

# ***CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN TERAPIA INTENSIVA NEONATAL DEL HOSPITAL DE LA MUJER DR. PERCY BOLAND, SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA***

Anna Reimer Harder

reimerh@ueb.edu.bo

Redactora: María Rosario Bascope Parada

bascopepmr@ueb.edu.bo



## **RESUMEN**

Según la OMS, la calidad de atención consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para lograr atención sanitaria óptima. El cuidado al paciente es realizado por profesionales de enfermería con conocimientos científicos en el área de la salud, dotados de habilidades técnicas que asisten a individuos, familias y comunidades para mejorar o recuperar la salud. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería, desde la percepción de padres y madres de recién nacidos, en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal en el Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland (julio 2021). Se aplicó una encuesta a 55 madres y 39 padres, de entre 25 a 34 años en un 50%, así como

observación al trabajo enfermero. Los resultados refieren que los padres de familia perciben que la atención a los neonatos es de alta calidad (74%), pero en el trabajo de observación a las enfermeras, la investigadora encontró alta calidad en un 55%. Con estos datos es posible decir que los neonatos reciben una atención integral y humanizada y, los progenitores, una información oportuna del estado de sus hijos.

## **Palabras clave:**

calidad de atención, neonato de alto riesgo, atención de enfermería especializada



## ABSTRACT

*According to OMS, quality care consists of ensuring that each patient receives the most appropriate set of diagnostic and therapeutic services to achieve optimal health care. Patient care is carried out by nursing professionals with scientific knowledge in health departments, endowed with technical skills to assist individuals, families, and communities to improve or recover health. The objective of this research was to determine the quality of nursing care, from the perception of mothers and fathers of newborns, in the Neonatal Intensive Care Unit at the Dr. Percy Boland Women's Hospital (July 2021). A survey was applied to 55 mothers and 39 fathers, 50% of them between 25 and 34 years old, and the nursing staff work was also observed. The results refer that the parents perceive that the attention to the newborns is on high quality (74%), but in the work observation performing by nurses, the researcher found high quality in 55%. With these data it could be said that newborns receive comprehensive and humanized care and parents receive timely information on the status of their children.*

**Keywords :** *quality of care, high-risk neonate, skilled nursing care*

## INTRODUCCIÓN

Según la OMS, la calidad de atención en salud consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con los mínimos riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

La salud y el acceso a los servicios salud son entendidos como un derecho de toda persona. Por tanto, el cuidado de enfermería forma parte de este derecho, por ser una prestación de vital importancia que implica profunda sensibilidad a los problemas e inquietudes de las personas en relación a su salud. Para Florence Nightingale, fundadora de la enfermería como oficio y profesión, en este contexto se dan relaciones entre personas: las enfermeras con los pacientes y las enfermeras con los familiares.

En el caso de la atención a neonatos y sus progenitoras, se necesita, para los primeros, conocimientos altamente especializados y, para las segundas, buena atención y trato cordial. Aunque el bebé esté en otro ambiente, en este caso, en la sala de Neonatología, existe la comunicación hipotalámica con su madre a través de sus necesidades de lactar, que ella percibe aun sin verlo. La madre del neonato que está siendo atendido por enfermeras necesita percibir que su hijo está recibiendo una atención óptima, para así sentirse tranquila y favorecer la pronta recuperación del bebé. Un buen estado de salud es crucial en la infancia, debido a que durante esa etapa se desarrollan los órganos más importantes del cuerpo humano.

En los últimos años se ha puesto énfasis en estudiar la percepción que tienen las púerperas sobre la atención que reciben sus recién nacidos por parte del personal en salud. Es que, según la psicología de la Gestalt, la percepción es una actividad mental que consiste en un proceso de extracción y selección de información relevante que genera un estado de claridad consciente y permite el desempeño dentro de la racionalidad y coherencia con el mundo circundante (1).

La investigación Percepción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología sobre la calidad de cuidado enfermero, Hospital Santa Rosa Piura 2018, de Castro y Peña (2), estudió la percepción de la madre del neonato hospitalizado acerca de la calidad del cuidado enfermero. Es un trabajo cuantitativo a nivel descriptivo de una población de 114 madres y una muestra de 63. Para evaluar la percepción de las madres se aplicó una encuesta evaluada con la escala de Likert. Los resultados mostraron que un 87,3% de madres percibe un cuidado enfermero de calidad media a baja y un 12,7% lo percibe de alta calidad.

En 2015, para publicar el Plan de mejoramiento de la calidad - Maternidad Percy Boland se realizó primero un diagnóstico de calidad de atención, el mismo que develó una sobresaturación de pacientes, incluso con camillas habilitadas para la atención, porque el nosocomio estaba funcionando al máximo de su capacidad. El documento plantea una propuesta para mejorar la calidad de atención.

Es por ello que el presente trabajo se realizó, en 2021, con la hipótesis de que los padres de familia tienen una desfavorable percepción de la calidad de atención del personal de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal en el Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland. Utilizando la misma metodología de la investigación que se realizó en el Hospital Santa Rosa Piura, del Perú, además de la observación al trabajo de las enfermeras, se levantó información en la Maternidad cruceña en julio de 2021. Los resultados fueron, más bien, positivos, desde el punto de vista de la percepción de los progenitores, pero no tan positivos desde el punto de vista de la investigadora que observó el trabajo enfermero.

## METODOLOGÍA

El Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland es un hospital de tercer nivel que atiende los cuidados de salud de la mujer en el periodo de embarazo, parto y puerperio, así como algunas patologías del neonato. Ubicado en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, brinda atención de consulta externa, emergencia, hospitalización, quirófano, auxiliares de diagnóstico y de apoyo, las 24 horas del día.

El universo de la presente investigación estuvo conformado por una población de 125 madres y padres de familia, que permanecieron durante un mes vigilantes de sus neonatos en las afueras del servicio.

La muestra de la presente investigación fue probabilística, calculada a través de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 125}{0,05^2(125-1)+1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 31}{0,0025 * 124+3,8416*0,5*0,5}$$

$$n = \frac{119,0896}{0,31 + 0,9604}$$

$$n = \frac{119,0896}{1,2704}$$

$$n = 94$$

Previa solicitud de autorización a la Dirección del Hospital, se realizó la socialización del proyecto de investigación con las madres y padres de los neonatos, para luego evaluar la percepción que ellas (55) y ellos (39) tienen sobre la calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal. Se aplicaron los principios éticos del respeto, consentimiento informado, privacidad y confiabilidad en el momento del llenado de las encuestas y de la observación del trabajo de las enfermeras.

El instrumento utilizado para la encuesta fue un cuestionario de 21 preguntas relacionadas a la calidad de atención. Para la observación del trabajo de las enfermeras se utilizó un cuestionario estructurado de 9 preguntas.

Esta investigación es de tipo descriptivo porque busca describir la calidad de atención de enfermería desde la percepción de las madres y padres de los neonatos internados en la UTI Neonatal del Hospital de la Mujer Percy Boland. Y prospectivo, porque los datos son primarios y actuales, recolectados por medio de muestra de estudio.

## RESULTADOS

De los 94 padres y madres de neonatos internados en el Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland, se identificó que el 58,5% de los encuestados son madres y un 41,5% son padres, relativamente jóvenes entre 15 a 34 años (86%), con un grado de instrucción cursado hasta secundaria (67%).

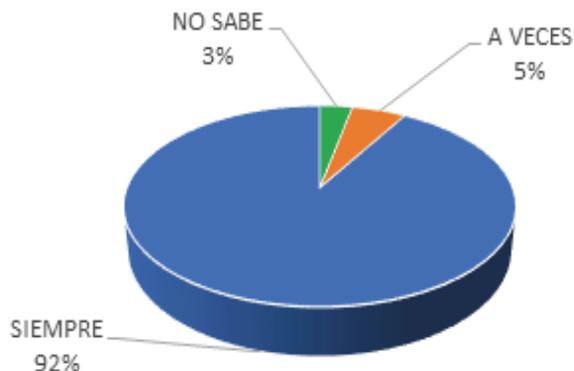
En relación al neonato, la mayoría tiene bajo peso al nacer: de 1000 a 1999 gramos (40 %) y un tiempo de hospitalización de mas de 15 días (39%) o entre 5 a 9 días (34%).

En cuanto a la percepción de los padres de familia de los neonatos hospitalizados respecto al trato que reciben los recién nacidos, indican que siempre le dan un trato amable (58%), sienten que la actitud de la enfermera tiene un efecto positivo sobre su recién nacido (76%), perciben que ellas entregan algo de sí mismas al cuidar de sus hijos (55%), les transmiten esperanza en la supervivencia de los bebés (66%) y se conmueven ante la situación de salud de sus pequeños pacientes (67%).

En relación a la comunicación, el 72% de los encuestados refiere que la enfermera siempre les comunica la verdad sobre el estado de sus pacientes, y es capaz de saber cómo se siente el recién nacido (52 %).

En la figura 1 se presenta la percepción de los progenitores respecto a los procedimientos que siguen las enfermeras con los recién nacidos.

**GRÁFICA N°1: ¿SIENTE QUE LOS PROCEDIMIENTOS QUE LE REALIZAN A SU RN SON ADECUADOS?**



Fuente: Elaboración propia (ARH)

Se puede evidenciar que, según los padres de familia, las enfermeras realizan los procedimientos con conocimientos, garantizando una atención adecuada, lo que contribuye a la recuperación de los recién nacidos, como se puede ver en la siguiente tabla:

**TABLA N°1: ¿LOS PROCEDIMIENTOS LE AYUDAN A RECUPERAR SU SALUD?**

Procedimientos ayudan a la recuperación	Frecuencia	Porcentaje
No sabe	2	2,1
A veces	3	3,2
Siempre	89	94,7
Total	94	100,0

Fuente: Elaboración propia (ARH)

Ante la pregunta ¿Siente que los procedimientos realizados le ayudan a recuperar la salud de su neonato?, ellos perciben que todos los procedimientos que las enfermeras realizan, sí ayudan.

En relación con la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, desde la percepción de los progenitores, es de alta calidad (74%).

**TABLA N°2: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN LA GUÍA DE OBSERVACIÓN**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	55%
A veces	4	44%
No	0	0%
Total	9	100,0

Fuente: Elaboración propia (ARH)



La guía de observación estructurada tuvo 9 ítems: 1. Para la atención de pacientes se establecen prioridades relacionadas a su condición. 2. En la atención de enfermería se toman medidas de seguridad para evitar accidentes. 3. Todos los procedimientos que las enfermeras realizan, guardan relación con los protocolos establecidos por el servicio. 4. Las enfermeras adecuan el entorno del paciente de acuerdo a normas e higiene, aislamiento y patología. 5. Las enfermeras del servicio mantienen el trabajo en equipo con el resto de los profesionales para la atención del neonato. 6. La asignación de neonatos se realiza de acuerdo a la capacidad de cada enfermera para actuar en situaciones especiales. 7. La asignación de pacientes se realiza de acuerdo al personal disponible en cada turno. 8. El número de enfermeras del servicio permite brindar una atención de calidad apegada a normas integrales. 9. Las enfermeras manejan los recursos materiales, físicos, insumos, medicación y otros, de acuerdo a la disponibilidad, tipo de paciente y necesidades del mismo. En base a esa guía, la investigadora observó que solamente el 55% de las enfermeras aplica una alta calidad de atención de enfermería en la atención a los neonatos.

Por la importancia de seguir mejorando la calidad de atención de los recién nacidos, se debe seguir realizando otras investigaciones que contribuyan a mejorar la calidad de cuidado en forma continua, especialmente por la enfermera altamente calificada.

## DISCUSIÓN

El bajo peso al nacer (BPN) suele estar asociado con situaciones que interfieren en la circulación placentaria por alteración del intercambio madre-placenta-feto, y ser consecuencia de una malnutrición intrauterina. Diversas fuentes bibliográficas presentan factores de riesgo relacionados al BPN. Entre los factores sociodemográficos están la edad materna menor de 20 años y las edades mayores a 35 años. Otro factor es el económico porque la mayoría de los niños y niñas con BPN provienen de madres cuyas condiciones económicas son desfavorables.

Cuando esos niños con bajo peso al nacer llegan a la Unidad de Terapia Intensiva corren, a su vez, varios riesgos por su propia condición, por la realización de procedimientos invasivos, la estancia hospitalaria prolongada y el poco contacto que tienen con sus padres. Todo ello puede desencadenar mayor proliferación de infecciones, perjudicando la recuperación y la calidad de vida del recién nacido (3).

En diferentes reuniones internacionales celebradas en la última década por la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud y el Consejo Internacional de Enfermería, se ha reconocido la importancia de los servicios de enfermería en los sistemas de salud y se ha instado a los gobiernos a desarrollar estrategias que fortalezcan estos servicios para contribuir a satisfacer las necesidades de salud de los individuos y de la comunidad (4). Se considera atención de enfermería con calidad en el niño recién nacido al conjunto de procedimientos y características técnicas, científicas, materiales y humanos. El conocimiento, manejo de los equipos complejos y de los accesorios mecánicos forman parte de la atención del recién nacido.

La presente investigación ha permitido evidenciar, por un lado, que la calidad de la atención de enfermería en el proceso de hospitalización en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal en el Hospital de la Mujer Dr. Percy Boland (julio 2021) es bien percibida por los padres de familia, quienes reconocen la calidez y el trato humanizado que la enfermera brinda a sus hijos. Por otro lado, sin embargo, la observación que la investigadora hizo del trabajo enfermero da cuenta de solamente un 55% de atención de calidad.

Es necesario realizar investigaciones como esta para medir la calidad de cuidado brindado por las enfermeras a los niños recién nacidos, con la finalidad de que se pueda capacitar en forma continua al personal de enfermería en UTI Neonatal. De hecho, la OMS recomienda conocer la percepción de los usuarios para poder mejorar la calidad de atención y satisfacer al máximo a las personas que reciben el cuidado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Machacca C. y Orihuela M. (2018). Percepción de los padres sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido en el servicio de neonatología CSJD. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9990>
- (2) Castro B. y Noblecilla Y. (2018). Percepción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología sobre la calidad de cuidado enfermero, Hospital Santa Rosa Piura. Lambayeque: Universidad Pedro Ruiz Gallo. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/3625>
- (3) Lorenzini E.C., Costa T.C. y Silva E.F. (2013). "Prevenção e controle de infecção em unidade de terapia intensiva neonatal". En: Revista Gaúcha Enfermagem (34(4):107-13). Disponible en [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-14472013000400014](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472013000400014)
- (4) Organización Mundial de la Salud (2021). Estrategias de recursos humanos destinadas a mejorar la atención neonatal en centros de salud de países de ingresos bajos y medianos". En: [www.who.int](http://www.who.int): <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/344932/9789240025660-spa.pdf?isAllowed=y&sequence=1>