

Percepción de las madres sobre el cuidado de enfermería en el recién nacido, Hospital I Higos Urco-Essalud, Chachapoyas, 2012

Perception of mothers about nursing care in the newborn, Higos Urco Hospital I-Essalud, Chachapoyas, 2012

Percepção das mães sobre o cuidado de enfermagem no recém nascido, Hospital I Higos Urco-Essalud, Chachapoyas, 2012

Yshoner A. Silva Díaz¹; Luz E. Aguilar Guevara²

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la percepción de las madres sobre el cuidado de enfermería en el recién nacido, Hospital I Higos Urco, EsSalud- Chachapoyas, 2012; cuya muestra fue 36 madres de los recién nacidos atendidos durante los meses de agosto y setiembre del 2012, que se atendieron en el Hospital en mención, a quienes se les aplicó una guía de cuestionario. Para la validez de contenido del instrumento se realizó mediante juicio de expertos (5) y para la validez de constructo se utilizó la prueba Binomial y Z de Gauss, cuyo valor fue: $VC = 5.81778 > VT = 1.6449$. Los resultados fueron: el 52.8% (19) de las madres presentan una regular percepción y el 33.3 % (12) presentan una percepción buena; el 44.4% (16) presentan una regular percepción acerca de la infraestructura y equipamiento del Hospital; también hay una regular percepción (55.6%, 20) referente a la dimensión del tiempo que le brinda el profesional de enfermería en la atención del recién nacido. Todas las dimensiones presentaron una percepción regular, siendo las más sobresaliente la dimensión capacidad resolutive con un 75 % (27). Un mayor porcentaje de las madres tienen una regular percepción seguido de una buena percepción sobre el cuidado de enfermería en el recién nacido.

Palabras clave: Percepción, cuidado de enfermería, recién nacidos, madres.

Abstract

The objective was to determine the perception of mothers about nursing care in the newborn, I Higos Urco Hospital, EsSalud - Chachapoyas 2012. Whose sample: 36 mothers of infants seen during the months of August and September 2012, which were treated at the hospital in question, to whom they were given a questionnaire guide. For the content validity of the instrument was performed by expert judgment (5) and construct validity tests were used Gauss Binomial and Z, whose value was: $VC = 5.81778 > VT = 1.6449$. The results were: 52.8% (19), regularly present perception and 33.3% (12) had a good perception. The 44.4% (16) have a regular perception depending on the size of the hospital infrastructure and equipment I Urco-EsSalud figs, 55.6% (20), regularly present perception regarding the time dimension that gives the nurse in the care the newborn. All dimensions are presented a regular perception, the most salient dimension solving capacity with 75% (27). The conclusions were: a higher percentage of mothers have a regular perception followed by a good perception of nursing care in the Hospital.

Keywords: Perception, nursing care, newborns, mothers.

Resumo

A presente investigação cujo objetivo foi: determinar a percepção das mães sobre o cuidado de enfermagem no recém nascido, Hospital I Higos Urco, EsSalud - Chachapoyas 2012.; cuja mostra foi: 36

¹Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas, yshoner@hotmail.com

²Hospital I Higos Urco-Essalud, Chachapoyas

Recibido, 22 de agosto de 2014
Aceptado, 30 de octubre de 2014

mães dos recém nascidos atendidos durante os meses de agosto y setiembre del 2012, que se atendieron en el Hospital en mención, a quienes se les aplicó una guía de cuestionario. Para la validez de contenido del instrumento se realizó mediante juicio de expertos (5) y para la validez de constructo se utilizó la prueba Binomial y Z de Gauss, cuyo valor fue: $VC = 5.81778 > VT = 1.6449$. Os resultados foram: o 52.8 % (19), apresentam regular percepção e o 33.3 % (12) apresentam uma percepção boa. O 44.4 % (16) apresentam uma regular percepção segundo a dimensão infra-estrutura e equipamento do Hospital I FigosUrco-EsSalud; o 55.6 % (20), apresentam regular percepção referente à dimensão do tempo que brinda-lhe o profissional de enfermianaatenação do recém nascido. Todas as dimensões se apresentou uma percepção regular, sendo as mais sobresaliente a dimensão capacidade resolutive comum 75 % (27). As conclusões foram: uma maior percentagem das mães têm uma regular percepção seguido de uma boa percepção sobre o cuidado de enfermaria no recém nascido do Hospital I FigosUrco de EsSalud, Chachapoyas. Segundo a percepção das mães sobre o cuidado de enfermaria no recém nascido, as dimensões: infra-estrutura e equipamento, trato, tempo, acesso à informação, capacidade resolutive e descrição do cuidado recebido é regular realçando-se uma maior percentagem na dimensão capacidade resolutive; assim mesmo, com respeito à dimensão descrição do cuidado recebido observa-se que existe uma maior percentagem com referente à percepção boa das mães.

Palavras-chave: Percepção, cuidado de enfermaria, recém nascidos, mães.

Introducción

La percepción del paciente constituye un elemento importante ya que permite mejorar la calidad de la atención de salud que se intenta mejorar. Desde el punto de vista psicológico, la percepción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir, tal es así que la problemática con respecto a la calidad de atención por parte del sector salud se mantiene estancada sobre todo en los establecimientos que pertenece a la administración pública, enfocado este problema en el plano internacional, debido a que un 35% del total de personas atendidas en los referidos establecimientos manifiestan alguna disconformidad con la atención recibida, en donde el profesional de enfermería no se le puede excluir debido a que forma parte del equipo de atención de la problemática observada (OMS, 2008).

Sobre la supervivencia infantil, se estima que la cobertura universal (99%) de 16 intervenciones comprobadas de salud neonatal podría evitar hasta el 72% de todas las muertes de recién nacidos. Ello incluye intervenciones como la de vacunación contra el tétano, atención capacitada durante el parto, acceso a atención obstétrica de emergencia, la lactancia materna inmediata y exclusiva, así como secar y mantener caliente al recién nacido y, si es necesario, la resucitación, atención del recién nacido con poco peso al nacer y el tratamiento de infecciones. (Ishikaw, 1993).

En los países en desarrollo, la muerte de la madre en el parto significa que es casi seguro que el recién nacido muera y que sus hermanos mayores tengan mayores probabilidades de sufrir enfermedades. Pero si las madres están mal nutridas, enfermas o reciben insuficiente atención médica, los recién nacidos corren mayor riesgo de enfermedad y muerte prematura. Casi una cuarta parte de los recién nacidos en los países en desarrollo nacen con poco peso, principalmente debido a la mala salud y deficiente nutrición de sus madres, lo que les deja más expuestos a infecciones y a problemas de desarrollo (Donabedian, 1999).

A nivel nacional, esta realidad no es nada diferente con respecto a otros países sobretodo que atraviesan esta problemática como consecuencia quizás del subdesarrollo que también es un factor importante, la cual se refleja este problema en un 45% de personas atendidas manifiestan que no hay una buena atención por parte del personal de salud, asociado este inconveniente a múltiples factores, siendo los más importantes los relacionados con el escaso recurso humano y el tiempo prolongado en la atención al paciente así como también el deficiente equipamiento de los hospitales y establecimientos de salud y otros factores que tienen que ver directamente con la interacción enfermera-paciente que es uno de los aspectos más sensibles del cuidado que suelen ser determinantes en la percepción positiva o negativa de la atención de Enfermería en los servicios de hospitalización (Oficina de atención al asegurado, EsSalud, 2011).

En nuestro país, existe un 12% de muertes neonatales, resaltándose con un 7% que esto sucede en las zonas rurales del Perú, estando relacionado con la falta de controles prenatales, la inaccesibilidad a los servicios y la negligencia por parte del personal de salud en la atención oportuna y de calidad del Recién Nacido (INEI, 2010).

Uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (Gilmore, 1996).

En la provincia de Chachapoyas, en el Hospital I Higos Urco – EsSalud, en el año 2010 se han presentado 14 quejas de personas aseguradas que mencionan no haber recibido una atención de calidad y que han sido víctimas de maltratos por parte del personal de salud. En el mismo Hospital existen actualmente inclusive denuncias judiciales que se encuentran en proceso referente a la mala atención percibida por parte de los usuarios (Oficina de Atención al Asegurado, 2011).

En el servicio de hospitalización del Hospital I Higos Urco- EsSalud, Chachapoyas, al interactuar con los pacientes refieren: “a veces la enfermera me grita..., no tiene paciencia..., demora en atenderme..., no me explica cuando tengo algún procedimiento o el medicamento que me va aplicar..., no me saluda..., no responde a mis preguntas...”, entre otras expresiones.

En la Región Amazonas existen seis hospitales de la cuales tres corresponden a EsSalud y sólo uno de ellos cuenta con la categoría de Hospital II, donde los problemas referentes a la percepción sobre la atención es alto sobre todo relacionado con el deficiente equipamiento con que se cuenta, el escaso recurso humano, la falta de capacitación en el profesional de enfermería y la insatisfacción del mismo relacionado a su remuneración mensual; y por otro lado no se cuenta con cifras exactas con respecto a la insatisfacción del paciente por no contarse con una dirección específica que evalúe este problema de manera estadística (DIRESA, 2010).

El presente estudio servirá de análisis y de sensibilización humana por el profesional de enfermería para renovar y recordar el compromiso por brindar un trato amable, empático, con calidad y calidez y con un enfoque holístico que se le debe brindar a las personas como un derecho fundamental que cada uno de ellos lo tienen.

El objetivo del estudio fue determinar la percepción de las madres sobre el cuidado de enfermería en el recién nacido, según dimensiones: infraestructura y equipamiento, tiempo, trato, acceso a la información, capacidad resolutive y descripción del cuidado recibido Hospital I Higos Urco, EsSalud - Chachapoyas 2012.

Material y métodos

Universo muestral. Estuvo constituido por 36 madres de los recién nacidos atendidos durante los meses de agosto y setiembre del 2012, en el Hospital I Higos Urco-EsSalud.

Criterios de inclusión. Madres que tuvieron parto eutócico que se encontraban en el servicio de hospitalización. Madres de recién nacidos con más de dos horas de atención del parto.

Criterios de exclusión. Puérperas que tuvieron partos distócicos. Puérperas que presentaban problemas de salud mental.

Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Para la variable en estudio se utilizó la encuesta y entrevista (Hernández Sampieri, 2010). Se utilizó la guía de cuestionario de percepción de las madres sobre el cuidado de enfermería en el recién nacido, de Avendaño, y modificado por el autor. (Hernández Sampieri, 2010).

El cuestionario estuvo conformado por 26 ítems; se utilizó el siguiente puntaje: puntaje total, para determinar el objetivo general. De 66 a 104 puntos= Bueno; de 27 a 65 puntos= Regular y de 0 a 26 puntos= Deficiente.

La validez de contenido del instrumento se realizó mediante juicio de expertos (5) y la validez de constructo se utilizó la prueba binomial y Z de Gauss, cuyo valor fue: $VC = 5.81778 > VT = 1.6449$, considerándolo válido para su aplicación. Para hallar la confiabilidad de la variable en estudio, se trabajó con una muestra piloto. Se utilizó la fórmula de Splith – Halves para proporciones, se obtuvo un valor de 1, lo que indicó una alta confiabilidad.

Recolección de datos. Se realizó en el mes de agosto, setiembre y octubre del 2012. Se coordinó con las madres de los recién nacidos que se encontraban recibiendo atención por los mismos en el servicio de hospitalización, para aplicar el instrumento de recolección de datos.

Análisis de datos. Se tabuló en forma sistemática, manual, codificada y calificada. Se presentaron tablas simples. Se utilizó la estadística inferencial, SPS versión 19.

Resultados

Figura 1. Percepción de las madres sobre el cuidado de enfermería en el recién nacido, Hospital I Higos Urco, EsSalud – Chachapoyas, 2012.

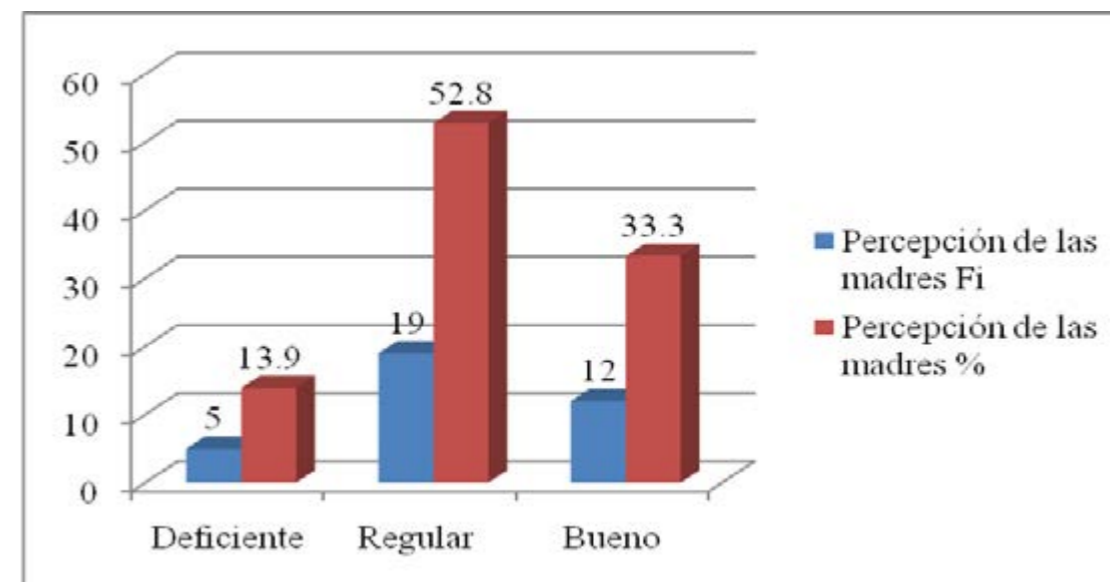
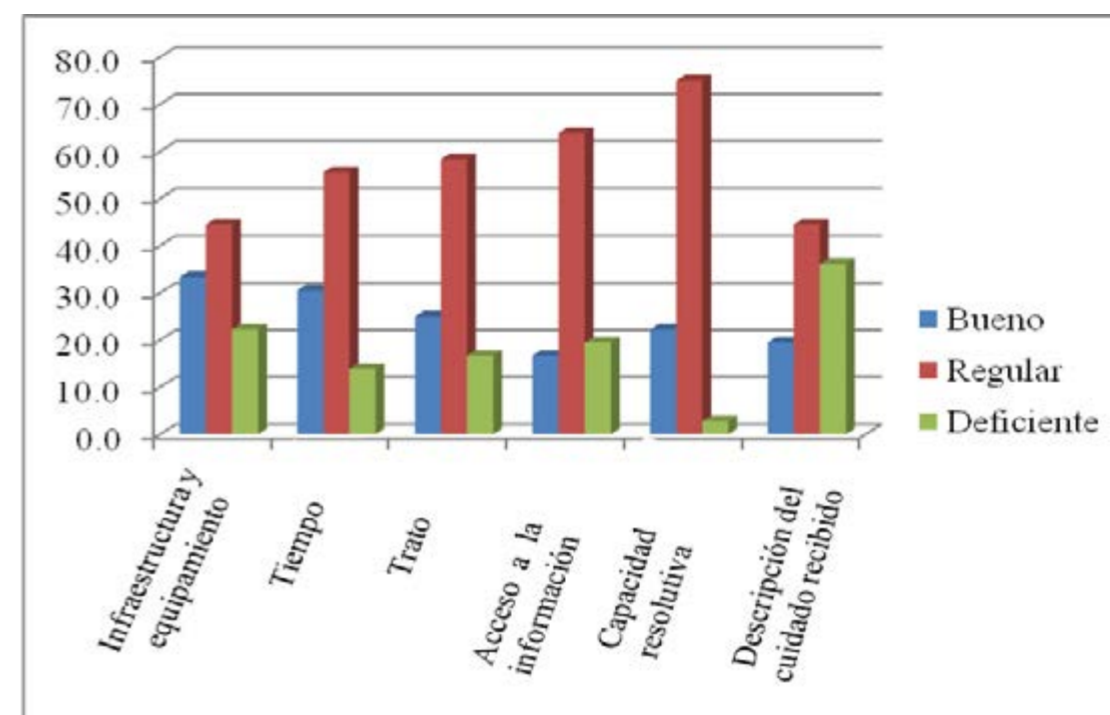


Figura 2. Percepción de las madres sobre el cuidado de enfermería en el recién nacido según dimensiones, Hospital I Higos Urco, EsSalud– Chachapoyas, 2012.



Discusión

En la figura 1, se observa que del 100 % de las madres el 13.9% (5) tienen una percepción deficiente sobre el cuidado del recién nacido que brindan los profesionales de enfermería; el 52.8 % (19), tienen una percepción regular y el 33.3 % (12) tienen una percepción buena sobre los cuidados de enfermería en el recién nacido. Bautista (2004), en su trabajo de investigación “Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en la Empresa Social del Estado (ESE) Francisco de Paula Santander”. Afirmó que los comportamientos más importantes percibidos por los usuarios están relacionados en un 54% como regular, con habilidades del personal como las de administrar al paciente los tratamientos y las medicinas oportunamente, saber aplicar inyecciones, manipular equipos de uso parenteral (sueros), las máquinas de succión y otros.

La percepción es la representación de la realidad en cada ser humano. Aunque uno presupone que los seres humanos viven en el mismo mundo y tienen experiencias comunes, los individuos difieren en lo que seleccionan para que penetre en su medio conceptual. Una percepción está relacionada a experiencias pasadas. La percepción es un proceso de interpretación de estímulos donde lo central de este proceso es la asignación de significado a las sensaciones. Le da sentido a las experiencias del individuo, representa su imagen de la realidad, e influye en su conducta. Lo que uno conoce repercute en la percepción (King, 2008).

Analizando los resultados encontrados con los obtenidos en la presente investigación, se deduce que guardan relación, ya que se obtiene una regular percepción de las madres con respecto a la atención del recién nacido por parte de los profesionales de enfermería del Hospital I Higos Urco de EsSalud Chachapoyas; esto, también estaría relacionado con la definición de King, en la que menciona que los seres humanos viven en el mismo mundo y tienen experiencias comunes y esto a su vez relacionada a experiencias vividas y pasadas con los grupos sociales, que en éste caso, con los profesionales de enfermería de quienes reciben la atención directa.

En la figura 2, se observa que del 100 % de las madres el 44.4 % (16) presentan una regular percepción sobre el cuidado de enfermería en el recién nacido según la dimensión infraestructura y equipamiento del Hospital I Higos Urco-EsSalud; el 55.6% (20), presentan regular percepción referente a la dimensión del tiempo que le brinda el profesional de enfermería en la atención del recién nacido; el 58.3% (21) presentan una percepción regular según la dimensión trato; el 63.9 % (23) presenta una percepción regular según dimensión acceso a la información; el 75% (27) presentan una percepción regular según dimensión capacidad resolutive y el 44.4% (13) presentan una regular percepción con respecto a la dimensión descripción del cuidado recibido.

Mendoza, (2003), en Lima, realizó un estudio sobre “Calidad de atención de Enfermería según percepción de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)”. Contrastando con los resultados obtenidos, existe similitud, puesto que se ha obtenido resultados con respecto a la percepción que tienen las madres de los recién nacidos entre regular y bueno, esto significa que la atención recibida por parte de los profesionales de enfermería; pues, como es de conocimiento, es el profesional de

enfermería quien se encuentra más en contacto directo con las personas, en este caso con los recién nacidos y con las madres de los mismos.

Quispe y col., (2005), en Lima, realizó un estudio sobre “Opinión que tienen los pacientes del servicio de medicina general sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. Reveló que “la opinión de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería es de medianamente favorable a desfavorable, debido a que el paciente manifiesta que la enfermera no le explica el procedimiento que realiza y el tiempo de demora es notorio, se muestra insensible ante el dolor, inseguridad y lentitud, despreocupación ante los efectos del tratamiento, y desagrado por las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo de la enfermera, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación”.

Vargas, (2010), en Chachapoyas, realizó un trabajo de investigación titulado: “Percepción y satisfacción sobre el trato recibido del Enfermero en personas cuidadas en el Hospital María Auxiliadora – Rodríguez de Mendoza – Amazonas, 2010”, los resultados coinciden en todas las dimensiones, resaltándose un mayor porcentaje en la dimensión capacidad resolutive.

La percepción dependerá de las condiciones del estímulo, y de las condiciones internas del individuo que percibe, es un proceso que resulta de la interacción de las condiciones de los estímulos por una parte y otra de los factores internos que corresponden al observador, además de los factores externos (King, 2008). Esto evidencia que la percepción de las madres está ligado a una serie de factores que influyen y que cada día se experimenta durante los cuidados brindados a las personas, aunque lo más ideal es que exista una percepción buena, sin embargo, se ha evidenciado que después de la percepción regular por parte de las madres continúa una percepción buena en todas sus dimensiones lo que estaría ligado de igual modo a la calidez de la atención por parte de los profesionales de la salud.

Conclusiones

Un mayor porcentaje de las madres tienen una regular percepción seguido de una buena percepción sobre el cuidado de enfermería en el recién nacido en el Hospital I Higos Urco de EsSalud, Chachapoyas-2012.

La percepción de las madres sobre el cuidado de enfermería en el recién nacido, según dimensiones: infraestructura y equipamiento, trato, tiempo, acceso a la información, capacidad resolutive y descripción del cuidado recibido es regular; resaltando la dimensión capacidad resolutive; asimismo, con respecto a la dimensión descripción del cuidado recibido revelándose un mayor porcentaje referente a la percepción buena de las madres.

Referencias bibliográficas

Bautista Ninantay, Ángela M. (2004). *Opinión que tienen los Pacientes del Servicio de Medicina General sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en el Hospital Arzobispo Loayza*; Lima; UNMSM. Págs. 26, 28, 30.

- Donabedian, Avedis. *Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica*. 1ª ed. México, 1990. Págs: 56 y 57.
- Gilmore, Carol. (1996). *Manual de Gerencia de la Calidad. Manual operativo PALTEX. OPS/OMS*. Vol. III. N° 9. Págs.: 46 y 48.
- Gutiérrez Fernández, Rodrigo.(2003). *La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida*; Toledo. www.uclm.es/area/fac/cursos/pcte/ponencias/rodrigo%20gutierrez.pdf.
- Hernández, Sampieri, (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta. ed. McGraw Hill. Págs. 300, 304, 392 y 396.
- IPSS, Gerencia Central de Producción de Servicios de Salud. “*Indicadores de salud*”. *Oficina de gestión de mejoramiento de gestión y procesos*. Lima, 1995.
- Ishikawa, Kaoru. *Qué es el Control Total de Calidad? La Modalidad Japonesa. Traducción del inglés por Cárdenas, Margarita*. Edit. Norma 7ª Reimpresión, Colombia, 1993.
- King Kaoru. (2008). *¿Qué es el Control Total de Calidad y la Percepción? La Modalidad Japonesa. Traducción del inglés por Cárdenas, Margarita*. Edit. Norma 7ª Reimpresión, Colombia, 2008. Págs: 56 y 57.
- Mendoza Mariner, Ana, (2003). *Calidad de atención de Enfermería según percepción de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)*; Lima; en tesis.
- MINSA, (2009). *Satisfacción de los pacientes luego de la atención en consulta ambulatoria en dos Hospitales del Ministerio de Salud de Lima Metropolitana y Callao*, Lima 1999.
- OMS, *Percepción de las personas en la atención de salud*.// disponible en <http://www.oms.gob.pe>. Accesado: 20/03/2012.
- Proyecto de Salud y Nutrición Básica. (1999). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, UniversityResearch. Co, Llc; Gestión de la Calidad Modulo II; Lima. Editorial del MINSA: 44-46.
- Quispe Sánchez, Ángela M (2005). *Opinión que tienen los Pacientes del Servicio de Medicina General sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en el Hospital Arzobispo Loayza*; Lima; en tesis; UNMSM. Págs: 26, 28 y 30.
- Ramos Guevara, Marco (2008). *Satisfacción de los pacientes luego de la atención en consulta ambulatoria en dos Hospitales del Ministerio de Salud de Lima Metropolitana y Callao*. Tesis Facultad de Medicina Alberto Hurtado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima 1999. Págs: 3 y 4.
- Vargas, (2010). *Percepción y satisfacción sobre el trato recibido del Enfermero en personas cuidadas en el Hospital María Auxiliadora – Rodríguez de Mendoza – Amazonas, 2010*. Págs: 5 y 6.