

Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander

RESUMEN

Objetivo: describir la forma como algunos usuarios de la Empresa Social del Estado Francisco de Paula Santander, de Cúcuta, Colombia, hospitalizados en el servicio de especialidades médicas, percibieron la calidad del cuidado del personal de enfermería durante el segundo semestre de 2004.

Muestra: 202 usuarios del servicio de especialidades médicas que cumplieran con los criterios de inclusión y aceptaran participar mediante firma de consentimiento informado. El estudio es de tipo cuantitativo descriptivo transversal.

Método: se utilizó el instrumento *Caring Assessment Questionnaire (Care-Q)* de Patricia Larson, integrado por cincuenta preguntas divididas en las siguientes subescalas del comportamiento de la enfermera: accesible, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, y monitorea y hace seguimiento.

Resultados: los comportamientos más importantes percibidos por los usuarios están relacionados con habilidades del personal como: administrar al paciente los tratamientos y las medicinas oportunamente, saber aplicar inyecciones, manipular equipos de uso parenteral (sueros), las máquinas de succión y otros equipos. Los comportamientos menos importantes son: preguntar al paciente cómo prefiere que lo llamen, sentarse con éste, ser jovial, ofrecer alternativas razonables y encontrar la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios de su estado de salud.

Conclusión: conocer la percepción de los usuarios permite evaluar la calidad de los cuidados ofrecidos en los servicios de salud, para ser más competitivos y satisfacer las necesidades y expectativas de cuidado del paciente hospitalizado en el servicio de clínicas médicas.

PALABRAS CLAVE

Atención al paciente, cuidado, personal de enfermería, servicios de salud.

1. Enfermera. Magíster en Enfermería con énfasis en gerencia en servicios de salud. Docente, Universidad Francisco de Paula Santander. Cúcuta, Colombia. bautrod@gmail.com.

Perception of the Quality of Nursing Care at the Francisco de Paula Santander Social Service Center

ABSTRACT:

Aim: To describe how a group of hospitalized users of medical specialties at the Francisco de Paula Santander Social Service Center, a state-run institution in Cúcuta (Colombia), perceived the quality of nursing care during the second half of 2004.

Sample: 202 users of medical specialties, who met the criteria for participating in the study and agreed to participate by signing an informed consent form. This was a descriptive, cross-sectional study with a quantitative focus.

Method: Patricia Larson's Caring Assessment Instrument (Care-Q) was used. It included 50 questions divided into the following sub-items related to the nurse's behavior: he/she is accessible, explains and facilitates, comforts, is ahead of the patient's needs, keeps a faithful relationship, monitors and follows up.

Results: The most important conduct perceived by users concerns the nurse's ability to administer treatment and to give patients their medication on time, knowing how to inject and how to use parenteral equipment (for administering intravenous fluids), as well as suction machines and other equipment. Less important conduct includes asking the patient how he/she wishes to be called, sitting beside the patient, being good humored, offering reasonable choices and finding the best moment to talk about changes in the patient's state of health.

Conclusion: Knowledge of the user's perception makes it possible to evaluate the quality of care provided at health care facilities, so it can be improved, become more competitive and satisfy the hospitalized patient's needs and expectations from the standpoint of clinical medicine.

KEY WORDS:

Attention, care, nursing staff, health services.

Percepção da qualidade do cuidado de enfermagem na empresa social do Estado Francisco de Paula de Santander

RESUMO

Objetivo: descrever a percepção dos usuários hospitalizados sobre a qualidade do cuidado de enfermagem no serviço de especialidades médicas na empresa social do Estado Francisco de Paula Santander da cidade de Cúcuta, Colômbia, durante o segundo semestre de 2004.

Amostra: 202 usuários do serviço de especialidades médicas que cumpriram os critérios de inclusão e aceitaram participar firmando o consentimento informado. O estudo é quantitativo descritivo transversal.

Método: foi utilizado o Caring Assessment Instrument (Care-Q) de Patricia Larson, formado por 50 perguntas divididas nas seguintes sub-escalas do comportamento da enfermeira: acessível, explica y facilita, conforta, se antecipa, mantém relação de confiança, e faz monitoramento e seguimento.

Resultados: os comportamentos mais importantes percebidos pelos usuários se relacionam com habilidades do pessoal, como administrar o paciente os tratamentos e medicinas oportunamente, saber como aplicar injeções, manejar equipes de uso parenteral (soros), máquinas de absorção e outras equipes. Os comportamentos menos importantes são: perguntar ao paciente como prefere ser chamado, se sentar com ele, ser jovial, oferecer alternativas razoáveis, e encontrar a melhor oportunidade para falar-lhe das alterações do seu estado de saúde.

Conclusão: conhecer a percepção dos usuários permite avaliar a qualidade dos serviços oferecidos nos sistemas de saúde para ser mais competitivos e cobrir as necessidades e expectativas do cuidado do paciente hospitalizado no serviço de clínicas médicas.

PALAVRAS-CHAVE

Atenção ao paciente, cuidado, pessoal de enfermagem, serviços de saúde.

Introducción

El marco establecido en el sistema de salud colombiano ha favorecido el creciente interés en considerar la opinión de los usuarios como indicador importante de la calidad de la atención, a fin de brindar una atención acorde con las necesidades y expectativas de éstos. A nivel nacional se han realizado estudios que muestran el grado de satisfacción que tienen los usuarios de los servicios de salud; sin embargo, se puede observar que la satisfacción de los usuarios como indicador de calidad ha sido evaluada desde una perspectiva global en la atención en salud, donde el cuidado que brinda enfermería no ha sido valorado específicamente.

Las instituciones de salud del país tienen hoy, más que nunca, la responsabilidad de establecer las herramientas que propicien la evaluación de la atención de los servicios que ofrecen, respondiendo efectivamente a las metas de salud y al reto de la competitividad; sin embargo, son escasos los logros en este campo, por la ausencia de metodologías prácticas y sencillas que puedan aplicarse a todas las instituciones, y mejor aún, que puedan ser utilizadas de manera específica por los diferentes servicios o profesionales que conforman la atención en salud.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. Enfermería es fundamental en la atención que se brinda en cualquier institución de salud, conocer la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado que se ofrece es de vital importancia en la práctica de enfermería en el actual modelo de seguridad social, que ha dado información y educación a los usuarios.

El presente estudio tiene como objetivo describir la percepción de la calidad del cuidado del personal de enfermería que tienen los usuarios hospitalizados del servicio de especialidades médicas de la clínica perteneciente a la ESE Francisco de Paula Santander de Cúcuta.

Las instituciones de salud del país tienen hoy más que nunca la responsabilidad de establecer las herramientas que propicien la evaluación de la atención de los servicios de salud, respondiendo efectivamente a las metas de salud y al reto de la competitividad; sin embargo, son escasos los logros en este campo, por la ausencia de metodologías prácticas y sencillas que puedan aplicarse a todas las instituciones, y mejor aún, que puedan ser utilizadas de manera específica por los diferentes servicios o profesionales que conforman la atención en salud.

El presente trabajo se realiza con el propósito de contar con información que permita la cualificación del cuidado ofertado, que favorezca la orientación de éste primordialmente para satisfacer las necesidades y expectativas del paciente con calidad, de tal manera que contribuya a mejorar la atención de enfermería en las instituciones de salud.

Materiales y métodos

El estudio es de tipo cuantitativo descriptivo transversal, se realizó en el servicio de especialidades médicas de la clínica de la ESE Francisco de Paula Santander de la ciudad de San José de Cúcuta.

Los criterios de inclusión para seleccionar la muestra fueron los siguientes: a) diagnóstico de hospitalización para medicina interna en las subespecialidades de cardiología, oncología, dermatología, nefrología, gastroenterología, hematología y nutrición; b) estancia hospitalaria mínima de tres días; c) encontrarse hospitalizado en el momento de aplicar el instrumento; d) no referir alteración en su estado anímico durante las 24 horas anteriores.

La población la constituyen 864 usuarios que egresaron del servicio durante el año 2003, los seleccionados para la muestra corresponden a 202 pacientes hospitalizados durante el segundo semestre de 2004. La muestra se obtuvo mediante muestreo probabilístico sistemático realizando listado general de usuarios hospitalizados en el servicio de especialidades médicas de la ESE Francisco de Paula Santander, y después seleccionando cada cuatro pacientes de acuerdo con el universo y la muestra del estudio.

El instrumento utilizado para recolectar la información fue el Caring Assessment Instrument (Care-Q), el cual está integrado por 50 preguntas divididas en las siguientes subescalas del comportamiento de la enfermera: Accesible, explica y facilita, se miden a través de 6 preguntas cada uno; confort, mediante 9 preguntas; se anticipa, con 5; mantiene relación de confianza incluye 16 preguntas, y monitorea y hace seguimiento, con 8 preguntas. Estas subescalas constituyen las variables que permiten

determinar cómo enfermería desarrolla acciones para enseñar, ayudar, establecer confianza y realizar seguimiento.

El instrumento fue diseñado por la enfermera Patricia Larson y validado por la autora en el estudio realizado como disertación doctoral (1). La validez de contenido del instrumento se obtuvo por medio de dos paneles de expertos, y la confiabilidad mediante dos estudios realizados de prueba-contraprueba, obteniendo en el primero una correlación perfecta entre el test 1 y el test 2 de $r: 1,0$. En el segundo se reveló la consistencia de la clasificación de ítems, encontrando como el más importante (límite 5) del 79% del test 1 al test 2, y menos importantes (cinco últimos) con una relación de consistencia del 63,4%.

Este instrumento ha sido empleado y validado en otras investigaciones con los mismos propósitos, como en el estudio realizado en México donde se determinó la confiabilidad del instrumento Care-Q y se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0,90 (2). El coeficiente Alpha de Cronbach produce valores que oscilan entre 0 y 1, indicando mayor estabilidad de la medición los valores que se acercan a 1 (3). En este caso el nivel de confiabilidad es satisfactorio.

Las variables que plantea el instrumento permiten conocer claramente lo que el usuario percibe y expresa con relación a la interacción que se establece en el cuidado entre personal de enfermería-usuario. Por otra parte, al aplicar el instrumento se podrá determinar cuáles son los aspectos que el paciente considera relevantes en la interacción personal que se establece con él, conociendo las acciones realizadas por el personal de enfermería y percibidas por el paciente como significativas o importantes para que se piense en calidad de los cuidados.

Las variables que plantea el instrumento permiten conocer claramente lo que el usuario percibe y expresa con relación a la interacción que se establece en el cuidado entre personal de enfermería-usuario.

Para obtener la percepción que tiene el usuario sobre las acciones que indican calidad en los cuidados brindados, se estableció una escala de clasificación de 1 a 7, donde 1 es nada importante, y 7 es importantísimo, la cual permitió al paciente opinar según la significancia que tienen para él las acciones realizadas por enfermería. El método seleccionado es el denominado metodología Q que permite, mediante elección forzosa, clasificar los comportamientos seleccionando un número predefinido de ítems por cada una de las categorías, los cuales se depositan en sobres marcados con la escala de clasificación; se indicó al usuario que ordenara 1 como la más importante, 4 como bastante importante, 10 como importante en alguna forma, 20 como ni importantes ni sin importancia, 4 como menos importantes, y 1 como la menos importante.

Finalizada la recolección de información se digitó inicialmente en una base de datos de Excel y luego, para obtener la estadística requerida de promedios, desviación estándar y coeficiente de variación en una base de datos Epi-Info 2000.

La categoría “es accesible” comprende los comportamientos relacionados con acercarse, responder a los llamados y realizar cuidados específicamente de habilidad de manera oportuna.

Resultados y discusión

La recolección de información en la muestra definida permitió obtener los siguientes resultados que se especifican por categorías según la importancia percibida por los usuarios para cada comportamiento.

La categoría “es accesible” comprende los comportamientos relacionados con acercarse, responder a los llamados y realizar cuidados específicamente de habilidad de manera oportuna; de acuerdo con las respuestas obtenidas en esta cate-

goría, se encuentra que la mayor parte de los pacientes percibe como de alta importancia el comportamiento de *administrar tratamientos y medicinas oportunamente*, el cual obtuvo una calificación promedio de 6,05 siendo percibido como muy importante.

Los hallazgos obtenidos sobre los comportamientos percibidos como importantes por los usuarios en esta categoría indican el valor que tiene para ellos que el personal de enfermería posea conocimientos y destrezas que favorezcan el cuidado, específicamente en acciones técnicas que den cumplimiento a órdenes médicas, y respuesta a algunas necesidades sentidas por el usuario.

Estos hallazgos se fundamentan en lo planteado por Jean Watson (4) en la teoría de los cuidados humanos, donde define la enfermería como una ciencia humana de experiencias de salud-enfermedad-curación que deben ser abordadas desde dos vertientes, la instrumental y la expresiva. Las actividades instrumentales comprenden las necesidades físicas como pueden ser la administración de medicamentos y la realización de procedimientos, las expresivas se refieren a necesidades psicosociales orientadas al comportamiento.

La categoría “explicar y facilitar” hace referencia a la información y educación que requiere el paciente para entender la situación actual de enfermedad y tratamiento, los resultados obtenidos muestran que la mayoría de las calificaciones promedio de los comportamientos en esta categoría están por debajo de 5, es decir, de mediana importancia. El *ser honesto(a) con el paciente sobre su condición médica*, es el comportamiento más importante para el paciente, ya que presentó la calificación ponderada más alta del grupo percibiéndolo como muy importante.

El hallazgo de “ser honesto” tiene relación con lo planteado por Nightingale respecto a las actitudes que había de desarrollar para cuidar correctamente a los pacientes, señalando lo siguiente: “Una enfermera debe ser una persona en la que se pueda confiar, en otras palabras, capaz de ser enfermera de confianza... No puede ser ligera habladora; nunca debe contestar preguntas sobre su enfermo; debe ser estrictamente moderada y honesta” (5).

Estos resultados encontrados demuestran la importancia que tiene para el usuario el que se explique o se informe sobre su condición actual, implicando la necesidad de fortalecer el rol funcional de educar en el proceso de formación, en el cual se deben brindar los elementos teórico-prácticos necesarios que favorezcan la adquisición de esta habilidad. Así mismo, el profesional de enfermería de la asistencia deberá incluirlo como una de las intervenciones prioritarias que se planean en el proceso de enfermería.

La categoría “conforta” plantea comportamientos que permiten dar ánimo, involucrar a familiares y brindar las mejores condiciones para que el paciente se sienta bien. Los comportamientos más importantes para el usuario, que son percibidos como de mediana importancia, tienen que ver con: Tener paciencia aún con los pacientes difíciles; procurar medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, entre otros, e involucrar a la familia del paciente o a otros allegados en su cuidado.

Los resultados anteriores se pueden sustentar con lo escrito por Escobar Saldarriaga y cols. (6) en su investigación de la calidad de enfermería en salas de

parto, donde se plantea que la relación interpersonal no se mide exclusivamente por la comunicación verbal. También hace referencia al interés que se tiene por las personas usuarias, el cual se demuestra por la comodidad, la privacidad y por el ambiente que se les proporciona en los diferentes lugares donde se presta la atención en salud.

Los resultados indican que brindar medidas de confort es un aspecto fundamental para contribuir a la satisfacción de la persona usuaria del servicio de enfermería y de salud. Proporcionar estas medidas no solo implica para enfermería tener unas condiciones ambientales y estéticas favorables, sino se constituye en un espacio para conocer, establecer empatía, dialogar y educar al usuario.

La categoría “anticiparse” hace referencia a los comportamientos que se deben realizar para prever necesidades y complicaciones. Al revisar los resultados se encuentra que los comportamientos de esta categoría se clasificaron como de mediana importancia, siendo percibidos como ni importantes ni sin importancia, destacándose entre los de promedio más elevado *prever que las “primeras veces”* son las más difíciles y por lo tanto dedicar atención especial al paciente durante estas oportunidades, tomar conciencia de que la noche es a menudo el tiempo más difícil para el paciente, anticiparse al impacto con relación al diagnóstico y planificar actividades al respecto.

Estos hallazgos se relacionan con lo planteado por Lock (7) en el libro *Como gerenciar la calidad total*, en el cual se consideran las dimensiones que comprenden la calidad, específicamente la del servicio, considerada como la oportunidad y continuidad en que se presta la atención.

La categoría “anticiparse” hace referencia a los comportamientos que se deben realizar para prever necesidades y complicaciones.

La categoría “mantiene la relación de confianza” comprende comportamientos que favorecen la relación terapéutica y demuestran el interés y la preocupación por el paciente.

Estos resultados sugieren que para el usuario es importante que el personal de enfermería le brinde el cuidado necesario cuando se ingresa por primera vez, sin querer decir que este cuidado no sea tenido en cuenta con pacientes que reinciden en el ingreso. Así mismo, el personal de enfermería debe tener en cuenta las necesidades del usuario para planear las acciones de cuidado.

La categoría “mantiene la relación de confianza” comprende comportamientos que favorecen la relación terapéutica y demuestran el interés y la preocupación por el paciente. Esta categoría posee el mayor número de comportamientos, 16 en total. De acuerdo con lo expresado por los entrevistados, *el presentarse ante el paciente y explicarle el procedimiento que se va a realizar, así como el trato con alto sentido humano*, son los comportamientos con mayor promedio: 4,69 y 4,35 respectivamente, percibidos como de mediana importancia.

Estos resultados tienen relación con lo descrito por Martínez y cols. (8) en el artículo “Prospectiva de la enfermería en México”, donde se relaciona el modelo de evaluación de la calidad planteado por Donabedian, de estructura, proceso y resultado, indicando que el proceso son las acciones que se llevan a cabo por el personal de enfermería, interactuando con el usuario (persona, familia, colectivo), y con otros profesionales de la salud. En otras palabras durante el proceso, en el caso de la práctica de enfermería, se refiere a la planeación y ejecución de intervenciones donde el profesional establece una relación de confianza necesaria y primordial para aplicar con éxito los conocimientos y las habilidades que permitan satisfacer las necesidades del usuario desde la integralidad (9).

La relación de confianza constituye un elemento central en el arte de cuidar. Sólo es posible cuidar a un ser humano vulnerable si entre el agente cuidador y el sujeto cuidado se establece una relación de confianza, un vínculo presidido por la fidelidad, es decir, de fe en la persona que interviene en su acción y en el dominio que tiene de dicho arte (10).

La categoría “monitorea y hace seguimiento” está relacionada con los comportamientos que demuestran la capacidad científica, humana y técnica del personal. En esta categoría se encuentra que los pacientes entrevistados consideran de alta importancia el comportamiento relacionado con habilidades y destrezas de personal de enfermería; dentro de estos comportamientos se encuentra *el saber aplicar inyecciones, manipular equipos de uso parenteral (sueros), las máquinas de succión y otros equipos que haya en el servicio*, percibido como muy importante con un promedio de 5,65.

Este hallazgo se puede sustentar con lo expresado por Rosello Torralba (10) en la filosofía del cuidar, donde se “considera que la competencia profesional constituye una virtud básica de la deontología”. La tarea de cuidar requiere de varios constructos básicos, entre los que se encuentra la competencia profesional, “sólo es posible cuidar adecuadamente a un ser humano si se cuenta con la competencia desde el conocimiento, la experiencia y la destreza que permitan ver al ser que se cuida desde una perspectiva holística”.

De igual manera, los resultados pueden fundamentarse con lo expresado por Orrego Sierra y Ortiz Zapata (11) en relación con las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería, específicamente con la dimensión técnica de la calidad,

referida como la aplicación de los conocimientos y la adecuada utilización de la tecnología, cuya función científico-técnica favorece la aplicación del conocimiento con criterios unificados, probados y evaluados sistemáticamente.

Se puede observar que los comportamientos de mayor importancia están relacionados con aspectos técnicos, donde las habilidades son significativas para el paciente, seguramente condicionados por la alta interacción con personal vocacional. Igualmente, los resultados resaltan la necesidad de realizar identificación, priorización y planeación de cuidados según las necesidades y expectativas del paciente.

La gráfica permite visualizar de manera global cada categoría según el nivel de importancia percibido por los pacientes.

Dentro de los comportamientos que los pacientes encuestados percibieron como los más importantes, es decir, como “muy importante e importantísimo”, se encuentra que el 81,7% de los usuarios considera que es *administrar al paciente los trata-*

mientos y las medicinas oportunamente; el 65,8% de los usuarios percibe que es el *saber aplicar inyecciones, manipular equipos de uso parenteral (sueros), las máquinas de succión y otros equipos que haya en el servicio* y, finalmente, el 64,4% de los usuarios considera que es *ser honesto en cuanto a su condición médica.*

Los comportamientos clasificados por los usuarios como de mediana importancia fueron percibidos como “ni importantes ni sin importancia” y como “algo importante”, dentro de estos se encuentra que el 83,2% de los usuarios percibe que *es lograr tratar al paciente como una persona*, el 82,2% considera que *es escuchar al paciente*, el 80,7% expresa que tiene que ver con *tomar al paciente de la mano, cuando él necesita que alguien lo anime*, el 79,2% manifiesta que *es ser bien organizado(a)* y, en última instancia, entre los de porcentaje más alto está *el presentarse al paciente y explicar el procedimiento que se va a realizar*, con el 78,2%.

Los comportamientos menos importantes para los usuarios entrevistados y, por tanto, con calificación cualitativa entre “nada

importante y poco importante” de mayor frecuencia son *preguntar al paciente cómo prefiere que lo llamen*, con el 87,1%, el 75,2% manifiesta estar de acuerdo con *sentarse con el paciente*, el 63,9% expresa que es el *ser jovial*, el 54% considera que está relacionado con *ofrecer alternativas razonables* y, finalmente, el 53,5% de los usuarios expresa que es *comprobar la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios de su estado de salud.*

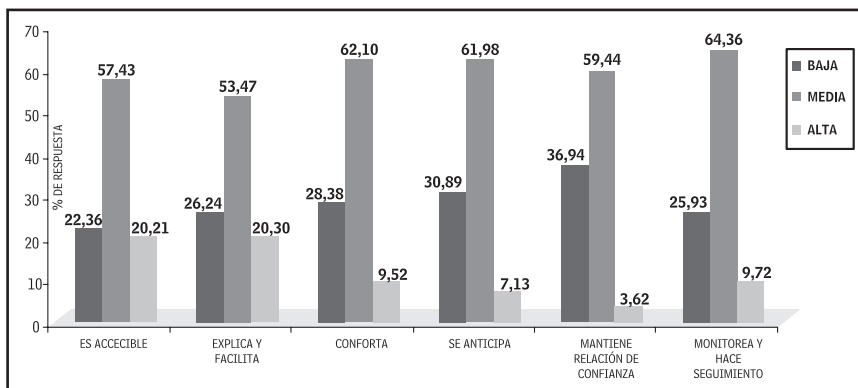
Tabla. Distribución de la percepción de comportamientos de cuidado de los usuarios de la ESE Francisco de Paula Santander por categorías

Categoría	Promedio
Es accesible	4,39
Explica y facilita	4,32
Monitorea y hace seguimiento	4,08
Conforta	3,98
Se anticipa	3,95
Mantiene relación de confianza	3,72
Total	4,07

Fuente: Care-Q.

Los usuarios hospitalizados en el servicio de especialidades médicas de la clínica perteneciente a la ESE Francisco de Paula Santander de Cúcuta perciben, según las calificaciones dadas a los diferentes comportamientos de las seis categorías planteadas en el instrumento Care-Q, que las categorías de es “accesible y explica y facilita” son consideradas de mediana importancia; estos resultados son parcialmente semejantes con los obtenidos en México en el estudio realizado por Moreno Monsivadiis (12), en donde se encontró que en la institución pública se reportaron medias más altas en relación con las características del cuidado de la enfermera tales como “conforta”, “explica y facilita” y “mantiene relación de confianza”, mientras que en institución privada reportó medias mayores en las caracte-

Gráfica. Distribución de los grupos de comportamientos de acuerdo con la importancia percibida por los usuarios de la ESE Francisco de Paula Santander Segundo semestre de 2004



Fuente: instrumento Caring Assessment Instrument (Care-Q).

Los comportamientos percibidos como de mayor importancia tienen que ver con aquellos relacionados con la habilidad, como la administración de medicamentos y el manejo adecuado de los equipos.

rísticas de “accesibilidad de la enfermera”, “monitorea y hace seguimiento”.

De igual manera, los resultados reportados son parcialmente semejantes con los del estudio realizado por Cuervo (13) en Colombia, el cual reportó como comportamientos de mediana importancia los pertenecientes a las categorías “mantiene relación de confianza, es accesible y conforta”.

Los hallazgos encontrados se fundamentan en lo planteado por Orrego Sierra y Ortiz Zapata (11); una de las dimensiones de esta calidad tiene que ver con la ética, la cual para ser tangible requiere establecer normas de calidad en todos los niveles, desde el conocimiento científico hasta las relaciones interpersonales, por tanto, acciones concretas como la información oportuna, la explicación verdadera de la condición de salud actual, la explicación de los procedimientos y la solicitud de autorización escrita (consentimiento informado) la hacen tangible (11).

Por otra parte, se pueden sustentar con lo planteado por Milton Mayeroff en la *Filosofía del cuidar*, en donde la competencia profesional implica contar con la “competencia desde el conocimiento, la experiencia y la destreza permitiendo ver al ser humano que se cuida desde una perspectiva holística” (14).

En este sentido, se puede observar que para los usuarios hospitalizados del servicio de especialidades médicas de la Clínica perteneciente a la ESE Francisco de Paula Santander de Cúcuta, lo más significativo en el cuidado que brinda enfermería es lo relacionado con la parte procedimental, y el manejo del tratamiento, es decir, habilidades, lo que puede indicar que en el cuidado el personal de enferme-

ría enfatiza en los aspectos técnicos y da menor relevancia a la interacción que se debe establecer con el paciente como consecuencia probable de un alto contenido de funciones de tipo administrativo.

Conclusiones

Según la percepción de los usuarios del servicio de especialidades médicas de la ESE Francisco de Paula Santander, durante el segundo semestre de 2004 las categorías de mayor promedio son “es accesible, y explica y facilita”, “monitorea y hace seguimiento”. Así mismo, los comportamientos percibidos como de mayor importancia tienen que ver con aquellos relacionados con la habilidad, como la administración de medicamentos y el manejo adecuado de los equipos.

Los comportamientos de mayor importancia para los usuarios hospitalizados del servicio de especialidades médicas de la clínica perteneciente a la ESE Francisco de Paula Santander de Cúcuta están relacionados con las habilidades que debe tener el personal de enfermería, seguramente como resultado del sistema de salud actual, y el enfoque de cuidado que predomina en la región del Norte de Santander, donde el profesional de enfermería realiza en su mayor parte acciones administrativas relacionadas con la planeación y gestión de recursos para brindar el cuidado, sin olvidar que también lleva a cabo algunos procedimientos complejos y especializados; en cambio, el personal auxiliar desarrolla acciones procedimentales propias de su nivel de formación, lo cual parece ser más visible para el usuario.

La enfermería, como ciencia social y humana, requiere de constructos éticos que fundamenten el cuidar con calidad, los

cuales se deben considerar como virtudes básicas e ineludibles que se requieren para cuidar a un ser humano con excelencia profesional, éstas se deben constituir en hábitos personales y profesionales que día a día se utilicen con mayor frecuencia y generen la diferenciación de los cuidados que brinda el personal de enfermería.

Dentro de los comportamientos de la categoría "establece una relación de confianza", el hecho de cuidar de una persona con trato humano es lo percibido con mayor importancia. Desde la orientación humanista sólo tiene sentido cuidar si este cuidado se integra a un proceso de relación. De este modo, "cuidar" se convierte en un acto de reciprocidad cuando, temporal o definitivamente, se tiene que recibir ayuda de otra persona para poder llevar a cabo las necesidades más básicas. En el caso de los pacientes, los cuidados ayudan y confortan en la medida en que se tiene a alguien que se preocupa por ellos,

que confía y ofrece atención y consuelo, esperanza y ayuda. Pero también como profesionales, cuidar de alguien enriquece como personas, porque es en la relación de ayuda cuando mejor se aprende a conocerse y a conocer las fuerzas y los límites.

Conocer cuáles son los comportamientos que perciben los usuarios como importantes es relevante para las enfermeras (os) en servicio, debido a que permite identificar los aspectos significativos para alcanzar la calidad en el cuidado que se brinda, lo que favorecerá el fortalecimiento o la mejora de estos comportamientos mediante el establecimiento de acciones de mejoramiento en los servicios.

Los resultados obtenidos permiten que el personal profesional de enfermería que planifica los cuidados reflexione acerca de los comportamientos que se realizan diariamente y los comportamientos percibidos por el usuario como de mayor impor-

tancia. Esta reflexión favorecerá mejorar los comportamientos realizados y, de esta manera, dar una mejor respuesta a las expectativas que tienen los usuarios.

Para los servicios de enfermería como parte de una institución de salud, es importante desempeñar con calidad el cuidado brindado a los pacientes; para lograrlo es indispensable pensar que el proceso de la calidad es un estímulo para el desarrollo personal de la profesión, y no una actividad para juzgarlo.

Agradecimientos

A las directivas y el personal de enfermería de la clínica de la ESE Francisco de Paula Santander por su colaboración incondicional que favoreció los espacios y tiempos necesarios para el desarrollo de la investigación como una meta personal y profesional planeada.

REFERENCIAS

- 1 Larson P. Percepciones del cuidado de pacientes con cáncer por enfermeras oncológicas [tesis doctoral]. San Francisco: Universidad de California; 1981.
- 2 Moreno MG, Bentancourt MD, Solis A, Barron GL, Gomez JS. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería. *Desarrollo Científico Enfermería* 1998; 6 (9): 267-271.
- 3 Polit DF, Hungler BP. *Investigación científica en ciencias de la salud*. 6 ed. México: McGraw Hill Interamericana; 2000.
- 4 Watson J. *Filosofía y teoría de los cuidados humanos*. 3 ed. California: Universidad de Colorado; 1999.
- 5 Paez R. La ética de las virtudes y enfermería. *Revista Mexicana de enfermería cardiológica* 2000; 8 (1-4): 62.
- 6 Escobar I, Castrillon MC, Pulido S. Calidad de atención de enfermería en salas de parto. *Revista de Investigación y Educación en enfermería de la Universidad de Antioquia* 1992; 10 (2): 28.
- 7 Lock D, Smith D. *Cómo gerenciar la calidad total: estrategias y técnicas*. Bogotá: Legis; 1992.
- 8 Martínez L, Avalo M, Quintero AL. Calidad de los servicios de enfermería: ¿utopía o realidad? *Revista de desarrollo científico en enfermería* 2001; 9 (3): 68-75.
- 9 Valdez ME, Jiménez GM. *Prospectiva de la enfermería en México. Educación médica y salud*. 3 ed. México: McGraw-Hill; 1991.
- 10 Rosello, Torralba. *Filosofía del cuidar*. En: *Mapfre Medicina*. Barcelona; 2000.
- 11 Orrego S, Ortiz AC. Calidad de atención en enfermería. *Revista Investigación y Educación en Enfermería de la Universidad de Antioquia* 2001; 19 (2).

- 12 Moreno MG, Bentancourt MD, Solis A, Barron GL, Gómez, JS. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería. *Desarrollo Científico Enfermería* 1998; 6 (9): 267-271.
- 13 Cuervo N. Relación entre la percepción de los comportamientos de cuidado de los pacientes y el personal de enfermería. *Actualización en Enfermería* 1999; 2 (3).
- 14 Cescatto MC. Identificación de comportamientos expresivos de cuidado afectivo. *Comentado*. Brasil: Universidad de São Paulo; 2003.