



## 524/24 - Calidad percibida de la atención enfermera no personalizada en atención primaria

José Luis Lozano Romero<sup>1</sup>, Ismael Martínez Villegas<sup>2</sup> y Rubén Díaz Fernández<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Enfermero. Centro de Salud Arcos de la Frontera. Arcos de la Frontera. Cádiz. <sup>2</sup>Enfermero. Centro de Salud Sanlúcar-Barrio Bajo. Sanlúcar de Barrameda. Cádiz. <sup>3</sup>Enfermero. Centro de Salud Chipiona Dr. Tolosa Latour. Chipiona. Cádiz.

### Resumen

**Objetivos:** Analizar, observar y evaluar la calidad percibida de la atención enfermera no personalizada en un centro de salud del distrito de atención primaria Jerez Costa Noroeste.

**Metodología:** *Diseño del estudio:* es un estudio descriptivo transversal. *Población de estudio:* se encuestaron a 66 pacientes de un centro de salud del distrito Jerez Costa Noroeste, en la provincia de Cádiz. Las características de los participantes fueron: 57,6% mujeres con una edad media de 56,62 años y un 42,4% de hombres con una edad media de 42,1 años. *Fuentes de recogida de información/Instrumentos:* la recogida de datos se ha llevado a cabo mediante la utilización de encuestas autoadministradas a pacientes que han acudido a demanda de enfermería, urgencias y programas de enfermería del centro de salud. La encuesta utilizada ha sido SATISFAD 14 (basada en las dimensiones del modelo SERVQUAL) modificada. Consta de 2 apartados. El primero posee un total de 15 ítems para evaluar la calidad percibida de la atención enfermera en aspecto como son: la sensación de ser escuchado y comprendido, recibir información suficiente, confianza en la enfermera, tiempo que me dedica, intimidad, competente en su trabajo, equidad en el trato de pacientes, comunicación entre ellas y con los médicos. Estos ítems puntúan mediante una escala tipo Likert, en la que constan 4 niveles ordenados de 0 a 3 (0: nunca; 1: casi nunca; 2: algunas veces; 3 siempre). La valoración de la atención enfermera global va de 0-45. El segundo aparece la edad, el sexo, y el nivel de estudio. El estudio se ha realizado desde noviembre del 2019, hasta febrero del 2020. *Ánalisis de datos:* para el análisis de datos se han utilizado estadísticos descriptivos, frecuencias y medidas de tendencia central, utilizando para ello un software estadístico. *Consideraciones éticas:* se ha solicitado el consentimiento informado por escrito a los participantes.

**Resultados:** El 68% han cursado estudios primarios, el 23% estudios de secundaria y el 9% restantes estudios universitarios. La media de las puntuaciones de los ítems ordenado por puntuación de menor a mayor ha sido: Las enfermeras y los médicos trabajan juntos (1,40), comunicación entre enfermeras (1,45) trato a todos los enfermos por igual (2,14), intimidad durante la atención enfermera (2,18), facilidad para programar las visitas según me convenga (2,24), las enfermeras me enseñan a cuidarme por mi mismo (2,32), las enfermeras disponen de tiempo suficiente (2,18), atienden a mis demandas (2,49), el tiempo que me dedican es bastante y de calidad (2,56), me informa suficiente y con antelación de la intervención (2,80), me siento escuchado y comprendido por mi enfermera (2,84), entiendo a mi enfermera cuando me explica lo que me pasa (2,89), encuentro soluciones en mi enfermera (2,91), confío en mi enfermera y en lo que me dice (2,92), competente en su trabajo (2,94), valoración general de la atención enfermera en atención primaria (37,38).

**Discusión/Conclusiones:** Sería conveniente realizar actividades formativas en el centro de salud y por extensión en todo el distrito sanitario, relacionadas con la importancia del trabajo en equipo y la

comunicación entre el equipo de atención primaria. Tal vez el trabajo de investigación debe seguir con la evaluación de la calidad percibida en un centro de salud, donde la atención enfermera sea personalizada. Este se podría comparar con el presente estudio y así, comprobar que modelo es más satisfactorio para el usuario.

**Palabras clave:** Calidad. Enfermería. Atención Sanitaria. Atención Primaria.