

# Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización

¿Qué encontrarás en este artículo?

¿A quién va dirigido?

Estudio realizado a pacientes acerca de los aspectos de la atención que reciben durante la hospitalización, ya que son importantes para lograr su bienestar

Nexa Organización, Nexa EDU, Nexa Nightingale

Fecha de publicación: 23 de febrero 2022.

## Introducción

La experiencia de la hospitalización es vivida y de forma personal en un contexto donde el paciente es vulnerable, por lo cual es necesario promover su bienestar. Los colaboradores de salud son los encargados de garantizarlo durante la hospitalización.

El personal de enfermería es quien permanece más tiempo al lado del enfermo, por lo tanto, para lograr su bienestar, debe conocer sus sentimientos y expectativas para que pueda responder ante sus demandas de atención.

El bienestar de la persona es sin duda un tema complejo y a pesar de que se ha investigado al respecto, hasta el momento no se ha llegado a un consenso sobre el mejor proceder para garantizarlo.

Qué decir del bienestar durante la hospitalización: cuando un paciente ingresa a una institución de salud tiene muchas dudas e interrogantes acerca de lo que irá a pasar, sobre

todo cuando se les va a realizar un procedimiento quirúrgico. Esto ha llevado a los investigadores a que consideren como objeto de estudio, las vivencias que experimenta el paciente durante la estancia hospitalaria. Existe evidencia de estudios realizados en diferentes grupos de pacientes y con diferentes tipos de investigación.

Sin embargo, es necesario enfocarse directamente en la percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización, con la intención de tener herramientas para mejorar los servicios de salud.

Para lograr el bienestar del paciente hospitalizado, es fundamental la calidad técnica, la calidez y eficiencia. Estos aspectos son cruciales sobre todo en los hospitales, donde existe una mayor carga de trabajo, menores recursos e infraestructura, lo que limita la atención de calidad.



**Instituto Nexa**  
EXCELENCIA EN EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Cuando hablamos de la calidad de la atención técnica de enfermería nos referimos a la percepción del paciente acerca de la atención que recibe por los colaboradores de enfermería actualizado y competente en el desempeño de sus funciones, que proporciona atención individualizada, que este atenta a cualquier cambio que se presente, que responda siempre a la llamada del paciente cuando éste lo necesite, que alivie el dolor y proporcione el confort necesario para que el paciente se sienta mejor, que proporcione información veraz, oportuna y en términos comprensibles. Estos aspectos determinan los resultados y fomentan el bienestar.

La calidad técnica es esencial en todos los servicios de salud, sin embargo, debe ponerse especial atención en pacientes con padecimientos que requieren mayor cuidado de enfermería y mayor orientación respecto a tratamientos específicos, aquí se incluyen pacientes médico-quirúrgicos, con padecimientos cardiacos, de ortopedia, con VIH y oncológicos.

La calidez hace referencia a la atención interpersonal y corresponde a la interacción entre el proveedor de atención de salud y el paciente. Desde esta perspectiva, el personal de enfermería es el proveedor más importante de la calidad de la atención que se proporciona debido a la relación directa y continua con el paciente, que impacta directamente en el bienestar.

Una buena atención interpersonal de enfermería se ofrece cuando las enfermeras brindan atención a sus pacientes con una interacción agradable, amigable, respetuosa, con trato amable, concentradas en las necesidades de los pacientes, interesadas en sus problemas y en su bienestar, a través de un trato cortés durante el proceso de enfermedad.

De acuerdo a este marco de referencia, la necesidad de conocer la percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización como un proceso individual, en el que cada persona reflexione acerca de los aspectos de la atención otorgada por el personal de enfermería que son importantes para lograr su bienestar, debe sobrepasar la idea del personal de salud de enfocarse en proporcionar atención sin considerar la opinión del propio paciente, que es quien debe manifestar su bienestar o malestar como resultado de la atención.

Esto permitirá diseñar modelos de atención de enfermería innovadores, cuyas intervenciones además de enfocarse en la atención técnica resalten la atención interpersonal, es decir, fomenten la cultura del buen trato a todos los pacientes hospitalizados, considerando que son individuales y que por ello su percepción del bienestar es distinta y para lograrlo deben satisfacer sus expectativas.

El objetivo de este estudio fue conocer la opinión de los pacientes en el contexto mexicano acerca de qué aspectos de la atención

que reciben durante la hospitalización son importantes para lograr su bienestar.

### **Metodología**

El diseño del estudio fue de tipo cualitativo exploratorio. La población de estudio estuvo conformada por adultos hospitalizados en el servicio de cirugía general de un hospital público, que fueron los informantes claves. La selección de los informantes fue intencional, considerando que tuvieran un mínimo de 72 horas de estancia hospitalaria y con experiencia previa de hospitalización. El tamaño de la muestra fue de 30 pacientes, lográndose la saturación de los datos.

Para conocer la percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización se aplicó una entrevista semi-estructurada a cada uno de los informantes claves que aceptaron participar.

Para la realización de la entrevista fue necesario programar una visita con los participantes en su domicilio durante los primeros cinco días posterior a su egreso, respetando la disponibilidad de su tiempo para hacer la entrevista. A todos los participantes se les explicó el objetivo del estudio, así como lo referente a la confidencialidad de los datos.

A cada informante se le preguntó respecto a los aspectos de la atención que recibieron por parte del personal de enfermería durante su estancia hospitalaria que son importantes para lograr su bienestar, el resto de las preguntas estuvieron relacionadas con la percepción de los pacientes

acerca de las actividades realizadas por el personal de enfermería y qué aspectos les gustaron y disgustaron acerca de la atención recibida.

Las últimas dos preguntas estuvieron relacionadas con las expectativas de la atención: se les preguntó qué les hubiera gustado que hiciera el personal de enfermería durante su hospitalización y en caso de requerir de nueva hospitalización él o algún miembro de su familia qué le gustaría que fuera diferente.

### **Resultados**

La edad de los participantes del estudio fue de 18 a 65 años con un promedio de 34 años, predominó el sexo femenino (5 hombres y 25 mujeres) y el estado civil casados (20 casados, 7 solteros, 1 viuda y 2 divorciados). Respecto a la escolaridad, 16 contaban con el grado de primaria, 9 con secundaria, 1 con preparatoria y 4 con Licenciatura.

Dentro de las intervenciones quirúrgicas realizadas a estos pacientes se encontraron: laparoscopia, hernioplastia, lobectomía pulmonar, laparotomía exploradora, apendicectomía y colecistectomía, con predominio de la última. Los participantes señalaron de una a tres experiencias previas de hospitalización.

Los pacientes hospitalizados perciben bienestar cuando consideran que las enfermeras están capacitadas en la atención técnica. Para ellos es muy importante el manejo del dolor, el seguimiento en la atención, la

competencia del personal de enfermería para realizar los procedimientos y la información que se les proporciona.

En cuanto al manejo del dolor, los pacientes valoran que las enfermeras atiendan a su llamada con rapidez y sobre todo les proporcionen el medicamento apropiado: *"Ya se me había quitado el dolor pero me volvió y yo decía "no me van a hacer caso si les hablo", yo les dije que tenía dolor y dijeron "sí señora, ahora vamos a quitarle el dolor", yo pensé, no van a venir como siempre, pero no, regresaron con medicamento, sí me hicieron caso y eso me gustó". Por lo tanto, cuando el personal de enfermería no respondió a la llamada de los pacientes y no realizó las actividades para el manejo de su dolor, ellos expresaron falta de bienestar: "A las enfermeras les hace falta bastante, mi enfermera no había llegado y el medicamento de las 8:00 a.m, me lo pusieron a las 16:00 p.m., no aguantaba el dolor, estaba llorando".*

Respecto al seguimiento en la atención, los informantes consideraron que para ellos era importante que las enfermeras estuvieran pendientes de sus cuidados y cubrieran sus necesidades en forma rápida y oportuna: *"Siempre estaban atentas, fíjate, yo empecé con tos y le dije a la enfermera que si me podía dar algo, yo pensé que no me iba a traer nada, pero cuál sería mi sorpresa que entra y me dice aquí le traigo para la tos".*

Sin embargo, para otros pacientes la falta de seguimiento en la atención fue la causa por la que se afectó su bienestar.

La competencia de enfermería es otro aspecto relevante para lograr el bienestar; pues los informantes señalaron que era muy importante el conocimiento y habilidad del personal: *"La atención fue buena porque las enfermeras se preocupan por uno, a mí me dolía la cabeza y un enfermero fue el que me quitó el medicamento, él detectó que era el medicamento el que me estaba haciendo daño y me lo retiró".*

Algunos participantes percibieron que los aspectos que no fomentan el bienestar son una deficiente atención y lo atribuyeron a la falta de conocimiento y experiencia del personal en la ejecución de actividades y procedimientos: *"Unas saben lo que te están aplicando y otras no, porque me iban a poner un medicamento doble en el mismo rato, a mí me empezaron a salir ronchas en mi brazo y me dijeron que era por un medicamento que se me había aplicado y me iban a volver a aplicar el mismo después de media hora, si yo no hubiera preguntado a lo mejor me hubiera afectado".*

Otro aspecto que fomenta el bienestar es el estar informados acerca de las actividades o procedimientos que se les van a realizar; mencionaron que es necesario que se les expliquen los cuidados que deben tener en casa y que la enfermera se coordine con el médico para que pueda contestar las preguntas y dudas que ellos tienen, pues les agrada que la enfermera siempre tenga una respuesta: *"Yo*

*les hacía preguntas, porque yo me veía la sonda y a veces tenía mucho líquido y a veces poquito y ellas siempre tenían respuesta y nunca me decían no, pregúntele al doctor, si no sabían preguntaban".*

Otro aspecto relevante en la percepción del bienestar es el trato que les proporciona el personal de enfermería, los informantes mencionaron como necesario que las enfermeras se presenten con ellos, que los traten de manera amable, que sean comprensivas y pacientes, que los animen, que bromeen y platicuen con ellos, dado que esto los hace sentir mejor y percibir una buena atención: **"Conmigo nunca se portaron enojonas ni nada, se portaron bien por el modo en que te tratan y hablan, te platican y ya se le pasa a uno el rato, eso es bueno, que sean amables y que te platicuen, a veces bromeábamos"**.

Es importante resaltar que el bienestar también es relevante la infraestructura. La información revelada por los participantes indica que existen algunos aspectos que aunque no corresponden directamente a la atención que proporcionan las enfermeras si contribuyen en la percepción de su bienestar.

Entre estos aspectos destacaron la falta de ropa, de medicamentos y las deficiencias en el mobiliario, en especial las camas: *"No creo que tengan culpa las enfermeras, pero la atención no fue muy buena porque a veces faltaba mucho, lo que eran sábanas, batas y cobertores. Es necesario que haya más ropa pues con la*

*ropa de cama duré hasta tres días y con la bata cinco días"*.

Otro aspecto relevante en la percepción del bienestar es el servicio que proporcionan otros departamentos tales como seguridad, nutrición, trabajo social, limpieza y personal de enfermería de otros servicios. Esto es importante considerarlo dado que algunas veces, aunque se tenga la percepción de buena atención de enfermería y por lo tanto fomente el bienestar del paciente hospitalizado, esta relación se ve afectada por factores externos.

Por otra parte, el tiempo de espera para la intervención quirúrgica y en ocasiones el tiempo en recuperación fue otro aspecto importante señalado por los participantes que afectaron su bienestar.

El análisis de datos reveló que la percepción del bienestar está relacionada con la satisfacción de necesidades y expectativas de atención, las cuales para algunos participantes fueron cumplidas: *"Las enfermeras me daban mi medicamento, me bañaban, me platicaban, me ponían el suero, me daban el bidel y nunca me lo negaron, me preguntaban si se me ofrecía algo, qué más podía yo pedir"*.

Un hallazgo importante fue que de acuerdo a la atención recibida surgen expectativas futuras que deben ser consideradas por el personal de enfermería operativo y administrativo para mejorar la percepción general del bienestar.

Como puede apreciarse, existen expectativas cumplidas de la atención y otras que en el

estudio se les denominó expectativas futuras, que surgen de las necesidades no satisfechas por el servicio de enfermería y otros departamentos.

### Discusión

En la percepción del bienestar de los pacientes hospitalizados destacaron dos aspectos que dependen directamente de la atención proporcionada por el personal de enfermería: la atención técnica e interpersonal. Además, se identificaron dos aspectos que modulan la percepción del bienestar y dependen del entorno hospitalario: infraestructura y servicios otorgados por otros departamentos. Así mismo, las expectativas de la atención fue un aspecto importante para el bienestar durante la hospitalización.

Los hallazgos de este estudio respecto a que el bienestar es producto de que la atención sea proporcionada por personal de enfermería altamente capacitado, donde se destaque la parte técnica de la atención, son congruentes con lo reportado por otros autores, que señalaron que la atención técnica y el confort en caso de dolor, así como proporcionarle el medicamento a la hora indicada y responder con rapidez sobre todo cuando el paciente tiene dolor, son aspectos que determinan una atención de calidad que permite lograr el bienestar del paciente.

Este aspecto es importante de considerar por el personal de enfermería dado que el grupo de pacientes quirúrgicos tiene mayor tendencia a

desarrollar dolor durante su hospitalización y su manejo es un factor importante, pues de ello va a depender la forma en que el paciente perciba su bienestar.

Es necesario destacar que la capacitación del personal de enfermería no fue suficiente para que los participantes percibieran bienestar, pues señalaron como esencial la competencia en el cuidado, enfatizando en que el personal demuestre conocimiento y habilidad durante la atención que proporciona. Otros autores mencionan que para los pacientes es importante que, al brindar atención, la enfermera aplique su conocimiento de manera veraz, así como que se anticipe a las necesidades y lleve un seguimiento en la atención.

Además de la capacitación técnica y la competencia del personal de enfermería, los participantes manifestaron que para percibir bienestar se requiere de una interacción con el personal donde se destaque la información respecto a su tratamiento médico durante su hospitalización, así como los cuidados que necesitará con posterioridad a su egreso.

Es importante resaltar que los participantes de este estudio, además de señalar la atención que brinda el personal de enfermería como parte importante en la percepción del bienestar, también señalaron como relevante para lograr el bienestar lo relacionado con la infraestructura, la atención proporcionada por otros servicios y el tiempo de espera para la cirugía. Este hallazgo es reportado en la

literatura, donde se señala que las características estructurales de los lugares donde se imparte el cuidado tiene una propensión a influir sobre el proceso de atención con aumento o disminución de la calidad, lo que repercute directamente en el bienestar del paciente.

Por otro lado, es importante destacar el hecho de que en la percepción del bienestar de los pacientes hospitalizados, también están inmersas las expectativas cumplidas y expectativas futuras. Este es un hallazgo importante que debe ser considerado por el personal de enfermería operativo y administrativo para mejorar la percepción general del bienestar.

Como puede apreciarse en este estudio se encontró que en la percepción del bienestar durante la hospitalización son esenciales la atención técnica (capacitación y competencia) e interpersonal (información y trato) que proporciona el personal de enfermería, así como la infraestructura, los servicios otorgados por otros departamentos y las expectativas de la atención. Este hallazgo es relevante para los administradores de las instituciones de salud, que tienen como meta mejorar la calidad de la atención que proporcionan para fomentar el bienestar en los pacientes hospitalizados.

### **Conclusiones**

Es urgente que el personal de salud tome conciencia de la importancia de lograr el bienestar en los pacientes durante su

hospitalización. Es necesario que la atención que se brinda en las instituciones de salud se destaque no solo por la parte técnica, sino también por la interpersonal, donde el trato es un aspecto relevante.

Además de considerar las necesidades y expectativas de atención para que el personal de enfermería las incorpore como parte del cuidado planea en cada turno.

Se concluye que para asegurarse de fomentar el bienestar en los pacientes hospitalizados es esencial que el personal de enfermería dirija sus intervenciones hacia el manejo del dolor, lleve un seguimiento en el plan de atención de cada paciente y lo mantenga informado de acuerdo a sus necesidades.

Además es elemental que muestre una actitud que se destaque por su competencia profesional. Un hallazgo relevante es que además de la atención de enfermería, para fomentar el bienestar es importante que la institución tenga la infraestructura necesaria para proporcionar la atención y cubrir las necesidades y expectativas de los pacientes.

**Trabajos citados**

Moreno, M. G. (2012). Percepción del paciente acerca de su bienestar durante su hospitalización. *UANL*, 21(4).