



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



**PERCEPCIÓN DEL CUIDADOR PRINCIPAL SOBRE LA CALIDAD DEL
CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES PEDIÁTRICOS DURANTE LA
ESTANCIA HOSPITALARIA**
PERCEPTION OF THE PRINCIPAL CAREGIVER ON THE QUALITY OF NURSING
CARE IN PEDIATRIC PATIENTS DURING THE HOSPITAL STAY

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES PEDIÁTRICOS
QUALITY OF NURSING CARE IN PEDIATRIC PATIENTS

Autor:

Andrea, Benitez Vanegas ¹

1. Universidad de Pamplona. Facultad de Salud. Programa de Enfermería. (Ubicación: Pamplona, Colombia).

Autor para contacto:

Nombre completo: Andrea Benitez Vanegas

Email: andreabenitezvanegas@gmail.com

Número de tablas: 0

Número de figuras: 0

Recuento computacional de palabras: 5437



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Agradecimientos:

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por bendecirme, guiarme en cada paso, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mi madre: Doris Vanegas, por ser la principal promotora de mis sueños, por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que me ha inculcado.

Agradezco a los docentes del Departamento de Enfermería de la Universidad de Pamplona, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi preparación como profesional, de manera especial, a la Enf. Esp. Diana Carolina Valencia Basto, tutora del presente proyecto, quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Contenido	
Resumen	4
Planteamiento del problema	5
Metodología	9
Resultados	11
Conclusión	17
Bibliografía	18



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Resumen

Objetivo: Realizar una revisión de investigaciones de la percepción del cuidador principal sobre la calidad del cuidado de enfermería en pacientes pediátricos durante la estancia hospitalaria. **Método:** Revisión descriptiva sobre artículos y tesis de grado actualizados; La búsqueda bibliográfica se ha llevado a cabo en revistas como Elsevier, Journal of Nursing UFPE / Revista de Enfermagem UFPE, Revista Cuidarte, entre otras. Se consultaron 72 documentos publicados durante el 2010 a 2020, se seleccionaron 38 referencias bibliográficas. **Resultados:** Los análisis apuntaron a las categorías: “percepción de satisfacción”, “seguridad del paciente”, “cuidados centrados en la familia” y a “trato humanizado”. El resultado de la revisión evidencia los esfuerzos realizados por crear planes de mejora continua, encaminados a mejorar calidad y la satisfacción de los pacientes y cuidadores sobre los cuidados brindados por enfermería. **Conclusión:** La investigación de percepción de satisfacción de los cuidadores principales de pacientes pediátricos aporta bases para el reconocimiento de los pilares que contribuyen al mejoramiento continuo de la atención de enfermería, reconociendo el papel que juega cada uno de los miembros involucrados. **Descriptores:** Cuidados, Calidad, Enfermería, Pediatría, Seguridad del paciente, Trato humanizado

Abstract

Objective: To carry out a research review of the perception of the main caregiver on the quality of nursing care in pediatric patients during the hospital stay. **Method:** Descriptive review of articles and updated degree thesis; The bibliographic search was carried out in magazines such as Elsevier, Revista de Enfermería UFPE / Revista de Enfermagem UFPE, Revista Cuidarte, among others. Consult consult 72 documents published during 2010 to 2020, select 38 bibliographic references. **Results:** The analyzes pointed to the categories: "satisfaction perception", "patient safety", "family-centered care" and "humane treatment". The result of the review evidences the efforts made to create plans for continuous improvement, aimed at improving the quality and satisfaction of patients and caregivers regarding the care provided by nurses. **Conclusion:** The investigation of perception of satisfaction of the main caregivers of pediatric patients provides bases for the recognition of the pillars that affect the continuous improvement of nursing care, recognizing the role played by each of the members involved. **Descriptors:** Care, Quality, Nursing, Pediatrics, Patient safety, Humanized treatment



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Planteamiento del problema

En la atención de enfermería en los servicios pediátricos es necesario considerar la relación enfermera-paciente como una parte indispensable del cuidado de calidad, ya que mediante ella se puede controlar la respuesta humana, durante proceso de salud, que experimenta no solo el niño, sino también sus cuidadores, de la manera más satisfactoria posible. Por tal razón, el presente documento tiene como objetivo realizar una revisión de investigaciones de la percepción del cuidador principal sobre la calidad del cuidado de enfermería en pacientes pediátricos durante la estancia hospitalaria.

En la atención de enfermería la búsqueda de la calidad inicia en el siglo XIX con las acciones propuestas por Florence Nightingale, entendiéndolo como un concepto dinámico, que se determina de acuerdo con los parámetros científicos, técnicos y las necesidades de la salud asociadas a los valores culturales de la sociedad; exigiendo un nivel profesional de excelencia en el uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el cliente, y un alto nivel de satisfacción de los pacientes y sus familiares (1).

Durante los años ochenta, por recomendaciones de la OMS se comienza a utilizar el proceso de mejoramiento continuo en salud para garantizar una administración total de calidad en las prestaciones de servicios de salud en los países de América Latina y el Caribe. Y en la región, uno de los primeros países en realizar estudios sobre la satisfacción del usuario es Brasil, hacia la década de 1990 a partir del fortalecimiento del control social, la búsqueda de la humanización de los servicios de salud dentro del Sistema Único de Salud (SUS), y mediante la participación de la comunidad en los procesos de planificación y evaluación (2,3).

A nivel nacional, el enfoque de la calidad en el Sistema de Salud ha venido cambiando en los últimos 20 años. Si bien es cierto partió de una visión de calidad sistémica, al pasar el tiempo los esfuerzos se concentraron en un mayor grado en la calidad de la atención en los



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



prestadores de servicios de salud. En este sentido han sido múltiples y valiosos los aportes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (4) para el sector, en especial del Sistema Único de Acreditación (5), el cual ha generado un aprendizaje importante en las instituciones prestadoras de servicios de salud y ha sido reconocido internacionalmente por sus aportes en el mejoramiento continuo de la calidad, del mismo modo se han establecido planes nacionales que trabajan en búsqueda del mejoramiento de la calidad como lo son el Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (6) y el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021 (7).

El Informe Nacional en Salud (8), que muestra los resultados las acciones para incrementar la calidad en el sistema de salud, se da respuesta al indicador “*Proporción de pacientes que percibieron buen trato por parte del personal médico y no médico*” del grupo de mediciones que conciernen a la percepción del usuario, en este el 80% (0,80) de los usuarios encuestados se sintió atendido con trato amable y respetuoso por el personal administrativo de la EPS; en el caso del personal asistencial la proporción de usuarios fue de 85% (0,85).

De lo anterior es importante destacar que este tipo de resultados son a nivel general y no por grupos poblacionales que requieren los servicios, como lo puede ser el servicio pediátrico y, por otro lado, tampoco es específico para profesionales como lo es el personal de enfermería, razón que hace conveniente las revisiones de artículos que nos aporten sobre el tema.

Pero, ¿cómo evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, considerando sus expectativas en relación al servicio recibido? En el área de la salud, se desarrollan herramientas y metodologías para evaluar la satisfacción del usuario por medio de encuestas de satisfacción entendidas como un recurso estratégico y que permitirán iniciar procesos de mejora continua en las prácticas individuales y colectivos, para promover y aplicar en la seguridad del paciente (2,9).



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



De allí que se ha de entender que el paciente pediátrico es un ser muy vulnerable y que para la recuperación de su salud intervienen tres ejes fundamentales que es el niño, los padres y el entorno, y el mismo hecho de estar hospitalizado en ocasiones les conlleva a adoptar conductas dependientes y que después de los padres el personal de enfermería pasa más tiempo en contacto con ellos, y el cuidado y entorno que se brinde va a determinar el modo que convivan con la enfermedad e intervenga en su recuperación. (10,11)

Según la teoría de Henderson (12), la función de la enfermera es ayudar al paciente a desarrollar actividades que contribuyan a la salud o a su recuperación con el objetivo que éste y sus cuidadores ganen su independencia lo más rápidamente posible. Cabe resaltar, de acuerdo a Pino que, en el servicio de pediatría, las enfermeras consideran las 14 necesidades básicas de Henderson durante la valoración del paciente. Sin embargo, durante la planificación y la ejecución de los cuidados son consideradas sólo las primeras 9 necesidades, dejando de lado las necesidades de comunicación, religión, adaptación, recreación y educación. De manera análoga el componente familiar, son primordiales en la humanización del cuidado que se lleva a cabo dentro de las instalaciones hospitalarias. La familia es un sistema de apoyo para el paciente, es la unidad básica de la sociedad, es el elemento que la enfermera debe tener en cuenta en el proceso de los cuidados, ya que ellos están junto al paciente el tiempo de permanecía en el hospital, es el familiar el que conoce al paciente y es por esto que se hace un aporte valioso a tener en cuenta dentro de todo procedimiento. (13)

Un ejemplo de lo anterior es el estudio realizado por Noreña, A. en su investigación titulada: *The experience of hospitalized children regarding their interactions with Nursing professionals*, (14) de naturaleza cualitativa con el objetivo de comprender cómo el niño construye la realidad y como en función de ésta se relaciona y actúa. Como resultados se tiene que los niños, cuando se sienten amparados y protegidos, mejoran sus respuestas ante el cuidado; los niños identifican la forma en que el profesional de enfermería establece la



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



comunicación con la familia, y finalmente como aspecto fundamental para los niños es sentirse respetados por los adultos que les acompañan y representan autoridad. En este sentido, es necesario que el niño comprenda la intencionalidad de las actuaciones de enfermería, a través de explicaciones y de sólidas argumentaciones.

Resumiendo lo planteado y de acuerdo a las revisiones de los artículos de investigación relacionados con el tema principal se proyecta una pregunta: qué pueden aportar estas revisiones científicas sobre la percepción de la calidad de la atención de enfermería a los pacientes pediátricos, al quehacer de enfermería en la labor cotidiana.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Metodología

En este estudio se realizó una revisión descriptiva sobre artículos y tesis de grado actualizados e indexados; el objetivo general era indagar sobre la percepción del cuidador principal en la calidad del cuidado de enfermería en pacientes pediátricos durante la estancia hospitalaria mediante el análisis de diferentes títulos previos acordes con la temática, organización de las ideas e información y finalmente redacción del artículo.

Se realizó la consulta de 72 documentos, de la anterior, se incluyeron que cumplieran los criterios de inclusión: artículos descriptivos transversal, cuantitativo, prospectivo, exploratorio, cualitativo, correlacional, publicados durante el 2010 a 2020, en lengua inglesa, portuguesa o castellano; que trataran de la atención de enfermería a pacientes pediátricos durante la estancia hospitalaria, calidad de la atención de enfermería a pacientes hospitalizados y humanización en los servicios de Pediatría. Se han excluido los artículos publicados antes del 2010 y que no cuenten con las temáticas anteriormente mencionadas. Como resultado de selección final y en base a lo anterior se tomaron 38 artículos.

Se realizó la búsqueda de la información sobre la temática planteada, teniendo en cuenta referencias bibliográficas entre las cuales se encuentran artículos científicos, tesis, que tienen su origen en fuentes originales: Academia Biomédica Digital(1); Acta médica Peruana(1); Ágora Revista Científica(1); Anales de Pediatría(1); Aquichan(2); Ciencia y Enfermería(1); Elsevier(3); Enfermería Global(1); Enfermería Universitaria(1); Escola Anna Nery(1); Fundación de Enfermería de Cantabria(1); Investigación de Enfermería Imagen y Desarrollo(1); Journal of Nursing UFPE / Revista de Enfermagem UFPE(6); Medicina y Seguridad del Trabajo(1); Medwave(1); Memorias(1); Reciamuc(1); Rev. Enferm. Inst. Mex. Soc. (1); Revista hacia la Promoción de la Salud(1); Revisalud Unisucre(1); Revista Chilena de Pediatría(1); Revista Cuidarte(3); Revista Latinoamericana de Enfermería(2); Revista



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



UFPS(1); UIC Barcelona(1); Universidad Cesar Vallejo(1); Universidad Técnica del Norte(1).



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Resultados

La interacción con las personas que se encuentran en el entorno del profesional de enfermería, es inherente a los cuidados que debe brindar a sus pacientes, así que por medio de los cuidados de enfermería puede establecer una relación terapéutica (enfermera/paciente), que tiene como fundamento identificar las necesidades y/o problemas que limitan el funcionamiento físico y emocional del paciente e indagar sobre las posibles soluciones a sus requerimientos. (15)

El conocer lo que demanda cada uno de los participantes en el cuidado del infante y del mismo, durante su hospitalización, contribuye a responder a sus necesidades —con el fin de tener estándares de alta calidad—, además de brindar mayor comprensión desarrollando estrategias que disminuyan la ansiedad, temores y miedos de estos frente a la hospitalización de su familiar y se reduzca lo negativo de esta difícil experiencia, se hace necesario que la formación del equipo de salud, deba ser mejorada considerando los aspectos psicoafectivos del niño y su familia. De esta manera se hace pertinente conocer la opinión de los usuarios, receptores principales de los servicios, para conocer en qué aspectos se necesita mejorar y qué concepto tienen del profesional de enfermería. (15,16)

Durante la revisión bibliográfica se logró observar que la temática constante de la búsqueda es la calidad de la atención que se brinda por parte de enfermería a los pacientes pediátricos, la seguridad del paciente, además del cuidado que se brinda a los cuidadores y familiares de estos pacientes. Por lo que es necesario clasificarlos por su tema dominante.

Se hallaron 14 (2,10,14–25) estudios que analizaron la percepción – satisfacción de los cuidadores respecto del cuidado de enfermería a pacientes hospitalizados; en el primero de ellos titulado “Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del INSN-SB 2017” (22) se obtuvo



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



como resultado general que existe relación entre la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados y la calidad de atención que brinda la enfermera en el instituto nacional de salud del niño San- Borja de junio a diciembre 2017 teniendo un coeficiente de correlación de .828, interpretándose como una correlación positiva, entre las variables de satisfacción familiar y calidad de atención de la enfermera. En la primera variable se reconocen las dimensiones accesibilidad, explica y facilita, entendida como la información recibida, confort, como los cuidados de comodidad, se anticipa, como la planeación de lo que el paciente requiere, monitorea y hace seguimiento para garantizar la calidad de las actividades y por ende la calidad del cuidado y mantiene relación de confianza, en donde se obtiene como resultado que el 52,86% de los participantes se encuentre medianamente satisfecho, un 30% insatisfecho y tan solo un 17,14% satisfecho. En la segunda variable se establecieron la dimensión técnica y la interpersonal, con indicadores como la información, comunicación, trato cordial y amable, respeto, alimentación, limpieza e higiene, privacidad y descanso, para este caso los resultados no fueron tan diferentes, ya que el 51,43% se sienten moderadamente satisfechos, el 31,43% insatisfechos y en menor porcentaje con un 17,14% se sienten satisfechos.

El estudio de Salas, B (21) titulado “Perception of nurses and families of patients regarding important care behaviors” cuenta con el mismo instrumento del estudio de Santos (22), pero realiza el análisis de los resultados priorizando las categorías de los cuidados de acuerdo a las necesidades tanto de los familiares como de las enfermeras, se obtiene de esta manera que para los primeros, la conducta más importante son aquellos que hacen parte de la dimensión Monitorea y hace seguimiento, mientras que para el personal de enfermería las conductas más importantes son las que pertenecen a la dimensión de accesibilidad, es decir, las relacionadas con la calidad de las técnicas de cuidado.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



En cambio, el estudio “Maternal Satisfaction with Care Provided to Hospitalized Children” realizado en una institución pública de Monterrey, México (20) las variables que se tuvieron en cuenta fueron, primero la información relacionada con características individuales del paciente pediátrico y de la madre; respecto al hijo se consideró la edad y el número de hospitalizaciones previas en los dos últimos años. En cuanto a la madre la edad, escolaridad, percepción del estado de salud de su hijo y del manejo del dolor. La segunda variable que cuenta con dos componentes, la satisfacción con el servicio de hospitalización (incluye aspectos como procedimiento de admisión, higiene de las instalaciones y mobiliario, ruido, etc.), y la satisfacción con la atención de enfermería (se incluye trato, amabilidad, conocimiento y habilidad del personal de enfermería, continuidad del cuidado, información del estado de salud e involucramiento de la madre en el cuidado). Como resultados significativos se obtuvo que, ante la presencia de dolor en sus hijos durante su estancia hospitalaria, el 82,4 % señaló que sí presentó dolor en algún momento de su hospitalización. En lo referente al adecuado del manejo del dolor, el 51,9 % respondió que sí fue un manejo adecuado, el 34,6 % señaló que no y el resto no pudo determinar si fue adecuado o no. Y por otro lado se observa que la satisfacción de las madres fue mayor con el servicio de hospitalización respecto a la atención proporcionada por el personal de enfermería.

En contraposición con los resultados de la investigación de Santos, E. (22) en donde los niveles de satisfacción no son tan altos, el estudio de Camargo, L. (19) llevado a cabo en la ciudad de Perú, en un hospital pediátrico, con variables similares, la calidad del cuidado de enfermería y la capacidad técnico científica del personal, se obtuvieron resultados de satisfacción en 94,5% y 88,2% respectivamente, explican sus resultados en los padres perciben una buena atención por el personal de enfermería ya que tienen muestras de preocupación que de forma directa influyen sobre su estado físico y emocional. En cuanto a la dimensión técnico-científica, se debe a las características de los procedimientos, el ambiente en donde se llevan a cabo las actividades de cuidado por el personal de enfermería,



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



es adecuado, esto evidencia la idoneidad de las instituciones, por cuanto controlan todos los aspectos relacionados con la atención.

Similares resultados tuvieron los estudios de Rodríguez, L. (17) Ramos, F. (25) Freitas, J. (23) en donde el porcentaje de satisfacción de los cuidadores por la atención de enfermería no es inferior al 76%. Destacan en estos estudios, la labor del personal en relación a las necesidades emocionales, puesto que está estrechamente ligada con todos los dominios de la satisfacción, y del mismo modo la forma como los cuidadores reciben información de la enfermedad, tratamiento y evolución de los pacientes por parte del personal de enfermería. (18)

La calidad de la atención de enfermería tiene características de acompañamiento, apoyo, educación y vigilar que en el proceso de hospitalización se minimicen los factores estresantes (26), tratando siempre de realizar las diferentes intervenciones y actividades en beneficio de los pacientes, sus familiares y hasta para el mismo personal de la salud, (27,28) surge entonces la necesidad de realizar mediciones de dicha calidad, así se tiene que González (29) en su estudio encontró que los pacientes pediátricos, a pesar de encontrarse en un ambiente diferente y hostil durante su proceso de hospitalización, se sintieron mejor cuando reciben un buen trato por parte de la enfermera, al contacto físico y al recibir explicación sobre su cuidado; y de la misma forma ocurrió cuando fueron tomados en cuenta tanto pacientes como padres cuando se les dio información sobre la administración de sus medicamentos, esto se explica puesto que el usuario ha pasado de ser un sujeto pasivo a un sujeto más activo, con capacidades para valorar la calidad de la prestación del servicio de salud. (12,30)

La humanización es otro componente esencial de la calidad de la atención (31) de ahí que González, G.(32) busco medir la percepción de “cuidado humanizado” obteniendo como resultado que el 58,23% siempre percibió cuidado humanizado, el 17,5% casi siempre, el 13,3% algunas veces y el 7,54% nunca lo percibió. En términos generales, el cuidado



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



humanizado es percibido como “medianamente favorable”; similares resultados se pueden ver en el estudio de Romero, E. (33) donde se percibieron los cuidados de enfermería como excelentes (55,3%), buenos (35,0%), 7,9% aceptables, (1,7%) y malos en (7,9%). De esto se puede deducir que aún hace falta invertir esfuerzos que contribuyan al mejoramiento de aspectos humanizadores priorizando el cuidado físico y psicosociales de los niños y las familias, (34,35) pero también estableciendo estrategias administrativas y de gestión que reduzcan la saturación de los servicios y la sobrecarga laboral, optimen las exigencias de tipo administrativo y la escases de recursos humanos y materiales. (36)

Probablemente uno de los ejes de la calidad a los que más atención es necesario prestarle es a la seguridad del paciente, en 2019 la Revista de Enfermería Universitaria (37) publicó su estudio de factores relacionados con la seguridad y la calidad en los servicios de hospitalización pediátrica, en donde se evidencia el aumento de eventos adversos (EA) en donde el principal personal involucrado con un 90% (156) corresponden al profesional de enfermería, y 10% (17) a personal médico. Por el contrario, en el estudio de Romero, E. las condiciones de seguridad percibidas por los cuidadores, se tiene que un 60.2% siempre recibió explicación de las reglas y procedimientos de seguridad ofrecida por el equipo de salud durante la hospitalización del niño y casi siempre el 19,6% (38). Para tener resultados constantes de seguridad del paciente es necesario caminar hacia la cultura de seguridad, y no solo por parte del personal de la salud, sino también pacientes y cuidadores, a través de esfuerzos concertados para movilizar todos los elementos para tal fin, de esta manera se mitigarán la ocurrencia de EA. (39,40)

Ya que el ejercicio profesional de enfermería es holístico, es importante considerar a los familiares y tutores también como sujetos de cuidado, entendiendo desde la filosofía de Florence Nightingale, la importancia del entorno para la recuperación de los pacientes, y para los para los pediátricos, su familia es su entorno inmediato, además se debe reconocer y



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



respetar su rol central en la vida de los niños (41). Castañeda expone la ansiedad como el rasgo más característico en los cuidadores de pacientes pediátricos hospitalizados, por consiguiente controlar este factor permitirá planificar y personalizar modelos de atención y planes de cuidados de enfermería, con la finalidad de establecer un diálogo de confianza con el equipo de salud, aclarar dudas, disminuir la posible aparición de conflictos, apoyarlos a mantener un equilibrio familiar, toma de decisiones, canalizarlos a redes de apoyo, área de psicología y favorecer el afrontamiento del proceso de la enfermedad del niño. (42)

Vincular a las familias entonces se convierte para enfermería pediátrica en una actividad priorizada, esto mismo lo señala Batista, L. (43) cuyo objetivo es describir las estrategias adoptadas por las enfermeras para brindar atención a las familias de niños y adolescentes hospitalizados. Establece pues la comunicación como una táctica fundamental para tener una relación más estrecha con las familias, conocer mejor sus necesidades, conjuntamente se debe establecer una comunicación constante con el equipo de apoyo interdisciplinario, basados en la escucha calificada y en una actitud profesional.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Conclusión

La percepción del cuidador principal en la calidad del cuidado de enfermería en pacientes pediátricos durante la estancia hospitalaria en las investigaciones publicadas, ha obtenido como resultado más frecuente “satisfacción moderada a excelente”, por lo que se debe entender que la satisfacción es una actividad dinámica, dependiente de las políticas públicas, institucionales, el compromiso de los profesionales de la salud y de manera especial del personal de enfermería, y finalmente de los cuidadores principales de los pacientes pediátricos, de modo que trabajar en la mejora continua de cada uno de estos procesos aumentaría significativamente la satisfacción percibida por los pacientes y sus cuidadores.

La calidad es inherente a la seguridad del paciente y el trato humanizado. El primero entendido como el conjunto de acciones estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud; y la segunda, como la articulación de los principios, valores, derechos y deberes del usuario, de manera que se conviertan en referentes para garantizar durante el proceso de atención, una calidez en el trato, respeto por la dignidad, privacidad y confidencialidad

La incorporación de la teoría de Henderson, y en general de cualquier teoría o modelo de enfermería, al proceso de atención orienta al personal a utilizar modelos de cuidados, integrando a la familia y permitiendo a los profesionales implementar cuidados avanzados en el servicio de pediatría, agregando a la atención de enfermería un sello distintivo y característico.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Bibliografía

1. Arrua Rabenschlag L, Soares de Lima SB, Dresch Eberhardt T, Kessler M, Silvia de Avila Soares R, Heidtmann Vaghetti H. PERCEPTION OF NURSES ABOUT THE QUALITY MANAGEMENT IN NURSING CARE. J Nurs UFPE / Rev Enferm UFPE [Internet]. 2015;9(11):9656–62. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=c8h&AN=110966623&lang=pt-br&site=ehost-live>
2. Furlan Inchauspe JA, Schebella Souto de Moura GM. User Satisfaction With Care: the Vision of Nursing. J Nurs UFPE / Rev Enferm UFPE [Internet]. 2018;12(5):1338–45. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=jlh&AN=129741283&site=ehost-live>
3. Laura BL, Felipe GM, Niki O, Jimena PM, Blanca T del C, María Isabel GS, et al. Percepción de los adolescentes sobre el ingreso hospitalario: Importancia de la humanización de los hospitales infantiles / Survey of adolescent perception of hospital admission: The importance of hospital humanisation. Rev Chil pediatría VO - 87 [Internet]. 2016;87(5):373. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=cookie,ip,shib,uid,url&db=edssci&AN=edssci.S0370.41062016000500007&lang=es&site=eds-live>
4. Colombia Ministerio de Protección Social. Decreto 1011 de 2006: por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Vol. CXLI. 2006. p. 35–40.
5. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución No. 3100 de 2019 Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Se [Internet]. Diario oficial. 2019. p. 230. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resolución No. 3100 de 2019.pdf
6. Minsalud. Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS) 2016-2021. Minist Salud y Protección Soc [Internet]. 2016;1–29. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>
7. Ministerio de Salud y Protección Social. Plan Decenal de Salud Pública 2012 - 2021



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



- [Internet]. Vol. 1, MinSalud. Bogota; 2013. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Documentos_y_Publicaciones/Plan_Decenal_Documento_en_consulta_para_aprobacion.pdf
8. Ministerio de Salud y Protección Social. Informe Nacional en Salud 2015. Bogota; 2015.
 9. Freitas Barradas NNU, Oliveira Guimarães DB, Martins Mendes P, Moura de Abreu I, Dantas Avelino FVS, Soares Dias SR, et al. SAFETY ATTITUDES OF THE NURSING TEAM IN THE HOSPITAL ENVIRONMENT. J Nurs UFPE / Rev Enferm UFPE [Internet]. 2019;13:488–93. Disponible en: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/download/239908/32825>
 10. Robalino J. Calidad del cuidado de enfermería percibida por familiares de pacientes pediátricos internos en el Hospital San Luis de Otavalo, 2017 [Internet]. Universidad Técnica del Norte. 2017. Disponible en: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3812/1/06_TEF_074_TESIS.pdf
 11. Hernández Terrazas LE, Díaz Oviedo A, Martínez Licon JF, Gaytan Hernandez D. Nursing education in humanized care. Esc Anna Nery. 2018;22(1):1–5.
 12. Pino Armijo P. Henderson’s theory and its application in advanced nursing care in a pediatric ward. Medwave. 2012;12(10):e5548–e5548.
 13. Carvajal Álava CM, Vera García LA. Apoyo psico-afectivo dirigido a la familia del niño hospitalizado. Reciamuc. 2019;3(3):1091–105.
 14. Noreña A, Cibanal L, Peña N AL, Juan CL. The experience of hospitalized children regarding their interactions with nursing professionals. Rev Latinoam Enfermería [Internet]. 2011;19(6):08. Disponible en: www.eerp.usp.br/rlae
 15. Morenza C, Rey PM. Grado de satisfacción de los usuarios de la unidad de pediatría del HUMV de Cantabria (España) sobre los profesionales de Enfermería que les atienden. Fund Enferm Cantab. 2020;2(10):1–5.
 16. Alvarado HR, Rodríguez Colmenares SM. Necesidades percibidas de atención por niños, cuidadores y enfermeros durante la hospitalización en una unidad de cuidado intensivo. Investig en Enfermería Imagen y Desarro. 2015;17(1):113–30.
 17. Bautista Rodríguez LM, Arias Velandia MF, Carreño Leiva ZO. PERCEPTION OF



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



RELATIVES OF HOSPITALIZED CRITICAL PATIENTS IN RELATION TO COMMUNICATION AND EMOTIONAL SUPPORT. *Rev Cuid.* 2016;7(2):1297.

18. Noguera D, Moreno R. Consentimiento informado en pacientes pediátricos hospitalizados: percepción por el personal de salud y los cuidadores. *Acad Biomédica Digit.* 2017;68(February 2016):1–10.
19. Camargo Gonzales L, Taípe Huaman V, Chero Pacheco VH. Percepción de los padres y calidad en el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en un hospital en Perú, 2017. *Ágora Rev Científica.* 2018;4(2):2–6.
20. Monsivais MGM, Guzman MGI, Flores PFS, Arreola LV, España JTL. Maternal Satisfaction with Care Provided to Hospitalized Children. *Aquichán.* 2011;11(2011):40–7.
21. Salas Saavedra BA, Galiano Gálvez MA. Perception of nurses and families of patients regarding important care behaviors. *Cienc y Enferm.* 2017;23(1):35–44.
22. Valentín Santos E. Satisfacción de padres de familia y calidad de atención en enfermería de pacientes pediátricos hospitalizados en oncohematología del INSN-SB 2017. Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo; 2017.
23. Freitas JS, Silva AEB de C, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG de. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev Latinoam Enfermería.* 2014;22(3):454–60.
24. Nunes Costa N, Bauer de Camargo Silva AE, Carvalho de Lima J, Queiroz Bezerra AL, Rarumi Sagawa M, Gomes de Sousa MR. PEDIATRIC WORK ENVIRONMENT: SATISFACTION OF NURSING PROFESSIONALS. *J Nurs UFPE / Rev Enferm UFPE [Internet].* 2018;12(12):3327–36. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cin20&AN=133437524&site=ehost-live>
25. Ramos Frausto VM, Rico Venegas RM, Martínez PC. Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. *Enferm Glob.* 2012;11(1):219–32.
26. García-Salido A, Heras la Calle G, Serrano González A. Narrative review of pediatric critical care humanization: Where we are? *Elsevier [Internet].* 2019;43(5):290–8. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.medine.2018.01.015>
27. Consuelo Torres Contreras C, Nathalia Páez Esteban A, Rincón Sepúlveda L, Rosas



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



- Báez D, Paola Mendoza Moreno E. Reproducibilidad del cuestionario: calidad de cuidados de Enfermería en pacientes hospitalizados. Rev Cuid [Internet]. 2016;7(2):1338–82. Disponible en: https://pdfs.semanticscholar.org/ea3/e48972bd09e069b07fab19abdab65faf92a4.pdf?_ga=2.101227777.1415243640.1568896165-831682178.1567564349
28. Alonso Jiménez E, Cabeza Díaz P, Gutiérrez Fernández G, Pérez Manjón AR, Tomé Bravo P. Diseño y validación de un cuestionario de calidad de los cuidados de Enfermería del Trabajo en los Servicios de Prevención. Med Segur Trab (Madr). 2013;59(230):26–49.
 29. González-Del Águila N, Romero-Quechol GM. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2017;25(3):173–80. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
 30. Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibido por pacientes hospitalizados. Aquichan. 2015;15(3):413–25.
 31. Oliveros-donohue MÁ. Humanización de la Pediatría. Acta Médica Peru. 2015;32(2):85–90.
 32. González-ruiz G, Oviedo-córdoba H, Bedoya-idrobo LM, Benavides- G, Dalmero-arvilla N, Vergara-ascanio C. Cuidado humanizado de enfermería percibido por familiares de pacientes pediátricos , usuarios del Hospital Universitario Fernando Troconis de Santa Marta. MEMORIAS. 2013;11(20):31–9.
 33. Romero Massa E, Contreras Méndez IM, Moncada Serrano A. Relación Entre Cuidado Humanizado Por Enfermería Con La Hospitalización De Pacientes. Rev Hacia la promoción la salud. 2016;0121–7577(2462–8425):26–36.
 34. Mar A, Belve M, Jos J, Espa S, Dra L. La humanización de los hospitales no solo es una cuestión de filosofía del cuidado sino de resultados de salud. Elsevier. 2019;
 35. Ramos Fernández JM, Montiano Jorge JI, Hernández Marco R, García García JJ. Status of pediatric hospital medicine in Spain: A report by the Spanish Pediatric Hospital Medicine Society (SEPHO). An Pediatr [Internet]. 2014;81(5):326.e1-326.e8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.anpedi.2014.01.006>
 36. Prías Vanegas HE. Humanized care: a challenge for nursing professional. REVISALUD Unisucre. 2017;ISSN(1):26–30.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



37. Barrientos Sánchez J, Hernández Zavala M, Zárate Grajales RA. Factores relacionados con la seguridad y la calidad en la atención del paciente pediátrico hospitalizado. *Enfermería Univ.* 2019;16(1):52–62.
38. Romero-Massa E, Carrera-Hooker A, García-Martínez D. Condiciones de seguridad percibidas por cuidadores familiares en atención pediátrica. *Rev UFPS [Internet]*. 2019;6(3):18. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1574/1776>
39. Robson Tostes Amaral, Ana Lúcia Queiroz Bezerra, Thaisa Cristina Afonso, Leyla Gabriela Verner Amaral Brandão CCT. SAFETY IN NURSING CARE. *J Nurs UFPE / Rev Enferm UFPE.* 2018;12(12).
40. Méndez CM, Hernández RG, Salinas JFG. PERCEPCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA HACIA LA CULTURA DE SEGURIDAD EN UN HOSPITAL PEDIATRICO EN MEXICO. *Rev Cuid.* 2014;5(2).
41. Fuster Linares P. *Enfermería Pediátrica y Cuidados Centrados en la Familia.* UIC Barcelona [Internet]. 2016;17–9. Disponible en: <http://www.tesisenred.net/handle/10803/384712>
42. Cach–Castañeda C, Tun–González D, Vega-Morales E, Rosado–Alcocer L, May–Uitz S. Factores sociodemográficos y hospitalarios relacionados con el nivel de ansiedad en familiares con pacientes pediátricos. *Enfermería Univ.* 2015;12(3):102–9.
43. Batista Ferreira L, Albuquerque de Oliveira JS, Guilherme Gonçalves R, Nóbrega Elias TM, de Medeiros SM, de Sá Mororó DD. Nursing Care for the Families of Hospitalized Children and Adolescents. *J Nurs UFPE / Rev Enferm UFPE [Internet]*. 2019;13(1):23–31. Disponible en: <http://sire.ub.edu/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ccm&AN=134018752&login.asp&lang=es&site=ehost-live&scope=site>



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750