
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES Y PADRES EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE HEMATOONCOLOGIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL ESCUELA

Aída Evangelista Ponce Cruz*

Conocer la satisfacción del usuario en diversos programas de la atención de enfermería, las fortalezas y debilidades en general la calidad del cuidado de la salud y las expectativas de los usuarios; aun cuando se han realizado varios estudios; no siempre se toma en cuenta la satisfacción del usuario al pretender modificar y mejorar las deficiencias. Por lo que la presente investigación tiene por **objetivo**; determinar el grado de satisfacción de las madres y padres en relación a la atención de enfermería que reciben niñas y niños hospitalizados en la Unidad de Hemato-Oncología Pediátrica del Hospital Escuela, a fin de implementar estrategias que contribuyan a la atención de enfermería con eficiencia.

Material y métodos: El estudio descriptivo, cuali-cuantitativo y transversal. Incluyó 150 madres y padres de los niños hospitalizados así como pacientes en la consulta externa. Los datos se recolectaron mediante entrevista a madres y padres.

Resultados: El 69.3% fueron madres y el 30.7% padres; resaltando el papel de la mujer como cuidadoras principales de la salud de sus hijos(as). El 36 % son analfabetas o con primaria incompleta, el 50.7% proceden del área urbana y 44.7% se dedican a oficios domésticos; siendo el ingreso familiar mensual menor al salario mínimo (62.7%). El 55% de la población están medianamente satisfechos con la atención de Enfermería, el 38% están satisfechos y el 7% insatisfechos. El grado de satisfacción se relaciona con múltiples factores, que no solo involucran el proceso de atención misma; sino también factores como los Interpersonales y confort. A respecto el 44.7% están regularmente satisfechos con el tipo de comida que ofrece la institución y el 10.7% insatisfecho. Así mismo un 20% están regularmente satisfechos e insatisfechos con la limpieza de la unidad de de hospitalización; y el 44% están insatisfechos con la limpieza de los servicios sanitarios.

Conclusiones: La mayoría de las madres y padres entrevistados están regularmente satisfechos con la atención que brinda el personal de enfermería y con el servicio institucional; sin embargo la insatisfacción se refleja mas en relación al confort que se les brinda en la unidad hospitalización.