiendo la misma línea de investigaciones, se encuentra el estudio de tesis de grado realizado por Mejía Acuña y Rivera Segura (2016) en Perú con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de 132 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes respecto a la atención recibida utilizando un cuestionario SERVQUAL modificado por las investigadoras. Los resultados arrojaron que, según el nivel de satisfacción el 46% sostiene que su nivel está en proceso. En el nivel de satisfacción con elementos tangibles del cuidado, se observó que el 46% señala que está para mejorar. En relación con la fiabilidad del cuidado, se observó que el 47% considera que está en proceso. En el nivel de empatía, el 39% considera que está en proceso. En relación a la seguridad que brinda el personal de Enfermería el 53% considera para la mejora. Y por último en relación a la capacidad de respuesta, el 91% considera para la mejora (pp. 12-13).

Por último, la tesis de grado realizada por el autor Pusch (2017) en el Hospital Materno Infantil San Roque de Paraná con el propósito de determinar la importancia que les otorga a los comportamientos del cuidado humanizado el personal de Enfermería en 50 profesionales de la institución, utilizó el cuestionario Care-Q creado por Patricia Larson y Ferketich modificado. Los resultados obtenidos fueron congruentes con las conceptualizaciones teóricas, pudiendo evidenciarse que dentro de cada subescala de comportamiento de cuidado enfermero, el personal de Enfermería consideró como muy importante a importantísimo las acciones de cuidado referidas a: "ser accesible en un 43%, explicar y facilitar en un 49%, confortar en un 48%, anticiparse en un 48%, mantener una relación de confianza en un 49%, monitorear y hacer seguimiento en un 52% y educar en un 52%" (p. 56).

A raíz del estado del arte mencionado, el presente estudio se planteó como problema ¿Cuál es la percepción sobre la atención de Enfermería que construyen los padres y/o cuidadores de los niños internados en sala de cuidados intermedios 4 en el Hospital Materno Infantil San Roque de Paraná durante los meses de abril y mayo del año 2023? Para tal fin se propuso como objetivo identificar la percepción sobre la atención de Enfermería relacionada con las cualidades del hacer de Enfermería, con la apertura de la comunicación enfermera/o paciente y con la disposición para la atención que construyen los padres y/o cuidadores de los niños internados en sala de cuidados intermedios 4 de dicha institución.

.

METODOLOGÍA

Esta investigación se enmarca en un diseño cuantitativo no experimental y univariado. En términos de la ocurrencia de los datos, se trató de un estudio prospectivo y transversal, dado que se midió la variable en un único momento predefinido, con un intervalo de tiempo espe-

cífico. La población y muestra estuvo compuesta por 30 padres y/o cuidadores de los niños que se encontraban internados en la sala de cuidados intermedios 4 del hospital, durante los meses de abril a mayo del año 2023. Para la selección de la muestra, se optó por un enfoque de muestreo no probabilístico por conveniencia.

El instrumento de recolección de datos empleado fue el de Percepción de comportamientos de cuidados humanizados de Enfermería -PCHE- en su tercera edición, que se encuentra validado y ha demostrado ser confiable y pertinente para el propósito de la investigación, midiendo las tres dimensiones explicitadas anteriormente, lo que logra evaluar de manera efectiva la percepción de los comportamientos relacionados con los cuidados humanizados de Enfermería (González-Hernández, 2014).

RESULTADOS

Se procedió a evaluar las tres dimensiones de estudio. Respecto a la dimensión Cualidades del hacer de Enfermería, que se centra en el reconocimiento y manifestación de las cualidades del cuidado percibidos por los encuestados, los resultados obtenidos arrojaron que el 71% de los participantes indicaron que siempre percibieron las cualidades del hacer de Enfermería, mientras que el 26% mencionó que a veces perciben estas cualidades y solamente el 3% afirmó nunca haberlas percibido. Dentro de los siete indicadores que reflejan esta dimensión se sugiere que se percibe una relación empática entre el personal de Enfermería y los pacientes. Este aspecto es respaldado por la teoría de Jean Watson que subraya la importancia de la reciprocidad en el cuidado y el rol de la enfermera no sólo como profesional con conocimientos científicos, sino también un agente humanitario y moral, involucrándose en las transacciones de cuidado humano (Alligood y Marriner Tomey, 2011).

Tabla N°1

Percepción sobre la atención de Enfermería, relacionada con las cualidades del hacer de Enfermería que construyen los padres y/o cuidadores de niños internados en sala de cuidados intermedios 4 del Hospital Materno Infantil San Roque de la ciudad de Paraná.>>

	Nunca		A veces		Siempre		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Le hacen sentirse como una persona	0	0	4	13	26	87	30	100
Le tratan con amabilidad	0	0	11	37	19	63	30	100
Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted	0	0	8	27	22	73	30	100
Le hacen sentirse tranquilo (a), cuando están con usted	0	0	7	23	23	77	30	100
Le generan confianza cuando lo (a) cuidan	0	0	11	37	19	63	30	100
Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado	5	17	8	27	17	57	30	100
Le demuestran respeto por sus creencias y valores	2	7	5	17	23	77	30	100
TOTAL PROMEDIO	7	3	54	23	149	71	210	100

Fuente: elaboración propia

En relación a la dimensión de Apertura de la comunicación enfermera-paciente, centrada en el reconocimiento y manifestación de la apertura de la comunicación entre el personal de Enfermería y los padres y/o cuidadores encuestados, se observó que el 52% afirmaron que siempre percibieron la apertura de la comunicación enfermera paciente, mientras que el 39% indicó que a veces percibieron esta apertura y un 9% afirmó nunca haberla percibido. Esta dimensión está compuesta por ocho indicadores en los que se pudo identificar que la actitud de las enfermeras es propicia hacia la interacción con los pacientes, desarrollando habilidades de escucha activa, diálogo y brindando información. Desde la teoría de Hildegard Peplau, la comunicación es un elemento fundamental en la relación terapéutica, permitiendo establecer relaciones efectivas, ya que las enfermeras deben actuar como recursos y apoyo para los pacientes (Alligood y Marriner Tomey, 2011).

Tabla N°2

Percepción sobre la atención de Enfermería relacionada con apertura de la comunicación enfermera/o paciente que construyen los padres y/o cuidadores de niños internados en sala de cuidados intermedios 4 del Hospital Materno Infantil San Roque de la ciudad de Paraná.>>

	Nunca		A veces		Siempre		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Le miran los ojos cuando le hablan	0	0	15	50	15	50	30	100
Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes	4	13	9	30	17	56	30	100
Le facilitan el diálogo	0	0	12	40	18	60	30	100
Le explican previamente los procedimientos	1	3	14	47	15	50	30	100
Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas	2	7	13	43	15	50	30	100
Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	5	17	8	27	17	57	30	100
Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud	4	13	6	20	20	67	30	100
Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	5	17	10	33	15	50	30	100
TOTAL PROMEDIO	21	9	93	39	126	52	240	100

Fuente: elaboración propia

Al evaluar la dimensión Disposición para atención, la cual se centra en el reconocimiento y manifestación de la disposición en la atención por parte del personal de Enfermería se encontró que el 62% de los encuestados afirmaron que siempre perciben una disposición favorable para la atención por parte del personal de Enfermería, mientras que el 23% indicó que a veces perciben esta disposición y un 15% afirmó nunca haberla percibido. Esta dimensión se compone de diecisiete indicadores que reflejan diversas facetas de la disposición para la atención por parte del personal de Enfermería, los que en su mayoría se percibieron positivamente. Esta observación está en línea con los procesos caritas de J. Watson, que enfatiza la asistencia en las necesidades básicas del paciente de manera honrada y respetuosa, manteniendo una razón de cuidado intencional.

Tabla N°3

Percepción sobre la atención de Enfermería relacionada con la disposición para la atención que construyen los padres y/o cuidadores de niños internados en sala de cuidados intermedios 4 del Hospital Materno Infantil San Roque de la ciudad de Paraná.>>

	Nunca		A veces		Siempre		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	3	10	9	30	18	60	30	100
Le dedican el tiempo requerido por su atención	4	13	6	20	20	67	30	100
Le llaman por su nombre	9	30	10	33	11	37	30	100
Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)	4	13	5	17	21	70	30	100
Le manifiestan que están pendientes de usted	4	13	9	30	17	57	30	100
Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento	4	13	9	30	17	57	30	100
Responden oportunamente a su llamado	5	17	8	27	17	57	30	100
Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual	6	20	8	27	16	53	30	100
Le escuchan atentamente	3	10	7	23	20	67	30	100
Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo	7	23	13	43	10	33	30	100
Le brindan un cuidado cálido y delicado	4	13	6	20	20	67	30	100
Le ayudan a manejar el dolor físico	5	17	4	13	21	70	30	100
Le demuestran que son responsables con su atención	3	10	8	27	19	63	30	100
Le respetan sus decisiones	4	13	4	13	22	73	30	100
Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar	4	13	6	20	20	67	30	100
Le respetan su intimidad	5	17	0	0	25	83	30	100
Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico	3	10	5	17	22	73	30	100
TOTAL PROMEDIO	77	15	117	23	316	62	510	100

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

Los resultados revelan que, en general, los padres y/o cuidadores perciben de manera favorable el cuidado humanizado proporcionado por el personal de Enfermería, destacando la importancia de la comunicación efectiva y la disposición para la atención.

Esta investigación coincide con el trabajo de tesis de Pusch (2017) en la importancia de la accesibilidad del personal de Enfermería, donde se observa que Enfermería valora altamente este aspecto, con un 43% considerándolo muy importante, un 35% importantísimo y un 14% algo importante. En la investigación en curso, se evaluó la disposición para la atención del personal de Enfermería desde la perspectiva de los padres y/o cuidadores, y se encontró que un 62% siempre percibió esta disposición, un 23% a veces y un 15% nunca.

Otro punto en común de ambas investigaciones es la importancia de la comunicación en el entorno de atención de Enfermería. En la investigación de Pusch (2017), se destaca la importancia de los comportamientos relacionados con "explicar y facilitar", con un 49% considerándolos muy importantes, un 21% algo importante y un 17% importantísimos. En la presente investigación, los padres y/o cuidadores percibieron la apertura de la comunicación por parte del personal de Enfermería en un 52% siempre, un 39% a veces y un 9% nunca. Estos resultados indican que las enfermeras muestran una actitud propicia hacia la interacción con los pacientes, desarrollando habilidades de escucha activa, diálogo y brindando información.

Es importante resaltar que estas investigaciones se centran en la atención de Enfermería desde la perspectiva del paciente y desde la perspectiva del personal de Enfermería respecto al cuidado humanizado. Sin embargo, el objetivo del estudio en curso se enfocó en la perspectiva de los padres y/o cuidadores de los niños internados. Al comparar las investigaciones de Silva-Fhon et al. (2015), Barahona Montalvo (2016), Mejía Acuña y Rivera Segura (2016) y Pusch (2017) con el presente estudio, se logra reflexionar sobre tres enfoques distintos: la percepción de la atención de Enfermería desde la mirada del paciente, la relevancia del cuidado humanizado desde la perspectiva de Enfermería y la percepción sobre la atención desde la perspectiva de los familiares. Estos enfoques diversos, aunque convergentes en su propósito, permiten evaluar el cuidado desde múltiples ángulos.

RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos, se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar el cuidado humanizado en el personal de Enfermería:

1. Desarrollar espacios de reflexión trimestrales con el personal de Enfermería para idear estrategias conjuntas de mejora. Esto incluye la creación de herramientas aplicables como protocolos de comunicación, que promueven la interacción efectiva entre el personal de Enfermería, los pacientes y sus familias.
2. Ofrecer un programa de comunicación cuidadosa de manera semestral. Este programa tiene como objetivo fortalecer el vínculo entre el personal de Enfermería, los pacientes

y sus familiares. Se enfatiza la importancia de una comunicación cuidadosa y efectiva, abordando aspectos clave como el lenguaje verbal y no verbal, el tono de voz y las gestualizaciones faciales.

3. Utilizar sistemas de identificación para los pacientes y el personal de salud en el hospital.

4. Establecer reuniones trimestrales coordinadas por los jefes del servicio y el Comité de Bioética de la institución. Estas reuniones tienen como objetivo fortalecer los conceptos deontológicos de la Enfermería y su aplicación práctica. Los principios éticos son fundamentales en la Enfermería y sirven como guía para la toma de decisiones éticas y la prestación de cuidados de calidad.

5. Extender este enfoque a otros servicios críticos disponibles en la institución, considerando tanto la percepción como el cuidado humanizado brindado por el personal de Enfermería. Esto se basa en la necesidad de replicar el estudio y los resultados obtenidos.

6. Promover la reflexión y el autocuidado del personal de Enfermería. Es importante que los profesionales se sientan interpelados y reflexionen sobre sus propios comportamientos, tratándose a sí mismos con delicadeza y dignidad antes de ofrecer cuidados a los demás. El cuidado hacia uno mismo es un paso fundamental previo al cuidado que se brinda a los demás.

Estas recomendaciones buscan mejorar la calidad del cuidado humanizado brindado por el personal de Enfermería, fortaleciendo la comunicación, la ética y la reflexión en su práctica diaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alligood, M. R. y Marriner Tomey, A. (2011). *Modelos y teorías en enfermería*. Elsevier Mosby.

Barahona Montalvo, A. L. (2016). *Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado enfermero en los servicios de cirugía y medicina interna del Hospital San Luis de Otavalo, 2015* [Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6149>

González-Hernández, O. J. (2014). *Validez y confiabilidad del instrumento "percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE Clinicountry 3ª versión"* [Tesis de postgrado, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/51917>

Mejía Acuña, D. D. S. y Rivera Segura, O. S. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/128>

Pusch, L. (2017). *Importancia sobre el cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Materno Infantil San Roque* [Tesis de Grado]. Universidad Autónoma de Entre Ríos.

Silva-Fhon, J., Ramón-Cordova, S., Vergaray-Villanueva, S., Palacios-Fhon, V., y Partezani-Rodríguez, R. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Universitaria*, 12(2), 80-87 <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>