

Valoración de la satisfacción de pacientes sobre el cuidado que brinda Enfermería durante la hospitalización: meta análisis.
Assessments of patient satisfaction regarding the care provided by nursing staff during their hospitalization: meta-analysis
Avaliações da satisfação do paciente em relação ao cuidado do pessoal de enfermagem na sua hospitalização: meta-análise

Autor
Sandivares Flavio¹

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. Objetivo: analizar las principales valoraciones sobre la satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado que brinda el personal de enfermería durante su internación. Método: 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. Resultados: 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. Conclusiones: 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; meta análisis.

¹ Lic. en enfermería. Supervisor Sanatorio Allende Nueva Córdoba.

Abstract

The World Health Organization recognizes that patients' opinions

are related to their participation in health care. Objective: to analyze the main assessments of patient satisfaction regarding the care provided by nursing staff during their hospitalization. Method: 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. Results: 1000 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. Conclusions: 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; meta analysis.

Resumo

A Organização Mundial da Saúde reconhece que as opiniões dos pacientes estão relacionadas à sua participação nos cuidados de saúde. Objetivo: analisar as principais avaliações de satisfação do paciente em relação aos cuidados prestados pela equipe de enfermagem durante a internação. Método: Foi realizada uma revisão sistemática da literatura científica para desenvolver uma análise crítica e reflexiva do conteúdo dos artigos originais e de revisão, com base na pergunta: Quais são as principais avaliações da satisfação do paciente em relação aos cuidados prestados pela equipe de Enfermagem durante a internação? Foi realizada uma busca nas principais bases de dados: PUBMED, CUIDEN, LILACS, SCIELO e Science Direct. As palavras-chave definidas foram de acordo com o tesauro dos descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e (MeSH), em espanhol, português e inglês: satisfação; paciente; Enfermagem; qualidade de atenção. Critérios de inclusão:

artigos publicados entre 2010 e 2018, com acesso gratuito e texto completo. AND, OR e NOT foram usados para combinar os termos da pesquisa. A avaliação da qualidade metodológica foi realizada por meio do Programa de Habilidades de Avaliação Crítica. Resultados: foram identificados 1000 artigos que responderam especificamente aos descritores de busca, filtros e critérios pré-determinados, resultando em 215 investigações, após a análise metodológica crítica 22; cobrindo 4500 pacientes. O principal instrumento utilizado foi o PSI (Patient Satisfaction Instrument), acrescentando a escala Likert. As dimensões mais mencionadas são domínios profissionais, educacionais e técnicos confiáveis. Os resultados positivos indicam a presença ativa da enfermagem como mais satisfatória, seguida de habilidades técnicas e apoio emocional, espiritual e de segurança. Os aspectos negativos foram a falta de informação fornecida e o medo na administração da anestesia. Conclusões: informações oportunas, presença ativa, empatia, respeito e confiabilidade são consideradas altamente satisfatórias para o paciente. Recomenda-se a adaptação do PSI a cada instituição que o utiliza, além de levar em consideração que os estudos de satisfação devem ser avaliados com perguntas abertas.

Palavras-chave : satisfação; paciente; Enfermagem; meta-análise

Introducción

La Organización Mundial de la Salud reconoce que la opinión del usuario está relacionada con el principio de participación del consumidor. Si el objetivo principal de la prestación de un servicio sanitario es el usuario, es necesario conocer su opinión y su grado de satisfacción al respecto, para ajustar en todo lo posible el servicio ofertado a sus necesidades reales, expectativas y prioridades.¹

La medición y evaluación de la calidad percibida por los usuarios es un objetivo clave de la evaluación en las instituciones de servicios y se recomienda su aplicabilidad, no solo por el proceso en sí mismo, sino por su destacada pertinencia en el mejoramiento continuo. Existen tres tipos de calidad a nivel hospitalario que deben evaluarse: la calidad técnico científica, que comúnmente se evalúa a través de indicadores, procesos y protocolos; la calidad funcional o interactiva, que avanza a través de la evaluación del usuario generalmente con la satisfacción, y la calidad corporativa, la cual no ha cobrado importancia, pues se mide transversalmente junto con las dos anteriores.²

Avedis Donabedian³, refiere: “la calidad de la atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzgan son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente”.⁷

“La efectividad del cuidado en lograr y producir salud y satisfacción,

definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular, es el valor último de la calidad del cuidado” “Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos del ser el ideal, al margen de cuan alta pueda ser la calidad según criterio clínico u otro ajeno al del propio consumidor”.

Para su análisis Donabedian propone tres puntos de vista diferentes según quién la define:

Calidad absoluta: también llamada calidad científica, técnica o profesional, referida a la que establece el grado que consigue restablecer la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico

Calidad individualizada: Desde una perspectiva individual, enfoque que entiende al paciente implicado en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario.

Calidad social: se refiere a valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad, teniendo en cuenta el menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. ⁴

Las percepciones y expectativas de los usuarios son subjetivas y por lo tanto difíciles de evaluar en un momento dado, se pueden considerar cinco áreas:

1. **Fiabilidad:** es la habilidad que poseemos para suministrar el servicio en forma confiable, segura y cuidadosa.

2. **Seguridad:** representa el sentimiento que tienen los clientes de que sus problemas están en buenas manos.

3. **Elementos tangibles:** incluyen las evidencias físicas y artefactos que intervienen en el servicio como sus instalaciones y equipo y la apariencia de su personal.

4. **Capacidad de respuesta:** se refiere a la actitud que muestra la organización para suministrar un servicio rápido.

5. **Empatía:** quiere decir que su organización le ofrece a sus clientes, cuidado y atención personalizada.

Cuando las personas se ponen en contacto con la organización, esas personas se forman una impresión sobre la calidad del servicio, a eso se le llama momento de la verdad. Generalmente las personas siempre perciben a la organización de manera diferente a como se perciben a si misma, por lo que se llevan a cabo programas de retroalimentación para obtener información sobre las percepciones que tienen los clientes.^{5 6}

Objetivo General

Analizar las principales valoraciones sobre la satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado que brinda el personal de enfermería durante su internación.

Objetivos Específicos

- Describir la revisión sistemática de artículos científicos en bases informáticas de datos en salud.
- Determinar una herramienta para la valoración de la calidad

metodológica de los estudios encontrados.

- Comparar datos en una tabla para su análisis y determinar cuáles instrumentos aportan mayor grado de validez y fiabilidad.

Material y Método

Diseño: Revisión sistemática de la literatura científica disponible sobre los estudios desarrollados para valorar la percepción de los pacientes con respecto al cuidado que brinda enfermería.

Métodos de búsqueda.

La búsqueda se realizó sobre las siguientes bases de datos:

Tabla N°1
Base de datos consultadas

Base de Datos	Resultado	Filtros	Resultado
LILACS	118	Texto completo, español, portugués, 2010 >2018	52
The Cochrane Library	42	Texto completo, español	0
Scielo	172	Enfermería, Español, Portugués, 2010 >2018	46
BDEF	69	Texto completo, Español, Portugués, 2010 >2018	60
Mediagráfica	30	Satisfacción, paciente, enfermería, 2010 >2018	10
IBECs	120	Texto completo, Español, 2010 >2018	36
MEDLINE	544	Texto completo, Español, 2010 >2018	11

La táctica de búsqueda específica fue adaptada a cada base de datos, incluyendo los siguientes descriptores: satisfacción; paciente; enfermería

Se establecieron limitaciones por idioma y en la selección final se obtuvieron artículos publicados en español y portugués a texto completo. Adicionalmente, se ha realizado una búsqueda inversa a partir de las referencias bibliográficas de los estudios seleccionados. En la revisión se han incluidos los estudios publicados entre enero de 2010 y hasta la actualidad (octubre 2018) que cumplieran los siguientes criterios: estudios que utilizaran un instrumento para la valoración de la satisfacción de los pacientes, con diseño de ensayo clínico, revisiones sistemáticas o de estudio prospectivo, con seguimiento de los pacientes y que presenten resultados de indicadores de validación clínica o sea posible calcularlos.

La calidad metodológica de los estudios identificados en la búsqueda bibliográfica fue valorada mediante la guía de habilidades de lectura crítica, conocida por su acrónimo inglés CASPe (Critical Appraisal Skills Programme - Programa de habilidades en lectura crítica en Español).⁸

Extracción de los datos: los datos han sido extraídos por un investigador y recogidos en una hoja ad hoc que incluía las siguientes variables:

- *Nombre de Estudio*
- *Año*
- *País*
- *Cantidad de Pacientes*
- *Instrumento*
- *Tipo de Investigación*
- *Hallazgos: dimensiones, aspectos sobresalientes, aspectos negativos*

Resultado de búsqueda en base de datos de enfermería y criterios de inclusión

Base de Datos	Resultado	Incluidos por criterio
LILACS (Literatura Latinoamericana y del Caribe en Ciencias de la	52	0
Scielo (Scientific Electronic Library Online o Biblioteca Científica Electrónica en Línea)	46	20
BDEFN (Base de Datos de Enfermería)	60	2
Mediagráfico (Índice de revistas médicas latinoamericanas)	10	0
IBECES (Índice Bibliográfico Español en Ciencias de la Salud)	36	0
MEDLINE (Biblioteca Nacional de Medicina de los Estados Unidos)	11	1
Totales	215	22



Fig. 1. Diagrama de flujo del proceso de identificación e inclusión.

Tabla N° 2 – Revisión sistemática de investigaciones científicas

Nº	Nombre del estudio	Año	País	Cantidad de IPS	Instrumento	Tipo de Investigación	Hallazgos		
							Dimensiones	Aspectos Sobre salientes	Aspectos Negativos
Lilas	1 La satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería en hemodiálisis[2018	Brasil	100	Instrumento de la Satisfacción del Paciente (ISP)	Cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y exploratorio.	<ul style="list-style-type: none"> - La satisfacción general con los promedios fue de 3.8 - Confianza de tamaño fue de 3.78 - Educación 3.6 y el tamaño técnico-profesional 	Los pacientes dicen que el enfermero está más cerca y además, que proporcione más información. La dimensión técnico-profesional ha obtenido la mayor puntuación general, demostrando que a los pacientes se encuentran satisfechos frente a los procedimientos y otros cuidados ofrecidos en esta perspectiva.	A realización de la prueba estadística no reveló una asociación consistente que permita afirmar que las variables seleccionadas influyen la satisfacción
Lilas	2 validación del cuestionario CTM-3-modificado sobre satisfacción con la continuidad de cuidados: un estudio de cohortes]	2018	España	131	Care Transition Measure CTM-3 (modificada)	Estudio de cohortes retrospectivo	Multidimensional	La realización de informe de Cuidados influye ligeramente en la satisfacción con el proceso de continuidad de cuidados. Sin embargo, el hecho de que el informe se entregue en mano y/o se explique no parece afectar a la misma.	No presenta.-
Lilas	3 Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis[2018	Colombia Bogotá	100	Care-Q Coreing Assessment Instrument Likert	Descriptivo de corte transversal	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de necesidades. - Comunicación. - Empatía. - Confianza. - Planeación y seguimiento. - Monitoreo. 	Se determinó que entre el 40% y 55% de la población evaluada de manera positiva los cuidados proporcionados por el personal de enfermería.	No presenta.-
Lilas	4 Calidad de la información ofrecida a los pacientes quirúrgicos con cáncer abdominal[2017	Brasil	100	QUC-INFO25 la FORTC Likert		<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con la cantidad de información recibida - Deseo de recibir más información. - Deseo de haber recibido menos información - Utilidad general de la información 	A pesar del alto nivel de satisfacción de la información recibida, se observó que casi todos los pacientes les gustaría obtener aún más, lo que nos lleva a creer que proporcionar continuamente información sobre el tratamiento y el proceso de evolución de la enfermedad debe ser un proceso constante en el cuidado de estos pacientes.	Hay insatisfacción en la cantidad de información recibida, especialmente los vinculados a la causa de la enfermedad, los aspectos del hospital y el lugar de cuidado, así como los diferentes sitios de atención y aspectos de autoyudada, con un grado de satisfacción inferior al 40%.
Socelo	5 Satisfacción con la atención de enfermería en los consumidores de drogas: evolución de una escala[2017	Liboa y el Vale do Tejo, Portugal	180	SUCRES	Descriptivo, correlacional, transversal	<ul style="list-style-type: none"> - Formalización de la información. - Calidad en la asistencia. - Individualización de la información. - Participación del paciente. 	Más intervenciones de enfermería mayor es la satisfacción, mejores condiciones de trabajo, especialidad en salud mental, más	No presenta.-
							<ul style="list-style-type: none"> - Información de los recursos disponibles. - Promoción de la red de conexión 	jóven y menos experiencia de las enfermeras	
Socelo	6 Satisfacción de usuarios con la atención de enfermería[2017	Brasil	150	Patient Satisfaction Instrument (Adaptado)	Transversal, con un enfoque cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> - Dominio Profesional - Dominio Educativo - Dominio de Confianza. 	Los usuarios han informado altos niveles de satisfacción con el promedio más alto en relación con dominio técnico y profesional, seguido por el dominio de confianza	No presenta.
Socelo	7 Satisfacción del paciente y acompañantes en cuanto a la atención de necesidades de cuidados de enfermería.[2017	Brasil	411	AIC (Q1-Q3) SIBESTAB 3.3 The A Measurement for Statistical	Descriptivo exploratorio	<ul style="list-style-type: none"> - Atención, información, la seguridad, higiene y confort; Interacción dolorosa y terapéutica; la hidratación / nutrición; / regulación de la locomoción / clima; eliminaciones; integridad, la fuerza y la piel y emocional y espiritual. 	La mayor puntuación de satisfacción de los pacientes y acompañantes se relacionó con las necesidades emocionales, espirituales, seguridad y atención.	No presenta.
Socelo	8 Satisfacción de pacientes en cuanto a la asistencia de enfermería: dimensión educativa[2016	Brasil	223	Instrumento de la Satisfacción del Paciente (ISP)	Descriptivo	<ul style="list-style-type: none"> - Profesional - Educativo - Confianza. 	Para el 70,9% de los pacientes, el enfermero se preocupa en explicar sobre la enfermedad.	83,7% relatan que estos profesionales no utilizan un lenguaje simple, ya que el 83,9% no entiende lo que es habido por ellos. El 83,5% cree que los enfermeros hablan muy rápido
Socelo	9 Reproducibilidad del cuestionario: calidad de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados[2016	Colombia	205	(CUCACE)	Probabilístico aleatorio simple	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia de los cuidados - Satisfacción de los cuidados 	El Cuestionario de Calidad de los Cuidados de Enfermería (CUCACE) en su dimensión de satisfacción obtuvo una reproducibilidad casi perfecta con un coeficiente de correlación intraclass (ICC) de 0.973.	No presenta.

Resultados

Se identificaron aproximadamente 1000 artículos de las principales bases científicas de investigaciones en enfermería que respondían específicamente a los 3 descriptores de la búsqueda: Satisfacción, paciente y enfermería. En dichos artículos se utilizaron criterios predeterminados de búsqueda lo que dio como resultado 215 investigaciones.

El número de estudios que cumplieron con todos los requisitos fueron 22; los cuales abarcan a 4500 pacientes.

La principal escala utilizada en los estudios seleccionados fue el Instrumento de Satisfacción de paciente (ISP) que aborda dimensiones técnico profesional, educativa y de confianza lo cual lo hace recomendable para utilizar y adaptar a cada institución. En la mayoría de los casos se le añadía la escala de Likert. que aporta inflexibilidad a las respuestas, marcando parámetros

rígidos, impidiendo que los aportes finales de las investigaciones puedan ser sobrevaloradas

Las dimensiones que fueron mencionadas junto a los artículos con instrumentos ISP fueron los dominios profesional, educativo y de confianza. Las dimensiones más mencionadas con diferentes instrumentos fueron: Comunicación, información precisa y tiempo de espera.

Dentro de los hallazgos más relevantes podemos destacar que los pacientes reflejan su mayor grado de satisfacción con la presencia activa de enfermería, el respeto. También mencionan como de gran satisfacción que se les provea información oportuna y completa, que posean habilidades técnicas profesional.

Como aporte de aspectos negativos de la percepción, se señalan la información escasa y la utilización de un lenguaje complejo y difícil.

Conclusiones

Luego de la revisión sistemática se pudo determinar que la principal herramienta utilizada para la valoración de la calidad metodológica en los estudios analizados fue el instrumento ISP (Instrumento de Satisfacción de paciente) que aborda dimensiones técnico profesional, educativa y de confianza.

En todos los estudios se acompaña el instrumento con la escala de Likert.

En la mayoría de los trabajos se recomienda que los estudios de satisfacción deban ser valorados con preguntas abiertas, estimulando al paciente a colaborar en la mejora de su atención.

Es de concluir que la presencia del enfermero al lado del paciente favorece notablemente la satisfacción del mismo y en consecuencia en su mejora de salud, como así también la información oportuna y completa del paciente durante las internaciones hospitalarias. Así también se pueden observar los distintos matices de la comunicación del equipo de salud y de las demoras en la atención de salud.

Bibliografía

1. Torres, Maritza y Daniel Rojas. (2008). Modelo de evaluación de la calidad de la información corporativa en los servicios médicos. *Enlace: revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, ISSN 1690-7515, N° 3, 2008, págs. 25-44. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2746184>
2. Roldán-Chicano María Teresa, Berenguer-García Noelia, Rodríguez-Tello Javier, García-López María del Mar, Dávila-Martínez Rut, Bueno-García María Jesús. Validación del cuestionario CTM-3-modificado sobre satisfacción con la continuidad de cuidados: un estudio de cohortes. *Aquichán [Internet]*. 2018 Jan [cited 2018 Sep 27];18(1):9-19. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972018000100009&lng=en. <http://dx.doi.org/10.5294/aqui.2018.18.1.2>.
3. Víctor Alfonso López Soracipa Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis *Revista Ciencia y Cuidado*, ISSN 1794-9831, Vol. 15, N° 1, 2018, págs. 71-82
4. Silva DGF, de Souza ALLP, Martins TSF, Pedrosa TM, Muzi CD, Guimarães RM. Quality of information given to surgical patients with abdominal cancer. *Invest. Educ. Enferm.* 2017; 35(2): 221-231.

5. Barragán Becerra Julián Andrés, Moreno M. Claudia María. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enferm. glob.* [revista en la Internet]. 2013 Ene [citado 2018 Sep 15]; 12(29): 217-230. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011&lng=es.
6. Rodríguez García L A, Lozano Medina S R. Estudio de la satisfacción de los usuarios luego de la adopción del Sistema Único de Acreditación en Salud, en el Centro Policlínico del Olaya citado 2018 Sep 15 Disponible <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/956>
7. Donabedian A. *Explorations in quality assessment and monitoring*. Vol. 1. *The definition of quality and approaches to its assessment*, 1980; Vol. II. *The criteria and standards of quality*, 1982; Vol. III. *The methods and findings of quality assessment and monitoring: An illustrated analysis*. Ann Arbor: Health Administration Press, 1985.
8. GOAJARDO CASTRO B, E. Estudio de las actitudes hacia la productividad. Español [Internet]. España: c2016 [citado 2018 Sep 15]; Disponible: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020116693.pdf>
9. Santos FK; Gomes AMT; Rafael RMR; et al. A satisfação dos pacientes com o cuidado de enfermagem na hemodiálise. *Rev Fund Care Online*. 2018 abr/jun; 10(2):432-440. DOI: <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2018.v10i2.432-440>.