

**ARTÍCULO ORIGINAL**

**Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia**

**Evaluation of quality of the nursing care in oncology patients treated with chemotherapy**

**MsC. Milagros Violeta Font Difour, Lic. Bárbara Eloísa Legra, Lic. Niurkis Torres Tumbarell, Enf. Gral. Yaumara Buduen Pineda y MsC. Ana Hilda Sánchez Bonne**

Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso", Santiago de Cuba, Cuba.

**RESUMEN**

Se efectuó un estudio descriptivo y transversal en el Departamento de Quimioterapia ambulatoria del Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso" de Santiago de Cuba, desde julio hasta septiembre del 2013, a fin de evaluar la calidad de la atención de enfermería, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron. La muestra estuvo constituida por 300 pacientes oncológicos tratados con antineoplásicos y 3 profesionales de enfermería, que laboraban en el mencionado Departamento. Se constató que la calidad de la atención de dichos profesionales en su dimensión trato humano y nivel de atención fue buena, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron resultó favorable.

**Palabras clave:** atención de enfermería, estándares de calidad y seguridad del paciente, oncología, programa de calidad, gestión del cuidado, atención secundaria de salud.

**ABSTRACT**

A descriptive and cross sectional study was carried out in the Department of ambulatory Chemotherapy of "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso" Teaching General Hospital in Santiago de Cuba, from July to September, 2013, in order to evaluate the quality of the nursing care, as well as the level of satisfaction from those who received it. The sample was constituted by 300 oncology patients treated with antineoplastic drugs and 3 nursing professionals who worked in the mentioned department. It was verified that the quality of care of these professionals in its dimension, human treatment and level of care was good, as well as the satisfaction level of those who received it was favorable.

**Key words:** nursing care, standards of quality and security of the patient, oncology, quality program, care administration, secondary health care.

## INTRODUCCIÓN

En 1654, Florence Nightingale, pionera de la enfermería moderna, introdujo medidas básicas de higiene y cuidados basadas en sus observaciones, lo cual contribuyó a la disminución de la morbilidad y mortalidad en el Hospital Scutari, durante la guerra de Crimea. Actualmente, sirve de guía para las nuevas generaciones de enfermeras profesionales en el uso de las buenas prácticas de su especialidad.<sup>1,2</sup>

Los cuidados de enfermería de pacientes con cáncer, han sido favorecidos ampliamente por la incorporación de estándares de seguridad/calidad, basados en la evidencia de no dañar y asegurar una atención humanizada cercana, tanto al paciente como a su familia, quienes buscan en estos cuidados una ayuda para recuperar su salud. Para ello, se desarrollan las funciones de asistencia, docencia, gestión e investigación, con el empleo de un método científico que le permita identificar, tratar respuestas humanas y determinar la influencia de sus servicios en la evolución física, psicosocial y espiritual del cliente, así como estándares de calidad de la prestación de servicios de enfermería.

Por su parte, la Sociedad Americana de Oncología Clínica y la Sociedad Americana de Enfermería Oncológica (ASCO/ONS, por sus siglas en inglés) han desarrollado un conjunto de estándares de seguridad en la administración de quimioterapia, los cuales fueron publicados inicialmente en el 2009; luego revisados y actualizados en el 2013. Después de un arduo debate, en esta publicación se definió una lista final de 31 estándares que abarcan 7 dominios.<sup>3-5</sup>

## MÉTODOS

Se efectuó un estudio descriptivo y transversal en el Departamento de Quimioterapia ambulatoria del Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso" de Santiago de Cuba, desde julio hasta septiembre del 2013, a fin de evaluar la calidad de la atención de enfermería, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron.

La población estuvo constituida por 300 pacientes con enfermedades neoplásicas y los 3 profesionales de enfermería que laboraban en el área de quimioterapia ambulatoria del citado hospital.

Para la recolección de los datos se empleó una guía de observación (Manual del Estándar General de Acreditación para Unidades de Quimioterapia Ambulatoria) dirigida al personal de enfermería, donde se evaluó la calidad de atención del departamento de quimioterapia, y se confeccionó una encuesta que contó con 2 partes: la primera, conformada por 16 preguntas de selección simple dirigidas a los diferentes procedimientos estandarizados en la práctica de enfermería; y la segunda, constó de 14 preguntas, formuladas de acuerdo con el indicador de calidad trato humano, con una puntuación para cada acápite. Igualmente se midió el nivel de satisfacción de las pacientes en cuanto a la atención del profesional de enfermería. La puntuación se distribuyó de la manera que sigue:

a) Acápite cuidados proporcionados

Nivel de calidad de atención	Puntuación
- Excelente	42-32
- Buena	31-21
- Regular	20-10
- Mala	9-1

## b) Acápites trato humano

Nivel de calidad de atención	Puntuación
- Excelente	32-27
- Buena	26-21
- Regular	20-10
- Mala	9-1

## c) Satisfacción de los enfermos

Nivel de Satisfacción en cuanto a la atención brindada	Puntuación
- Satisfecho	52-42
- Medianamente satisfecho	41-31
- Poco satisfecho	30-20
- Insatisfecho	19-1

Se diseñaron 2 acápites que exponían la calidad de la atención ofrecida por el profesional de enfermería, y se aplicó el cuestionario a los pacientes. Los acápites fueron validados por medio del Manual del Estándar General de Acreditación para Unidades de Quimioterapia Ambulatoria.

Entre las variables analizadas figuraron:

- Calidad de la atención al paciente tratado con quimioterapia: es el resultado de hacer lo correcto, así como la imagen de organización que perciben los pacientes, en tanto, por parte del personal de enfermería se ofrece la más alta calidad de atención especializada al enfermo, la familia y la comunidad. Dicha atención tiene dimensiones, tales como atención humana, oportuna, segura y continua, regida por indicadores, respectivamente: <sup>6</sup>
- Atención humana: atención personalizada, tono de voz, identificación del personal, educación sobre las normas del departamento, entre otros parámetros.
- Atención oportuna: tiempo de espera, de atención, de aplicación del medicamento, entre otros.
- Atención segura: atención antes, durante y después de la quimioterapia
- Atención continua: atención permanente durante el tiempo que dure el tratamiento

## RESULTADOS

En la serie (tabla 1) predominaron los pacientes mayores de 61 años (133 para 45,0 %) y el sexo femenino (180 para 60,0 %)

**Tabla 1.** Pacientes según edad y sexo

Edad (en años)	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino		No.	%
	No.	%	No.	%		
20-30	18	10,0	8	6,0	26	8,0
31-40	13	7,0	6	5,0	19	6,3
41-50	19	10,0	35	29,0	54	18,0
51-60	27	15,0	41	35,0	68	23,0
Mayor de 61	103	58,0	30	25,0	133	45,0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>60,0</b>	<b>120</b>	<b>40,0</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>

En la tabla 2 se muestra que 44,0 % de los pacientes tratados con quimioterapia fueron diagnosticados por la especialidad de Hematología, seguidos por Urología y Neumología (16,6 %, respectivamente).

**Tabla 2.** Calidad de la atención de enfermería teniendo en cuenta pacientes tratados con quimioterapia según especialidades

Especialidad	Hematología	Proctología	Neumología	Urología	Otros	Total
No. pacientes	132	18	49	50	51	300
%	44,0	6,0	16,3	16,6	17,0	99,9

Teniendo en cuenta la dimensión cuidados proporcionados a los pacientes tratados con quimioterapia según grupos etarios (tabla 3) se obtuvo un predominio de la calidad de la atención buena (67,7 %), seguida de la calidad excelente (30,3 %).

**Tabla 3.** Calidad de la atención de enfermería teniendo en cuenta su dimensión cuidados a los pacientes tratados con quimioterapia según grupos etarios

Calidad de la atención	Grupos etarios (en años)										Total	
	20-30		31-40		41-50		51-60		61 y más		No.	%
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%		
Excelente	7	26,9	10	52,7	14	25,9	20	29,4	40	30,0	91	30,3
Bueno	18	69,2	9	47,3	39	72,2	48	70,6	89	66,9	203	67,7
Regular	1	3,9			1	1,8			4	3,0	6	2,0
Malo												
Total	26	8,7	19	6,3	54	18	68	22,7	133	44,3	300	100,0

La calidad de la atención brindada por el personal de enfermería a partir de la opinión de los pacientes tratados con quimioterapia según sexo, fue buena para 67,7 % de los que la recibieron (tabla 4).

**Tabla 4.** Calidad de atención de enfermería teniendo en cuenta opinión de los pacientes tratados con quimioterapia según sexo

Calidad de la atención	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino		No.	%
	No.	%	No.	%		
Excelente	58	32,2	33	27,6	91	30,3
Bueno	121	67,2	82	68,3	203	67,7
Regular	1	0,8	5	4,1	6	2
Malo						
Total	180	60,0	120	40,0	300	100,0

Obsérvese en la tabla 5 que la mayoría de los pacientes (98,0 %) se sintieron satisfechos con la atención brindada por parte del profesional de enfermería.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción de los pacientes tratados con quimioterapia

Nivel de satisfacción	No. de pacientes	%
Satisfecho	294	98,0
Medianamente satisfecho	6	2,0
Poco satisfecho		
Insatisfecho		
Total	300	100,0

## DISCUSIÓN

Investigaciones realizadas<sup>7,8</sup> muestran una primacía del sexo femenino y los grupos etarios de 20-29 años, así como 60 años y más, lo cual coincide con los resultados de este estudio; aunque resulta importante señalar que en la provincia Santiago de Cuba existe un predominio del sexo femenino, al igual que en países desarrollados donde superan los 80 años, con más de 20 % en edad de jubilación. Estos resultados aseveran la relación entre una mayor sobrevivida y el envejecimiento de estos pacientes.

Teniendo en cuenta que los lineamientos de políticas sectoriales y el cumplimiento de la prevención, rehabilitación, así como recuperación de la salud de los enfermos, facilitan los instrumentos técnicos y normativos para el cumplimiento de los objetivos institucionales, existen las guías de atención de salud que tienen como objetivo brindar las pautas y los conocimientos necesarios para brindar un mejor nivel de atención a los usuarios del Servicio de Oncología, así como favorecer su pronta recuperación, con las mínimas complicaciones y riesgos. La elaboración de estas guías tiene como marco referencial el proceso de atención de enfermería y los diagnósticos de la Asociación Norteamericana para el Diagnóstico de Enfermería (NANDA, por sus siglas en inglés), a fin de basar los cuidados de esta especialidad en una atención integral con calidad, calidez, eficacia y eficiencia con el objetivo final de brindar calidad de vida al afectado.<sup>9,10</sup>

En un estudio cuantitativo realizado en África, específicamente en la República de Mozambique, el cual contó con 49 supervisoras, 32 enfermeras y 32 púerperas, cuyo objetivo fue determinar la calidad de la atención de los Servicios de Salud Reproductiva a embarazadas, en relación con la estructura, proceso y resultados en las provincias de Cabo Delgado, Inhambane y Zambezia se obtuvo, que la calidad de la atención brindada fue deficiente. La supervisión influye en la calidad de la atención y la comunicación en la satisfacción de las usuarias.<sup>11</sup>

Ahora bien, es importante el papel que como agente transformador social en el ámbito del cuidado de la salud de los individuos ejerce el profesional de enfermería, cuya responsabilidad no solo radica en elevar el nivel de salud, sino también, simultáneamente incrementar la calidad de la atención que brinda y, por lo tanto, la satisfacción del paciente.<sup>12</sup>

La evaluación de la calidad de la atención de enfermería es un método de resolución de problemas y análisis de sus causas, con la única y justa intención de favorecer a los profesionales de esta especialidad, para contribuir con conocimientos y técnicas, mediante las cuales puedan mantener una comunicación eficaz con los pacientes, a través de la relación interpersonal. Además, las instituciones correspondientes deben cumplir con el Manual del Estándar General de Acreditación para Unidades de Quimioterapia Ambulatoria, procedimiento de preparación, almacenamiento y

distribución de medicamentos antineoplásicos, seguridad del paciente y del personal de enfermería, así como con todas las normas de bioseguridad en el contexto de la calidad, pues el personal de enfermería tiene gran relación con la identificación de necesidades y expectativas de los pacientes.

En este estudio se pudo constatar, que la calidad de la atención del profesional de enfermería en su dimensión trato humano y nivel de atención, ofrecida a los pacientes con cáncer fue buena, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron resultó favorable.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jacobson JO, Polovich M, McNiff KK, LeFebvre KB, Cummings Ch, Galioto M, et al. American Society of Clinical Oncology/Oncology Nursing Society Chemotherapy Administration Safety Standards. *J Clin Oncol*. 2009;27(32):5469-75.
2. Schwappach DL, Hochreutener MA, Wernli M. Oncology nurses' perceptions about involving patients in the prevention of chemotherapy administration errors. *Oncol Nurs Forum*. 2010;37(2):E84-91.
3. Jacobson JO, Polovich M, Gilmore TR, Schulmeister L, Esper P, LeFebvre KB, et al. Revision to the 2009 American Society of Clinical Oncology/Oncology Nursing Society Chemotherapy Administration Safety Standards: Expanding the scope to include inpatient setting. *J Oncol Pract*. 2012 [citado 8 Sep 2013];8(1).
4. Jacobson JO, Farber D, Mulvey TM. Time to focus on inpatient safety: Revision of the American Society of Clinical Oncology/Oncology Nursing Society Chemotherapy Administration Safety Standards. *J Oncol Pract*. 2012 [citado 8 Sep 2013];30(10).
5. US Department of Health and Human Services, National Institutes of Health, National Cancer Institute. Common terminology criteria for adverse events (CTCAE) Version 4.0. 2009. [citado 8 Sep 2013].
6. Delgado Valencia AM, Álvarez Rodríguez Y, Aliaga Guerra RM. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Nacional "Guillermo Almenara Irigoyen". *Rev Ciencias Salud*. 2007;2(2):667-8.
7. Superintendencia de Salud. Intendencia de Prestadores en Salud. Manual del estándar general de acreditación para unidades de quimioterapia ambulatoria. [citado 8 Sep 2013].
8. Quispe Ninantay AM. Opinión que tienen los pacientes del Servicio de Medicina General sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima: UNMSM; 2005. p. 26-30.
9. Pérez K. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en el Servicio de Medicina Interna I y II del Complejo Universitario "Ruiz y Páez" Ciudad Bolívar. 2010. p. 5.
10. Aiquipa Mendoza AC. Calidad de atención de enfermería según la opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la Unidad de Tratamiento Multidisciplinario del INEN, Lima 2003.

11. Aguirre Quezada RD. Enfermería transcultural. 2012. [citado 21 Oct 2009].
12. Mouse L. Calidad de atención obstétrica en los servicios de salud reproductiva. Rev Per Obs Enf. 2006;4(1):7-16.

Recibido: 2 de julio de 2014.

Aprobado: 1 de agosto de 2014.

*Milagros Violeta Font Difour*. Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso", avenida Cebreco, km 1½, reparto Pastorita, Santiago de Cuba, Cuba. Correo electrónico: [milagros.font@medired.scu.sld.cu](mailto:milagros.font@medired.scu.sld.cu)