

Resumen # 1019

Valoración de la satisfacción de pacientes sobre el cuidado que brinda enfermería.

¹Gomez P, ²Sandivares F, ³Cometto MC

¹Escuela de Enfermería, FCM, UNC; ²Sanatorio Allende; ³Especialidad de Enfermería en el cuidado del paciente crítico

Persona que presenta:

Sandivares F, fsandivares@sanatorioallende.com

Área:

Epidemiológica / Salud Pública

Resumen:

La Organización Mundial de la Salud reconoce que la opinión del usuario está relacionada con el principio de participación del mismo en la atención de salud.

El objetivo de este trabajo fue analizar las principales valoraciones sobre la satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado que brinda el personal de enfermería durante su internación.

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica para desarrollar un análisis crítico y reflexivo del contenido de artículos originales y de revisión, a partir de la pregunta ¿Cuáles son las principales valoraciones sobre la satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado que brinda el personal de enfermería durante su internación? Se realizó una búsqueda en las principales bases de datos: PUBMED, CUIDEN, LILACS, SCIELO y Science Direct. Las palabras clave delimitadas fueron de acuerdo al tesoro de descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS) y (MeSH), en español, portugués e inglés: satisfacción; paciente; enfermería; calidad de atención. Los criterios de inclusión: artículos publicados entre 2010 al 2018, de acceso libre y texto completo. Se utilizaron AND, OR y NOT, para combinar los términos de búsqueda. La valoración de la calidad metodológica se realizó mediante el Critical Appraisal Skills Programme.

Se identificaron 1000 artículos que respondían específicamente a los descriptores de búsqueda, se utilizaron filtros y criterios predeterminados dando como resultado 215 investigaciones, después del análisis crítico metodológico quedaron 22; abarcando 4500 pacientes. El principal instrumento utilizado fue ISP (Instrumento de Satisfacción de paciente) añadiendo la escala de Likert. Las dimensiones más mencionadas son dominios técnicos profesionales, educativos y de confianza. Los hallazgos positivos señalan la presencia activa de enfermería como de mayor satisfacción, seguida de las habilidades técnicas y el apoyo emocional, espiritual y de seguridad. Los aspectos negativos fueron la información deficiente que se les brinda y el miedo en la administración de anestesia.

La información oportuna, la presencia activa, la empatía, el respeto, la confiabilidad, forman parte de lo que el paciente refiere como de gran satisfacción. Se recomienda la adaptación del ISP a cada institución que lo utilice y considerar que los estudios de satisfacción deban ser valorados con preguntas abiertas.

Palabras Clave:

satisfacción; paciente; enfermería; calidad de atención.

Assessment of patient satisfaction about the care that nursing provides.

¹Gomez P, ²Sandivares F, ³Cometto MC

¹Escuela de Enfermería, FCM, UNC; ²Sanatorio Allende; ³Especialidad de Enfermería en el cuidado del paciente crítico

Persona que presenta:

Sandivares F, fsandivares@sanatorioallende.com

Abstract:

The World Health Organization recognizes that patients' opinions are related to their participation in health care.

The aim of this study was to analyze the main assessments of patient satisfaction regarding the care provided by nursing staff during their hospitalization.

A systematic review of the scientific literature was carried out to develop a critical and reflective analysis of the content of original and review articles, based on the question: What are the main assessments of patient satisfaction regarding the care provided by Nursing staff during hospitalization? A search was conducted in the main databases: PUBMED, CUIDEN, LILACS, SCIELO and Science Direct. The keywords defined were according to the thesaurus of descriptors in Health Sciences (DeCS) and (MeSH), in Spanish, Portuguese and English: satisfaction; patient; Nursing; attention quality. Inclusion criteria: articles published between 2010 and 2018, with free access and full text. AND, OR and NOT were used to combine the search terms.

The assessment of methodological quality was carried out through the Critical Appraise Skills Program.

One thousand articles were identified that responded specifically to the search descriptors, filters and predetermined criteria were used resulting in 215 investigations, after the critical methodological analysis 22 were left; covering 4500 patients. The main instrument used was PSI (Patient Satisfaction Instrument) adding the Likert scale. The most mentioned dimensions are professional, educational and trustworthy technical domains. The positive results indicate the active presence of nursing as more satisfying, followed by technical skills and emotional, spiritual and safety support. The negative aspects were the poor information provided and fear of in the administration of anesthesia.

In conclusion, timely information, active presence, empathy, respect and reliability are considered highly satisfactory for the patient. The adaptation of the PSI to each institution that uses it is recommended, in addition to taking into account that satisfaction studies should be evaluated with open questions.

Keywords:

satisfaction; patient; nursing; quality of attention