

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA DIETA HOSPITALARIA POR PARTE DE LOS PACIENTES DEL INSTITUTO “JUAN MAX BOETTNER”

LEVEL OF SATISFACTION OF THE HOSPITAL DIET BY THE PATIENTS OF THE “JUAN MAX BOETTNER” INSTITUTE

Lic. ANDREA LORENA LOPEZ LLERANDI

RESUMEN

Las dietas servidas en un hospital deben garantizar el mantenimiento del estado nutricional, deben servir de referencia y tratar de ser lo más agradables y apetitosas. Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del menú hospitalario por parte de los pacientes del Instituto “Juan Max Boettner” en el mes de setiembre de 2016, se plantea un estudio observacional descriptivo de corte transversal con enfoque mixto. La muestra estuvo conformada por 100 pacientes neumológicos con un tiempo de internación mayor a tres días, el 54% del sexo femenino y el 46% masculino, el promedio de edad fue 49,4 años; los mayores porcentajes corresponden a los de la sala 3 (54%), con un tiempo de internación de 7 a 15 días (26%) y 16 a 1 mes (25%) y con internaciones previas (69%). El 47% recibían dieta libre y el 46% dieta hiposódica y solo el 10% contaba con suplementación. Los criterios evaluados reflejan una aceptabilidad muy buena de la higiene del servicio alimentario (96%), del tamaño de las porciones (94%), de la variabilidad de las comidas (84%) y de la predisposición de los que entregan la comida (84%). Se obtuvo una aceptabilidad buena para el aspecto y presentación de las comidas (79%) y de la temperatura del alimento correspondiente; y finalmente, se obtuvo una aceptabilidad aceptable en cuanto al buen sabor de las comidas (64%). Sin embargo también se encontró insatisfacción en cuanto al sabor y aspecto (5% respectivamente), la temperatura (2%) y la variedad de los platos (1%). Se observó que la mayoría consume las 3 comidas ofrecidas por el hospital, sin embargo, los que no consumen, indicaron por falta de apetito (18%), por estudios o procedimientos (5%) y porque no les gusta (4%) y solo 1% porque le cae pesado o por presentar problemas gastrointestinales. Se constató el consumo de otros alimentos además de la ración ofrecida por el hospital, el 48% son comprados de los vendedores ambulantes instalados en la entrada y el 40% son traídos de la casa, el 59% indicó que el médico recomendó esta práctica. El plato de mayor preferencia fue el guiso de arroz (25%). En conclusión cabe mencionar que necesitan realizar algunas modificaciones para obtener una mejor aceptación en cuanto al sabor y al aspecto de los platos ofrecidos, y asegurar que las preparaciones calientes lleguen a la temperatura correcta; también se debe controlar la ingesta de alimentos e indicar las recomendaciones para cada paciente ya que se constató un alto porcentaje que consumen otros alimentos además de la ración entregada por el hospital.

Palabras claves: aceptación, menús hospitalario, servicio alimentario

The diets served in a hospital must guarantee the maintenance of the nutritional state, must serve as a reference and try to be the most pleasant and appetizing. With the aim of evaluating the level of satisfaction of the hospital menu by the patients of the "Juan Max Boettner" Institute in the month of September 2016, a descriptive observational cross-sectional study with a mixed approach is proposed. The sample consisted of 100 pulmonary patients with a hospital stay of more than three days, 54% female and 46% male, the average age was 49.4 years; the highest percentages correspond to those of room 3 (54%), with a hospitalization time of 7 to 15 days (26%) and 16 to 1 month (25%) and with previous hospitalizations (69%). 47% received a free diet and 46% a low sodium diet and only 10% had supplementation. The criteria evaluated reflect a very good acceptability of the hygiene of the food service (96%), the size of the portions (94%), the variability of the meals (84%) and the predisposition of those who deliver the food (84%). Good acceptability was obtained for the appearance and presentation of the meals (79%) and the corresponding food temperature; and finally, an acceptable acceptability was obtained regarding the good taste of the food (64%). However, dissatisfaction was also found in terms of flavor and appearance (5% respectively), temperature (2%) and variety of dishes (1%). It was observed that most consume all 3.

meals offered by the hospital, however, those who do not consume indicated for lack of appetite (18%), for studies or procedures (5%) and because they do not like it (4%) and only 1% because it falls heavy or for presenting gastrointestinal problems. The consumption of other foods in addition to the ration offered by the hospital was verified, 48% are purchased from the street vendors installed at the entrance and 40% are brought from the house, 59% indicated that the doctor recommended this practice. The most preferred dish was rice stew (25%). In conclusion it is worth mentioning that they need to make some modifications to obtain a better acceptance regarding the flavor and appearance of the dishes offered, and ensure that the hot preparations reach the correct temperature; Food intake should also be controlled and the recommendations for each patient should be indicated, since it was found that a high percentage consume other foods in addition to the ration delivered by the hospital. Key words: acceptance, hospital menus, food service

ANTECEDENTES

La restauración hospitalaria es la encargada de elaborar y distribuir las comidas para los pacientes internados. Su objetivo es cubrir las necesidades fisiológicas (apetito, energía y hedónicas), pero también las nutricionales (soporte nutricional) y por tanto debe estar individualizado dependiendo de las características fisiopatológicas de cada paciente. El servicio de Dietética está encargado de diseñar un sistema de dietas con múltiples combinaciones que cubran todas las necesidades nutricionales y las particularidades de todos los pacientes velando por su adecuado funcionamiento¹.

La alimentación hospitalaria es un tipo de restauración institucional donde los individuos, además de no poder elegir lo que quieren consumir, se caracterizan porque los consumidores están enfermos y por consiguiente tienen las defensas bajas, apetito delicado o caprichoso, y en algunos casos tienen restringido el aporte de algún nutriente o dificultad en la deglución, otros carecen de recursos para considerar otras opciones.²

La mayoría de los pacientes ingresados dependen de la comida hospitalaria para cubrir sus requerimientos nutricionales siendo importante el análisis de los factores que influyen en la ingesta y que se puedan modificar, para conseguir mejorarla y así evitar las consecuencias derivadas de una nutrición inadecuada³.

En ausencia de una nutrición adecuada, el sistema inmunológico es privado de los componentes necesarios para generar una respuesta inmunológica eficaz. La desnutrición general, así como la deficiencia de proteínas, puede resultar en anomalías graves de todas las funciones inmunológicas.⁴

Las enfermedades respiratorias, necesitan de un manejo médico adecuado y unos hábitos de vida saludables para ayudar a aquellas personas a gozar de una mejor calidad de vida, aumentar la tolerancia a la actividad física habitual y reducir las perspectivas de complicaciones. Los hábitos nutricionales adecuados a cada patología respiratoria desempeñan una función importante en la forma física y la resistencia a la infección. Entre las patologías respiratorias, la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), es la más frecuente de ellas; y generalmente el paciente con diagnóstico de EPOC, presenta alteraciones nutritivas, trascendentes que aumentan la morbimortalidad, favoreciendo la aparición de infecciones, sepsis, fístulas digestivas, dehiscencia de suturas, así como tolerancia y respuesta reducida a los tratamientos neumológicos.

Las dietas servidas en un hospital deben garantizar el mantenimiento o restablecimiento del estado nutricional, deben servir de referencia para el usuario, es decir, ser educativas y tratar de ser apetitosas, además, debe tratar de que sean lo más agradables y apetitosas.⁵ Sin embargo, la alimentación hospitalaria es un trabajo completo, ya que incluye factores no solamente del ámbito nutricional sino también aspectos, sociales,

¹Zurita L. 2012

²Caracuel García A. 2007.

³CaracuelGarcía A. 2005.

⁴LinetzkyWaitzberg D. 2004.

⁵Brugués M, Pibernat A, Campasol S, Moizé V, García P. 2000

culturales y emocionales que se desenvuelven con el hecho de comer. Dentro del ámbito hospitalario son muchos los momentos o las situaciones que pueden proporcionar placer al paciente y la alimentación es sin duda, una de ellas. También hay circunstancias que inciden en un mayor riesgo de desnutrición en la población hospitalizada, en especial la propia patología de base, juntamente con factores derivados de la práctica sanitaria⁶.

Conocer la satisfacción de las comidas ofrecidas en un hospital y los posibles factores que influyen en el grado de aceptación, permitirá introducir modificaciones que mejoren la calidad del servicio ofrecido al paciente hospitalizado, previniendo las complicaciones derivadas de una nutrición incorrecta y mejorar la estancia hospitalaria.⁷

Teniendo en cuenta la importancia de la alimentación en el paciente hospitalizado, y que la calidad de la comida es un factor determinante para estimular la ingesta, es necesario establecer estrategias que fomenten mejoras en lo concerniente a la elaboración, manipulación, presentación y caracteres organolépticos de los platos, a fin de coadyuvar con el tratamiento médico y el bienestar durante la estancia hospitalaria.⁸

Analizando todo lo mencionado anteriormente, surge el presente trabajo de investigación observacional descriptivo de corte transversal con enfoque mixto, cuyo objetivo general fue evaluar el nivel de satisfacción del menú hospitalario por parte de los pacientes del Hospital “Juan Max Boettner” en el mes de setiembre de 2015

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción del menú hospitalario por parte de los pacientes del Hospital “Juan Max Boettner” en el mes de setiembre de 2015.

Objetivos específicos

- Caracterizar a la muestra según datos demográficamente y de la estancia hospitalaria
- Describir los síntomas gastrointestinales y la suplementación nutricional de los pacientes evaluados
- Determinar el nivel de satisfacción según las características organolépticas e higiénicas de los alimentos.
- Describir el tipo de dieta consumida y la estimación de los platos ingeridos
- Identificar el consumo de otros alimentos además de la ración hospitalaria.
- Identificar los platos más aceptados por los pacientes internados

⁶Guillén N, Torrentó M, Alvadalejo R, Salas-Salvadó J. 2004.

⁷ González Molero I, Oliveira Fuster G, Liébana MI, Oliva L, Laínez López M, Muñoz Aguilar A. 2008.

⁸Torresani ME, Somoza MI. 2007.

METODOLOGÍA

Diseño de investigación: El estudio fue observacional descriptivo de corte transversal con enfoque mixto, a fin de describir el hecho observado en una sola oportunidad.

Población de estudio: Pacientes neumológicos mayores de 18 años con un tiempo de internación mayor a tres días en el Hospital Juan Max Boettner, en el periodo de septiembre de 2016

El *tipo de muestreo* utilizado fue el no probabilístico de casos consecutivos, según cumplan con los criterios de inclusión. La muestra estuvo conformada por la totalidad de los pacientes neumológicos internados que cumplieron los criterios de selección y accedieron a participar del estudio durante el periodo de estudio, resultando un tamaño de muestra de 100 participantes.

Variables

a) **Características demográficas y de estancia hospitalaria** b) **Datos dietoterapicos**
Satisfacción del menú

Instrumento de medición: El instrumento utilizado fue una encuesta personalizada, según los objetivos del trabajo, presentado a modo de preguntas, separadas en secciones, siendo las encargadas de completar las encuestadoras, según lo indicado por los participantes. La estrategia metodológica utilizada durante la recolección de datos fue la técnica de la entrevista.

PRINCIPALES HALLAZGOS

En cuanto a las características dietéticas del menú de los pacientes, los mayores porcentajes corresponden a pacientes con dieta libre y con dieta hiposódica. En relación a la suplementación nutricional con las comidas, solo una minoría contaba con suplementación, de los cuales, recibían suplemento calórico, proteico o ambos.

Al evaluar la satisfacción del servicio alimentario, se puede concluir que los criterios evaluados con mayor porcentaje reflejan una aceptabilidad muy buena, entre ellos cabe resaltar la higiene del servicio alimentario, el buen tamaño de las porciones, la variabilidad de las comidas y la buena predisposición de los personales que entregan la comida. Se obtuvo una aceptabilidad buena según los porcentajes, para el buen aspecto y presentación de las comidas y a la temperatura de los alimentos calientes; y finalmente, se obtuvo un nivel aceptable en cuanto al buen sabor de las comidas. Sin embargo, cabe resaltar que se encontró porcentajes de insatisfacción en el servicio alimentario, indicando un sabor y aspecto desagradable (5% respectivamente), que los alimentos llegan fríos (2%) y que no hay variedad en los platos (1%).

Describiendo la ingesta de las tres comidas ofrecidas por el hospital, se observa que el porcentaje de pacientes que consume las 3 comidas aumentó de 57% a 80% entre un día y otro, sin embargo, el 6% de las personas que consumen solo 1 comida al día se mantiene constante. Los que no consumen, indicaron como motivo en mayores

porcentajes por falta de apetito; y solo una minoría indico porque no les gusta o le cae pesado y por presentar problemas gastrointestinales.

En relación a la ración del plato ingerido, el mayor porcentaje consume un plato completo, casi un cuarto de los pacientes consumen medio plato y una minoría solo un cuarto del plato. Indagando sobre si consumen colaciones entre las comidas ofrecidas en el hospital, la mitad de los pacientes consume 1 colación al día, y una minoría no consume colaciones. Cabe resaltar que el 31% indico que nunca registran su ingesta, entre los que registran, menciono el mayor porcentaje al médico y al nutricionista.

Se constato el consumo de otros alimentos además de la ración diaria ofrecida por el hospital, los cuales, los mayores porcentajes son comprados de los vendedores ambulantes instalados en la entrada del hospital o traen de su casa, lo llamativo que según lo mencionado por los pacientes, el 59% indico que el médico lo recomendó.

Se puede verificar que los platos preferidos mencionados fueron, guiso de arroz y tallarín, sin embargo, se encontró una minoría que indico que ningún plato es de su preferencia.

En conclusión cabe mencionar que necesitan realizar algunas modificaciones para obtener una mejor aceptación en cuanto al sabor y al aspecto de los platos ofrecidos, y asegurar que las preparaciones calientes lleguen a la temperatura correcta. También se debe controlar la ingesta de alimentos e indicar las recomendaciones para cada paciente ya que se constato un alto porcentaje que consumen otros alimentos además de la ración entregada por el hospital.

Recomendaciones

Analizando las conclusiones surgen algunas recomendaciones generales para el departamento de servicio alimentario del hospital:

- Realizar frecuentes evaluación de la aceptación de los menús servidos en el hospital, para realizar modificaciones que mejoren la calidad del servicio ofrecido al paciente hospitalizado, previniendo complicaciones derivadas de una mala alimentación y mejorando la estancia hospitalaria.
- Vigilar la correcta y óptima alimentación de todos los pacientes del hospital respetando cada patología, así como los aspectos sociológicos, gastronómicos y económicos para conseguir lograr el máximo nivel de aceptación de los menús hospitalarios.
- Planificar y evaluar periódicamente los menús de las diversas dietas ofrecidas según patología a costos razonables de materias primas y de recursos humanos para obtener una mayor variabilidad en los platos.
- Controlarla calidad del servicio a través de las encuestas de satisfacción, así como controlar la administración de la dieta prescrita y la ingesta de cada paciente, para realizar un mejor seguimiento dietoterapico.
- Explicarla importancia de una buena dieta prescrita al paciente/familiares durante su estancia hospitalaria y al alta, ya que las dietas servidas en el hospital deben servir de referencia para el usuario, es decir, ser educativas y de ser apetitosas, a modo de garantizar el mantenimiento o restablecimiento del estado nutricional.
- Finalmente, formar al resto de los profesionales implicados en la prescripción (médicos), realización y emplatado (cocina) y administración (enfermería) de los dietas, mediante informaciones y recomendaciones adecuadas para cada paciente; además, se debe tener en cuenta la importancia que tienen los procesos culinarios.

Bibliografía

Brugués M, Pibernat A, Campasol S, Moizé V, García P. 2000 Evaluación de la aceptación de los menús servidos en un Hospital mediante estimación visual de los residuos de las bandejas. *Actividad Dietética*. (8): 116-119. Disponible en www.aedn.es.

Caracuel García A. 2007. Alimentación hospitalaria: Del blanco y negro al color. *Andalucía, Oriental*. 20(Supl 1): p. 43-63.

CaracuelGarcía A. 2005. Mejora de la Seguridad alimentaria en los Menús Hospitalarios en Cadena Caliente. Málaga: Hospital Regional Universitario Carlos Haya.

González Molero I, Olveira Fuster G, Liébana MI, Oliva L, Laínez López M, Muñoz Aguilar A. 2008. Influencia de la temperatura en la ingesta de pacientes hospitalizados. *Málaga. Nutr. Hosp.* 23(1). p. 54-59

Guillén N, Torrentó M, Alvadalejo R, Salas-Salvadó J. 2004. Evaluación de la aceptación de los menús servidos en el Hospital Universitari de Sant Joan de Reus. *Nutr. Hosp. en línea*. Consultado 2013 Sep 29); 19(5) p. 277-280. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php>

LinetzkyWaitzberg D. 2004. Dieta, nutrición y cáncer. En: D. de Moraes, A. da Silva. Efectos de la nutrición en la respuesta inmunológica. San Paulo, Brasil: Atheneu. P.148-152

Torresani ME, Somoza MI. 2007. Lineamiento para el cuidado nutricional. 2^a ed. Buenos Aires, Argentina: Eudeba; p. 209-216.

Zurita L. 2012. Alimentación y nutrición hospitalaria: Servicios de dietética. Madrid: Hospital Universitario La Paz.