

ARTÍCULO ORIGINAL

Satisfacción de los usuarios con respecto al personal de enfermería de la unidad de trasplante renal de un hospital público del Paraguay

User satisfaction with respect to the nursing staff of the kidney transplant unit of a public hospital in Paraguay

 ¹Juan Daniel Acosta
González

 ²Chap Kau Kwan Chung

 ²Carlos Rafael Riquelme
Benítez

rafaelriquelmeb@outlook.com

 ²João Pedro Rossi de Oliveira
e Silva

 ³Carlos Alberto Velázquez
Borel

 ¹Mirtha Insrán Cibils

 ²Verónica Concepción Arce
Benítez

1 Universidad Privada María
Serrana, Paraguay.

2 Universidad Americana,
Paraguay.

3 Universidad Politécnica y
Artística del Paraguay, Paraguay.

Fecha recepción: 6/10/2023

Fecha aceptación: 3/12/2023

DOI

<https://doi.org/10.57201/academic.6.2.4057>

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener
conflicto de intereses.

Financiación

Este estudio no ha recibido
financiación.

Licencia

Creative Commons (CC BY 4.0).

Resumen

La investigación pretende determinar la satisfacción de los usuarios con respecto al personal de enfermería de la unidad de trasplante renal de un hospital público del Paraguay. Se basó en un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transaccional y con alcance descriptivo. La población consistió en 59 pacientes internados en la unidad de trasplante renal de un hospital público analizado y se tomó como muestra la totalidad para el análisis por conveniencia. Los criterios de inclusión fueron: pacientes del hospital, internados en la unidad de trasplante renal y con participación voluntaria. La encuesta como técnica de recolección de datos se empleó mediante un cuestionario compuesto por 13 preguntas por conveniencia en el año 2023. Entre los principales resultados se tiene que 100% afirmaron que el trato sobre el respecto a la intimidad durante la atención fue *muy bueno*, 98% que recibieron un muy buen servicio en el manejo durante los procedimientos realizados, apariencia personal en relación al uniforme e identificación con nombre y función y finalmente, 86,4% constataron no tener ninguna sugerencia en cuanto al servicio. Se concluye que existe una valoración significativa en lo referente a la parte cognoscitiva, tratamiento humanizado y de empatía con respecto al personal de enfermería en la unidad de trasplante renal del hospital público por parte de los pacientes.

Palabras clave: satisfacción, enfermería, hospital público.

Abstract

The research aims to determine the satisfaction of users with respect to the nursing staff of the kidney transplant unit of a public hospital in Paraguay. It was based on a study with a quantitative, non-experimental approach of a transactional nature and with a descriptive scope. The population consisted of 59 patients admitted to the kidney transplant unit of a public hospital analyzed and the entire sample was taken for convenience analysis. The inclusion criteria were: hospital patients, admitted to the kidney transplant unit and with voluntary participation. The survey as a data collection technique was used through a questionnaire composed of 13 questions for convenience in the year 2023. Among the main results, 100% stated that the treatment regarding privacy during care was very good. 98% who received a very good service in handling during the procedures carried out, personal appearance in relation to the uniform and identification with name and function and finally, 86.4% confirmed that they did not have any suggestions regarding the service. It is concluded that there is a significant assessment regarding the cognitive part, humanized treatment and empathy with respect to the nursing staff in the kidney transplant unit of the public hospital by the patients.

Keywords: satisfaction, nursing, public hospital.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la atención médica, la satisfacción del usuario representa un indicador crucial que refleja la calidad percibida en la atención proporcionada. En el contexto específico de la unidad de trasplante renal en hospitales públicos de Paraguay, la atención centrada en el paciente adquiere un matiz particular debido a la complejidad de los procedimientos y la sensibilidad de los usuarios implicados. En este sentido, el papel fundamental del personal de enfermería en esta unidad se convierte en un factor clave para asegurar una experiencia de atención integral, abordando no solo la perspectiva médica, sino también la emocional y humana. Después de todo, existe una relación muy cercana entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios para que el sistema de salud se mantenga en equilibrio (1).

En el sistema de salud actual, el individuo se ha transformado en el epicentro y catalizador del mismo. Las demandas y requisitos del paciente constituyen el fundamento sobre el cual se estructuran las intervenciones asistenciales de diversos campos y la disposición de los servicios de salud (2). La enfermería cuenta con una base teórica sustancial en su naturaleza científica, lo cual le permite abordar las demandas y más que nada necesidades, de una sociedad con cada vez mayor complejidad y diversidad (3). En este contexto, cobra vital importancia el papel de la enfermería nefrológica en la prestación de cuidados y atención humanizada a pacientes sometidos a hemodiálisis (4). Además, se reconoce que, en el siglo XXI, uno de los propósitos de la medicina y una obligación de los profesionales de la salud actuales es prevenir y aliviar el sufrimiento asociado a enfermedades y dolencias (5). Bajo este concepto, la enfermería siempre ha sido considerada como la labor profesional con mayor cercanía al paciente, desempeñando un papel fundamental en el cuidado directo y, por ende, requiriendo una mayor fortaleza ante la adversidad (6).

Desde el comienzo del siglo XX, las unidades de salud han buscado convertirse en entidades con niveles sobresalientes de satisfacción para el usuario (7). Esto se fundamenta en el principio delineado por Gutiérrez Vázquez y Lázaro Alcántara (8), que sostiene que el cuidado es una responsabilidad que se comparte entre todos los profesionales de la salud, aunque es la enfermería la que destina más tiempo, esfuerzo y dedicación. Según Tamay Chamba (9), la labor de enfermería juega un papel crucial y vital en la atención de pacientes nefrológicos. Por ende, es imperativo continuar consolidando programas diseñados por equipos de salud especializados en el cuidado de personas que viven con condiciones crónicas, con intervenciones dirigidas a satisfacer las necesidades individuales (10).

La definición de calidad en la atención médica es diversa, general, abstracta y abarca características tanto objetivas como subjetivas. Comprende varias dimensiones influidas por procesos culturales y diversos actores en el poder (11). A pesar de esta diversidad, la satisfacción del usuario externo emerge como un indicador de calidad en un sistema de salud eficaz (12). Además, constituye un reflejo de la calidad de la atención proporcionada por los profesionales de enfermería, subrayando la importancia de evaluar e identificar oportunidades de mejora (13).

En el actual sistema, el paciente se sitúa en el centro del mismo, siendo considerado como un evaluador permanente de la calidad del servicio sanitario. Esto implica no solo tener en cuenta todo el proceso de la atención, sino también la percepción, subjetiva y particular, durante todo el proceso (14).

La Epidemia Renal Crónica (ERC) ha generado un aumento exponencial de pacientes a nivel mundial, convirtiéndose en un grave problema de salud pública debido a los grandes números de incidencia, morbilidad y la carga significativa para los sistemas de salud (15). Este fenómeno conlleva cambios sustanciales en la vida de los afectados, que abarcan alteraciones físicas, funcionales, psicológicas y sociales. Estos cambios tienden a afectar la percepción de satisfacción con la vida de los pacientes y, de manera indirecta, influyen en la evolución y tratamiento de la enfermedad (16).

Dado que la Enfermedad Renal Crónica es una condición compleja, cada paciente tiene una manera única y muy personal de expresar su estado emocional y de enfrentar las limitaciones o cambios asociados con la enfermedad (17). En el cuidado de estos pacientes, considerando más allá de los síntomas, es común que experimenten sentimientos y sensaciones asociadas a la incertidumbre e incluso depresión, especialmente cuando se enfrentan a cambios que requieren una adaptación significativa en su estilo de vida, algo que puede resultar incomprensible para muchos. Estos sentimientos reflejan la condición existencial única de cada individuo y constituyen una evidencia cualitativa esencial en la práctica clínica. Por lo tanto, queda como algo vital, la necesidad de priorizar la singularidad en el cuidado, donde el enfoque esté en el ser humano y no en la enfermedad que padece (18).

El propósito de esta investigación radica en analizar y comprender en profundidad la satisfacción de los usuarios con respecto al personal de enfermería en la unidad de trasplante renal de hospitales públicos en Paraguay. A través de un enfoque que integra las experiencias y percepciones de los usuarios, se busca identificar áreas de mejora en la atención brindada por el personal de enfermería, sentando las bases para intervenciones específicas orientadas a mejorar la calidad asistencial y la satisfacción de los usuarios en este entorno altamente especializado.

METODOLOGÍA

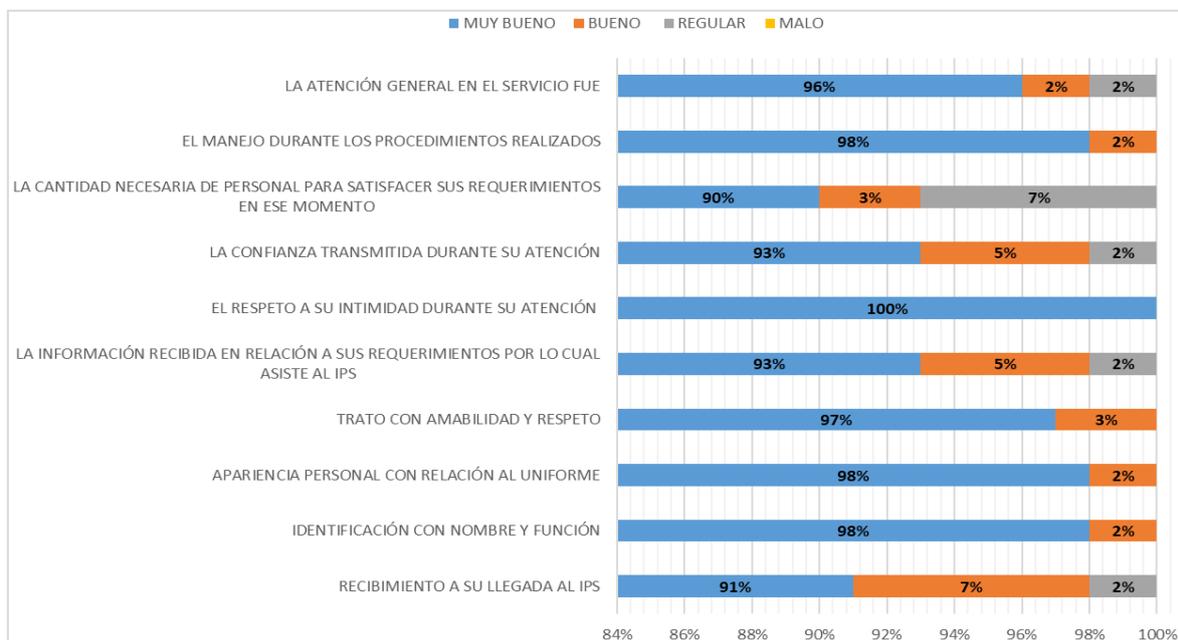
La investigación se basó en un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transaccional y con alcance descriptivo. La población consistió en 59 pacientes internados en la unidad de trasplante renal de un hospital público en Paraguay y se tomó como muestra la totalidad para el análisis por conveniencia. Los criterios de inclusión fueron: pacientes del hospital analizado, internados en la unidad de trasplante renal y con participación voluntaria. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos mediante un cuestionario compuesto por 13 preguntas (2 sociodemográficas, 10 cerradas y 1 abierta) por conveniencia entre los meses mayo a noviembre de 2023. Se empleó la escala de Likert de 4 puntos (1=malo a 4=muy bueno) para analizar las preguntas cerradas.

RESULTADOS

Después de haber encuestado a 55 participantes sobre el servicio que han obtenido desde la unidad del trasplante renal de un hospital público en Paraguay, se obtiene los siguientes resultados: Un 61% fueron del sexo masculino y 39% femenino. La edad comprendida de los participantes oscilaba entre los 83% con más de 49 años seguido de 33,9% con 40-49 años y 15,2% con 30-39 años.

En la Figura 1 se visualiza que un 100% afirmaron que el trato sobre el respecto a la intimidad durante la atención fue muy bueno, seguido de un 98% que aseveraron haber recibido un muy buen servicio en el manejo durante los procedimientos realizados, apariencia personal en relación al uniforme e identificación con nombre y función. Asimismo, no se reflejó ninguna respuesta con calificación de malo.

Figura 1. Satisfacción de los pacientes en cuanto al servicio del personal de enfermería de la unidad de trasplante renal de un hospital público en Paraguay (n=55).



Fuente: Elaboración propia (2023).

Con respecto a la pregunta abierta sobre sugerencias del servicio. Un 86,4% constataron no tener ninguna y 5,5% expresaron sus felicitaciones a los personales de enfermería:

“Muy buen trato”

“Excelente trato”

“Nada que agregar, excelentes profesionales, un gusto fue conocer a todo el plantel”

Asimismo, 1,7% acotó con:

“Responder al llamado con más frecuencia”

DISCUSIÓN

Aunque se ha abordado extensamente en la literatura durante más de cuatro décadas, la definición, interpretación y evaluación de la calidad en los servicios de salud sigue siendo un asunto polémico y complejo, dado los numerosos factores que intervienen en su construcción (19). La atención de enfermería debe enfocarse en el paciente como un individuo humano, que, durante su estancia en el hospital, requiere que el enfermero/a comprenda y alivie sus sentimientos de angustia y dolor (20). Además, es esencial que el enfermero/a establezca una conexión empática con el paciente, fomentando un ambiente de confianza y comprensión mutua. Esto implica no solo abordar las necesidades físicas del paciente, sino también prestar atención a sus preocupaciones emocionales y psicológicas. La comunicación efectiva y la empatía contribuyen significativamente a mejorar la calidad de la atención, permitiendo al enfermero adaptar su enfoque según las necesidades individuales de cada paciente. Asimismo, el reconocimiento de la singularidad de cada persona en el proceso de atención contribuye a fortalecer la relación enfermero-paciente y a promover un cuidado integral que abarque tanto aspectos físicos como emocionales.

Resultados acordes con la investigación de Gutiérrez Vázquez y Lázaro Alcántara (8) demuestra que el ítem sobre el trato con amabilidad, 32% aseveran con algunas veces, 41% satisfactorio en estudio de Roperó Arenas et al. (1) y 97% con muy bueno en nuestro estudio. Asimismo, 32% responde que nunca realiza la identificación con nombre y función por parte de la enfermería en estudio de Gutiérrez Vázquez y Lázaro Alcántara (8) mientras que, en nuestro trabajo, un 98% afirma que sí.

El ítem sobre la información recibida en relación a sus requerimientos, 45% menciona nunca en el estudio de los autores Pezo Guadalupe et al. (7) mientras que 93% afirma como muy bueno en nuestro estudio.

Finalmente, se evidencia que existe una valoración positiva en el servicio general del personal de enfermería puesto que un 96% afirma de muy bueno en la presente investigación.

Esta declaración indica que existe una percepción mayoritariamente positiva hacia el servicio general proporcionado por el personal de enfermería del hospital público analizado. Asimismo, los pacientes aseveran haber obtenido un alto grado de satisfacción y aprecio por la labor y la calidad de atención brindada por el personal de enfermería, según la opinión de aquellos que participaron en la investigación.

CONCLUSIÓN

Se concluye que existe una valoración significativa en lo referente a la parte cognoscitiva, tratamiento humanizado y de empatía con respecto al personal de enfermería en la unidad de trasplante renal del hospital público por parte de los pacientes.

Algunas estrategias a implementar para la mejora de la atención a los pacientes por parte del cuerpo de enfermería son:

- Mayor unidad de camas disponibles: Ampliar la capacidad de camas en la unidad representa una mejora significativa en la capacidad de respuesta del centro de salud ante la demanda creciente. Esto no solo aumentará la accesibilidad para los pacientes, sino que también reducirá posibles demoras en la atención y mejorará la eficiencia operativa.
- Aumentar el número de personal de enfermería en la unidad: Incrementar el personal de enfermería en la unidad no solo alivia la carga de trabajo individual, sino que también contribuye a una atención

más personalizada y eficiente. Esto puede llevar a una mejor gestión del tiempo y una mayor calidad en la atención prestada, mejorando la satisfacción tanto del personal como de los pacientes.

- Más capacitación en la unidad de trasplante renal: Implementar programas de capacitación específicos en la unidad de trasplante renal es esencial para mantener al personal actualizado con las últimas prácticas y procedimientos. Esto asegura una atención de alta calidad y una respuesta efectiva ante situaciones particulares que puedan surgir en este entorno especializado.
- Promover más actividades de relacionamiento interpersonal: Fomentar actividades que fortalezcan el relacionamiento interpersonal dentro del equipo de trabajo puede tener un impacto positivo en el ambiente laboral y, por ende, en la calidad de la atención. La creación de un equipo cohesionado puede mejorar la comunicación, la colaboración y la eficacia general en la unidad, beneficiando tanto al personal como a los pacientes. Estas actividades podrían incluir eventos sociales, reuniones regulares o entrenamientos para desarrollar habilidades de trabajo en equipo.

En conjunto, estas mejoras no solo abordan aspectos prácticos como la capacidad de camas y el número de personal, sino que también se centran en el desarrollo continuo del equipo a través de capacitación específica y la promoción de relaciones interpersonales sólidas.

REFERENCIAS

- (1) Roper Arenas AM, Maldonado Gutierrez ML, Cortina Huertas NM, Paternina Doria CD, Pérez Martínez MP, Solano Puerto YN. Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. Bol.Sem.Inv.fam [Internet]. 29 de noviembre de 2022;4(1):e-872. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872>
- (2) Bravo Looor DLY, Palacio Balda DVA, García Mejía DKN, Chancay López DAM. Factores de riesgos asociados a la calidad de atención en pacientes sometidos a hemodiálisis. Ciencia Latina [Internet]. 6 de octubre de 2021;5(5):8036-50. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/888>
- (3) Altamira Camacho, Ramiro. Una justificación para comprender la naturaleza y estructura del conocimiento en enfermería. Index de Enfermería. 2022; 31(1): 1-. Disponible en: <https://ciberindex.com/c/ie/e13323>
- (4) Casaux-Huertas A, Cabrejos-Castillo JE, Pascual-Aragonés N, Moreda-Díaz-Pavón M, Carrera-Rodríguez EM, Hernán-Gascueña D. Impacto de la aplicación de medidas de humanización en unidades de hemodiálisis. Enferm Nefrol [Internet]. 30 de septiembre de 2021;24(3):279-93. Disponible en: <https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4427>
- (5) Rodríguez-Ramírez C, Grau-Valdés Y, Conrado-Hernández J, Grau-Abalo JA. El sufrimiento y las necesidades espirituales en pacientes cubanos con enfermedad renal crónica en hemodiálisis. Enferm Nefrol [Internet]. 30 de junio de 2023;26(2):168-76. Disponible en: <https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4443>
- (6) Romerate Looor MJ, Villacreses Figueroa VP, Reyes Toala NA, Chávez Cedeño JD, Ripalda Delgado KB. Resiliencia en el personal de enfermería durante la pandemia covid-19. Ciencia Latina [Internet]. 22 de marzo de 2022;6(2):645-60. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1912>

- (7) Pezo Guadalupe CF, Montalván Guadalupe JA, Guerrero Lopo G, Yancha Moreta CA. Satisfacción del usuario frente a la atención del personal de enfermería. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 2020;3(5). Disponible en: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v35i1.2261>
- (8) Gutiérrez Vásquez DE, Lázaro Alcántara E. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. *Chiclayo*. 2018. *cietna* [Internet]. 10 de diciembre de 2019;6(2):68-2. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/258>
- (9) Tamay Chamba DF. Cuidados de enfermería en pacientes con enfermedad renal crónica en tratamiento de diálisis peritoneal: Nursing care in patients with chronic kidney disease undergoing peritoneal dialysis treatment. *LATAM* [Internet]. 30 de diciembre de 2023;4(6):1332 – 1341. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1553>
- (10) Cantillo-Medina CP, Sánchez-Castro LF, Ramírez-Guerrero AM, Muñoz-Bolaños MD, Quintero-Penagos HF, Cuero-Montaño SV. Calidad de vida y caracterización de las personas con Enfermedad Renal Crónica trasplantadas. *Enferm Nefrol* [Internet]. 30 de marzo de 2021;24(1):83-92. Disponible en: <https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4355>
- (11) Huaman-Carhuas L, Melo-Flores CM, Gutiérrez-Carranza MD. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enferm Nefrol* [Internet]. 30 de junio de 2023;26(2):159-66. Disponible en: <https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4518>
- (12) Becerra-Canales B, Condori-Becerra A. User satisfaction in public hospitals: experience of the «Cero Colas» («Zero queues») plan in Ica, Peru. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2019;36(4):658-63. Available from: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4299>
- (13) Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *facsalud* [Internet]. 16 de diciembre de 2020;4(7):11-2. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
- (14) Suárez-Álvarez A, Menéndez-Servide F, Fernández-Pérez M, Peláez-Requejo B, Pasarón-Alonso M, Núñez-Moral M. Evaluación de la satisfacción con la asistencia recibida por los pacientes de diálisis peritoneal durante la pandemia. *Enferm Nefrol* [Internet]. 30 de marzo de 2023;26(1):68-73. Disponible en: <https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4485>
- (15) Huaman-Carhuas L, Gutiérrez-Crespo HF. Impacto de la intervención de enfermería en el autocuidado de pacientes con enfermedad renal crónica avanzada. *Enferm Nefrol* [Internet]. 30 de marzo de 2021;24(1):68-76. Disponible en: <https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4353>
- (16) Sánchez Elena MJ, Valverde Romera M, García-Montes JM. Influencia de los estilos de afrontamiento sobre la satisfacción vital de pacientes en tratamiento de hemodiálisis y con trasplante renal. *Rev Nefrol Dial Traspl*. 2020;40(3):221-31. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7599721.pdf>
- (17) Machado Herrera PM, Tierra Tierra VR, Robalino Rivadeneira ME, Chuquicondor Rochina SI, Espín Chalán ME. Esquema de cuidados de enfermería ante posibles afecciones psicológicas en pacientes con enfermedad renal crónica. *REE* [Internet]. 1 de junio de 2021;15(2):76-87. Disponible en: <https://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/343>
- (18) Giordani Da Silva C, Oliveira-Crossetti MG, Giménez-Fernández M, Prates J. Ser paciente renal crónico desde la perspectiva de la enfermera: una mirada existencialista en el desvelar de la evidencia cualitativa. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2021;24(2): 139-147. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842021000200139&lng=es

- (19) Arenas Angulo AM. Calidad del cuidado enfermero en la dimensión interpersonal del paciente hospitalizado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins. *Revista Peruana de enfermería*, 2021;7(2):40-69. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/662>