

CARTA AL EDITOR

Calidad de atención de enfermería en emergencias pediátricas de un hospital público: perspectiva de los padres

Tania Margarita Urquiaga-Vargas¹¹ Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú**Sr. Editor,**

En los últimos años, se ha incrementado el uso de los servicios de emergencia. Esto demanda tener mejores estándares de calidad en la atención. Para lograrlo, resulta necesario contar con personal de salud altamente calificado, equipamiento biomédico esencial, materiales médicos desechables y los fármacos necesarios para responder a la demanda asistencial (1,2). La calidad asistencial engloba todas las estrategias enfocadas a la excelencia y la satisfacción del usuario, siendo el cuidado de enfermería fundamental para alcanzar tales estándares. Sin embargo, la sobrecarga de tareas del personal sanitario pone en evidencia las limitaciones para satisfacer las necesidades de los pacientes. Estas limitaciones se traducen en la dilación de los tiempos de espera, la merma de la calidad del trato recibido y la percepción de los padres de una atención deficitaria. Para poder evaluar la calidad asistencial, es necesario considerar la estructura, el proceso y los resultados (3-7). La enfermería pediátrica tiene como función atender las necesidades físicas y emocionales de los niños y adolescentes, facilitando el cumplimiento de las necesidades no solo en el contexto individual, sino también comunitario y familiar (8). Por ello, la presente carta tiene por finalidad resaltar la necesidad de optimizar la calidad de atención de los servicios de enfermería brindados a los pacientes pediátricos, permitiendo así a estos profesionales de la salud una comprensión amplia de la problemática actual. Esto posibilitará la generación de iniciativas orientadas hacia la mejora continua, propiciando la plena satisfacción de los usuarios y sus familiares.

El Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT) presta atención de salud a pacientes de toda la región de La Libertad. Esto también incluye a la población pediátrica, tanto en consultorios externos, emergencia, hospitalización y cuidados intensivos. Actualmente, como muchas instituciones de salud en el Perú, enfrenta una brecha de recurso humano, lo cual repercute directamente en la capacidad para atender la creciente demanda de atenciones. Durante el año 2018, con el consentimiento del HRDT y de los participantes (padres de los pacientes), se realizó una encuesta sobre satisfacción relacionada a la atención de enfermería en el área de emergencias pediátricas. La encuesta abordó tres dimensiones: la estructura, los procesos y los resultados. Se encuestó un total de 50 padres, de los cuales el 94 % (n=47) calificó la atención de enfermería como mala y el 6 % (n=3) restante como regular. Ningún participante la calificó como buena. Los resultados para cada dimensión fueron similares, con valores que superaron el 50 % para una percepción mala, tanto para la estructura, los procesos y los resultados (Tabla 1).

Respecto a la estructura, el 80 % (n=40) de los padres de familia percibió deficiencias, posiblemente ligadas a la insuficiencia de insumos básicos como ropa de cama y equipos médicos, así como a la ausencia de condiciones adecuadas en términos de comodidad en el servicio donde fueron atendidos, tales como la falta de asientos, elementos que escapan al control directo del personal de enfermería. En lo referente a los procesos, el 56 % (n=28) de los padres calificaron este aspecto como insatisfactorio. Indicaron que las explicaciones sobre procedimientos, tratamientos y cuidados por parte de las enfermeras no eran suficientes, lo cual podría atribuirse a la escasez de personal y a la consiguiente limitación de tiempo para la atención, exacerbada por la naturaleza acelerada del entorno de emergencias. Finalmente, respecto a los resultados, el 84 % (n=42) de los participantes expresaron una valoración negativa, manifestando insatisfacción con la atención recibida y una reticencia a recomendar el servicio recibido. Estos resultados subrayan la urgencia de implementar mejoras sustanciales para elevar la calidad percibida del cuidado proporcionado.


Citar como:

Urquiaga-Vargas TM. Calidad de atención de enfermería en emergencias pediátricas de un hospital público: perspectiva de los padres. *Investig Innov Clin Quir Pediatr.* 2024;2(1):81-2. doi:10.59594/iicqp.2023.v2n1.87

Autor corresponsal:

Tania Margarita Urquiaga-Vargas
Dirección: Av. Javier Prado Este 3101, Lima 15037, Perú
Teléfono: +51945206242
Correo electrónico: taniaurquiaga@gmail.com

ORCID iDs

Tania Margarita Urquiaga-Vargas
 <https://orcid.org/0000-0003-0309-3989>

Recibido : 03/11/2023**Aprobado** : 21/03/2024**Publicado** : 23/04/2024

Esta es una publicación con licencia de Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.

Copyright © 2024, Investigación e Innovación Clínica y Quirúrgica Pediátrica.

Tabla 1. Calidad de atención de enfermería y dimensiones desde la perspectiva de los padres de los niños atendidos en el Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2018 (n=50)

Calidad de atención de enfermería	n (%)	DIMENSIONES		
		Estructura n (%)	Procesos n (%)	Resultado n (%)
Malo	47 (94)	40 (80)	28 (56)	42 (84)
Regular	3 (6)	10 (20)	22 (44)	8 (16)
Bueno	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados preliminares resaltan la necesidad de implementar planes de mejora continua que incluyan la interacción con los padres de familia, fomentando la educación y el buen trato. Esto podría contribuir a cambiar la percepción negativa de la calidad de atención del cuidado de enfermería en pacientes pediátricos. Para poder conocer la situación en otros centros de salud con atención pediátrica, sugerimos el desarrollo de investigaciones con robustez epidemiológica, abordando a una mayor cantidad de pacientes y con el uso de encuestas validadas. Finalmente, se indica que todas las acciones que se puedan realizar sumado a un adecuado abastecimiento de recursos y a la motivación constante del personal de enfermería, son cruciales para mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Contribución de los autores

El autor confirma su responsabilidad sobre la conceptualización y diseño, colección de datos, análisis, interpretación y preparación del manuscrito final.

Financiamiento

El presente estudio fue autofinanciado.

Aspectos éticos

No aplica.

Conflictos de interés

El autor no tiene ningún conflicto de interés asociado con el material presentado en el manuscrito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud del Perú. Norma Técnica de salud de los servicios de Emergencia [Internet]. Lima: MINSA; 2007 [citado el 3 de noviembre de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>
2. Pavlicich V. La Emergencia Pediátrica: Una especialidad que se consolida en la región. *Pediatr (Asunción)*. 2017;44(3):195-8. doi: 10.18004/ped.2017.diciembre.195-198
3. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. 2020;5(14)1-9. doi: 10.36789/sanus.vi14.174
4. Montiel Cubillo V, Sánchez Cervantes G. Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceno de Liberia en el segundo semestre del 2014 [Tesis en Internet del Programa de maestría nacional en gerencia de la calidad]. San José: Instituto Centroamericano de Administración Pública; 2014 [citado el 3 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Propuesta_%20medici_%C3_%B3n_%20del_%20servicio_%20al_%20cliente_%20y_%20an_%C3_%A1lisis_%20de_%20la_%20calidad_%20percibida_%20por_%20el_%20usuario_%20de_%20emergencias_%20del_%20Hosp._%20Dr._%20Enrique_%20Baltodano....pdf
5. Rodríguez S. Calidad de atención de Enfermería y nivel de satisfacción percibida por el usuario del servicio de Emergencia-Hospital Belén de Trujillo [Tesis para optar el postítulo de especialista en Enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2011.
6. Malvárez M, Castrillón-Agudelo M. Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. Primera parte. *Rev Enferm IMSS* [Internet]. 2006 [citado el 3 de noviembre de 2023];14(2):101-16. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2006/eim062g.pdf>
7. Torres Samuel M, Vásquez Stanesco CL. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Compendium* [Internet]. 2015 [citado el 3 de noviembre de 2023];18(35):57-76. Disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64/39>
8. Quezada Ugalde AM. Implicaciones de la enfermería pediátrica para la niñez y la adolescencia durante la pandemia por COVID-19. *Av Enferm*. 2020;38(Suppl 1):74-80. doi: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v38n1supl.88916>