



NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE PEDIÁTRICO SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL PÚBLICO MATERNO INFANTIL AÑO 2016

LEVEL OF SATISFACTION OF THE PEDIATRIC PATIENT EMERGENCY DEPARTMENT MATERNO INFANTIL PUBLIC HOSPITAL, SALTA, 2016

Amparo Alejandra CHOQUE RIVERA*, Estela M. RÍOS**

*Lic. en Enfermería, **Lic. En Enfermería, Director de Tesis

Contacto: Lic. Amparo Alejandra CHOQUE RIVERA E-Mail: alejandrakng@hotmail.com

RESUMEN

OBJETIVO: conocer el Nivel de Satisfacción de los pacientes de 11 a 14 años que asisten al Servicio de Observación de Emergencia Pediátrica del Hospital Público Materno Infantil durante los meses Noviembre – Diciembre de 2016 en la Ciudad de Salta

METODOLOGIA: estudio descriptivo de corte transversal. Población compuesta por 60 pacientes pediátricos de entre 11 a 14 años. Datos primarios recogidos a través de cuestionario estructurado y modificado con tres opciones de respuesta por cada variable.

RESULTADOS: según cada categoría de estudio aquellas que denotaron conformidad fueron Hace Seguimiento con 73%. Se anticipa con 58% y Conforta con 55%. Por lo contrario las categorías en donde predominaron las respuestas significando inconformidad fueron Mantiene Relación de Confianza con 67% y Explica y Facilita con 57% de respuestas negativas.

CONCLUSIONES: se obtuvo un Nivel de Satisfacción Alto con el 68% de respuestas que reflejan conformidad con el abordaje y con los cuidados enfermeros

PALABRAS CLAVES: *Enfermería, Nivel de Satisfacción, Paciente Pediátrico, Emergencia Pediátrica.*

ABSTRACT

OBJECTIVE: to know the level of satisfaction of patients aged 11 to 14 who attend the Observation Unit of the Pediatric Emergency Department at Materno Infantil Public Hospital in Salta city from November to December, 2016.

METHODOLOGY: descriptive cross-sectional research. The population consists of 60 pediatric patients aged 11 to 14. Primary data collected through structured questions which were then modified with three possible answers for each variable.

RESULTS: according to each study category, those categories showing approval were reported as follows: do a follow up (73%); anticipate (58%) and reassure (55%). On the contrary, those categories in which disapproval responses prevailed were reported as follows: maintain a relationship of trust (67%) and explain and facilitate (57%) of negative responses.

CONCLUSIONS: a high satisfaction level was obtained with 68% of responses showing approval of the approach and nurse care at the unit, compared to the 19% of negative responses.

KEY WORDS: *Nursing, Satisfaction Level, Pediatric Patient, Pediatric Emergency.*



INTRODUCCIÓN

El término “Satisfacción”, procede del latín satisfacer, satis significa bastante y “facere” hacer, es considerado de importancia desde 1960 cuando los empresarios se percataron de las quejas de los usuarios, de allí que se utilice la satisfacción para la evaluación del proceso asistencial como indicador de calidad ⁽¹⁾. Medir la satisfacción del usuario, en relación al cuidado que reciben del profesional de Enfermería, se ha convertido en un medio de valoración de los servicios de salud, es por ello que debe ser válida y confiable.

En la satisfacción del paciente durante la hospitalización influyen múltiples factores desde las estructuras físicas de los servicios, salas de espera, el capital humano, que trabaja en esas instituciones, tiempos de espera, posibilidades de solución de diferentes problemáticas de salud, comunicación de todo el personal con los pacientes y particularmente el cuidado de Enfermería ya que es el profesional que está en contacto permanente con el paciente ⁽²⁾; a su vez se deben considerar factores correspondientes al servicio de emergencia pediátrica, situación en que el niño se encuentra en vulnerabilidad afectiva y vital requiriendo un tratamiento inmediato, habilidades interpersonales para abordar al niño y su familia ⁽³⁾, como así también la idoneidad en las intervenciones.

La presente investigación pretende determinar el nivel de satisfacción de los niños relativos a los comportamientos de los enfermeros en los siguientes aspectos; explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y hace seguimiento, en relación a la calidad del cuidado brindado por el personal de Enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Público Materno Infantil de Salta Argentina en el año 2016, que permitirá resignificar y potenciar la calidad del cuidado que brinda el personal de Enfermería en Emergencia Pediátrica.

OBJETIVOS

Objetivo general: conocer el Nivel de Satisfacción de los pacientes de 11 a 14 años que asisten al Servicio de Observación de Emergencia Pediátrica del Hospital Público Materno Infantil durante los meses Noviembre – Diciembre de 2016 en la Ciudad de Salta

Objetivos específicos:

Caracterizar la población en estudio socio demográficamente según edad, sexo, causa de internación, lugar de residencia y cuidador durante su internación.

Determinar la satisfacción de los pacientes en términos de Explica y Facilita, Conforta, Se Anticipa, Mantiene Relación de Confianza y Hace Seguimiento durante su estancia de internación.

Describir las categorías del Nivel de Satisfacción según las variables Edad, Sexo, Cuidador.

MATERIAL Y MÉTODOS

Para el logro de los objetivos se realizó un estudio descriptivo de tipo transversal a 60 niños/as ingresados en el servicio de Emergencia Pediátrica en la sala de Observación del Hospital Público Materno Infantil de la ciudad de Salta durante los meses Noviembre–Diciembre del año 2016. Para la recolección de información se utilizó un cuestionario formado por datos socio demográfico como ser edad del niño, sexo, causa de internación, lugar de residencia y cuidador a cargo. La segunda parte la constituyó el cuestionario Care Q Caring Assessment Instrument ⁽⁴⁾, también denominada escala de satisfacción del cuidado, en el cual se mantienen las variables originales correspondientes pero se modificaron las preguntas a tres por cada variable a excepción de la última que se crearon dos reactivos.

- En la categoría *Explica y Facilita* se indagó sobre si la Enfermera explicaba los procedimientos previamente a realizarlos como así también facilitar el nexo de comunicación entre el niño y el sistema de salud.
- En *Conforta* se preguntó acerca de la percepción de amabilidad en el trato de parte del personal de Enfermería hacia el niño además de si se le fue proporcionado confort en su unidad.
- En la tercera categoría *Se Anticipa* también con tres ítems, se indagó si la enfermera se anticipaba a orientar al niño ante algún abordaje o procedimiento para disminuir su ansiedad
- Respecto a la cuarta categoría denominada *Mantiene Relación de Confianza* se contempló las preguntas dirigidas a identificar si a su ingreso la enfermera asignada a su cuidado tuvo un trato personalizado tanto con el como con su familia.
- En la última categoría *Hace Seguimiento* se consideró oportuno investigar si la enfermera estuvo pendiente de sus necesidades de salud.

Las frecuencias obtenidas por cada respuesta se contabilizaron traduciéndolos en frecuencias porcentuales aplicando métodos estadísticos descriptivos expresando los resultados en porcentaje.





RESULTADOS

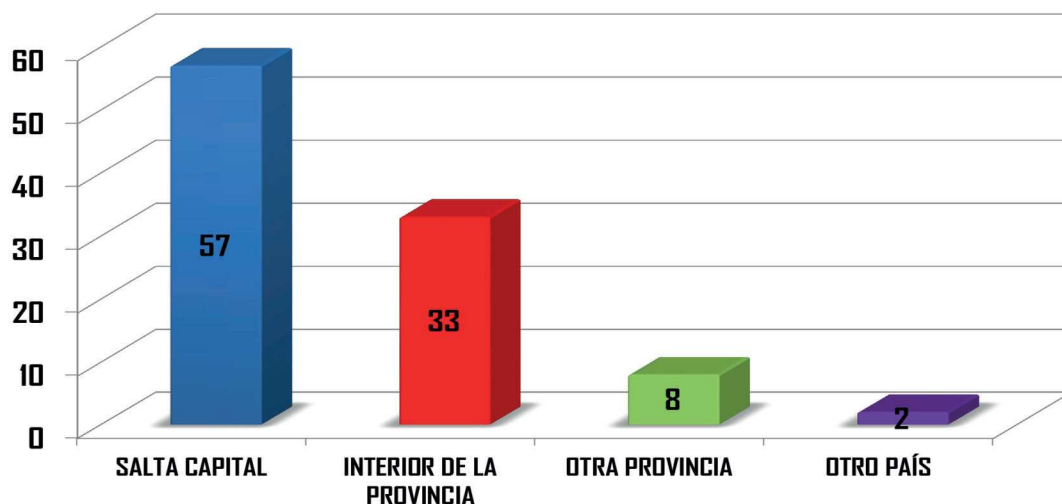
**TABLA Nº 1: PACIENTES SEGÚN EDAD Y SEXO
SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA HOSPITAL PÚBLICO MATERNO INFANTIL
NOVIEMBRE - DICIEMBRE SALTA 2016**

SEXO	EDAD								TOTAL	
	11		12		13		14			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MASCULINO	9	15	11	18	7	12	6	10	33	55
Femenino	6	10	7	12	7	11	7	12	27	45
TOTAL	15	25	18	30	14	23	13	22	60	100

FUENTE: elaboración propia

En la población infantil estudiada predominó el sexo masculino, siendo el grupo de 12 años donde se concentró la mayor frecuencia de niños que participaron del estudio. El 57% de los niños encuestados que requirieron asistencia

**GRÁFICO Nº 1: PACIENTES SEGÚN LUGAR DE RESIDENCIA.
SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA HOSPITAL PÚBLICO MATERNO INFANTIL.
NOVIEMBRE - DICIEMBRE SALTA 2016**



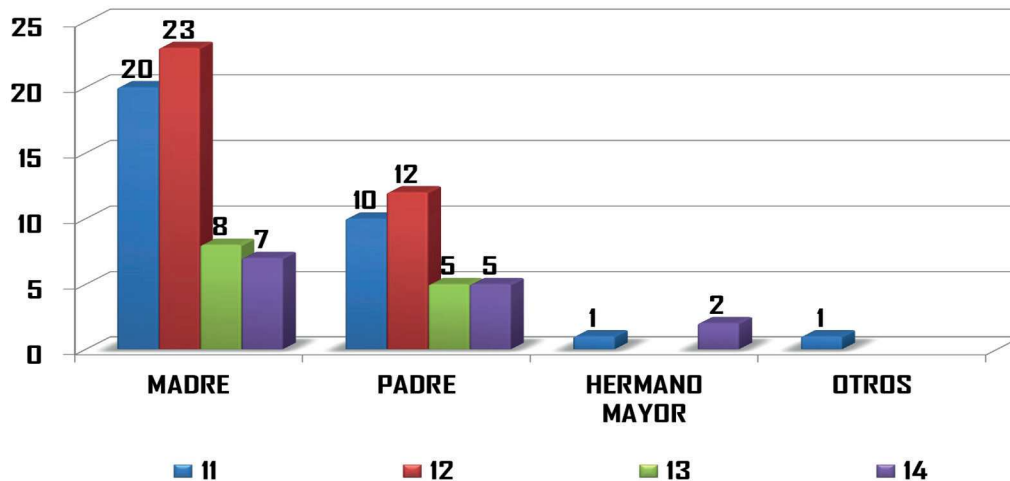
FUENTE: elaboración propia

de emergencia residen en la ciudad, siendo los niños del interior, en términos de porcentaje, quienes siguen a la población en estudio (gráfico Nº1).

En el gráfico Nº 2 se representa a quienes acompañan al niño en su instancia de atención, predominando la madre como el cuidador que más se repite en las encuestas se



GRÁFICO Nº 2: PACIENTES SEGÚN EDADES Y CUIDADOR
SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA HOSPITAL PÚBLICO MATERNO INFANTIL
NOVIEMBRE - DICIEMBRE SALTA 2016

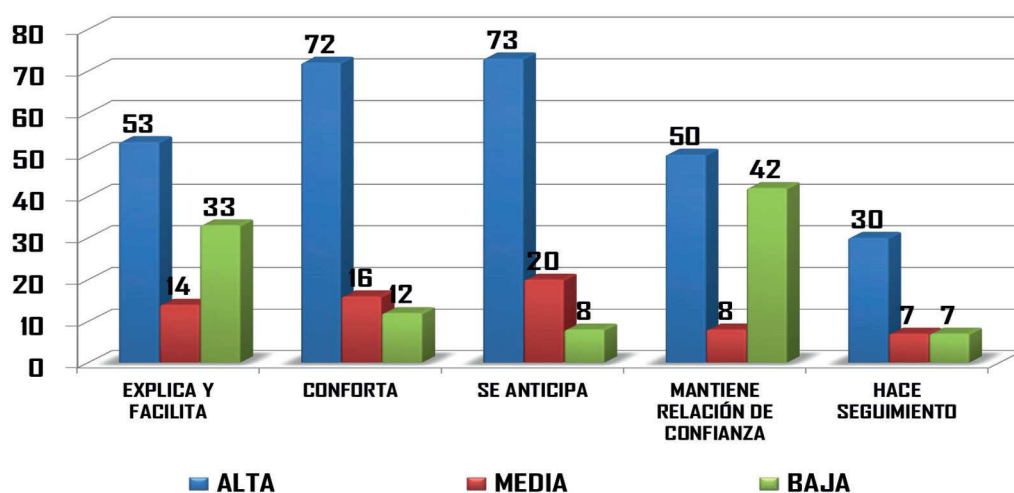


FUENTE: elaboración propia

guido de la figura paterna y en porcentajes poco representativos otros cuidadores.

En el Gráfico Nº 3 se visualizan las categorías de estudio relacionadas a *Nivel de Satisfacción*; según las interrogantes planteadas. De acuerdo a los resultados sobresalió

GRÁFICO Nº 3: NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN VARIABLES DE ESTUDIO
SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA HOSPITAL PÚBLICO MATERNO INFANTIL
NOVIEMBRE - DICIEMBRE SALTA 2016



FUENTE: elaboración propia

el Nivel Alto de Satisfacción en cada eje estudiado dominando la categoría *Hace Seguimiento* que hacía alusión a la continuidad de los cuidados para alcanzar el bienestar

en el paciente niño.





CONCLUSIONES

Del análisis de los datos obtenidos de la investigación se pudo concluir que de los 60 niños estudiados predominó el sexo masculino con el 55% en las diferentes edades siendo mayoría el grupo etario de 12 años. De los niños estudiados el 57% de los niños provienen de Salta Capital, 33% son del interior de la provincia y en menor porcentaje de otra procedencia. El Cuidador con más frecuencia observada en las encuestas fue la madre con el 58% y en segundo lugar el padre como referente del cuidado con el 32% en todos los grupos de edad.

Las categorías con más significancia en respuestas que corresponden a la percepción positiva de satisfacción en la atención recibida fueron *Conforta, Se Anticipa y Hace Seguimiento* las cuales se remiten a la continuidad de cuidados, brindar confort y la puesta en conocimiento para el paciente de los procedimientos a realizarse como parte de las intervenciones destinadas a disminuir la ansiedad en el niño. Se obtuvo un Nivel de Satisfacción Alto con el 68% de respuestas que representan conformidad con el abordaje y con los cuidados enfermeros del servicio frente al 19% que tuvo respuestas negativas cuyas respuestas se correspondían con el temor a los procedimientos realizados y un 13% con satisfacción media en su atención. La mayor parte de los niños/as que expresaron satisfacción estuvo al cuidado de la madre por lo que se relacionó este último factor como indispensable por aportar un componente de seguridad durante la estancia hospitalaria del niño en el servicio de emergencias.

RECOMENDACIONES

Dar a conocer los resultados del presente estudio a las autoridades del Comité de Docencia del Hospital Público Materno Infantil

Investigar otros interrogantes que no se hayan contemplado en el presente estudio.

Realizar investigaciones cualitativas para profundizar el estudio de la percepción en el niño

Fomentar investigaciones relacionadas a la interacción enfermera/o - paciente

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Capetillo R. y cols.** (2000) Evaluación de la calidad del proceso de atención de enfermería del paciente hospitalizado. Rev. de ciencias médicas La Habana. Cuba
2. **Labra R, y cols.**, (2010) Servicio de Urgencias. Conceptos, organización y triage. En: Julián A, editor. Manual de protocolos y actuación en urgencias. España. Toledo p. 9-13
3. **Leal Quevedo, Francisco J.** (2004). Calidad y calidez en la atención pediátrica. Archivos argentinos de pediatría, 102(5), 390-393. Recuperado en 16 de abril de 2017, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext

t&pid=S0325-00752004000500011&Ing=es&tng=es

4. **Cárdenas L. y cols.** (2008) Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE-Q para medir la Satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad del Bosque. Abril, 2008.





HOW TO CITE

CHOQUE RIVERA A.A y RÍOS E.M "Level of pediatric patients' satisfaction at the emergency department of Materno Infantil Public Hospital, Salta 2016" at *The Journal of the Faculty of Health Sciences (Arg) 2019, Vol.2 No. 13, 2019, (50-55).*



COMO CITAR

CHOQUE RIVERA A.A y RÍOS E.M "Nivel de satisfacción del paciente pediátrico servicio de Emergencia. Hospital Materno Infantil, Salta 2016" en *REV. DE LA FCS. (Arg) 2019, Vol. 2 N° 13, (50-55).*

Alejandra Amparo Choque Rivera

Licenciada en Enfermería
 Facultad de Ciencias de la Salud
 Universidad Nacional de Salta
 (2017)

Especialización en Salud Pública
 Facultad de Ciencias de la Salud
 Universidad Nacional de Salta
 (2019)

Actualización en
 Emergentología Pediátrica
 y Neonatal
 Hospital Público Materno Infantil
 (2018)

Enfermera
 de
 Emergencias Pediátricas
 Hospital Público Materno Infantil
 Salta - Argentina

El Artículo Actualiza

La investigación busca la respuesta de pacientes de 11 a 14 años, en el Servicio de Observación de Emergencia Pediátrica del Hospital Público Materno Infantil además de conocer demográficamente junto a la: edad, sexo, causa de internación, lugar de residencia y cuidador durante su internación.

Alejandra Amparo CHOQUE RIVERA
 indaga sobre

¿Cuál es el Nivel de satisfacción del paciente pediátrico servicio de Emergencia. Hospital Materno Infantil Salta 2016?

KEYWORDS

Nursing,
 Satisfaction Level,
 Pediatric Patient,
 Pediatric Emergency

PALABRAS CLAVES

Enfermería,
 Nivel de Satisfacción,
 Paciente Pediátrico,
 Emergencia Pediátrica

