



MEDFAMYC

REVISTA DE MEDICINA FAMILIAR Y COMUNIDAD
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

ISSN: 3105-9899 | Vol. 1 Núm. 1 | Julio-diciembre, 2024

ARTÍCULO ORIGINAL

Satisfacción de los adultos mayores con la atención de enfermería en una unidad de salud de la familia de Ciudad del Este

Claudelina Ramirez Esquivel¹, Mariela Nayeli Pablina Torres Cubilla¹,
Asunción Vega Ovelar¹

¹Carrera de Enfermería, Facultad de Medicina, Universidad del Norte, sede Ciudad del Este, Ciudad del Este, Paraguay

DOI: [10.66476/mf.v1n1.7350](https://doi.org/10.66476/mf.v1n1.7350)



RESUMEN

Introducción: El envejecimiento poblacional exige que los servicios de atención primaria de salud respondan a las necesidades específicas de los adultos mayores, entre las cuales la satisfacción con la atención de enfermería constituye un indicador central de la calidad del cuidado recibido. El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores con la atención de enfermería recibida en una unidad de salud de la familia del km 7, barrio Don Bosco, Ciudad del Este, Paraguay, durante 2023. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo y corte transversal, en una muestra no probabilística por conveniencia de 20 pacientes adultos mayores atendidos en la unidad. Se aplicó un cuestionario estructurado con opciones de respuesta en escala ordinal (nunca, a veces, siempre) organizado en cuatro dimensiones del cuidado de enfermería: integral, oportuno, seguro y continuo. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva. **Resultados:** El 50 % de los participantes tenía entre 65 y 75 años y el 60 % era de sexo femenino. La satisfacción con el cuidado integral fue favorable en el 75 % de los casos, mientras que la satisfacción con la oportunidad de la atención fue predominantemente intermedia (75 % refirió recibirla «a veces»). La percepción de seguridad de la atención se distribuyó de manera similar entre indiferente (50 %) y favorable (45 %). La satisfacción con el cuidado continuo y con la atención especializada de enfermería fue alta, con el 80 % y el 95 % de los participantes, respectivamente, refiriendo satisfacción siempre. **Conclusión:** Los adultos mayores atendidos en la unidad de salud de la familia

Enviado: 15 de junio, 2024 | **Aceptado:** 7 de septiembre, 2024 | **Publicado:** 21 de septiembre, 2024

Correspondencia: Asunción Vega Ovelar. Carrera de Enfermería, Facultad de Medicina, Universidad del Norte, sede Ciudad del Este, Ciudad del Este, Paraguay.

Financiación: Los autores declaran que no recibieron fondos externos para la realización de este estudio.

Conflictos de interés: Los autores declaran no tener conflictos de interés financieros, personales, profesionales, institucionales ni de otra índole relacionados con este trabajo.

estudiada mostraron una satisfacción globalmente favorable con la atención de enfermería, con mayor fortaleza en la continuidad y la especialización del cuidado, y con oportunidades de mejora en la oportunidad y la percepción de seguridad de la atención.

Palabras clave: satisfacción del paciente, atención de enfermería, adulto mayor, atención primaria de salud, Paraguay.

INTRODUCCIÓN

El envejecimiento de la población constituye uno de los fenómenos demográficos más relevantes del siglo XXI y plantea desafíos crecientes para los sistemas de salud, que deben adaptar sus servicios a las necesidades de una población con mayor prevalencia de enfermedades crónicas y requerimientos específicos de cuidado (1). La Organización Mundial de la Salud definió el envejecimiento saludable como el proceso de fomentar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez, y estableció el Decenio del Envejecimiento Saludable 2021-2030 como marco de acción global para alinear los sistemas de salud a las necesidades de las personas mayores (1,2).

La calidad de la atención sanitaria puede evaluarse mediante el modelo clásico de estructura, proceso y resultado, en el cual la satisfacción del paciente constituye un indicador central del componente de resultado, al reflejar el grado en que la atención recibida responde a las expectativas y necesidades de quien la recibe (3). En el ámbito específico de la enfermería, la satisfacción del paciente ha sido definida como una medida subjetiva que sintetiza múltiples dimensiones de la experiencia de cuidado, entre ellas el trato interpersonal, la competencia técnica, la organización de la atención y el entorno físico en que esta se brinda (4).

En Paraguay, la reforma del sistema de salud iniciada en 2008 estableció las Unidades de Salud de la Familia (USF) como puerta de entrada al sistema público y como estrategia prioritaria de atención primaria, con el propósito de acercar los servicios de salud a la comunidad y reducir las inequidades de acceso (5). Sin embargo, la evidencia disponible sobre la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida en este nivel de atención, particularmente entre los adultos mayores, continúa siendo limitada.

Diversos estudios internacionales han documentado niveles variables de satisfacción de los adultos mayores con los cuidados de enfermería. En el Reino Unido, la disponibilidad de personal de apoyo se asoció con una mayor satisfacción de los pacientes mayores hospitalizados, mientras que la razón de enfermeras registradas por paciente no mostró asociación significativa con dicho des-

enlace (6). En Etiopía, menos de la mitad de los pacientes adultos hospitalizados en hospitales públicos se declaró satisfecha con los cuidados de enfermería recibidos, y factores como el nivel educativo y la cobertura de seguro de salud se identificaron como predictores relevantes (7). En Ghana, se documentó una satisfacción moderada con la calidad de los cuidados de enfermería entre adultos mayores hospitalizados, sin asociación significativa entre la calidad percibida de los cuidados y la satisfacción global (8). En el contexto latinoamericano, una encuesta nacional en Perú encontró que aproximadamente tres de cada cuatro usuarios de los establecimientos del Ministerio de Salud calificaron la atención recibida como buena o muy buena, aunque con menores niveles de satisfacción entre quienes padecían enfermedades crónicas (9). Más recientemente, un estudio desarrollado en la comunidad propuso un indicador de satisfacción sensible a los cuidados de enfermería en personas mayores de 65 años, en el cual la calidad de vida y la capacidad funcional se identificaron como los principales predictores de la satisfacción con la atención recibida (10).

En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores con la atención de enfermería recibida en una unidad de salud de la familia de Ciudad del Este, Paraguay, con el fin de aportar evidencia local que contribuya a orientar mejoras en la calidad de la atención brindada a esta población.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo y corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por pacientes adultos mayores que acudieron a recibir atención en la Unidad de Salud de la Familia del km 7, barrio Don Bosco, Ciudad del Este, Paraguay, durante el año 2023.

El muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. La muestra quedó constituida por 20 pacientes adultos mayores que cumplieron los criterios de inclusión y aceptaron participar en el estudio. Se incluyó a personas de 65 años de edad o más que acudieron a la unidad a recibir atención; se excluyó a las personas menores de 65 años.

La recolección de datos se realizó mediante encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado de elaboración propia, aplicado en forma de entrevista, con opciones de respuesta en escala ordinal de tres niveles (nunca, a veces, siempre). El instrumento exploró cuatro dimensiones de la atención de enfermería: cuidado integral (trato interpersonal, comunicación y reconocimiento de la persona), cuidado oportuno (orientación al ingreso, atención inmediata a las necesidades y coordinación con otros profesionales), cuidado seguro (seguridad percibida durante los procedimientos, información brindada y condiciones del entorno) y cuidado continuo (seguimiento del tratamiento y disponibilidad del personal de enfermería ante los requerimientos del paciente).

Los datos recolectados fueron migrados a una planilla electrónica, en la cual se organizaron por pregunta y dimensión. El análisis se realizó mediante estadística descriptiva, con el cálculo de frecuencias absolutas y porcentajes para cada variable.

El estudio contempló el consentimiento informado voluntario de los participantes, quienes fueron informados sobre los objetivos de la investigación antes de su inclusión. Se preservó la confidencialidad y el anonimato de los datos recolectados, y se garantizó la libertad de los participantes para decidir su inclusión en el estudio, en concordancia con los principios éticos que rigen la investigación con seres humanos.

RESULTADOS

Participaron 20 pacientes adultos mayores atendidos en la Unidad de Salud de la Familia del km 7, barrio Don Bosco. En cuanto a la distribución etaria, el 50 % ($n = 10$) tenía entre 65 y 75 años, el 25 % ($n = 5$) entre 75 y 85 años, y el 25 % restante ($n = 5$) tenía 85 años o más. Respecto al sexo, el 60 % ($n = 12$) de los participantes correspondió al sexo femenino y el 40 % ($n = 8$) al sexo masculino.

En la dimensión de cuidado integral, el 75 % ($n = 15$) de los participantes refirió recibir siempre una atención integral por parte del personal de enfermería, el 15 % ($n = 3$) señaló recibirla a veces, y el 10 % ($n = 2$) indicó no haberla recibido nunca.

En la dimensión de cuidado oportuno, el 20 % ($n = 4$) de los participantes manifestó recibir siempre una atención oportuna, mientras que el 75 % ($n = 15$) indicó recibirla solo a veces y el 5 % ($n = 1$) refirió no haberla recibido nunca.

En cuanto a la percepción de seguridad de la atención, el 45 % ($n = 9$) de los participantes la calificó como favorable, el 50 % ($n = 10$) se mostró indiferente respecto a este aspecto, y el 5 % ($n = 1$) la calificó como desfavorable.

Respecto al cuidado continuo, el 80 % ($n = 18$) de los participantes refirió estar siempre satisfecho con la continuidad de la atención brindada por el personal de enfermería, mientras que el 10 % ($n = 2$) indicó estarlo solo a veces.

Finalmente, en relación con la atención especializada de enfermería, el 95 % ($n = 19$) de los participantes manifestó una satisfacción constante con este aspecto de la atención, mientras que el 5 % ($n = 1$) refirió sentirse satisfecho únicamente a veces.

DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio muestran que la mayoría de los adultos mayores atendidos en la Unidad de Salud de la Familia del km 7, barrio Don Bosco, percibe favorablemente la atención de enfermería recibida, particularmente en las dimensiones de continuidad y especialización del cuidado, aunque con oportunidades de mejora identificables en la oportunidad de la atención y en la percepción de seguridad.

El predominio de mujeres entre los participantes (60 %) y la concentración etaria entre 65 y 75 años (50 %) son consistentes con el perfil sociodemográfico habitualmente descrito en estudios de satisfacción con la atención de enfermería en adultos mayores, en los cuales la mayor esperanza de vida femenina y la mayor demanda de servicios de salud primaria por parte de las mujeres suelen traducirse en una representación mayoritaria de este sexo en las muestras estudiadas (10).

La elevada satisfacción con el cuidado integral (75 % favorable) coincide con la literatura que identifica el trato interpersonal, la comunicación y el reconocimiento de la persona como componentes centrales de la satisfacción con los cuidados de enfermería, con frecuencia de mayor peso que los aspectos técnicos o estructurales de la atención (4). En este sentido, un modelo desarrollado a partir de una encuesta nacional en servicios de atención a personas mayores encontró que las variables de proceso, como el respeto y el acceso a la información, explicaron una proporción sustancialmente mayor de la varianza en la satisfacción que las variables estructurales, como la dotación de personal o el presupuesto disponible (11).

El hallazgo de que el 75 % de los participantes percibió la atención como oportuna solo «a veces» sugiere una limitación relevante en la capacidad de respuesta inmediata del servicio frente a las necesidades de los adultos mayo-

res. Este resultado es coherente con estudios que señalan que la disponibilidad efectiva de personal, más que la sola presencia de profesionales de enfermería, condiciona la percepción de oportunidad de la atención; en el Reino Unido, por ejemplo, se documentó que la disponibilidad de personal de apoyo con tiempo para atender a los pacientes se asoció positivamente con la satisfacción de los adultos mayores hospitalizados (6).

La distribución de la percepción de seguridad, dividida casi por igual entre indiferencia (50 %) y valoración favorable (45 %), plantea un área de atención particular. La comunicación no verbal y la explicación clara de los procedimientos han sido identificadas como elementos que fortalecen la sensación de seguridad y confianza de los adultos mayores durante la atención sanitaria, por lo que su fortalecimiento podría contribuir a mejorar esta dimensión específica (12,13). Asimismo, el establecimiento de una relación de confianza sostenida en el tiempo entre el personal de enfermería y el paciente mayor ha sido señalado como un factor que favorece tanto la seguridad percibida como la calidad global de la atención (14).

Los altos niveles de satisfacción encontrados en las dimensiones de continuidad (80 %) y especialización del cuidado (95 %) sugieren que, en el contexto estudiado, el seguimiento sostenido y la pericia técnica del personal de enfermería constituyen fortalezas reconocidas por los usuarios. Este patrón es congruente con hallazgos en otros contextos de atención primaria, donde la continuidad del vínculo entre el paciente y el equipo de salud se ha asociado consistentemente con mayores niveles de

satisfacción, incluso cuando otras dimensiones de la atención muestran resultados más heterogéneos (9,15).

Este estudio presenta limitaciones que deben considerarse al interpretar sus resultados. El tamaño muestral fue reducido ($n = 20$) y el muestreo no probabilístico por conveniencia, circunscrito a una única unidad de salud, lo que restringe la posibilidad de generalizar los hallazgos a otras unidades o poblaciones. El instrumento utilizado fue de elaboración propia y no contó con un proceso de validación psicométrica reportado, por lo que sus propiedades de confiabilidad no pudieron establecerse. El análisis se limitó a estadística descriptiva, sin la realización de pruebas inferenciales, por lo que los resultados no permiten establecer asociaciones estadísticamente significativas entre variables sociodemográficas y niveles de satisfacción. Futuros estudios con muestras probabilísticas de mayor tamaño y con instrumentos validados podrían profundizar en los determinantes específicos de la satisfacción de los adultos mayores con la atención de enfermería en unidades de salud de la familia.

En conclusión, los adultos mayores atendidos en la unidad de salud de la familia estudiada mostraron una satisfacción globalmente favorable con la atención de enfermería recibida, con mayores fortalezas en la continuidad y la especialización del cuidado, y con oportunidades concretas de mejora en la oportunidad de la atención y en la percepción de seguridad, aspectos que podrían orientar intervenciones específicas de fortalecimiento del servicio.

REFERENCIAS

1. Rudnicka E, Napierała P, Podfigurna A, Męczekalski B, Smolarczyk R, Grymowicz M. The World Health Organization (WHO) approach to healthy ageing. *Maturitas*. 2020;139:6-11. <https://doi.org/10.1016/j.maturitas.2020.05.018>
2. Thiyagarajan JA, Mikton C, Harwood R, Gichu M, Alma Y, Muniz-Terrera G, et al. The UN Decade of healthy ageing: strengthening measurement for monitoring health and wellbeing of older people. *Age Ageing*. 2022;51(7):afac147. <https://doi.org/10.1093/ageing/afac147>
3. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*. 1988;260(12):1743-1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>
4. Johansson P, Oléni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scand J Caring Sci*. 2002;16(4):337-344. <https://doi.org/10.1046/j.1471-6712.2002.00094.x>
5. Rodríguez-Riveros MI, Bursztyn I, Ruoti M, Orué E, Sequera M, Cabral A, et al. Evaluación de la Atención Primaria de Salud en un contexto urbano: percepción de actores involucrados — Bañado Sur, Paraguay, 2011. *Saúde Debate*. 2012;36(94):449-460. <https://doi.org/10.1590/S0103-11042012000300016>
6. Barnicot K, Allen K, Hood C, Crawford M. Older adult experience of care and staffing on hospital and community wards: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 2020;20(1):583. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05433-w>
7. Wudu MA. Predictors of adult patient satisfaction with inpatient nursing care in public hospitals of Eastern Amhara region, Northeastern Ethiopia, 2020. *Patient Prefer Adherence*. 2021;15:177-185. <https://doi.org/10.2147/PPA.S294041>
8. Fuseini A, Bayi R, Alhassan A, Atomlana J. Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nurs Open*. 2022;9(2):1286-1293. <https://doi.org/10.1002/nop2.1169>

9. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2019;36(4):620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
10. Goes M, Oliveira H, Lopes MJ. A nursing care-sensitive patient satisfaction measure in older patients. *Sci Rep*. 2023;13:7623. <https://doi.org/10.1038/s41598-023-33805-9>
11. Kajonius P, Kazemi A. Structure and process quality as predictors of satisfaction with elderly care. *Health Soc Care Community*. 2016;24(6):699-707. <https://doi.org/10.1111/hsc.12230>
12. Wanko Keutchafo EL, Kerr J, Baloyi OB. A model for effective nonverbal communication between nurses and older patients: a grounded theory inquiry. *Healthcare (Basel)*. 2022;10(11):2119. <https://doi.org/10.3390/healthcare10112119>
13. Wanko Keutchafo EL, Kerr J. Older adults' interpretation of nurses' nonverbal communication in Cameroon: a grounded theory inquiry. *Inquiry*. 2022;59. <https://doi.org/10.1177/00469580211056194>
14. Shaban M, Mohammed HH, Amer FGM, Ramadan OME, El-Sayed MM. Exploring the nurse-patient relationship in caring for the health priorities of older adults: qualitative study. *BMC Nurs*. 2024;23(1):1. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02099-1>
15. Strohschein FJ, Qi S, Davidson S, Yang L, Watson L. A retrospective age analysis of the Ambulatory Oncology Patient Satisfaction Survey. *Curr Oncol*. 2024;31(3):1483-1503. <https://doi.org/10.3390/curroncol31030113>