

# ANALIZANDO LAS FUENTES DE LA CONFIANZA ENFERMERA-PACIENTE

Julia Ranchal Romero, Rafael Serrano del Rosal y Lourdes Biedma Velázquez

**Palabras Clave:** satisfacción del paciente, calidad de la atención en la salud, relación enfermera-paciente

**Introducción.** No todo acto sanitario es un acto médico, ni son estos últimos los únicos cuya relación de confianza con el usuario es fundamental para incrementar su satisfacción y en última instancia la calidad de la atención prestada. Como demuestran diferentes estudios las enfermeras son profesionales sanitarios de suma importancia y su visibilización es cada vez mayor. El trato personal, la empatía, la cercanía, etc. podría influir en la satisfacción general del usuario. Diferentes análisis se han centrado en definir cuáles son los papeles que deben adoptar médico y paciente durante la consulta para conseguir altos niveles de satisfacción del usuario y confianza en la asistencia recibida. Sin embargo, son escasos los estudios referentes a la relación enfermera y paciente. Se intentará aportar argumentos empíricos sobre esta relación y sobre las fuentes de la confianza enfermera-paciente.

**Metodología.** Se ha analizado la encuesta a usuarios de los servicios de Atención Primaria del Servicio Andaluz de Salud (SAS) pertenecientes al bienio 2012-2013 realizada por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados (IESA-CSIC) a personas que han recibido alguna prestación en cualquiera de los consultorios o centros de salud del SAS. Mediante selección aleatoria a la salida de los centros se realizan 4.925 entrevistas a pacientes que acababan de ser atendidos en la consulta de enfermería. El tipo de análisis se describe en dos etapas, la primera a través de tablas de contingencia para ver cómo es la relación de las variables independientes con la confianza en la asistencia recibida y la segunda mediante un análisis de regresión para saber cuáles de estas variables son las más importantes a la hora de explicarla.

**Resultados.** La confianza en la asistencia de enfermería varía en función de las valoraciones que realizan los usuarios sobre diferentes aspectos como puede ser el respeto en trato, la confidencialidad, etc. El modelo de regresión nos informa que el conjunto de variables elegidas explican el 30% de la variabilidad de la confianza del usuario y los dos aspectos con más peso, a la hora de que aquella varíe son el grado de intimidad en la consulta y la percepción sobre la confidencialidad de sus datos clínicos.

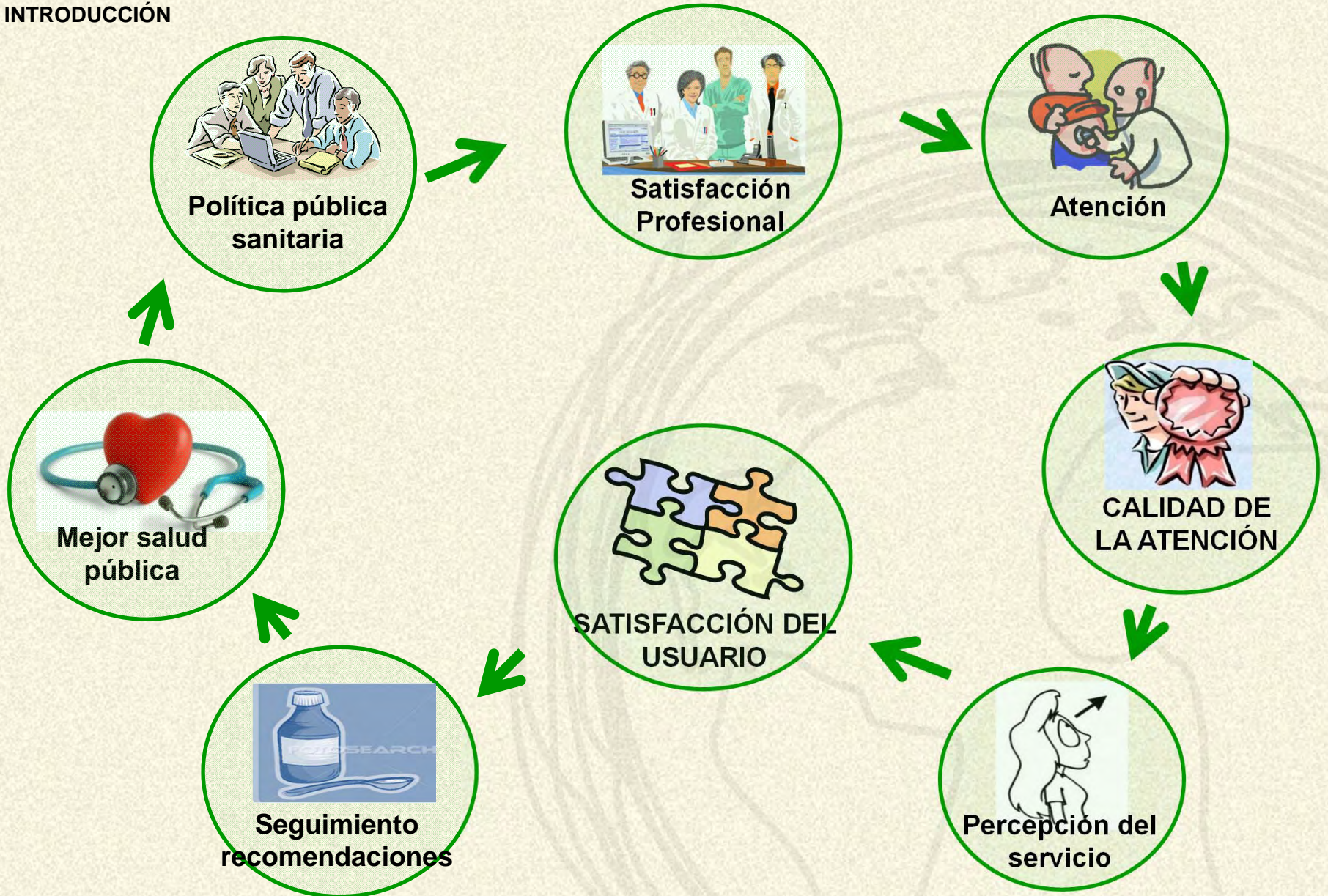
**Discusión.** Existen diferencias significativas entre las fuentes de la confianza enfermera-paciente y las más conocidas médico-paciente. Si bien, en este último caso los elementos clave estarían en el entorno de la comunicación, de forma que el acto médico sea un verdadero intercambio comunicativo; en el caso que nos ocupa (la relación enfermera-paciente) la mayor variabilidad en la confianza deviene del grado de intimidad y la confidencialidad que los usuarios perciben. Ello viene a reforzar la importancia de las consultas de enfermería no solo para su visibilización profesional y su papel en la atención sanitaria, sino para el incremento de la satisfacción de los usuarios y por ende de la calidad y eficiencia del servicio.

Sala 7. Investigación y docencia.



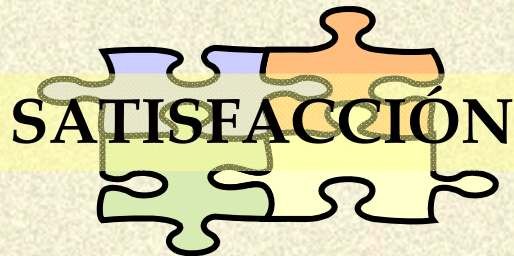
# ANALIZANDO LAS FUENTES DE LA CONFIANZA ENFERMERA-PACIENTE

## INTRODUCCIÓN





# ANALIZANDO LAS FUENTES DE LA CONFIANZA ENFERMERA-PACIENTE



- Objetivo de la atención de la salud
- Concepto multidimensional
- Calidad de la Asistencia Sanitaria

- Los usuarios pueden diferenciar varias dimensiones del servicio recibido y evaluarlas separadamente, mostrando un nivel de satisfacción distinto en cada una de ellas
- Cada dimensión contribuye de manera diferente en la configuración de la satisfacción global con el servicio recibido
- Posibilidad de calcular la importancia relativa de cada dimensión y de las características del individuo y del sistema

## OBJETIVO

¿Cuáles son las fuentes que deben adoptar enfermera-paciente durante la consulta para conseguir altos niveles de satisfacción del usuario y confianza en la asistencia recibida?



# ANALIZANDO LAS FUENTES DE LA CONFIANZA ENFERMERA-PACIENTE

## METODOLOGÍA

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO	
<b>POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO</b>	Usuarios que han recibido alguna prestación en algunos de los Consultorios o centros de Salud del Servicio Andaluz de Salud (SAS).
<b>PROCEDIMIENTO DE MUESTREO</b>	Se ha calculado en primer lugar el número de visitas diarias de cada centro, a partir de los datos de visitas por edad y sexo proporcionados por el SAS. La estratificación principal es el distrito sanitario, y dentro de éste la Unidad Clínica. La selección de los centros en los estratos agrupados ha sido proporcional al tamaño de los centros, con un número de centros adecuado para optimizar el error muestral, siendo el tamaño muestral mínimo de 6 entrevistas en un centro.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	Total de entrevistas 25418 donde aproximadamente un 20% les han atendido en la consulta de enfermería, total 4925 entrevistas.
<b>MARGEN DE ERROR MÁXIMO</b>	± 1%, para un nivel de confianza de 2 sigmas para Andalucía.
<b>SISTEMA DE ENTREVISTA</b>	Presencial con entrevistadores, en lugar habilitado en los Centros de Salud y Consultorios. Selección aleatoria a la salida de los centros, una vez finalizada la visita al médico de familia, pediatra, enfermero/a.
<b>FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO</b>	Febrero y Marzo 2012/2013.



# ANALIZANDO LAS FUENTES DE LA CONFIANZA ENFERMERA-PACIENTE

## RESULTADOS (1)

**Tabla 1.** Porcentajes de entrevistados que confían en la asistencia recibida, según las respuestas obtenidas en las variables independientes (1)

	Insatisfacción	Ni satisfecho ni insatifecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	Dif. entre muy satisfechos e insatisfacción
<b>IDENTIFICACIÓN DE LOS PROFESIONALES</b>						
No confían	36,6%	23,5%	7,3%	4,9%	8,1%	
Confían	63,4%	76,5%	92,7%	95,1%	91,9%	31,7%
<b>CONFIDENCIALIDAD DE SUS DATOS CLÍNICOS</b>						
No confían	58,6%	34,7%	7,3%	4,0%	7,5%	
Confían	41,4%	65,3%	92,7%	96,0%	92,5%	54,6%
<b>RESPECTO EN EL TRATO EN LA CONSULTA</b>						
No confían	63,6%	32,7%	8,9%	6,4%	8,4%	
Confían	36,4%	67,3%	91,1%	93,6%	91,6%	57,2%
<b>LA INFORMACION QUE LE HA DADO</b>						
No confían	26,3%	26,2%	9,9%	5,4%	8,2%	
Confían	73,7%	73,8%	90,1%	94,6%	91,8%	20,9%
<b>SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO QUE LE HA DEDICADO SU ENFERMERO/A</b>						
No confían	29,6%	31,3%	9,0%	4,9%	8,4%	
Confían	70,4%	68,8%	91,0%	95,1%	91,6%	24,7%
<b>GRADO DE INTIMIDAD EN LA CONSULTA</b>						
No confían	29,5%	24,7%	8,4%	5,4%	8,3%	
Confían	70,5%	75,3%	91,6%	94,6%	91,7%	24,1%
<b>PERMITEN DAR SU OPINIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO</b>						
No confían	46,7%	15,3%	7,6%	4,4%	8,3%	
Confían	53,3%	84,7%	92,4%	95,6%	91,7%	42,3%



# ANALIZANDO LAS FUENTES DE LA CONFIANZA ENFERMERA-PACIENTE

## RESULTADOS (2)

**Tabla 2.** Porcentajes de entrevistados que confían en la asistencia recibida, según las respuestas obtenidas en las variables independientes (2)

	ATENDIDO/A POR EL MISMO ENFERMERO/A		Diferencia entre si le ha atendido la misma enfermera o no	
	No, cada vez me atiende un/a enfermero/a distinto/a	Sí		Total
No confían	10,8%	6,6%	8,4%	
Confían	89,2%	93,4%	91,6%	4,2%

### VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS

	GEDAD GRUPOS DE EDAD				Total	Diferencia entre los mayores y los más jóvenes
	Menor de 30 años	De 30 a 45 años	De 46 a 65 años	Mayor de 65		
No confían	15,6%	13,9%	9,1%	4,5%	8,4%	
Confían	84,4%	86,1%	90,9%	95,5%	91,6%	11,1%

	NIVEL EDUCATIVO				Total	Diferencia estudios universitarios y sin estudios
	Sin estudios	Estudios primarios	Estudios secundarios	Estudios universitarios		
No confían	5,7%	11,9%	8,2%	13,3%	8,4%	
Confían	94,3%	88,1%	91,8%	86,7%	91,6%	-7,6%

	VISITAS APROXIMADAS EN EL ÚLTIMO AÑO					Total	Dif. entre las frec. más alta y la menor
	Visitas de 1 a 5 veces	Visitas de 6 a 10 veces	Visitas de 11 a 15 veces	Visitas de 16 a 25 veces	Más de 25 veces		
No confían	10,0%	7,9%	7,8%	5,5%	8,1%	8,4%	
Confían	90,0%	92,1%	92,2%	94,5%	91,9%	91,6%	1,9%



# ANALIZANDO LAS FUENTES DE LA CONFIANZA ENFERMERA-PACIENTE

## RESULTADOS (3)

**Tabla 3.** Importancia relativa de cada uno de los aspectos analizados en las relaciones con la variable de confianza en la asistencia recibida.

<i>R</i> <sup>2</sup> = 0,303						Tolerancia	
	Orden cero	Parcial	Semi parcial	Sig.	Importancia	Desp. Transf.	Antes Transf.
IDENTIFICACIÓN DE LOS PROFESIONALES	0,368	0,086	0,072	0,000	11,1%	0,624	0,703
CONFIDENCIALIDAD DE SUS DATOS CLÍNICOS	0,405	0,163	0,138	0,000	23,5%	0,616	0,671
RESPETO EN EL TRATO EN LA CONSULTA	0,377	0,049	0,041	0,005	6,9%	0,536	0,550
LA INFORMACIÓN QUE LE HA DADO SU ENFERMERO/A	0,345	0,083	0,070	0,000	10,1%	0,623	0,668
SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO QUE LE HA DEDICADO	0,383	0,056	0,047	0,001	8,0%	0,550	0,588
GRADO DE INTIMIDAD EN LA CONSULTA	0,445	0,143	0,121	0,000	24,9%	0,506	0,552
PERMITEN DAR SU OPINIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO	0,364	0,100	0,084	0,000	12,3%	0,666	0,721
ATENDIDO/A POR EL MISMO ENFERMERO/A	0,088	-0,025	-0,021	0,231		0,956	0,954
GRUPOS DE EDAD	0,105	0,107	0,090	0,000	3,4%	0,828	0,797
NIVEL EDUCATIVO	0,007	0,045	0,038	0,004	0,1%	0,860	0,814
VISITAS APROXIMADAS EN EL ÚLTIMO AÑO	-0,040	-0,017	-0,014	0,630		0,957	0,948

Dependent Variable: GRADO DE CONFIANZA EN LA ASISTENCIA PRESTADA

No suman 100% porque se han eliminado las dos variables no significativas

Fuente: Encuesta a usuarios de los servicios de Atención Primaria del Servicio Andaluz de Salud, 2012-2013.



# ANALIZANDO LAS FUENTES DE LA CONFIANZA ENFERMERA-PACIENTE

## CONCLUSIONES:

- 1.- La confianza del usuario de los SSPA con los profesionales de enfermería, está por encima del 90% en Atención Primaria.
- 2.- Existen diferencias significativas entre las fuentes de la confianza enfermera-paciente al igual que las más conocidas de la relación médico-paciente.
- 3.- Si bien, en este último caso los elementos clave estarían en el entorno de la comunicación, de forma que el acto médico sea un verdadero intercambio comunicativo; en el caso que nos ocupa (la relación enfermera-paciente) la mayor variabilidad en la confianza deviene del grado de intimidad y la confidencialidad que los usuarios perciben.
- 4.- Para este paciente de la consulta de enfermería de atención primaria es de suma importancia preservar la intimidad y la confidencialidad de sus datos clínicos. Este estudio viene a reforzar la importancia de las consultas de enfermería no solo para su visibilización profesional y su papel en la atención sanitaria, sino para el incremento de la satisfacción de los usuarios y por ende de la calidad y eficiencia del servicio.