



Satisfacción de madres de menores de un año, con la calidad de la educación para la salud proporcionada por el profesional de Enfermería

Ruiz García Martha¹, Benítez Guerrero Verónica¹, Sandoval Jiménez María Magdalena¹, María Hilda Villegas Ceja¹, Muro Lepe J. Refugio¹

Unidad Académica de Enfermería, Universidad Autónoma de Nayarit
veronicabenitez_77@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

El profesional de enfermería es la persona más cercana en todo momento al paciente, especialmente con las madres, ya que es a ella a quienes se dirigen para conocer la información para el cuidado de su hijo.

La educación para la salud es una herramienta esencial que la enfermera debe manejar en forma efectiva y sin desperdiciar el acercamiento con la madre de familia, especialmente con aquellas con niños menores de un año para influir en la disminución de la morbilidad y mortalidad en este grupo de infantes.

La educación para la salud, debe ser utilizada por el profesional de enfermería ya que este se encuentra en contacto directo con la población y tiene la oportunidad de proporcionar a estos la información que les permita cambiar sus estilos de vida para conservar y mantener la salud, asegurando con esto una mejor calidad de vida.

La educación para la salud es concebida como un proceso social que implica transmisión, recreación, creación y apropiación del conocimiento, con la intención de fomentar y preservar la salud así como la prevención de problemas y enfermedades que dificulten el desarrollo de una vida saludable y que incluso pueden llevarnos a una muerte de forma prematura (Villaseñor, 2004)

Según Donabedian (1992) "el grado de calidad es la medida en que la atención

prestada es capaz de alcanzar un equilibrio más favorable entre peligros y bondades e incluye estructura, procesos y resultados como los tres componentes de una armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria y, bajo esta teoría existe una relación funcional fundamental entre estos tres elementos tal que le sigue al otro.

La palabra calidad tiene muchas acepciones, entre ellas es considerada como un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que lo confieren con capacidad para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o un servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo.

La calidad de la atención de enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería (Morales, 2011).

La comisión intersistitucional de Enfermería en el 2003, señaló que la calidad de los servicios de enfermería se concibe como "la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares



definidos para una práctica profesional competente y responsable”

La satisfacción puede definirse como “La medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario (Cordobellar y Saturno 1990).

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerados por Donabedian (1992) como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los pacientes usuarios.

Derivado de los conceptos mencionados anteriormente se hizo necesario la creación de este trabajo cuyo planteamiento del problema fue: ¿Cuál es el grado de satisfacción y cómo perciben la calidad de la educación para la salud las madres con hijos menores que acuden a la consulta externa de un Hospital de Segundo Nivel, durante el periodo de Febrero a Octubre del 2011?

El objetivo de este trabajo de investigación fue evaluar el grado de satisfacción y la percepción sobre la calidad de la educación para la salud de las madres con hijos menores de un año, proporcionado por el personal de enfermería en la consulta externa de un Hospital de Segundo Nivel.

Es importante conocer la percepción y grado de satisfacción de las madres de familia en lo que respecta a la educación para la salud que el profesional de enfermería otorga a estas para el cuidado de sus hijos; pues a través de este conocimiento se puede mejorar la calidad de los servicios que la enfermera presta a la madre y contribuir al restablecimiento de hábitos saludables que permitan tener una población infantil y posteriormente adulta sana.

Materiales y métodos

El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, se realizó en el servicio de consulta externa, los criterios de inclusión fueron los siguientes: a) madres con hijos menores de un año b) acudieran a la consulta externa al servicio de pediatría.

La población estuvo constituida por 50 madres de familia que acudieron a la consulta externa de pediatría, previa autorización a través del consentimiento informado, la muestra se definió por conveniencia para los investigadores. El instrumento fue diseñado por el equipo de investigación y consistió en un cuestionario con 23 reactivos, 20 preguntas escala lickert a través de las cuales se evaluó lo siguiente: en la pregunta 1 se trató de conocer el trato amable cada vez que la madre acude a consulta con su hijo, de la pregunta 2 a la 17 para conocer la educación para la salud que le proporciona la enfermera para el cuidado de sus hijos, la pregunta 13 muestra el grado de satisfacción acorde a la atención que recibe por parte del personal de enfermería la madre en lo referente a la educación, en la pregunta 19 cómo percibe el trabajo que desarrolla la enfermera en el servicio de la consulta externa, la pregunta 20 califica la atención proporcionada por la enfermera en lo referente a la educación para la salud.

Las variables que se utilizaron en el instrumento permiten valorar la percepción y el grado de satisfacción de las madres acorde a aspectos que son de vital importancia para el cuidado de la salud en los niños menores de un año, pero además nos refieren como enfermería desarrolla las acciones de educación para la salud trato humanístico y de confianza para la madre.



Para obtener el grado de satisfacción que tienen los usuarios en relación con la educación para la salud que otorga el profesional de enfermería en la consulta las opciones fueron: se siente satisfecha siempre, casi siempre, algunas veces, nunca.

Para conocer la percepción la percepción del trabajo de la enfermera en la consulta externa las categorías utilizadas fueron: excelente, bueno, regular y malo al igual que para conocen la calificación de la atención proporcionada por este a las madres.

Una vez recolectada la información se establece una base de datos para la obtención de los porcentajes al igual que se utiliza la Rho de Spearman para correlacionar algunas variables.

Resultados y discusión

La respuesta de la información en la población investigada permitió obtener los siguientes resultados:

En la categoría que ubica si la enfermera le atiende amablemente, los resultados indican que la enfermera siempre 44% le atienden en forma amable y un 20% casi siempre, resultados que coinciden con los de Carrillo en el (2009), donde refiere que el 100% de los participantes en el estudio consideró que el trato que reciben del personal de enfermería es cálido y amable. Para las madres de familia es importante que la enfermera le atienda en forma amable, ya que con esto se establece una pauta importante para tener confianza y dirigirse al profesional de salud que lo atiende ante cualquier duda. Estos resultados coinciden con los de Verdugo et. al. (2011) en el estudio realizado sobre "Factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en pacientes con carcinoma" donde arrojó que en la

dimensión resultado de la atención, se midió de acuerdo a la satisfacción por el servicio recibido, el 98% consideró que el ambiente era agradable y el personal de enfermería las trata con amabilidad y cortesía

En lo que respecta a la categoría educación para la salud, las madres de familia respondieron que la educación para ellas es una forma de orientación para proporcionar los cuidados necesarios a sus hijos y evitar que se enfermen, definición que coincide con Valadez et.al (2004) como un proceso social que implica transmisión recreación, creación y apropiación del conocimiento con la intención de fomentar y preservar la salud, así como la prevención de problemas que dificulten una vida saludable según.

Esta educación para la salud es otorgada a la madre del menor de 1 año por la enfermera para atender en forma oportuna problemas de salud que pueden prevenirse, los resultados muestran que las madres de familia están satisfechas con la orientación de parte del profesional de enfermería.

Se hizo la correlación con la Rho de Spearman se pudo encontrar que existe una correlación de 0.01 entre los temas que el profesional de enfermería aborda para el cuidado del niño menor de 1 año, lo que confirma lo señalado por las madres que la enfermera si les orienta sobre educación para la salud en un 99% porque conocen como cuidar a sus hijos.

En lo que respecta a cómo percibe el trabajo desarrollado por el personal de enfermería en la consulta externa, como lo señala la definición de la percepción, es un proceso nervioso que permite al organismo a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno (diccionario), la percepción es el proceso a



través del cual el individuo connota el significado del ambiente por lo tanto las madres de familia relacionan esta percepción con el trato amable, cortés y otorgar información en el momento que lo necesitan así como realizar actividades propias de la enfermera calificándolo en bueno.

Debido a que la satisfacción es una vivencia subjetiva y es definida por Cordobella y Saturno (1990) como la atención sanitaria y el estado de salud resultante que cumplen estas expectativas del usuario en la investigación, se observa que las madres se sienten satisfechas con la atención recibida de la enfermera casi siempre y siempre por datos que arrojó la investigación, resultados que coinciden con los publicados por Carrillo donde menciona que en la investigación realizada los resultados arrojaron que un 92.5% de los usuarios están satisfechos con la atención de enfermería,

Con respecto al grado de satisfacción que sienten las madres sobre la atención otorgada por el personal de enfermería, refieren que se sienten satisfechas, que en un 95%, siempre sus dudas son aclaradas, considerando que un 90% de satisfacción aparece como indicador fijado para considerar una buena calidad en la atención que presta un servicio. Aunque por otro lado con tan solo un 1% de

insatisfacciones se puede considerar que existen problemas en la atención del servicio (Chang et. al (1999).

Los resultados del estudio coinciden con el realizado por Delgado (2000) acerca del grado de satisfacción de la madre del niño menor de un año, de la atención brindada por la enfermera, la autora refieren que el grado de satisfacción es de nivel medio o alto en relación a la atención recibida, lo que coincide con los resultados de esta investigación, encontrando que el grado de satisfacción se encuentra entre el nivel medio y al alto, las madres refieren sentirse satisfechas casi siempre y siempre.

Conclusiones

Se pudo concluir que el personal de enfermería, si otorga información y educación a las madres sobre los cuidados en los niños menores de un año.

Se pudo observar que a pesar de que el personal de enfermería está asignado en dos o tres consultorios médicos, si dispone de tiempo para el asesoramiento de las madres sobre el cuidado de los menores de un año.

Las madres de familia perciben como un elemento importante al profesional de enfermería, para obtener información para el cuidado y conservación de la salud de sus hijos.

Referencias Bibliográficas

Carrillo M.M. et.al., (2009). Cumplimiento del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería. *Revista de Enfermería IMSS*. 17 (3)

Cordobella, A, & Saturno P. (1990). La garantía de la calidad de la atención primaria de salud, Madrid, Instituto Nacional de Salud, Secretaria General.

Comisión Interinstitucional de enfermería. (2003). Evaluación de la calidad de los Servicios de enfermería. N° 3 Indicadores de aplicación hospitalaria. México.



Delgado, A. (2000). Grado de satisfacción de la madre del niño menor de un año en relación a la atención brindada por la Enfermera en el Sub-programa de Crecimiento y Desarrollo en el Centro Materno Infantil- Emergencia Tablada de Lurin. Tesis

Donabedian, A. (1992). Evaluación de la Atención Médica en OPS/OMS; editores investigaciones sobre servicios de salud, una antología Washington DC OPS/OMS. P, 382-404.

Chan, M., Alemán, L.M., Cañizares P.M., y Ibarra, A. (1999) . Satisfacción con lospacientes con la atención médica. Revista Cubana de Medicina General Integral. 15(5).

Morales, O. (2001). Evaluación del desempeño del personal de Enfermería en los procedimientos de hipotiroidismo congénito. Tesis.

Valadez, F., Villaseñor, F., & Alfaro A. (2004). Educación para la salud: La importancia del concepto. Revista de Educación de desarrollo.

Verdugo, B., Esparza, B., Magaña R., & Arizona A. (2011). Factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en pacientes con carcinoma. Revista de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 19(1): 15-19.

Villaseñor, F. (2004). Entrevista Educar para la salud reto de todos. Revista de Educación y desarrollo. Disponible en:
http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/1/001_Red_Entrevista%20Villaseñor.pdf