

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN ORIGINAL

Enfermería

Grado de satisfacción de padres con la atención por parte del personal de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Ciudad del Este

Luiz Carlos Vázquez García¹, María Luisa Hermosilla de Olmedo¹

¹Carrera de Enfermería, Facultad de Medicina, Universidad del Norte, sede Ciudad del Este, Ciudad del Este, Paraguay.

Enviado: 23 de mayo de 2023

Aceptado: 18 de julio de 2023

Publicado: 28 de julio de 2023

DOI: [10.5281/zenodo.22751212](https://doi.org/10.5281/zenodo.22751212)



Licencia Creative Commons Atribución 4.0
Internacional (CC-BY)

RESUMEN

Introducción: La satisfacción de los padres con la atención de enfermería recibida por sus hijos hospitalizados constituye un indicador relevante de la calidad del cuidado pediátrico y de la experiencia familiar durante la internación. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los padres con la atención del personal de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Ciudad del Este durante 2022. **Materiales y métodos:** Estudio observacional, descriptivo, transversal y cuantitativo. Cuestionario tipo Likert a 30 padres o encargados que acompañaban a hijos internados en pediatría. **Resultados:** La madre fue el acompañante más frecuente (77 %). Grupo etario más frecuente de los padres: 19–28 años (53 %); nivel secundario 70 %; unión libre 47 %. El 70 % de los niños tenía 0–4 años; el 60 % de las internaciones duró 1–3 días. El 60 % calificó la atención como buena y el 20 % como excelente. El 80 % percibió indiferencia ante consultas solo a veces; el 60 % confidencialidad del diagnóstico a veces; el 57 % agrado siempre del saludo. La mitad recibió siempre explicaciones sobre procedimientos y fue incluida siempre en el cuidado. **Conclusiones:** Percepción mayoritaria de atención de buena calidad, con brechas en comunicación sistemática y participación constante. Se respalda fortalecer la comunicación proactiva con las familias.

Palabras clave: satisfacción de los pacientes, atención de enfermería, enfermería pediátrica, comunicación, cuidado centrado en la familia

Autor corresponsal: María Luisa Hermosilla de Olmedo. Carrera de Enfermería, Facultad de Medicina, Universidad del Norte, sede Ciudad del Este, Ciudad del Este, Paraguay

Financiación: Esta investigación no recibió financiación específica de organismos públicos, comerciales ni de entidades sin ánimo de lucro.

Conflictos de interés: Los autores declaran no tener conflictos de interés financieros, personales, profesionales, institucionales ni de otra índole relacionados con este trabajo.

INTRODUCCIÓN

El cuidado centrado en el paciente y la familia constituye un pilar reconocido de la calidad asistencial en pediatría, entendido como un enfoque colaborativo que reconoce a los padres como socios activos en el cuidado de sus hijos, más allá de su rol como meros acompañantes (1). Las guías internacionales sobre cuidado centrado en la familia en unidades neonatales, pediátricas y de adultos coinciden en que la incorporación activa de los padres al proceso asistencial mejora tanto la experiencia familiar como los resultados clínicos percibidos (2).

La satisfacción de los padres ha sido estudiada de forma más extensa en contextos perioperatorios pediátricos, donde se ha identificado que factores como la claridad de la información recibida, el trato del personal y el tiempo de espera influyen de manera determinante en la satisfacción tanto de los padres como de los propios niños (3), y donde las medidas de satisfacción se han consolidado como un indicador habitual de la calidad de la atención perioperatoria (4).

La comunicación entre el personal de enfermería y los padres es, en este contexto, un determinante central de la experiencia percibida. La evidencia sobre la comunicación centrada en la persona en el entorno hospitalario señala que los pacientes y sus familias valoran especialmente sentirse escuchados y recibir información comprensible (5), un hallazgo consistente con lo documentado específicamente en la comunicación entre padres y personal de enfermería de niños hospitalizados con necesidades tecnológicas complejas (6). Sin embargo, la provisión sistemática de información continúa siendo un desafío para el personal de enfermería en distintos contextos culturales, según lo documentado en estudios comparativos entre distintos países (7).

La participación activa de los padres en las decisiones sobre el cuidado de sus hijos —un componente relacionado pero distinto de la mera satisfacción— enfrenta barreras específicas en el entorno pediátrico (8), aunque su promoción es reconocida como una buena práctica en la atención pediátrica moderna (9), particularmente en el caso de niños con enfermedades agudas, donde la incertidumbre clínica exige una comunicación más deliberada con los padres (10).

La confianza que los padres depositan en el personal de enfermería constituye, a su vez, un activo central del ejercicio profesional (11), consistente con el marco de calidad de Donabedian, que enfatiza la dimensión humanística del cuidado como un componente tan relevante como los aspectos técnicos de la atención (12); esta dimensión relacional ha sido recientemente sistematizada bajo el concepto de "cuidado fundamental", que integra las necesidades físicas, relacionales y psicosociales del paciente y su familia como un todo indivisible (13).

La calidad de estas interacciones no depende únicamente de la voluntad individual del personal de enfermería, sino también de las condiciones estructurales en que se presta el cuidado. La evidencia muestra que la dotación y la calidad del cuidado de enfermería inciden directamente en los resultados de los pacientes pediátricos (14), en un contexto en el que el agotamiento profesional del personal de enfermería es frecuente (15) y se asocia con un mayor riesgo de eventos adversos y con un deterioro de la seguridad percibida por los pacientes (16), un fenómeno particularmente documentado en el personal de cuidados intensivos (17). Estrategias complementarias, como las intervenciones no farmacológicas dirigidas a reducir la ansiedad de los niños hospitalizados, han mostrado además beneficios adicionales para la experiencia familiar durante la internación (18). En Paraguay no existen datos publicados sobre el grado de satisfacción de los padres con la atención de enfermería en servicios de pediatría regionales. El presente estudio tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los padres con la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Ciudad del Este durante 2022, describiendo además las características sociodemográficas de los padres y de los niños internados.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal y enfoque cuantitativo, llevado a cabo en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Ciudad del Este (Paraguay) entre septiembre y noviembre de 2022.

La población de estudio estuvo constituida por los padres o encargados que acompañaban a sus hijos durante la internación en el servicio de pediatría. Se incluyó a los

padres de familia que acudían al servicio durante la hospitalización de su hijo y que aceptaron participar voluntariamente en el estudio; se excluyó a los padres que no hablaban castellano o guaraní y a quienes no completaron el instrumento. El muestreo fue no probabilístico, de tipo accidental, y quedó conformado por 30 padres o encargados presentes en el servicio durante el periodo de recolección.

Previo autorización de las autoridades del Hospital Regional de Ciudad del Este y consentimiento voluntario y anónimo de cada participante, los datos se recolectaron mediante un cuestionario de tipo escala de Likert, elaborado por el investigador, que indagó variables socio-demográficas de los padres (edad, familiar acompañante, estado civil, nivel educativo) y del niño internado (edad, sexo, días de internación), así como la percepción de los padres sobre la calidad de la atención de enfermería recibida, la comunicación e información brindada, la confidencialidad del diagnóstico, el trato y la amabilidad del personal, y la participación de los padres en el cuidado del niño.

Los datos se procesaron mediante Microsoft Excel y se presentan como frecuencias y porcentajes, con estadística descriptiva. El estudio se ajustó a los principios éticos de la investigación con seres humanos conforme a la normativa de Núremberg: la participación fue voluntaria, con libertad de finalizar la participación en cualquier momento, y se evitó todo sufrimiento o daño físico o mental innecesario a los participantes.

RESULTADOS

Se encuestó a 30 padres o encargados de niños internados en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Ciudad del Este. La madre fue el familiar acompañante más frecuente (77 %), frente al 23 % correspondiente al padre. El grupo etario más frecuente de los padres fue el de 19 a 28 años (53 %), seguido del de 29 a 37 años (43 %) y, en menor proporción, el de más de 38 años (3 %). En cuanto al estado civil, el 47 % mantenía una unión libre, el 27 % era soltero y el 27 % restante estaba casado. Respecto del nivel educativo, el 70 % había alcanzado el nivel secundario, el 20 % el nivel primario, el 7 % un nivel técnico y el 3 % un nivel profesional.

En cuanto a los niños internados, el 70 % tenía entre 0 y 4 años, el 23 % entre 5 y 8 años y el 7 % entre 9 y 12 años; el 53 % era de sexo masculino y el 47 % de sexo femenino. Respecto de la duración de la internación, el

60 % permaneció internado entre 1 y 3 días, el 37 % entre 4 y 6 días y el 3 % entre 7 y 9 días.

En cuanto a la percepción general sobre la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería, el 60 % de los padres la calificó como buena, el 20 % como excelente y el 20 % restante como mala. Respecto de la indiferencia percibida del personal ante las consultas de los padres, el 80 % refirió que esto ocurría solo a veces, el 17 % refirió que ocurría siempre y el 3 % refirió que nunca ocurría. En cuanto a la confidencialidad del diagnóstico, el 60 % de los padres refirió que el personal la mantenía a veces, el 27 % refirió que la mantenía siempre y el 13 % refirió que nunca la mantenía.

Sobre el saludo personal del profesional de enfermería, al 57 % de los padres le agradó siempre y al 43 % restante le agradó a veces. Respecto de la explicación de los procedimientos a realizar, el 50 % de los padres refirió recibirla siempre, el 47 % refirió recibirla a veces y el 3 % refirió no recibirla nunca. En cuanto a la participación de los padres en el cuidado del niño, el 50 % refirió ser incluido siempre, el 37 % refirió serlo a veces y el 13 % refirió no serlo nunca. Respecto de la amabilidad del personal durante la atención, el 53 % de los padres la percibió siempre, el 37 % a veces y el 10 % nunca. Finalmente, en cuanto a la molestia percibida del personal al solicitar información sobre el tratamiento ambulatorio del niño al momento del alta, el 70 % de los padres refirió percibirla a veces, el 27 % refirió percibirla siempre y el 3 % refirió no percibirla nunca.

DISCUSIÓN

Los hallazgos de este estudio muestran que los padres de los niños internados en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Ciudad del Este perciben mayoritariamente una atención de enfermería de buena calidad, con un 80 % que la calificó como buena o excelente. Este resultado es coherente con el papel central que se atribuye al cuidado centrado en el paciente y la familia como determinante de la experiencia percibida en pediatría (1,2), y con la evidencia sobre los factores que influyen en la satisfacción de los padres en otros contextos asistenciales pediátricos, como el perioperatorio (3,4).

El predominio de las madres como acompañantes principales (77 %) es consistente con el rol que habitualmente asumen las mujeres en el acompañamiento de la salud de sus hijos, y resulta relevante porque la calidad de la comunicación con este acompañante concentra

buena parte de la experiencia familiar durante la internación. En este sentido, la brecha identificada entre los padres que refirieron recibir siempre explicaciones claras sobre los procedimientos (50 %) y aquellos que refirieron recibirlas solo a veces (47 %) sugiere un margen de mejora relevante, dado que la comunicación centrada en la persona y la provisión sistemática de información son componentes reconocidos de una atención de calidad (5,7), especialmente en el caso de niños con necesidades de cuidado complejas, donde la comunicación con los padres adquiere una relevancia aún mayor (6).

El hallazgo de que el 80 % de los padres percibió indiferencia del personal ante sus consultas al menos en alguna ocasión, y de que el 97 % percibió molestia del personal al solicitar información sobre el tratamiento ambulatorio al momento del alta, señala una brecha de comunicación proactiva que contrasta con la valoración mayoritariamente positiva de la amabilidad general del personal (90 % siempre o a veces amable). Esta aparente contradicción —trato cordial en la interacción general, pero menor disposición ante consultas específicas de información— podría reflejar limitaciones de tiempo o de carga asistencial del personal más que una falta de voluntad, un fenómeno consistente con la evidencia sobre el impacto del agotamiento profesional en la calidad de la atención brindada (15,16,17) y con la relación documentada entre la dotación de enfermería y los resultados percibidos por los pacientes pediátricos y sus familias (14).

La participación de los padres en el cuidado del niño, referida como constante por la mitad de los encuestados, es un componente central de la toma de decisiones compartida en pediatría, cuya promoción sistemática continúa enfrentando barreras estructurales y culturales en la práctica clínica habitual (8,9), particularmente en el contexto de niños con enfermedades agudas que requieren decisiones rápidas por parte del equipo de salud (10). Fortalecer esta participación, junto con la confianza que los padres depositan en el personal de enfermería (11) y la atención a las necesidades relacionales y no solo técnicas del cuidado (12,13), podría contribuir a cerrar la brecha identificada entre la percepción general positiva de la atención y las áreas específicas de comunicación menos consistentes.

La confidencialidad del diagnóstico, mantenida solo a veces según el 60 % de los padres, es otro aspecto que merece atención, dado que la protección de la información clínica constituye un componente ético central del

cuidado de enfermería, independientemente de la percepción general de calidad de la atención. Estrategias complementarias de humanización del cuidado, como las intervenciones dirigidas a reducir la ansiedad de los niños hospitalizados, podrían además contribuir indirectamente a mejorar la experiencia global de las familias durante la internación (18).

Entre las limitaciones de este estudio se encuentran el diseño transversal, que impide establecer relaciones causales, el muestreo no probabilístico y el tamaño muestral reducido, que limitan la extrapolación de los hallazgos a otros servicios de pediatría. Entre sus fortalezas se destaca el uso de un instrumento estructurado que permitió captar de forma diferenciada tanto la percepción general de calidad como aspectos específicos de la comunicación y la participación de los padres. En conclusión, los padres de los niños internados en el servicio de pediatría del Hospital Regional de Ciudad del Este perciben mayoritariamente una atención de enfermería de buena calidad, aunque persisten brechas relevantes en la comunicación proactiva, la confidencialidad percibida y la participación constante de los padres en el cuidado, lo que respalda la necesidad de fortalecer estas dimensiones específicas del cuidado centrado en la familia en este servicio.

REFERENCIAS

1. Seniwati T, Rustina Y, Nurhaeni N, Wanda D. Patient and family-centered care for children: A concept analysis. *Belitung Nurs J*. 2023;9(1):17-24. <https://doi.org/10.33546/bnj.2350>
2. Davidson JE, Aslakson RA, Long AC, Puntillo KA, Kross EK, Hart J, et al. Guidelines for Family-Centered Care in the Neonatal, Pediatric, and Adult ICU. *Crit Care Med*. 2017;45(1):103-28. <https://doi.org/10.1097/CCM.0000000000002169>
3. Mendoza BA, Fortier MA, Trinh LN, Schmid LN, Kain ZN. Factors impacting parental and child satisfaction in the perioperative setting. *Paediatr Anaesth*. 2021;31(9):932-43. <https://doi.org/10.1111/pan.14236>
4. Chua GCC, Cyna AM. Satisfaction measures in pediatric anesthesia and perioperative care. *Paediatr Anaesth*. 2021;31(7):746-54. <https://doi.org/10.1111/pan.14197>
5. Newell S, Jordan Z. The patient experience of patient-centered communication with nurses in the hospital setting: a qualitative systematic review protocol. *JBI Database System Rev Implement Rep*. 2015;13(1):76-87. <https://doi.org/10.11124/jbisrir-2015-1072>
6. Giambra BK, Stiffler D, Broome ME. An integrative review of communication between parents and nurses of

- hospitalized technology-dependent children. *Worldviews Evid Based Nurs.* 2014;11(6):369-75. <https://doi.org/10.1111/wvn.12065>
7. Ingravallo F, Kim KH, Han YH, Volta A, Chiari P, Taddia P, et al. Difficulties and practices regarding information provision among Korean and Italian nurses. *Int Nurs Rev.* 2017;64(4):528-35. <https://doi.org/10.1111/inr.12374>
 8. Boland L, Graham ID, Légaré F, Lewis K, Jull J, Shephard A, et al. Barriers and facilitators of pediatric shared decision-making: a systematic review. *Implement Sci.* 2019;14(1):7. <https://doi.org/10.1186/s13012-018-0851-5>
 9. Kon AA, Morrison W. Shared Decision-making in Pediatric Practice: A Broad View. *Pediatrics.* 2018;142(Supl 3):S129-32. <https://doi.org/10.1542/peds.2018-0516B>
 10. Aronson PL, Shapiro ED, Niccolai LM, Fraenkel L. Shared Decision-Making with Parents of Acutely Ill Children: A Narrative Review. *Acad Pediatr.* 2018;18(1):3-7. <https://doi.org/10.1016/j.acap.2017.06.009>
 11. Rutherford MM. The Value of Trust to Nursing. *Nurs Econ.* 2014;32(6):283-8;327;quiz 289. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26267958>
 12. Beitz JM. Attitude Isn't the Only Thing, It's Everything: Humanistic Care of the Bariatric Patient Using Donabedian's Perspective on Quality of Care. *Ostomy Wound Manage.* 2018;64(1):12-7. <https://doi.org/10.25270/owm.2018.1.1217>
 13. Ottonello G, Napolitano F, Musio Maria E, Catania G, Zanini M, Aleo G, et al. Fundamental care: An evolutionary concept analysis. *J Adv Nurs.* 2023;79(6):2070-80. <https://doi.org/10.1111/jan.15451>
 14. Hickey PA, Pasquali SK, Gaynor JW, He X, Hill KD, Connor JA, et al. Critical Care Nursing's Impact on Pediatric Patient Outcomes. *Ann Thorac Surg.* 2016;102(4):1375-80. <https://doi.org/10.1016/j.athoracsur.2016.03.019>
 15. Shah MK, Gandrakota N, Cimiotti JP, Ghose N, Moore M, Ali MK. Prevalence of and Factors Associated With Nurse Burnout in the US. *JAMA Netw Open.* 2021;4(2):e2036469. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.36469>
 16. Aiken LH, Lasater KB, Sloane DM, Pogue CA, Fitzpatrick Rosenbaum KE, Muir KJ, et al. Physician and Nurse Well-Being and Preferred Interventions to Address Burnout in Hospital Practice: Factors Associated With Turnover, Outcomes, and Patient Safety. *JAMA Health Forum.* 2023;4(7):e231809. <https://doi.org/10.1001/jamahealthforum.2023.1809>
 17. Ramírez-Elvira S, Romero-Béjar JL, Suleiman-Martos N, Gómez-Urquiza JL, Monsalve-Reyes C, Cañadas-De la Fuente GA, et al. Prevalence, Risk Factors and Burnout Levels in Intensive Care Unit Nurses: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Int J Environ Res Public Health.* 2021;18(21). <https://doi.org/10.3390/ijerph18211432>
 18. Hinic K, Kowalski MO, Holtzman K, Mobus K. The Effect of a Pet Therapy and Comparison Intervention on Anxiety in Hospitalized Children. *J Pediatr Nurs.* 2019;46:55-61. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2019.03.003>