



JOURNAL CLUB

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN USUARIA DE CUIDADORES EN UN HOSPITAL PEDIÁTRICO DE ALTA COMPLEJIDAD

AUTORES

Carolina Concha Gutiérrez*

Magíster en Enfermería. Profesora Asistente.

Escuela de Enfermería. Universidad de los Andes, Chile

Edith Rivas-Riveros

PhD. Profesor Asociado.

Facultad de Medicina, Universidad de La Frontera, Temuco, Chile

Yasna K. Palmeiro Silva

Magister en Salud Pública.

PhD©, Institute for Global Health, University College London, Londres, Reino Unido.

Escuela de Enfermería, Universidad de los Andes, Chile.

*Correspondencia: cconcha@uandes.cl

Palabras clave: Satisfacción del Paciente; Pediatría; Hospitalización.



Introducción

La calidad y seguridad de la atención en salud constituye una dimensión relevante de la calidad asistencial, y es un principio orientador en la Política Nacional de Salud y basa en el respeto por la dignidad y autonomía de los usuarios. Esto demanda que la atención en salud considere factores sociodemográficos, al evaluar su satisfacción con sus servicios; sin embargo, las actuales encuestas de satisfacción usuaria suelen indagar solamente en generalidades como infraestructura y tiempos de atención (1,2,3). El objetivo de este trabajo fue evaluar los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción usuaria de padres/cuidadores en un hospital pediátrico de alta complejidad en Santiago, Chile.

Métodos

Estudio cuantitativo descriptivo correlacional, efectuado en una muestra de 304 padres/cuidadores de pacientes pediátricos hospitalizados, cuyos hijos/as o parientes tuvieron edad desde 1 mes hasta 19 años, con más de 48 horas de hospitalización. Se utilizó el cuestionario PICKERT en español (4,5), para medir satisfacción, incluyendo características sociodemográficas y de hospitalización. El análisis incluyó un modelo de regresión lineal.

Resultados

La mayoría de los pacientes pediátricos fueron de nacionalidad chilena (96,7%), con edad promedio de 6 años, el 63,5% presentaba su primera hospitalización en el año según las siguientes causas: problemas agudos (97,7%) y resolución quirúrgica (50,3%). El promedio de estadía en el hospital fue de 12 días (2-365 DE 8,4). Las características sociodemográficas del familiar acompañante fueron: mujer (84,8%), chilena (94,4%), y madre (73,4%), de edad promedio de 36 años (15-71 DE 10,8), sin relación de pareja (68,8%), enseñanza media (51,3%) dueña de casa (92,4%). La percepción de la salud de su hijo fue, “buena” (58,2%), “no muy buena” (34,2%), y “mala” (7,2%).

Existe diferencia significativa entre: el promedio de edad de los cuidadores, la percepción del estado de salud del paciente y los servicios de hospitalización. Los cuidadores perciben



que el tiempo de espera para el traslado desde el servicio de urgencia a las unidades fue mayor en el servicio de medicina que en el Crítico (UPC). Refieren que les hubiera gustado mayor participación en la toma de decisión relacionado a los cuidados otorgados y que el personal de salud hubiera realizado más preguntas relacionadas al dolor.

Análisis/Conclusiones

Este estudio demuestra que la satisfacción usuaria de los padres/cuidadores está asociada a los factores de percepción de salud del paciente pediátrico por parte de los padres/cuidadores, la edad del niño/a hospitalizado/a y el número de días de hospitalización.

La muestra estudiada refleja “el cuidado habitual” de los niños/as en Chile y Latinoamérica. La mayoría de los encuestados fueron mujeres y madres de los niños/as hospitalizados, por lo que en la mayoría de los casos, el cuidado recae en la madre o en alguna figura materna (8).

Además, se evidenció que cuando aumenta en un año de edad del adulto, la satisfacción usuaria aumenta en 5.35 puntos (IC 95% = 1.55 – 9.15, $p:0.006$), ajustando por las demás variables. Por otro lado, quienes son profesionales y se encuentran trabajando, presentan, en promedio, 176.4 puntos menos de satisfacción usuaria (IC 95% = -322.9 - 0.01, $p:0.01$), ajustando por las demás variables.

A su vez, mientras cada día que el niño pasa hospitalizado, la satisfacción usuaria disminuye en 1.72 puntos (IC 95% = -3.02 - 0.43, $p:0.009$), ajustando por las demás variables. Por otra parte, a medida que aumenta en un mes la edad del niño hospitalizado, la satisfacción usuaria aumenta en 1.02 puntos (IC 95% = 0.36 - 1.69, $p:0.003$). Finalmente, los padres que perciben la salud de su hijo como buena, tienen 229.9 puntos más en satisfacción usuaria (IC95% 77.7 – 382.09, $p:0.003$), no así quienes lo perciben como mala o aceptable, donde estos últimos presentan una leve tendencia a presentar mejor puntaje en satisfacción usuaria.

La menor edad del paciente se relaciona con menor satisfacción del cuidador, explicada posiblemente por una mayor preocupación relativa a la vulnerabilidad, dependencia y limitada capacidad de comunicación del paciente pediátrico.

Las diferencias en la satisfacción entre los diferentes servicios de hospitalización, puede explicarse por su complejidad y capacidad de resolución de problemas de salud. En el servicio pediátrico se hospitalizan pacientes más pequeños, con mayor riesgo y dependencia en sus cuidados, pudiendo además permanecer por periodos de tiempo más prolongados, los padres de estos pacientes reportan menos satisfacción que los hospitalizados en servicios quirúrgicos.

Investigaciones han reportado, al igual que nuestro estudio, que la satisfacción de los cuidadores se ve influenciada por su percepción del estado de salud del paciente y el tiempo para la resolución de sus problemas de salud (9,10,11).

Declaraciones: Este estudio fue aprobado por el Comité de Ética del Servicio de Salud Metropolitano Oriente. No contó con fuentes de financiamiento externas. Los autores declaran no tener conflicto de interés de ningún tipo.

Agradecimientos: Los autores agradecen a los padres y cuidadores que participaron en este estudio, a los médicos y a las enfermeras que facilitaron el trabajo de campo.

Referencias bibliográficas

1. Institute of Medicine. America's health in transition: protecting and improving quality. Washington (DC): National Academies Press (US); 1994.
2. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Mem Fund Q. 1966 Jul;44(3): Suppl:166-206.
3. Donabedian A. The seven pillars of quality. Arch Pathol Lab Med. 1990 Nov;114(11): 1115-8.
4. Zhang C, Report S, Care A, Murray MA. Hospital e-Scorecard Report 2008: Acute Care. Pediatric Patient Satisfaction Technical Summary. 2008.
5. Eulmesekian P. Satisfacción de los padres de los pacientes en una unidad de cuidados intensivos pediátricos. Arch Argent Pediatr. 2012;110(2):113-9
6. Pautassi LC, Rico MN. Licencias para el cuidado infan-til. Derecho de hijos, padres y madres. Boletín Infanc y Adolesc sobre Avance de los Objet Desarro del Milen. 2011;12:4-9
7. Hospital Report Research Collaborative. Hospital e-Scorecard Report 2008: Acute care Pediatric Patient Satisfaction Technical Summary. [Consultado 16 junio 2016]. Disponible en: https://secure.cihi.ca/free_products/Acute-PSAT-PEDS-TechNotes.pdf
8. Moreno MG, Interrial MG, Saucedo P, Vázquez L, López España J. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. Rev Aquichan [Internet]



- 2011[consultada 20 de noviembre 2014]; 11(1): [40-47]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v11n1/v11n1a04.pdf>
9. Velázquez González R, Flores Caraballo J, Picallos Conde M. D, & Acosta Mosquera. Calidad asistencial percibida por los padres en una unidad de preescolares y hemato-oncología pediátrica. Index de Enfermería [internet] 2010 [consultado 1 mayo 2016] ;19(1), 34-36. Disponible en: <http://www.index-f.com/index-enfermeria/v19n1/7034r.php>
 10. Flores Y, Vázquez S, Cerda R. Satisfacción materna con el cuidado de la enfermera materno infantil en Campeche, México. Rev Latino-am Enfermagem [internet] 2009 [consultado 22 noviembre 2016]; 17 (5). Disponible en: www.eerp.ursp.br/rlae
 11. Castillo E, Chesla C, Echeverry G, Tascón E, Charry M, Chicangana J et ál. Satisfacción de los familiares cuidadores con la atención en salud dada a adultos y niños con cáncer. Colombia Médica [internet] 2005[consultada 22 noviembre 2016]; 36 (3): [43-49]. Disponible en: <http://www.bioline.org.br/pdf?rc05051>