



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v9i3.3621>

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

Manejo de las quejas en las patologías desde la enfermería: estado del arte

Management of complaints in pathologies from nursing: state of the art

Gestão de queixas em patologias de enfermagem: estado da arte

Humberto Elizalde-Ordóñez ^I
humberto.elizalde70@outlook.com
<https://orcid.org/0000-0002-3157-5603>

Carmen Verónica López-Loján ^{II}
carmen.lopez@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-7135-8673>

Gloria Yolanda Jiménez-Merino ^{III}
gyjimenez@utpl.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1665-1663>

Carmen Noemi Dávila-Chamba ^{IV}
carmen.davila@unl.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-7490-7172>

Correspondencia: humberto.elizalde70@outlook.com

***Recibido:** 29 de agosto de 2023 ***Aceptado:** 31 de agosto de 2023 * **Publicado:** 30 de septiembre de 2023

- I. PhD, Coordinador, Hospital IESS Loja, Ecuador.
- II. Docente, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.
- III. Magister, Docente, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.
- IV. Magister, Docente, Universidad Nacional de Loja, Ecuador.

Resumen

El objetivo de este artículo de titulación fue describir el manejo de quejas en las patologías de la enfermería para así para garantizar el derecho a la protección de la salud manera integral, oportuna, continua, segura, educativa, con respeto a los principios éticos. Al realizar una revisión de algunos trabajos de investigación actualizados se presentan a continuación, destacándose en ellos el papel de la enfermera en el abordaje de las quejas de pacientes con patologías, se propone analizar el conjunto de quejas y sus características en personas con patologías y, a partir de los resultados relevantes, con respecto a los motivos de inconformidad, de mala práctica y de eventos adversos identificados, emite recomendaciones de carácter general y específico encaminadas a mejorar la calidad y seguridad de la atención.

Palabras Claves: Derecho; Recomendaciones; Seguridad; Manejo; Quejas.

Abstract

The objective of this degree article was to describe the management of complaints in nursing pathologies in order to guarantee the right to health protection in a comprehensive, timely, continuous, safe, educational manner, with respect for ethical principles. When carrying out a review of some updated research works, they are presented below, highlighting the role of the nurse in addressing the complaints of patients with pathologies, it is proposed to analyze the set of complaints and their characteristics in people with pathologies and, Based on the relevant results, with respect to the reasons for non-conformity, malpractice and adverse events identified, it issues general and specific recommendations aimed at improving the quality and safety of care.

Keywords: Right; Recommendations; Security; Driving; Complaints.

Resumo

O objetivo deste artigo de graduação foi descrever o manejo de queixas em patologias de enfermagem, a fim de garantir o direito à proteção à saúde de forma integral, oportuna, contínua, segura, educativa e com respeito aos princípios éticos. Ao realizar uma revisão de alguns trabalhos de investigação atualizados, os mesmos são apresentados a seguir, destacando o papel do enfermeiro na abordagem das queixas dos pacientes com patologias, propõe-se analisar o conjunto de queixas e suas características nas pessoas com patologias e, com base sobre os resultados relevantes, no que diz

Manejo de las quejas en las patologías desde la enfermería: estado del arte

respeito aos motivos de não conformidade, má práctica e eventos adversos identificados, emite recomendações gerais e específicas destinadas a melhorar a qualidade e a segurança dos cuidados..

Palavras-chave: Direito; Recomendações; Segurança; Dirigindo; Reclamações.

Introducción

Entre las principales acciones para garantizar el derecho a la protección de la salud, resalta el otorgar atención médica con calidad en las dimensiones técnica e interpersonal, de manera integral, oportuna, continua, segura, educativa, con respeto a los principios éticos, eficaz, eficiente, efectiva, centrada en el paciente y equitativa, tendente a satisfacer sus necesidades de salud, demandas de atención y expectativas. Por lo tanto la calidad es un atributo del proceso de atención médica y es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgos, beneficios y costos (Sevilla & Zabalegui, 2019).

El dolor es uno de los trastornos más preocupantes de nuestra sociedad y, además, es una de las principales causas de consulta en el Servicio de Urgencias. Es considerado un gran problema de salud pública tanto por su prevalencia como por su coste económico y social. La Asociación Internacional para el Estudio del Dolor (International Association for the Study of Pain – IASP –) define el dolor crónico como “una experiencia sensorial y emocional desagradable asociada a daño tisular real o potencial descrito en términos de tal daño”. De acuerdo con la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), son los gobiernos, los encargados de la toma de medidas para, así, garantizar que todos sus ciudadanos dispongan de un acceso adecuado al tratamiento de su dolor. El no hacerlo podría suponer una violación del derecho a la salud de una persona

La calidad de la atención a la salud y la seguridad del paciente son una prioridad nacional, un objetivo común y una responsabilidad compartida sectorialmente, al igual que la atención y el análisis de la queja médica. La calidad de la atención en salud no reside en una persona, dispositivo o unidad en particular, sino en las interacciones entre todos los componentes del sistema dentro de las organizaciones de salud (Ruiz, Fajardo, García, Cruz, Rodríguez, & Varela, 2011)

Particularmente la calidad en los servicios de enfermería se define como: “...la atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para su práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio. Hoy en día, la seguridad del paciente se

Manejo de las quejas en las patologías desde la enfermería: estado del arte

considera una prioridad nacional en varios países, debido al alto índice de eventos adversos dentro del ámbito hospitalario. Éstos pueden ser causa de muerte, invalidez, daños económicos o juicios contra profesionales de la salud (Rodríguez, Aranda, Morales, Rivas, Jiménez, & Canca, 2020).

El objetivo fundamental de este trabajo es realizar una revisión del estado del arte en relación al manejo de las quejas ante las patologías crónicas por parte del personal de enfermería

Desarrollo

La American Nurses Association (ANA) define la enfermería como la protección, el fomento y la optimización del estado de salud y las capacidades del individuo, la prevención de la enfermedad y las lesiones, el alivio del sufrimiento a través del diagnóstico y el tratamiento de las respuestas humanas, y la defensa de la asistencia a los individuos, las familias, las comunidades y las poblaciones. Los profesionales de enfermería llevan muchos años mejorando día a día su práctica a través de la actualización de conocimientos, procedimientos y protocolos. La meta en el siglo XXI es trabajar la gestión clínica optimizando la práctica clínica diaria para conseguir el mayor beneficio para el paciente en las mejores condiciones para el profesional y a un coste asumible. Las enfermeras se encargan de las labores asistenciales directas para con el paciente.

Deben ser conscientes del gran papel que pueden desarrollar en el control y tratamiento del dolor (López, 2016) ya que son capaces de advertir rápidamente los cambios en la enfermedad del paciente, detectando posibles efectos secundarios producidos por el tratamiento y monitorizando la intensidad del dolor. Por eso, reforzar la capacidad de autocuidado del paciente es prioritario para revertir muchos de los efectos secundarios que el tratamiento le pueda ocasionar (Goberna, Mayo, & Lojo, 2014)

Es función de la enfermera, informar al paciente, programar las citas, realizar las técnicas, vigilar los efectos adversos y valorar los resultados. Además, constituye el factor puente entre el paciente, la familia y el resto del equipo asistencial y como miembro de este equipo debe cumplir con las funciones específicas de todo profesional de la salud: programación, coordinación, asistencial y docente. La enfermería es responsable de enseñar a incluir de forma correcta y estimulante programas de ejercicio físico e higiene postural en los cuidados prestados (Goberna, Mayo, & Lojo, 2014)

Al realizar una revisión de algunos trabajos de investigación actualizados se presentan a continuación, destacándose en ellos el papel de la enfermera en el abordaje de las quejas de pacientes con patologías.

Manejo de las quejas en las patologías desde la enfermería: estado del arte

Tabla 1

Estado del arte en relación al manejo de quejas por parte del personal de enfermería

Nombres	Título	Principales conclusiones
(Cabezas, 2022)	Rol de la enfermería en las unidades del dolor	<u>Labor de enfermería es fundamental para el tratamiento y recuperación de los pacientes con dolor.</u> Su papel durante la evaluación del paciente, el apoyo a lo largo del tratamiento y <u>su participación en los procedimientos, hacen que la función que realizan sea primordial para aumentar su calidad de vida, objetivo fundamental del tratamiento del dolor en las UD.</u>
(Parra, Cuadro, Nies, Pávez, Romero, & Seoane, 2020)	Percepción de las Enfermeras frente al manejo del dolor en niños en un Servicio Oncológico Hospitalario en Chile	<u>El mejor manejo del dolor en niños implica mayores expectativas de niños y padres, lo que implica una presión positiva sobre las enfermeras para una gestión sistemática y efectiva del dolor, frente a estos antecedentes, las enfermeras reconocen que, para empoderarse dentro del sistema organizativo hospitalario, es preciso un manejo efectivo del dolor y una entrega de cuidado de enfermería. También es imprescindible determinar las barreras en el manejo del dolor, pues puede llevar al infra tratamiento, y así, ocasionar consecuencias fisiológicas y psicológicas negativas; debiendo las enfermeras superar estas dificultades para evaluar el dolor en niños hospitalizados</u>
(Perera, López, Candelas, Chacón, & Morizot, 2019)	Prevalence and Therapeutic Approach of Acute Pain in Emergency	<u>La valoración y el tratamiento eficaz del dolor es una parte importante de los cuidados de enfermería y representa un problema de alta prioridad por sí mismo, ya que es uno de los motivos más frecuentes de consulta en los servicios de urgencia. Además de</u>

Manejo de las quejas en las patologías desde la enfermería: estado del arte

	Provided by Triage Nursing.	suponer un peligro fisiológico y psicológico para la salud y la recuperación, el dolor grave requiere atención y tratamientos inmediatos. <u>Existe un alto porcentaje de pacientes que valoran positivamente el primer tratamiento tras el triaje enfermero y la aplicación del protocolo del dolor, lo cual muestra la importancia de tratar el dolor y de mejorar la calidad asistencial y la atención sanitaria prestada al paciente que acude al servicio de urgencias con dolor</u>
(Ponti, Saez, Angeloni, Álvarez, Mincone, & Cicerone, 2019)	Conocimiento de Enfermería en la valoración y revisión continua de los síntomas en cuidados paliativos.	<u>Los cuidados paliativos engloban síntomas físicos y psíquicos que repercute en la calidad de vida de los pacientes. La necesidad del conocimiento y monitoreo de estos síntomas y un plan de cuidado son incumbencias del profesional de enfermería.</u> Solo el 12 % expresó haber realizado cursos específicos acerca de los cuidados paliativos. Sobre los conocimientos generales de estos cuidados, el 77 % indicó de manera correcta qué es un tratamiento paliativo. El 67 % tuvo escasos conocimientos, el 18 % manifestó poseer suficientes conocimientos y el 10 % no tener ningún.

Fuente: Revisión bibliográfica

Después de realizar un análisis de la bibliografía consultada se tiene que desde el punto de vista teórico el modelo biomédico que privilegia por sobre la atención de la persona, la curación de la patología, esta imagen ha influido negativamente en la atención que el equipo de salud brinda al paciente con dolor, haciéndola despersonalizada, con escasa credibilidad y preocupación por las quejas de dolor de una persona. Como consecuencia la valoración que el personal de salud realiza frente al dolor no incorpora aspectos psicosociales y espirituales para entregar cuidados. Focalizan

Manejo de las quejas en las patologías desde la enfermería: estado del arte

en un dolor físico y no consideran la individualidad de la persona, así se deshumaniza el dolor, sacándolo del contexto donde habita: La persona.

La calidad en la atención de los pacientes se ha enfocado, principalmente, en el quehacer médico, olvidándose que esta es una acción multidisciplinaria que conlleva y exige la participación de otros profesionales, dentro de los que destaca, por su peso específico irrefutable, el modus operandi de enfermería. Su trascendencia en la salud de la población no ha sido considerada en toda su dimensión. Se olvida que su participación determina el éxito o fracaso en la recuperación de los pacientes. Son las enfermeras quienes, por su misma naturaleza, proporcionan ese trato humano de calidez y espiritualidad que los pacientes necesitan para coronar con éxito un tratamiento farmacológico científicamente sustentado, son quienes con mayor frecuencia conocen integralmente a los pacientes y quienes proporcionan “el plus” que marca la diferencia entre alcanzar la salud o mantenerse en la enfermedad

Conclusiones

El énfasis de los hospitales hacia el estudio y tratamiento de la enfermedad ha hecho que los enfermeros olviden considerar la individualidad y las diferencias específicas de los pacientes, igualándolos a la enfermedad. Además, los enfermeros atienden las demandas e imposiciones médicas, con lo cual el cuidado integral de las personas se ha distorsionado, empobreciendo las acciones cuidadoras de enfermería, lo que ha tenido claras repercusiones en la satisfacción y aceptación de las mismas por los pacientes, e incluso ha promovido manifestaciones de rechazo hacia el cuidado enfermero.

Es importante analizar el conjunto de quejas y sus características en personas con patologías y, a partir de los resultados relevantes, con respecto a los motivos de inconformidad, de mala práctica y de eventos adversos identificados, emite recomendaciones de carácter general y específico encaminadas a mejorar la calidad y seguridad de la atención.

Referencias

- Cabezas, A. (2022). ROL DE LA ENFERMERÍA EN LAS UNIDADES DEL DOLOR.
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/47713/TFG-H2229.pdf?sequence=1>:
Universidad de Valladolid.

Manejo de las quejas en las patologías desde la enfermería: estado del arte

- Goberna, A., Mayo, M., & Lojo, V. (2014). Gestión y actuación enfermera en la unidad de dolor crónico. *Rev Soc Esp Dolor* [, [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&p21\(1\): 50-58](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&p21(1):50-58)].
- López, S. (2016). Unidades del Dolor, el derecho a no sufrir. *Metas de Enfermería. Actualidad Enfermera*, <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/unidades-del-dolor-el-derecho-a-no-suf>.
- Parra, D., Cuadro, V., Nies, R., Pávez, C., Romero, M., & Seoane, C. (2020). Percepción de las Enfermeras frente al manejo del dolor en niños en un Servicio Oncológico Hospitalario en Chile. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 9(2), 85-99. Epub 01 de d.
- Perera, J., López, F., Candelas, R., Chacón, R., & Morizot, G. (2019). Prevalence and Therapeutic Approach of Acute Pain in Emergency Provided by Triage Nursing. *Aquichan*, <https://doi.org/10.5254/aqui.2019.19.4.4> 19(4): e1944. .
- Ponti, E., Saez, N., Angeloni, L., Álvarez, M., Mincone, F., & Cicerone, F. (2019). Conocimiento de Enfermería en la valoración y revisión continua de los síntomas en cuidados paliativos. *Educación Médica Superior*, <https://ems.sld.cu/> 33(3). .
- Rodríguez, J., Aranda, M., Morales, J., Rivas, F., Jiménez, Y., & Canca, J. (2020). Implementation of an advanced nursing triage protocol for managing moderate pain in the emergency department. . In *Emergencias* .
- Ruiz, V., Fajardo, J., García, J., Cruz, F., Rodríguez, R., & Varela, F. (2011). Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. . *Revista de Calidad Asistencial*, .
- Sevilla, S., & Zabalegui, A. (2019). Instrumentos de análisis para el desempeño de la enfermera de práctica avanzada. . *Enfermería Clínica*.