

## VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN ENFERMERA EN CONSULTAS EXTERNAS HOSPITALARIAS

### ASSESSMENT ON NURSING SERVICE AT HOSPITAL EXTERNAL CONSULTING ROOMS

**Autoras:** M<sup>a</sup> Dolores Poyatos Ruiz, M<sup>a</sup> Pilar Bonales Domínguez, Manuela Camacho Sánchez, Marina López Muñoz, Lorena García Rubio

**Dirección de contacto:** loli\_poyatos@hotmail.com

**Cómo citar este artículo:** Poyatos Ruiz MD, Bonales Domínguez MP, Camacho Sánchez M, López Muñoz M, García Rubio L. Valoración de la atención enfermera en consultas externas hospitalarias. NURE Inv [Internet]. May-jun 2013 [citado día mes año]; 10(64):[aprox. 9 p.]. Disponible en: [http://www.fuden.es/FICHEROS\\_ADMINISTRADOR/ORIGINAL/NURE64\\_original\\_atencion.pdf](http://www.fuden.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/ORIGINAL/NURE64_original_atencion.pdf)

**Fecha recepción:** 05/03/2012

**Aceptado para su publicación:** 25/03/2012

#### Resumen

Las necesidades y las demandas sociales cambian continuamente, por lo que la asistencia sanitaria está evolucionando a una perspectiva más centrada en los usuarios para poder satisfacer las necesidades y expectativas de aquellos que van a recibir nuestros servicios. **Objetivo:** Valorar la calidad asistencial percibida por los pacientes en su primer contacto con consultas externas hospitalarias de traumatología del hospital Santa Bárbara de Puertollano, permitiéndonos valorar la satisfacción del paciente tras el desarrollo de la consulta. **Material y método:** Se realizó un estudio descriptivo transversal en la consulta externa especializada de traumatología del Hospital Santa Bárbara de Puertollano durante dos meses. La población de estudio fueron los pacientes que acudieron por primera vez a dicha consulta. Se diseñó un cuestionario de respuestas múltiples de elaboración propia por un grupo de expertos, que los pacientes respondieron al término de la primera consulta externa especializada de traumatología. **Resultados:** Los pacientes consideraron como buenas o muy buenas: el 95.6% la amabilidad (confianza/seguridad) enfermera al atenderle, el 90.6% las explicaciones recibidas y el 93.5% la información recibida. También observamos diferencia estadísticamente significativa entre amabilidad (confianza/seguridad) enfermera, tiempo de consulta suficiente y explicaciones recibidas, con respecto a la variable alta resolución. **Conclusiones:** El estudio revela la calidad percibida en la atención prestada, valorando la atención clínica como buena o muy buena en cifras superiores al 90%. El estudio nos ha permitido identificar áreas de mejora y trabajar sobre ellas.

#### Palabras clave

Satisfacción del paciente, calidad, atención de enfermería, comunicación, eficacia.

#### Abstract

The social needs and requests change constantly, so that health care is evolving to a more focused on the users, in order to meet users' needs and expectations of those who are going to get our assistance. **Aim:** We have developed a research to evaluate the quality of the assistance received by the patients in their first encounter in the hospital external consulting rooms of traumathology at Santa Bárbara Hospital, letting us know about the patient's satisfaction after the consulting has finished. **Material and method:** A transverse descriptive study on the traumathology consulting room of Santa Bárbara Hospital in Puertollano was developed for two months. The research is formed by the patients who attend this consulting room for their first time. A self made multiple choice questionnaire, which was designed by experts, and patients were asked to answer it once their first consulting at traumathology service had finished. **Results:** 95.6% of the patients considered as good or very good the nursing kindness (confidence/reliability) when seeing them; 93.5% of them considered as good or very good the information given to them and 90.6% of them considered as good or very good the medical explanations they got. We also noticed a significant statistical difference among nursing kindness (confidence/reliability), enough consultation time and explanations received, with regard to the variant high resolution. **Conclusions:** The study reveals that more than 90% of the interviewed people considered as good or very good the clinical assistance and service given. The research has allowed us to know the areas that we can work on and improve.

#### Key words

Patient's satisfaction, quality, nursing assistance, communication, efficiency.

**Centro de Trabajo:** Enfermeras de consultas externas hospitalarias de traumatología del Hospital Santa Bárbara de Puertollano (Ciudad Real).

## INTRODUCCIÓN

Las necesidades y las demandas sociales cambian continuamente, por lo que la asistencia sanitaria está evolucionando a una perspectiva más centrada en los usuarios.

Se ha producido un notable auge de estudios encaminados a promover en los ciudadanos que utilizan los servicios de salud, una sensación de agrado con los cuidados recibidos (1-3).

Los primeros en afirmar que la satisfacción del paciente es, ante todo, "una medida de resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente" fueron Koos y Donabedian (4-6).

En nuestro trabajo, haciendo referencia a lo citado anteriormente, nos hemos centrado en el estudio de aspectos concretos de la atención clínica que desarrollamos durante la primera consulta externa de traumatología, para valorar la calidad asistencial en cuanto a la percepción que tienen nuestros pacientes de los servicios que les prestamos, pues a partir de esta percepción, obtendremos información de diferentes aspectos del servicio, así como comprobar la importancia de la calidad de los cuidados prestados en los resultados de salud, y si la buena comunicación, la información, la empatía, la capacidad técnica, son factores importantes para la apreciación del cuidado recibido (7).

En la actualidad cada vez son más los sistemas de salud que apuestan por ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios, pero según el modelo EFQM, European Foundation for Quality Management, no basta con dar satisfacción cuantitativa a las demandas de salud, sino que es necesario también, y de modo prioritario satisfacer las demandas cualitativas (8,9). El equipo de traumatología del Hospital Santa Bárbara de Puertollano, inmersos en un proceso de mejora continua, nos hemos planteado, a través de la realización de trabajos de investigación en los que se estudia la satisfacción de los usuarios, ofrecer a los mismos una participación activa en el sistema de salud al expresar la percepción y valoración de los servicios prestados, contribuyendo de esta forma a la evaluación final de nuestro centro sanitario, haciendo posible así, la identificación de áreas de mejora tanto cuantitativas como cualitativas y trabajar sobre ellas (10).

## OBJETIVOS

### Objetivo general

Con este estudio pretendemos conocer la percepción que tienen nuestros usuarios sobre aspectos concretos de la atención clínica que ofrecemos en consultas externas de traumatología del Hospital Santa Bárbara de Puertollano, así como identificar áreas de mejora y trabajar sobre ellas.

### Objetivos específicos

- 1) Conocer la percepción por parte del paciente, respecto a la actitud del personal de enfermería.
- 2) Conocer si los pacientes consideran que se les ha dedicado el tiempo que requería su proceso.
- 3) Conocer si los pacientes consideran que se les ha explicado correctamente el proceso que les llevó a tener que acudir a consultas externas de traumatología por primera vez.
- 4) Conocer si los pacientes consideran que se les informa correctamente y con palabras sencillas y comprensibles, todos los pasos a seguir tras su primera consulta, tales como consecución de pruebas, cómo conseguir próximas citas, y si el profesional de enfermería se preocupó de comprobar si han entendido correctamente lo que se les decía.
- 5) Conocer si el paciente considera que se le resuelve su problema en esta primera consulta, estudiando de esta manera el grado de consulta de alta resolución que ofrecemos a nuestros pacientes, entendiendo consulta de alta resolución como aquella en la que en un mismo día se realizan al paciente las exploraciones complementarias necesarias y en consecuencia, este recibe diagnóstico y orientación terapéutica.
- 6) Conocer el tiempo que han tenido que esperar para ser atendidos en consulta desde que solicitaron su cita.

## MATERIAL Y MÉTODO

### Diseño

Estudio descriptivo transversal.

### Población diana

Pacientes que acuden a consultas externas de traumatología, en el Hospital Santa Bárbara de Puertollano (Ciudad Real).

### Tiempo de estudio

Los meses de abril y mayo de 2011, por considerarlos meses de alta actividad laboral por estar fuera del periodo vacacional.

### Población de estudio

El estudio lo formaron 690 pacientes considerados como nuevos.

### Criterios de inclusión

- Pacientes que acuden por primera vez a consultas externas de traumatología del Hospital Santa Bárbara en Puertollano.
- Pacientes que aceptan participar en el estudio.

### Criterios de exclusión

- Pacientes menores de edad.
- Pacientes analfabetos sin posibilidad de ayuda en la cumplimentación del cuestionario por parte de algún acompañante.
- Cuestionarios no cumplimentados en su totalidad.

### Variables del estudio (Ver Anexo I)

- Sexo.
- Edad.
- Amabilidad enfermera al recibirle y al orientarle, entendiendo amabilidad como confianza y seguridad en la labor de los profesionales de enfermería.

- Suficiencia percibida acerca del tiempo que se le dedicó en consulta.
- Percepción sobre explicaciones recibidas de su proceso.
- Percepción sobre información recibida por personal de enfermería ante pasos a seguir.
- Resolución de su proceso (consulta de alta resolución).
- Tiempo de espera desde que solicitan la consulta hasta que son atendidos.

### Instrumento para la recogida de datos

- Se diseñó un cuestionario de respuestas múltiples (Ver **Anexo I**), de elaboración propia por un grupo de expertos.
- El cuestionario fue entregado y explicado por el personal de enfermería al terminar la primera consulta realizada en el servicio de traumatología, fue respondido de forma anónima y voluntaria por los pacientes, previo consentimiento informado que se pidió de forma verbal, y fue depositado por los pacientes en una urna de cristal situada en la puerta de la consulta en la que se le atendió.

### Análisis de datos

- Se procedió al análisis descriptivo de las características de la muestra mediante el uso de medidas de tendencia central y dispersión (media, mediana, rango y desviación típica) de las variables cuantitativas y al recuento de frecuencias absolutas y porcentuales para las variables cualitativas.
- Se procedió al análisis de las variables estudiadas a través de tablas de contingencia y al análisis mediante el test Chi cuadrado, relacionando en cada una de las tablas, una pareja de variables estudiadas y escogidas aleatoriamente para comprobar la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre algunas de ellas.
- Los análisis se llevaron a cabo con el programa SPSS en su versión 15.0.
- Los test estadísticos se consideraron significativos si el nivel crítico observado era inferior al 5% ( $p < 0.05$ ).

### Consideraciones éticas

- La realización de este estudio se puso en conocimiento de la Dirección de Enfermería del hospital, así como del Jefe de Servicio de Traumatología.
- Los pacientes participaron de forma voluntaria, fueron informados de forma verbal y se solicitó su consentimiento de igual forma.

### RESULTADOS

De los 690 cuestionarios entregados, sólo 458 fueron depositados en la urna de cristal dispuesta para ese fin, de ellos tres cuestionarios se dieron como no válidos al no encontrarse adecuadamente cumplimentados. Por tanto, la participación de los pacientes en el estudio supuso un 65.94%

Participaron un total de 187 hombres (41%) y 271 mujeres (59%) (Figura 1). La mediana de edad de los pacientes fue de 55 años. No siendo ni la edad ni el sexo factores estadísticamente relevantes para el grado de calidad asistencial percibida por parte de los pacientes.

Al realizar una observación sobre el resultado global del cuestionario aplicado, se pone de manifiesto que los pacientes valoran como buena/muy buena la totalidad de las variables estudiadas, con cifras que superan el 90%, destacando la amabilidad

(confianza/seguridad) de la enfermera al atenderle con un 95.6% (Figura 2).

En cuanto al tiempo que se le dedicó en consulta el 91% de los pacientes consideró que fue suficiente (Figura 3).

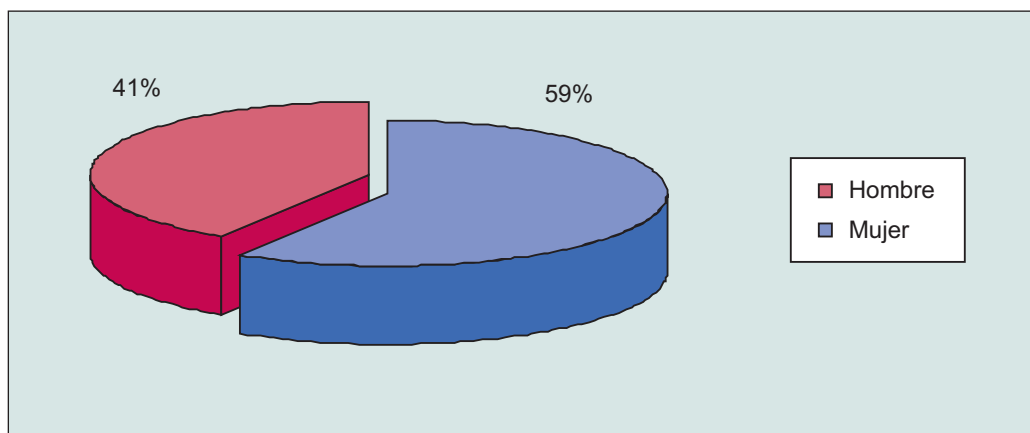
Más del 90% de los pacientes consideran que la explicación e información recibida sobre su proceso es buena o muy buena. De ellos, el 90.6% considera las explicaciones recibidas sobre su proceso como buena/muy buena y el 93.5% considera la información recibida sobre la realización de pruebas, gestión de citas, curas y vendajes, como buenas/muy buenas (Figura 2).

Se obtuvo un 61% de consulta de alta resolución (Figura 4).

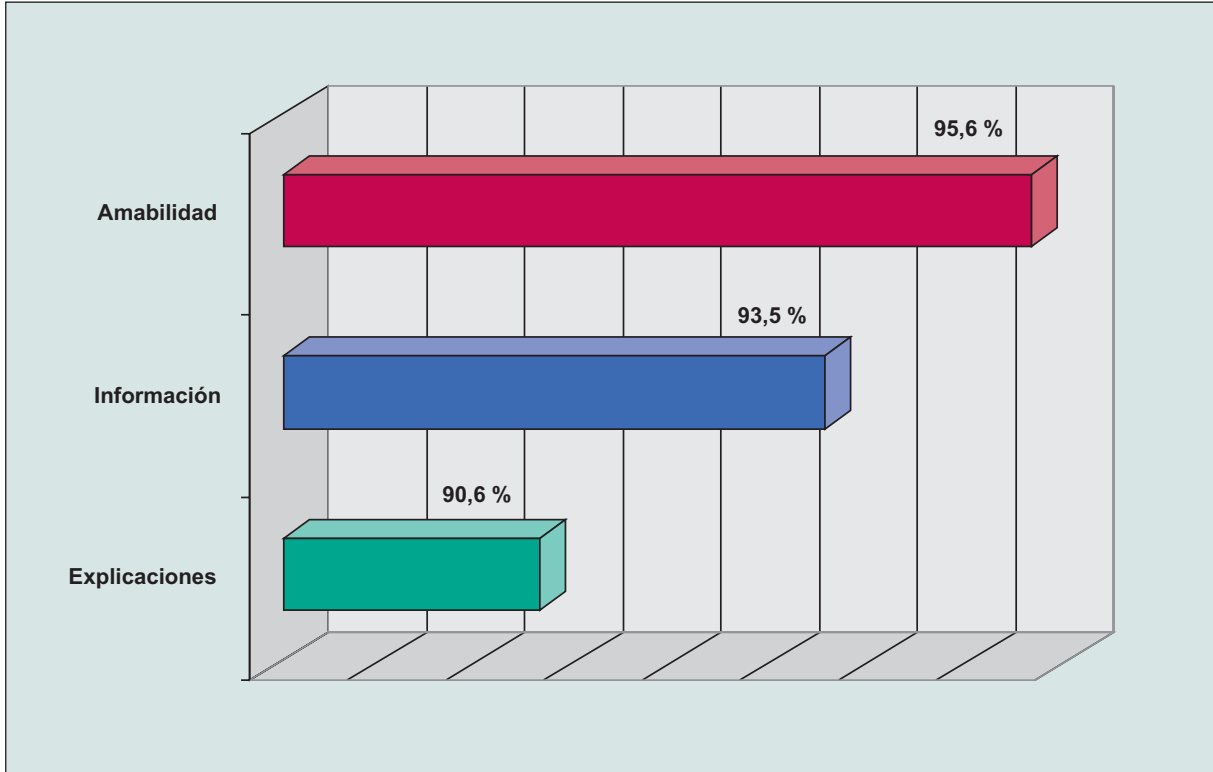
La relación entre las variables estudiadas con respecto a la variable consulta de alta resolución, se muestran en la Tabla 1, donde podemos observar la existencia de diferencia estadísticamente significativa entre algunas de ellas ( $p < 0.05$ , en la tabla en color rojo).

En cuanto al tiempo que los pacientes tuvieron que esperar desde que solicitaron su primera consulta externa de traumatología hasta que fueron atendidos en nuestra consulta, el estudio nos muestra que el 43% de los pacientes esperaron menos de una semana para ser atendidos, el 53% de los pacientes esperaron entre una y cuatro semanas para ser atendidos; y sólo un 3% de los pacientes esperaron más de cuatro semanas para ser atendidos (Figura 5).

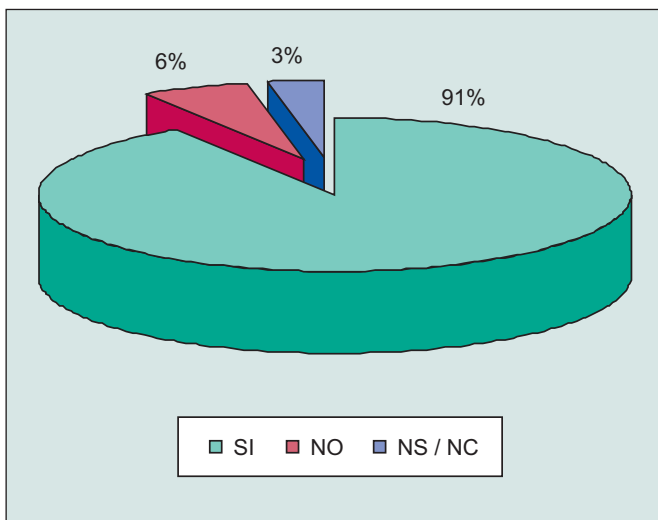
Figura 1. Distribución por sexo.



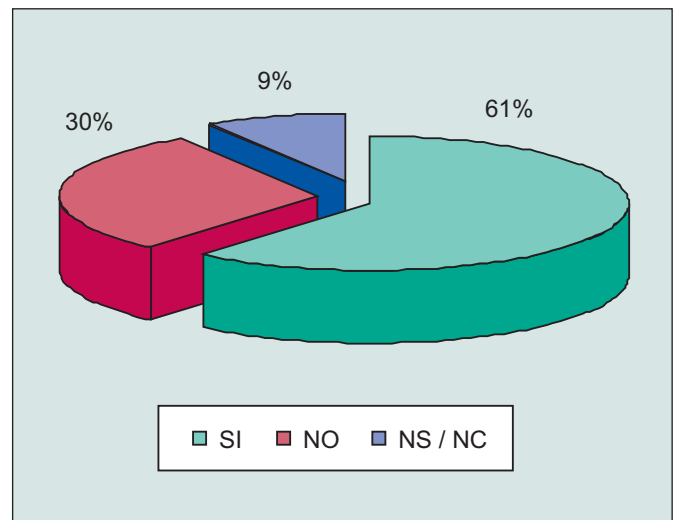
**Figura 2.** Resultado cuestionario aplicado (bueno / muy bueno).



**Figura 3.** Tiempo de consulta (suficiente).



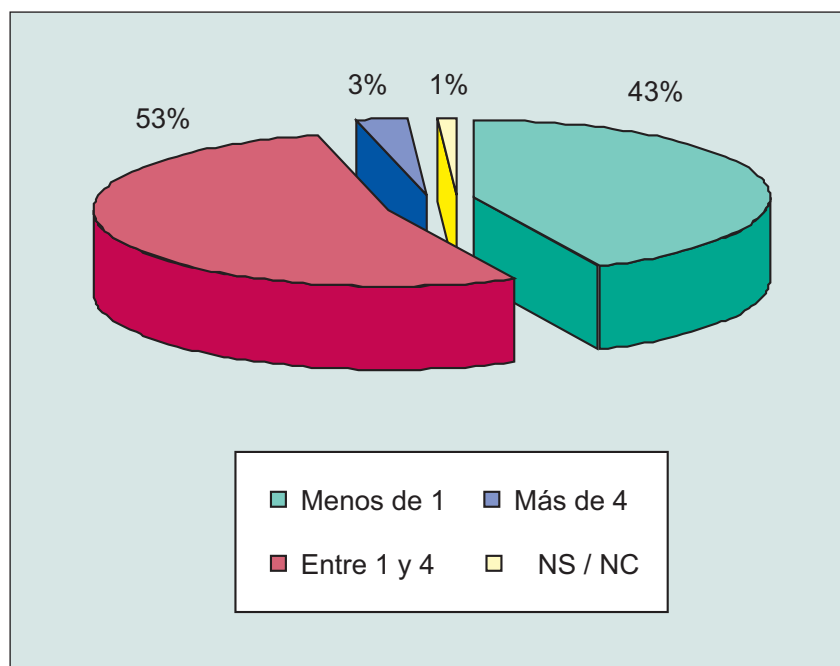
**Figura 4.** Alta resolución.



**Tabla 1.** Estimación de riesgo (Variable dependiente Cansancio rol del cuidador) IC 95%

VARABLE ESTUDIADA	CHI-CUADRADO DE PEARSON
AMABILIDAD ENFERMERA (confianza/seguridad)	<b>p=0.010</b>
TIEMPO DE ESPERA DESDE LA CITA	p=0.166
TIEMPO DE CONSULTA SUFICIENTE	<b>p=0.000</b>
INFORMACIÓN RECIBIDA	p=0.106
EXPLICACIONES RECIBIDAS	<b>p=0.012</b>
SEXO	p=0.256
EDAD	p=0.237

**Figura 5.** Tiempo de espera desde que solicitan la consulta (en semanas).



## DISCUSIÓN

Hemos querido orientar nuestro estudio hacia las personas en una actitud proactiva de búsqueda de información sobre la opinión de los pacientes respecto a la atención clínica que han recibido y los servicios que les hemos prestado, buscando la calidad y no la cantidad (10), así les hemos ofrecido la posibilidad de una participación activa en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios prestados, con buena aceptación a la participación por parte de los pacientes que formaron el estudio.

Los resultados de nuestro estudio muestran una gran similitud con otros estudios realizados en los que también se valora la calidad en la atención del personal de enfermería (1-3,7). En nuestro estudio superamos el 90% como bueno o muy bueno en todas las variables cualitativas estudiadas. Así, haciendo una comparativa con la variable *grado de confianza en la labor de los profesionales de enfermería* del barómetro sanitario CIS de 2010 (11), encontramos un resultado de un 83.4% como mucha o bastante confianza en la labor de los profesionales de enfermería, alcanzando en nuestro estudio el 95.6% como buena o muy buena en la variable estudiada amabilidad (confianza/seguridad) de la enfermera al atenderle.

Basándonos en los resultados obtenidos sobre la percepción que tienen nuestros usuarios de la información y explicaciones recibidas sobre su proceso y demás pasos a seguir, observamos como se confirma que la base de una adecuada relación es una buena comunicación, ésta puede aumentar la satisfacción obtenida o por el contrario causar sensaciones de angustia al paciente, como queda demostrado en diferentes estudios (12-14).

En el estudio se observa que cuanto más amabilidad y atención ofrecida al paciente, éste percibe más calidad en la atención prestada, creándose un clima de confianza que se traduce en una mayor resolución de problemas, obteniendo una cifra bastante elevada (61.6%) de consulta de alta resolución (15).

Es llamativa la relación que se observa entre las variables amabilidad (confianza/seguridad) enfermera, tiempo de consulta suficiente y explicaciones recibidas, con respecto a la variable alta resolución, lo que demuestra, como ante una atención personalizada y humana aumenta la eficacia/eficiencia de las actuaciones enfermeras (16-18).

Nuestros resultados indican datos bastantes significativos en cuanto al tiempo que los pacientes tuvieron que esperar desde que solicitaron su primera consulta externa de traumatología hasta que fueron atendidos

en nuestra consulta, observando como casi la mitad de los pacientes que acuden por primera vez a consulta externa de traumatología son atendidos antes de una semana y como casi la totalidad de los mismos son atendidos antes de cuatro semanas (19).

Desde nuestra experiencia consideramos importante tener en cuenta esta variable, pues si este tiempo está aumentado puede producir estados de angustia e impotencia en los pacientes ante el desconocimiento de su proceso y repercusiones que pueda tener en su salud.

Creemos necesario señalar algunas limitaciones de este estudio:

- La falta de participación de muchos pacientes por falta de tiempo.
- Incidir que la satisfacción es un fenómeno sentido que requiere de metodologías cualitativas para completar su estudio.
- El mengüe de fiabilidad al no tratarse de un cuestionario validado.

Resaltar que este estudio se realizó exclusivamente a pacientes considerados como nuevos, es decir, que acuden por primera vez a una consulta externa especializada, en este caso, consulta de traumatología del Hospital Santa Bárbara de Puertollano, y los resultados obtenidos no pueden extrapolarse al resto de consultas.

Los resultados de este estudio nos han permitido identificar áreas de mejora y trabajar sobre ellas:

- Para facilitar y favorecer un clima de confianza y seguridad al paciente que acude a consultas externas especializadas, se está poniendo en marcha la realización de una guía de acogida al paciente.
- Con el fin de garantizar una accesibilidad rápida y adecuada a la consulta externa de traumatología en la que se atienden a los pacientes que acuden por primera vez, se ha procedido a colocar indicaciones específicas de cada consulta, haciendo referencia a la agenda correspondiente de cada una de ellas, pues también existe actividad de consultas de revisiones y técnicas enfermeras, en consultas anexas.
- Reducir el tiempo de espera desde que solicitan su consulta con el servicio de traumatología hasta que son atendidos, con el incremento de consultas en horario de tarde, disminuyendo de esta manera la demora.

## CONCLUSIÓN

Podemos concluir que con este estudio, se pone de manifiesto la importancia de preguntar y escuchar a los pacientes de nuestro servicio para conocer realmente sus expectativas y poder focalizar así nuestra asistencia.

Por último incidir en que aunque los resultados del estudio son bastante satisfactorios, debemos seguir trabajando para poder ofrecer a nuestros pacientes el trato y el servicio que todos y cada uno de nosotros necesitamos en la atención prestada cuando se rompe esa línea tan frágil que separa la salud de la enfermedad.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecer el interés y el apoyo que siempre muestra la Dirección de Enfermería del Hospital Santa Bárbara de Puertollano, motivándonos a compartir nuestras experiencias con el resto de nuestros compañeros a través de trabajos de investigación, así como al Equipo Médico del Servicio de Traumatología que siempre nos ofreció su ayuda.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Sanidad y Política Social. Informe técnico Diciembre 2008. Estándares de calidad de cuidados para la seguridad del paciente en los hospitales del SNS. Proyecto Séneca.
- Anguera Guinovart E, Martínez Bateman F. Estudio multicéntrico sobre la calidad asistencial percibida por los pacientes en programa de hemodiálisis en Tarragona. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol.* 2011;14(3):172-80.
- Guzmán MA, Ramos Córdova LF, Castañeda Sánchez O, López del Castillo Sánchez D, Gómez Alcalá AV. Satisfacción de los usuarios de una unidad de medicina familiar *Rev Med Inst Mex Seguro Soc* 2006; 44 (1): 39-45.
- Koss E. *The Health of regionville.* Nueva York: Hafner; 1954.
- Donabedian A. The quality of medical care. How can it be assessed. *JAMA* 1988;260:1743-8.
- Donabedian A. Quality Assurance in Our Health Care System. *Qual Assur Util Rev* 1986;1:6-12.
- Pérez N. Calidad de servicio en la consulta externa de Neurología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza desde la percepción de los usuarios externos [tesis de maestría]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2006.
- European Foundation for Quality Management. Modelo EFQM de Excelencia 1999. E.F.Q.M. Bruselas (1999). (Traducido por el Club Gestión de Calidad, Madrid).
- Milos P, Larrain A, Simonetti M. Categorización de servicios de enfermería. Propuesta para asegurar una atención de calidad en tiempos de escasez de enfermeras. *Cienc Enferm.* 2009; 15(1): 17-24.
- Gutierrez Fernández R, Rubio Casado M, Tejero González JM. (2010). Manual para la información y atención al Ciudadano en el Servicio de salud de Castilla-La Mancha. Ciudad Real: SESCAM; 2010.
- Centro de Investigaciones Sociológicas CIS. Barómetro Sanitario 2010. Madrid: Agencia de Calidad del SNS-Instituto de Información Sanitaria, Ministerio de Sanidad Política Social e Igualdad; 2010.
- González OY. La enfermera experta y las relaciones interpersonales. *Aquichan.* 2007;7(2):130-8.
- Ballenato Prieto G. Comunicación eficaz: Teoría y práctica de la comunicación humana. Madrid: Ed. Pirámide; 2006.
- Cibanal L, Arce MC, Carballal M. Técnicas de Comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud. Madrid: Elsevier; 2010.
- Moral Iglesias L, Alonso González M. Guía de gestión de consultas externas en Atención Especializada. Madrid: Subdirección General de Atención Especializada, Ministerio de Sanidad Política Social e Igualdad; 1996.
- Carbonell Jordá A, Mínguez Vega M, Panadero Tenedor G, Bernabeu González P. Implicación clínica del profesional de enfermería en la consulta de reumatología. *Reumatol Clín.* 2008;4(6): 228-31.
- Ayuso D, Grande R. La gestión de enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2006.
- Sociedad Española de Reumatología. Estándares de tiempos de proceso, y calidad asistencial en reumatología. Madrid: SER; 2006.
- Ley de Garantías en la Atención Sanitaria Especializada. Ley 24/2002, de 5 de diciembre.



**ANEXO I (CUESTIONARIO UTILIZADO)**

**CUESTIONARIO DE CALIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EN  
1º CONTACTO CON CONSULTAS EXTERNAS HOSPITALARIAS.  
CONSULTA EXTERNA DE TRAUMATOLOGÍA**

FECHA: ..... / ..... /.....

SEXO: VARÓN  MUJER

EDAD: .....

¿TIEMPO DE ESPERA DESDE QUE SOLICITARON LA CITA HASTA QUE SE LE ATENDIÓ?

Menos de 1 semana

Entre 1 y 4 semanas

Más de 4 semanas

¿LA AMABILIDAD\* DE LA ENFERMERA AL RECIBIRLE Y ORIENTARLE A SU LLEGADA A LA CONSULTA LE PARECIÓ?

Muy mala

Mala

Buena

Muy buena

¿EL TIEMPO QUE SE LE DEDICÓ EN CONSULTA LE PARECIÓ EL SUFICIENTE?

Sí

No

¿LAS EXPLICACIONES RECIBIDAS EN CONSULTA RESPECTO A SU PROCESO ACTUAL LE PARECIÓ?

Muy mala

Mala

Buena

Muy buena

¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR PARTE DE LA ENFERMERA EN CUANTO A LA CONSECUCCIÓN DE PRUEBAS Y PRÓXIMAS CITAS FUE?

Muy mala

Mala

Buena

Muy buena

¿LE RESOLVIERON SU PROBLEMA EN ESTA PRIMERA CONSULTA?

Sí

No

---

\* **AMABILIDAD.** Amabilidad enfermera, entendiendo amabilidad como confianza y seguridad en la labor de los profesionales de enfermería.