



# 17º Congresso da Federação Panamericana dos Profissionais de Enfermagem



## CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA: EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA. HOSPITAL PÚBLICO DE CORONEL OVIEDO-PARAGUAY, 2024

Vera de Valdez, Lilian Rossana; Paiva, Cynthia Lorenza; Gómez Dávalos, Nidia Raquel; Quiñonez Recalde, Jesús Iván

Facultad de Enfermería y Obstetricia, Carrera de Enfermería, Filial Coronel Oviedo, Paraguay

**Palabras clave / Palabras clave:** calidad de los servicios de salud; atención de enfermería; satisfacción del paciente.

### INTRODUÇÃO/ INTRODUCCIÓN

La esencia de enfermería es el cuidado a través del conocimiento, además del soporte emocional, la comunicación efectiva y la promoción del autocuidado. Son los responsables de brindar la mayor proporción de atención a los pacientes, por lo que, la calidad del cuidado de Enfermería se convierte en un factor clave en la percepción que los usuarios tienen del sistema de salud.

### METODOLOGIA/ METODOLIGÍA

Estudio con enfoque mixto (análisis cuantitativo, descriptivo y transversal - análisis cualitativo de contenido, de tipo exploratorio) El muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 132 pacientes. Se aplicó el "Cuestionario de percepción del cuidado de Enfermería", adaptado por el equipo investigador a partir del estudio de Dávila y González. Se agregaron tres preguntas abiertas sobre fortalezas y debilidades.

Se aplicó una encuesta, utilizando como instrumento el Los datos cuantitativos fueron analizados utilizando el paquete estadístico IBM ® SPSS ® Statictics Versión 25. A partir de los datos obtenidos en las preguntas abiertas se realizó un análisis textual (cuantitativo).

### RESULTADOS/ RESULTADOS

**Tabla 1 - Percepción de los pacientes con relación a la calidad de la atención brindada**

Dimensiones	Percepción con relación a la calidad de la atención brindada			
	Alto		Bajo	
	Nº	%	Nº	%
Arte del cuidado	117	88,6	15	11,4
Calidad Técnica del cuidado	108	81,8	24	18,2
Ambiente Físico	58	51,5	64	48,5
Disponibilidad del cuidado	113	85,6	19	14,4
Continuidad del cuidado	96	72,7	36	27,3
Resultados	101	76,5	31	23,5
Percepción global	75	56,8	57	43,2

**Tabla 2 - Análisis FODA con relación a la atención brindada, desde la perspectiva de los pacientes**

Fortalezas	Debilidades
Buena atención y disposición constante de algunos profesionales de Enfermería. Empatía, amabilidad y calidez en el trato por parte de varios profesionales. Buena explicación de procedimientos en muchos casos. Atención oportuna durante partos e internaciones. Disponibilidad y respuesta adecuada a las necesidades básicas.	Falta de empatía y amabilidad en algunos miembros del profesional. Ruido excesivo, conversaciones inapropiadas y falta de discreción en la atención. Demora en la respuesta ante urgencias o necesidades del paciente. Falta de explicaciones claras sobre tratamientos y recuperación. Percepción de falta de vocación o compromiso en algunos casos.
Oportunidades	Amenazas
Fortalecer la capacitación continua en habilidades comunicacionales y trato humanizado. Mejorar la coordinación entre turnos para evitar repeticiones y confusión. Implementar protocolos de información clara al paciente sobre tratamientos y procedimientos. Desarrollar estrategias para reforzar la atención emocional del paciente y su familia. Adecuar el ambiente hospitalario para reducir ruidos, mejorar la limpieza y aumentar el confort.	Insatisfacción de los pacientes que puede afectar la imagen del servicio. Riesgo de complicaciones por falta de comunicación clara en procedimientos. Aumento del estrés y ansiedad del paciente por la falta de trato profesional o desinformado. Pérdida de confianza en el sistema por experiencias negativas aisladas. Falta de recursos humanos y materiales que dificultan una atención integral.

### DISCUSSÃO/ DISCUSIÓN

Al contrastar con investigaciones previas se observan similitudes: Rodríguez y Arévalo hallaron que el 53,3% de los pacientes reportó un nivel alto de calidad de atención. Guevara encontró que el 61,8% de los encuestados consideró la calidad del cuidado de Enfermería como buena. Cuadros y Ruiz evidenciaron que en general los pacientes calificaron la atención recibida como buena y muy buena. Algunos estudios refieren resultados menos alentadores: Gutiérrez Berrios et al. concluyeron que la calidad de atención osciló entre regular y mala. Amed-Salazar et al. reportaron una percepción global regular en el 62% de los casos.

### CONCLUSÃO/ CONCLUSIONES

Los hallazgos cuantitativos y cualitativos coinciden en identificar fortalezas relacionadas con el trato cálido y la disponibilidad del personal, y debilidades vinculadas a aspectos estructurales y organizativos. Esta convergencia permite formular recomendaciones prácticas dirigidas a fortalecer el desempeño del equipo de Enfermería en el hospital. Como resultado de este estudio, se ha propuesto una estrategia de mejora integral para el Hospital Público de Coronel Oviedo, con acciones priorizadas y plazo de implementación.

### REFERÊNCIAS

- Rodríguez RM, Arevalo RA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina. 2023;7(1):5045-59.
- Cuadros Carles K, Ruiz Araya PA. Percepción de la calidad de la atención otorgada a los pacientes en el servicio de Urgencia. Horizonte de Enfermería. 2023;34(3):539-60.
- Gutiérrez Berrios ZD, Lorenzo Gómez ML, Berrios Rivas AT. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Revista Conecta Libertad ISSN 2661-6904. 2019;3(1):1-11.
- Amed-Salazar EJ, Villareal-Amaris G, Alvis-Tous CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Revista Ciencia y Cuidado. 2019;16(2):108-19.