

2ej 208
11237



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

COORDINACION GENERAL DE SERVICIOS MEDICOS

HOSPITAL DE PEDIATRIA

CENTRO MEDICO NACIONAL SIGLO XXI

**LA SATISFACCION DEL ADOLESCENTE
CON LA ATENCION RECIBIDA
AL EGRESO DEL HOSPITAL**

T E S I S

PARA OBTENER EL TITULO DE LA ESPECIALIDAD DE PEDIATRIA MEDICA

ESPECIALIDAD DE PEDIATRIA MEDICA

QUE PRESENTA:

DRA. LORENZA JUDITH QUIRARTE CARRILLO

TUTORES:

DRA. MARTHA E. MORALES CASTILLO

DR. JESUS ARIAS GOMEZ

ASESOR:

DR. MIGUEL ANGEL VILLASIS KEEVER



MEXICO, D.F., VERANO DE 1998

1998 258443

TESIS CON FALLA DE ORIGEN IMSS



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A UN HIJO

Fuiste primero en la mente
un sueño y una ilusión
dormiste ahí dulcemente
con arrullos de pasión.

Cuando supe de tí
en mi mente te movías
recordándome la tarde
en que soñé con tu vida.

Cuando llegaste, ¡Qué dicha
trajiste para mi alma!
y mi corazón palpita
mientras tu llanto lo inflama.

Más, ahora que lo pienso
¡Qué responsabilidad!
tu vida da comienzo
bajo mi mayor cuidado.

Tendré yo que ser tu guía,
soy tu madre, tu amiga y compañera,
para que enfrentes la vida
siempre seguro y señorero.

En tí se reflejarán
lo bueno y lo malo míos
quizá me reclamarás
el no haberte comprendido.

Yo te juro trataré
me veas siempre positivo,
como seas, Yo te amaré
que así te lo he prometido.

Si alguna vez he fallado
recuerda que soy un ser humano
y si me quedo callado
es que trato de ocultarlo.

Cuando grande, Tú tendrás
los mismos sueños que Yo,
y Tú los realizarás
ciento por ciento mejor.

Que Dios te cuide hijo mío
realidad de mis sueños
y no olvides el cariño
de esta tu madre, tu amiga y compañera.

TE AMO HIJO MIO.

ESTE TRABAJO ESTA DEDICADO PRINCIPALMENTE A MIS HIJOS:

JONATHAN FAUSTO,

JESSICA VIANNEY,

JENNIFER AIMEE.

DEDICATORIA

DEDICO MI TESIS A TODOS Y CADA UNO DE MIS SERES QUERIDOS, A TODOS LOS QUE CON SU GRAN APOYO, SIEMPRE ME BRINDARON ESTA OPORTUNIDAD DE ESTAR AQUI, DE SER LO QUE SIEMPRE DESEE, POR LO QUE LUCHE, SUFRI, GOCE Y SOBRE TODO APRENDI Y POR LO QUE SIGO ADELANTE.

NOMBRAR CADA UNO DE LOS SERES QUE A MI ALREDEDOR ESTUVIERON, EN LAS BUENAS Y EN LAS MALAS, SERIA UNA LISTA MUY GRANDE Y TAL VEZ OMITIRIA A ALGUNO, ES POR ESO QUE SIMPLEMENTE AGRADEZCO A TODOS, PERO MUY EN ESPECIAL A MIS HIJOS QUE ALGUN DIA SERAN UNOS HERMOSOS ADOLESCENTES DIGNOS DE SER ESCUCHADOS COMO LOS ESCUCHAMOS EN ESTE TRABAJO Y EN ESTE HOSPITAL.

A TODOS LOS QUE ME APOYARON, DE CORAZON....

GRACIAS

INDICE

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
ANTECEDENTES	4
OBJETIVOS	7
MATERIAL Y METODOS	8
RESULTADOS	9
DISCUSION	12
CONCLUSIONES	17
BIBLIOGRAFIA	18
ANEXOS	20
CUADROS	26

AGRADECIMIENTOS

AGRADEZCO A TI DIOS
POR BRINDARME ESTA OPORTUNIDAD.

AGRADEZCO A MIS PADRES
EL SER QUE ME DIERON

AGRADEZCO A MIS FAMILIARES
POR EL APOYO INCONDICIONAL.

AGRADEZCO A MI ESPOSO
POR SU COMPRESION Y AMOR.

AGRADEZCO A MIS HIJOS
POR SER MI MAYOR IMPULSO.

AGRADEZCO A MIS MAESTROS
POR GUIARME Y EXIGIRME.

AGRADEZCO A MIS COMPAÑEROS
POR SU AYUDA Y AMISTAD.

AGRADEZCO MUY EN ESPECIAL A LOS ENFERMOS
POR SER MI MEJOR ENSEÑANZA.

AGRADEZCO A TODOS
POR SER LO QUE SOY.

GRACIAS

RESUMEN

OBJETIVOS

1. Identificar si el paciente pediátrico es capaz de brindar respuesta acerca de su satisfacción con la atención recibida durante su hospitalización.
2. Identificar la frecuencia de pacientes satisfechos con la atención recibida.
3. Relacionar los posibles factores asociados al tipo de satisfacción encontrada.

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Se realizó un estudio descriptivo prolectivo y transversal mediante la aplicación de una encuesta.

MATERIAL Y METODOS

Se realizó un cuestionario de 50 preguntas cada una de ellas de afirmación o negación en cuanto a la satisfacción recibida; el resto de las preguntas fue para explorar factores de satisfacción relacionados con los servicios médicos y paramédicos que se otorgaron; además se obtuvieron sugerencias. El cuestionario se aplicó a 69 adolescentes cuyas características principales fueron: pacientes de primera vez, edades entre 9 a 17 años, ambos sexos, que supieran leer y escribir, que aceptaran participar y previa autorización de un familiar. Se aplicó el día de su egreso; todos contestaron.

RESULTADOS

El 98.5% (68) pacientes, refirió satisfacción con la atención total recibida; siendo en porcentajes altos en diferentes servicios médicos y paramédicos.

CONCLUSIONES

El paciente adolescente es capaz de expresar su satisfacción con la atención hospitalaria recibida, además de identificar los factores correspondientes a satisfacción en cada grupo de servicios que lo atiende, por lo que es conveniente tomar sus opiniones como indicadores de calidad de la atención médica que reciben.

ABSTRACT

OBJETIVE

1. Identify if pediatric patient is able to offer response about his/her satisfaction with hospital car.
2. Identify the frequency of satisfied patients with care received.
3. Give an account of possible factors associated to the kind of satisfaction found.

DESIGN OF THE INVESTIGATION

A descriptive, prolective and transversal study was carried out with the help of a survey.

EQUIPMENT AND METHODS

A questionnaire of 50 questions was carried out as to the satisfaction received, each of them of affirmation or denial; the rest of the questions were to explore factors of satisfaction related with the medical and paramedic services given; additionally suggestions were obtained. The questionnaire was applied to 69 teenagers with main characteristics were first time patients, ages between 9 and 17 years old, both boys and girls that knew how to read and write, who agreed to participate having the authorization of a family member. It was applied the day of their leaving the hospital; all of them answered.

RESULTS

98.5% (68) patients, refered satisfaction with total care received; being in percentage high in different medical and paramedic services.

CONCLUSIONS

The teenager patient is able to express satisfaction with hospital care received, besides identifying the corresponding factors to satisfaction in each group of services that has cared of him/her, that is why it is convenient to have their opinion as to indicate the quality of the medical care received.

ANTECEDENTES

Para que la atención a la salud sea adecuada debe realizarse con calidad, Donabedian define éste concepto como “El grado en que se desvía o se cumple la atención respecto a una norma previamente establecida”. (1)

Es por esto que para cualquier integrante o equipo al cuidado de la salud, el que se realice con calidad, significa un gran reto y la satisfacción del paciente es uno de los indicadores que puede contribuir a evaluar y finalmente a incrementar la calidad de la atención que se brinda. (2)

Pascoe define a la satisfacción del paciente como “una reacción emocional a la atención o cuidados recibidos (3) ; en una revisión de la literatura médica Lebow identifica un escaso consenso entre diferentes autores tanto en lo que se refiere a la definición de satisfacción como en los instrumentos para medirla (4).

Múltiples factores contribuyen a favorecer la satisfacción del paciente como los sociodemográficos, el arte y tecnología de los servicios que se otorgan, la relación médico-paciente y los factores propios de la estructura de la atención: accesibilidad, costo y duración. (5-6)

Para que se obtenga dicha satisfacción se requiere de estudios y análisis de múltiples indicadores (7) ; una estrategia importante es sin duda la relación médico-paciente, que según Reeder depende de la confianza que exista entre ellos, que permita conocer y responder a las necesidades que tiene el paciente como un ser bio-psico-social. (8)

Al medir la satisfacción evaluamos un indicador de la calidad de atención que Brown define como: “cualquier cosa que sea, la persona que la siente dice: esto es.” (9)

Existen numerosos estudios relacionados con la satisfacción en consideraciones generales (10) , pero la mayoría son dirigidos a pacientes adultos o bien a sus familiares (11-14) pero pocos los dirigidos a pacientes en edad pediátrica (15).

Ni aun en etapa de la adolescencia, término que se emplea en dos sentidos diferentes, uno empleado en cambios somático (fenotípicos, hormonales y de funcionamiento) que generalmente inicia entre los 9 a los 18 años, donde principalmente alcanza una madurez biológica. El otro concepto es en sentido psicosocial, en el que se refiere una situación anímica un modo de existencia y un comportamiento que principalmente inicia en la pubertad. Es en este periodo que el adolescente ya es capaz de expresar conformidad o inconformidad, de iniciar criterios (16) ; es por esto que debemos tomarlos en cuenta, saber sus opiniones y sugerencias acerca de la satisfacción que obtienen por la atención médica recibida.

El Hospital de Pediatría del Centro Médico Nacional Siglo XXI que es un centro de tercer nivel de atención, en donde se atienden padecimientos complejos que principalmente son el tipo oncológico; cuenta con los servicios divididos por edades desde neonatos hasta escolares y adolescentes, servicios de terapias intensivas, áreas de admisión hospitalaria, áreas administrativas de enseñanza e investigación. La forma de la atención médica es de manera integral que se otorga a cada paciente por un equipo de salud formado por uno o más médicos especialistas y un profesional de Salud Mental.

Existe asimismo un programa permanente que evalúa la satisfacción por la atención médica recibida, aceptado por el Comité de Calidad de la Atención Médica del Hospital, pero que se le aplica al familiar del paciente pediátrico; cuyos resultados son ya conocidos (17) pero hasta el momento no existe algún trabajo que recabe información directa a

pacientes pediátricos; es por esto que se creó un instrumento pionero que ha adquirido confiabilidad y que se ha señalado ampliamente en comunicación. (17)

Es por todo lo ya mencionado, que resulta de gran interés investigar si el paciente pediátrico en etapa de adolescencia es capaz de ofrecer su respuesta que permita evaluar su satisfacción por la atención intrahospitalaria que recibe y en su caso obtener información que permita favorecerla e incrementarla para mejorar su atención y sentirse más satisfecho.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- 1. Identificar si el paciente pediátrico al egresar del Hospital, es capaz de brindar una respuesta acerca de la existencia de satisfacción o insatisfacción por la atención que recibió.**
- 2. Identificar la frecuencia de pacientes satisfechos con la atención recibida.**
- 3. Relacionar los posibles factores asociados al tipo de satisfacción que se encuentre.**

MATERIAL Y METODOS

Se realizó un estudio **transversal, descriptivo y prolectivo** en el Hospital de Pediatría del Centro Médico Nacional Siglo XXI del IMSS, durante los meses de noviembre y diciembre de 1994 en pacientes que egresaron con las siguientes características:

- Edad entre 10 y 16 años.
- Ambos sexos.
- Que supieran leer y escribir.
- Que aceptaran participar, y
- Con autorización de un familiar.

El día previo al egreso se les ofreció un cuestionario basado en el que se aplica a los familiares y que se encuentra validado en apariencia y contenido (17) con mínimas modificaciones en cuanto a las preguntas relacionadas al área administrativa que los niños no experimentan, que finalmente se estructuró con 50 preguntas, una de ellas es específica para obtener si se encontraba o no satisfecho con la atención total recibida y el resto de preguntas exploraron la participación de los grupos médico y paramédico en la atención al paciente y que se consideraron como factores asociados a la satisfacción del paciente, al final se solicitó expresaran sugerencias para mejorar la atención en el hospital.

Las respuestas a cada pregunta fueron si, no y en ocasiones fueron más descriptivas como: amable, indiferente, grosero, etc. (Anexo No. 1)

Análisis estadístico: se analizaron las frecuencias simples y porcentajes de las respuestas por cada pregunta y algunas se compararon a las conocidas para adultos en la experiencia previa (17).

RESULTADOS

La entrevista se aplicó a un grupo de 69 adolescentes formado por 30 del sexo femenino y 39 del sexo masculino con edad promedio de 13 años, con límites de 9 a 16; la mitad eran del interior de la República, el 42% del Distrito Federal y el 7% no identificó su lugar de origen **(Cuadro No. 1)**.

El empleo de los padres en su mayor porcentaje (31.8%) se relacionó a trabajo en diversos servicios, como grupo le siguió el relacionado con profesionales y técnicos (24.3%) y después el grupo de trabajadores no calificados (18.8%), en menor número, otros.

La madre fue empleada fuera de su hogar en 15 casos (21.7%), perteneciendo principalmente al área administrativa y a personal profesional y técnico en el (7.4) y (5.7%) respectivamente, el resto correspondió a trabajadoras de su hogar en 78.2% **(Cuadro No. 2)**.

Los diagnósticos de los pacientes fueron muy variados y predominaron los padecimientos onco-hematológicos, renales, neurológicos y crónicos de aparato digestivo.

La mayor parte de los pacientes conocieron el nombre de su padecimiento (71.0%) aunque el (17.3%) se refirió a él como "enfermedad" refiriendo con precisión solo el aparato o sistema afectado, un (16%) más la identificó como un síntoma o como un síndrome y en el (8.6%) no hubo respuesta **(Cuadro No. 3)**.

De todo el grupo, 68 (98.5%) contestaron que salían satisfechos con la atención que se les brindó en el Hospital.

Las respuestas que se relacionaron a la satisfacción por la atención recibida fueron: buena atención en el 35%, amabilidad 16%, buen trato 14%, diversas 9%; no contestó el 26% **(Cuadro No. 4)**.

Entre los factores médicos que se expresaron, asociados a la satisfacción por la atención recibida pueden señalarse: trato amable, información de la enfermedad y explicación de su tratamiento en el 98.5% respectivamente, así como otros que pueden verse en el **(Cuadro No. 5)**.

Respecto a los factores relacionados con enfermería destacó el “no tener problemas” con el grupo en el 100% de los casos y haber recibido “trato amable” de ellas en el 98.5%. Se mencionaron otros factores en menor frecuencia que pueden verse en el **(Cuadro No. 6)**.

Las respuestas sobre la participación de otros grupos en la satisfacción de los pacientes puede verse en **(el Cuadro No. 7)** en donde predomina “trato amable del personal”, “ausencia de problemas con estos servicios”, así como la existencia de “limpieza en las áreas de hospitalización”.

Las actividades recreativas para estos pacientes durante su estancia hospitalaria fueron en el mayor número la televisión, lectura y convivencia con compañeros y otras en menor frecuencia como se muestra en el **(Cuadro No. 8)**.

Se identificó problemas con el personal de vigilancia en diez casos (14.4%), fundamentalmente con limitantes para la visita de familiares o amigos.

El 48% de los niños refirió tardanza para llegar a su cama de hospitalización y de ellos el 67% esperó de 1 a 4 horas.

En una de las preguntas abiertas dirigidas directamente al paciente adolescente fue “¿Qué esperabas del Hospital de Pediatría?” en donde la gran mayoría contestó : atención, alivio, buenos resultados, el total de 69 pacientes sólo contestaron 44, el resto 25 (36.2%) no contestaron esta

pregunta, las causas pueden ser múltiples, desde no entender la pregunta hasta simplemente no contestarla.

Sesenta y un pacientes externaron sugerencias para mejorar la atención en éste Hospital: 28 (45.9%) contestaron que no hay nada que cambiar, el resto señaló respuestas individuales sugiriendo mejoras para la atención en un total de 11 pacientes (18%), 10 pacientes (16.3%) sugirió mejoras en los servicios del Hospital, 4 pacientes (6.5%) sugirió más distracciones, y otras en un menor número.

DISCUSION

La satisfacción se define como: razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria (19) , de tal manera que, la satisfacción que puede tener un paciente al salir del Hospital, guarda relación directa con la respuesta que se da a las demandas de su enfermedad en relación muchas veces directa a las expectativas explícitas al ingresar al Hospital.

Se considera de suma importancia la satisfacción del paciente ya que además de hablar de calidad médica significa otros logros como mayor adherencia terapéutica, mejor relación médico-paciente y asegura que el paciente buscará más los servicios para atender su salud. (3, 5, 20)

El aspecto fundamental del presente estudio lo constituyó la pregunta acerca de la existencia o no de satisfacción con la atención recibida, a lo cual todos los adolescentes menos uno, contestaron estar satisfechos lo cual es muy relevante tomando en cuenta el criterio de satisfacción de Brown y Cols. (9); lo significativo de esta afirmación puede reforzarse aún más, si se considera la edad de los pacientes, la escolaridad personal y de los padres, así como el nivel social que les permite su ocupación laboral pues todos estos factores permiten mayor confiabilidad de la respuesta.

A este respecto en pacientes adultos cuando se han investigado factores sociodemográficos en relación a satisfacción se ha visto que de un grupo, los de edad mayor y del sexo femenino, presentan mayor frecuencia de satisfacción; menor en clases sociales de ingreso económico bajo e imprecisas cuando se relacionan al grado de educación. (3)

Se puede considerar que la mayoría de estos niños tenía buena información acerca de su enfermedad, ya que 52 (88%) conocieron el diagnóstico preciso o el aparato o sistema afectado por la "enfermedad", en el Hospital la información suele darse por el médico tratante a padres y niños excepto cuando no lo desean, de tal manera que el conocerlo refleja que los pacientes de este estudio tuvieron la suficiente comunicación médico-paciente logrando así la satisfacción que se ha identificado en adultos (6) cuando este tipo de comunicación se realiza satisfactoriamente.

Las razones por las que los pacientes se mostraban satisfechos las resumieron en: buena atención, amabilidad y buen trato en el 65% de los casos lo cual aunado a una aparente buena comunicación, parecerían suficientes razones para la satisfacción expuesta, ya que se ha visto que aún el brindar atención técnica múltiple como laboratorio, gabinete y otros, no confiere más satisfacción que las medidas no técnicas que se prestan (21) y que se refieren más precisamente a educación sobre su enfermedad, consejos y atención a necesidades personales. Estas experiencias también han sido probadas en adultos (3) pero cabe considerarlas también en los niños puesto que deben preferirla a la atención técnica que lleva implícita una serie de procedimientos como punciones y otros procedimientos muy temidos por los niños.

Se ha identificado como un modelo de relación médico-paciente la llamada "atención médico-técnica" aquella donde la atención se ve apoyada en multitud de exámenes de laboratorio y gabinete mientras que existe otro modelo de intervención médica, no técnica en la que implica más participación humanista y amistosa que sí evidentemente favorece la satisfacción en el adulto, y es fundamental para el paciente pediátrico, de esta manera podemos considerar que para la satisfacción de estos adolescentes fue muy significativo conocer el nombre de su

médico tratante, que hayan sentido un trato amable de su parte, que se les haya informado de su enfermedad y su tratamiento y que el 77% de ellos considerara al médico como su amigo. Estos estilos o modelos de atención médica se han estudiado más recientemente (22) aunque si bien en el niño pueden resultar espontáneos, en el adulto pueden practicarse intencionalmente según se considere, en la intención de favorecer la satisfacción deseada y elevar así la calidad de atención médica.

El 26% de los pacientes no expresó ninguna razón específica por la que se sentían satisfechos, la explicación puede ser diversa, desde no tenerla bien identificada hasta no saberla expresar, sin embargo no tenemos elementos firmes para interpretar esta respuesta con precisión.

Si se analiza la alta satisfacción del adolescente asociada con algunos factores de enfermería puede explicarse porque varias actitudes deseables en la atención de este grupo profesional se encontraron presentes. Y que permiten así considerar que el paciente se sintió con cuidado individual y con buena comunicación con ellas, con quienes más horas conviven en el Hospital, experiencia semejante a estudios previos en donde se ha encontrado que el cuidado de enfermería es determinante en la satisfacción del paciente. (3)

Un aspecto muy importante para los pacientes, es la accesibilidad a actividades de esparcimiento que en este grupo se refirió en la mayor parte a la televisión de la que disponen en lo personal o en salas para grupos; la mitad de los pacientes utilizan como actividad la lectura y plática con compañeros, actividades posibles porque en este Hospital las áreas de hospitalización se encuentran según la edad de los pacientes y también actividad muy deseable si se considera que en esta etapa de adolescentes una de las tareas del desarrollo psicosocial es precisamente el poder formar grupos (23) y que en presencia de enfermedad puede

resultar gratificante compartir experiencias con compañeros en estado de salud parecido.

Se han mencionado también que la satisfacción es el cumplimiento o gratificación de un deseo, necesidad o apetito (9) , de manera que si los adolescentes refirieron satisfacción es posible interpretar que se respondió a sus expectativas de: atención, alivio, buenos resultados y ayuda a su enfermedad que refirieron haberse planteado a su llegada al Hospital.

Cabe señalar que en 30% de los pacientes señalaron expectativas alejadas de su padecimiento como el acudir para “recibir regalos” en una actitud probablemente explicable por la edad de estos pacientes.

Se ha identificado que un aspecto más para investigar la satisfacción del paciente es cuando se abordan además de la conducta de los doctores y del personal al servicio de la salud, la accesibilidad a estos servicios (10) al respecto los adolescentes refirieron en la mitad de los casos, tardanza para poder ocupar su cama asignada, situación de origen difícil de controlar ante la demanda de hospitalización, sin embargo al parecer de poca trascendencia en la opinión final de los pacientes respecto a su satisfacción.

Aún cuando la mitad de los niños tuvo sugerencias para mejorar el servicio del Hospital, estas observaciones no disminuyeron la satisfacción final expresada.

Los resultados comentados permiten ver que los pacientes pediátricos en esta edad fueron capaces de identificar y expresar su estado de satisfacción por la atención intrahospitalaria recibida y que esta afirmación se fortalece cuando se identifican diversos factores asociados a satisfacción que previamente han sido estudiados en población adulta (3) y de donde destaca la relación médico paciente.

Es posible, por lo tanto, proponer que las instituciones o grupos dedicados a la atención a la salud, utilicen como indicador de calidad de su atención, la opinión de los niños con edad adecuada para este fin a través de encuestas confiables y validadas de aplicación personal, en lugar o demás de las aplicadas a sus familiares.

CONCLUSIONES

Los resultados que se han descrito permiten concluir que:

- 1.** El paciente pediátrico en etapa de adolescente, al egresar del hospital es capaz de brindar su respuesta acerca de si existe o no satisfacción por la atención recibida.
- 2.** En el grupo que se observó en este estudio, se expresó satisfacción en el 98.5% de los casos.
- 3.** Los factores asociados a la satisfacción del paciente fueron: la relación médico-paciente que permite una buena comunicación que se interpretó a través de la alta prevalencia en los pacientes de : conocimiento de su enfermedad y de su tratamiento así como también buena relación de grupos paramédicos-paciente en donde la actitud común en todos ellos parece ser la humanista.

BIBLIOGRAFIA

1. Donabedian A. The Quality of Care. J Am Med Assoc 1988; 260:1743-1748.
2. Steffen MD. Quality Medical Care: A Definition. J Am Med Assoc 1988; 260:56-61.
3. Cleary P, McNeil B J. Patient Satisfaction as an Indicator of Quality Care. Inquiry 1988; 25:25-36.
4. Lebow J. Consumer Assessments of the Quality of Medical Care. Med Care 1974; 12:328-337.
5. Weiss G. Patient Satisfaction with Primary Medical Care: Evaluation of Sociodemographic and Predispositional Factors. Med Care 1988; 26:383-392.
6. Savage R, Armstrong D. Effect of a general practitioner's consulting style on patients' satisfaction: a controlled study. Br Med J 1990; 301: 968-970.
7. Hall J A, Dornan M C. What patients like about their medical care and how of ten they are asked: A meta-analysis of the satisfaction literature. Soc Sci Med 1988; 27:935-939.
8. Reeder R, Lawson J. Patients Attitudes to Doctors in society. J Roy Coll Gen Pract 1980; 12:234-247.
9. Brown SW, Nelson AM, Bronkech SJ y Wood SD. The Bottomline Benefits of Top-Line Performance. En: Patient Satisfaction Pays. Quality Service for Practice Success capt 2. Aspen Publisheres, Inc. Gaithersburg, Maryland. 1993; 12-24.
10. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: Important general considerations. B Med J 1991; 302:887-889.
11. Ruíz-González C, Vargas-Vorackova F, Castillo-Rentería C y Pérez L. Lo que opinan los pacientes de los servicios del Instituto Nacional de la Nutrición "Salvador Zubirán" Rev Invest Clin 1990; 12:298-311.

12. Lynn-McHale DJ, Bellenger A. Need satisfaction levels of family members of critical care patients and accuracy of nurses' perceptions. *Heart Lung* 1988; 17:447-453.
13. Danis M, Patrick DL, Southerland LI, Green MI. Patients' and families preferences for medical intensive care. *J Am Med Assoc* 1988; 260:797-802.
14. Proctor E, Morrow-Howelln, Albaz R, Weir C. Patient and family satisfaction with discharge plans. *Med Care* 1992; 30:262-275.
15. Wood DI, Corey C, Freeman HE, Shapiro MF. Are poor families satisfied with the medical care their children receive? *Pediatrics* 1992; 90:66-70.
16. Martínez R, Apodaca J, Arenas P. La Salud del niño y del Adolescente. En: *Crecimiento y Desarrollo del Adolescente*. Capit 2. Salvat, México 1991; 923-936.
17. Silvia-Alvarado R, Garduño-Espinosa J, Rubio Rodríguez S- y Cols. Frecuencia de satisfacción con la atención médica en familiares de pacientes pediátricos hospitalizados. *Bol Med Hosp Infant Mex* 1994; 51:514-523.
18. Organización Internacional Uniforme de ocupaciones. Clasificación Internacional Uniforme de ocupación. Suiza 1968:1.
19. Diccionario de la Lengua Española. Décimo novena edición Madrid 1970. Edit. Espasacalpe, S.A. Madrid, España. 1183.
20. Brody DS, Miller SM, Lerman CE y Cols. The relationship between patients' satisfaction with their physicians and perceptions about interventions they desired and received. *Med Care* 1989; 27:1027-1035.
21. Mangelsdorff Ad. Patient Satisfaction Questionnaire. *Med Care* 1979; 42:86-90.
22. Emanuel EJ, Emanuel JJ. Four Models of the Physician-Patient Relationship. *J Am Med Assoc* 1992; 267:2221-2226.
23. Psychosocial Development in Normal Adolescents. En: Neins tein L S. *Adolescents Health Care. A Practical Guide* 2nd Edition, Capit 2 Edit. Williams y Wilkins. Baltimore 1991; 39-44.

**CENTRO MEDICO NACIONAL SIGLO XXI
HOSPITAL DE PEDIATRIA**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL ADOLESCENTE
CON LA ATENCION RECIBIDA**

PARA MEJORAR LA ATENCION QUE SE TE BRINDA EN ESTE HOSPITAL, TE AGRADECEMOS NOS CONTESTES LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

1. Sexo _____ 2. Edad _____ 3. Lugar de Origen _____
4. ¿En qué trabaja tu papá? _____
5. ¿En qué trabaja tu mamá? _____
6. ¿Cuántos son en tu familia? _____ 7. ¿Qué lugar ocupas? _____
8. ¿Cuál es el nombre de tu enfermedad? _____
9. ¿Te vas satisfecho con la atención que recibiste en el Hospital?
SI _____ NO _____ ¿Por qué? _____
10. ¿Cómo se llama el médico responsable de tu enfermedad?

11. ¿Cómo te trató tu médico?
AMABLE _____
INDIFERENTE _____
GROSERO _____
NO PLATICO CONMIGO _____

12. ¿Cómo se llama el médico pediatra que te atendió?

13. ¿Durante la visita el médico platicaba de tu enfermedad contigo?

SI _____ NO _____

14. ¿Tú le preguntabas a tu médico de tu enfermedad?

SI _____ NO _____

15. ¿Le entendías cuando te explicaba algo de tu enfermedad?

SI _____ NO _____ ¿Por qué? _____

16. ¿Tu médico te explicaba de los estudios que te realizaron?

SI _____ NO _____

17. ¿Te explicó tu médico de tu tratamiento?

SI _____ NO _____

18. ¿Te gustaría que tu médico tratante te siga viendo en la consulta externa?

SI _____ NO _____ ¿Por qué? _____

19. ¿Conociste a tu psicólogo?

SI _____ NO _____ ¿Cómo se llama? _____

20. ¿Alguno de los médicos fue más que tu amigo o tu amiga?

SI _____ NO _____ ¿Cómo se llama (n)? _____

21. ¿Cómo te trataron las enfermeras?

AMABLES _____

INDIFERENTES _____

GROSERAS _____

NO PLATICABAN CONMIGO _____

22.¿Atendían inmediatamente a tu llamado?

SI _____ NO _____

23.¿Te daban tus medicamentos a la hora que te tocaban?

SI _____ NO _____

24.¿Te explicaban cuando te hacían algún procedimiento?

SI _____ NO _____

25.¿Tuviste algún problema con las enfermeras?

SI _____ NO _____

26.¿Cómo te trataron las personas del laboratorio?

AMABLES _____

INDIFERENTES _____

GROSEROS _____

NO PLATICARON CONMIGO _____

27.¿Te explicaban cuando te tomaban estudios?

SI _____ NO _____

28.¿Tuviste algún problema con el personal de laboratorio?

SI _____ NO _____

29.¿Cómo quieres que te trate el personal de laboratorio?

30.¿Cómo te trató el personal de rayos X?

AMABLES _____

INDIFERENTES _____

GROSEROS _____

NO PLATICARON CONMIGO _____

31.¿Te explicaban cuando te tomaban los estudios?

SI _____ NO _____

32.¿Tuviste algún problema con el personal de rayos X?

SI _____ NO _____ ¿Cuáles? _____

33.¿Se presentó la señorita de dietas contigo?

SI _____ NO _____

34.¿Cómo te trató la señorita de dietas?

AMABLE _____

INDIFERENTE _____

GROSERA _____

NO PLATICO CONMIGO _____

35.¿Le solicitabas los alimentos que más te gustaban?

SI _____ NO _____

36.¿Trató de cumplirte con la mayoría de los alimentos que le solicitabas?

SI _____ NO _____

37.¿Tuviste algún problema con la comida?

SI _____ NO _____ ¿Cuáles? _____

38.¿Qué sugieres para que mejore el servicio de dietología?

39.¿Te gustó el HOSPITAL DE PEDIATRIA C.M.N. SIGLO XXI?

SI _____ NO _____ ¿Por qué? _____

40.¿Te gustó tu cuarto?

SI _____ NO _____ ¿Por qué? _____

41.¿Estaba limpio tu cuarto?

SI _____ NO _____

42.¿Estaban limpios los baños?

SI _____ NO _____

43.¿Tuviste algún problema o queja con el servicio de limpieza?

SI _____ NO _____ ¿Cuál? _____

44.¿Cómo te distraías para no aburrirte mientras estuviste internado?

45.¿Qué sugieres para que no te aburras durante tu internamiento?

46.¿Tuviste algún problema con el personal de camillería?

SI _____ NO _____

47.¿Tuviste algún problema con el personal de vigilancia?

SI _____ NO _____ ¿Cuál? _____

48.¿Tuviste algún problema para llegar al Hospital de Pediatría?

SI _____ NO _____ ¿Cuáles? _____

49.¿Cuando llegaste a este Hospital tardaste para subir a tu cama?

SI _____ NO _____ ¿Cuánto tiempo? _____

50. ¿Qué esperabas obtener del Hospital de Pediatría cuando llegaste?

Qué sugieres en general para que mejore la atención en este Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI?

GRACIAS POR TUS RESPUESTAS

CUADRO No. 1

**ALGUNAS CARACTERISTICAS PERSONALES
DE LOS PACIENTES QUE EGRESARON DEL
HOSPITAL DE PEDIATRIA**

CARACTERISTICA PERSONAL		No.	%
SEXO	MASCULINO	39	56.6
	FEMENINO	30	43.4
EDAD	(X AÑOS)	13.3 (9-16)	
LUGAR DE ORIGEN	DISTRITO FEDERAL	29	42.0
	FORANEO	35	50.7
	NO IDENTIFICADO	5	7.2

CUADRO No. 2

**EMPLEO* DE LOS PADRES DE 69 NIÑOS
QUE EGRESARON DEL HOSPITAL DE PEDIATRIA**

EMPLEO	PADRE		MADRE	
	No.	(%)	No.	(%)
PROFESIONALES Y TECNICOS	17	(24.3)	4	(5.7)
DIRECTORES Y FUNCIONARIOS PUBLICOS SUPERIORES	-	---	-	---
PERSONAL ADMINISTRATIVO	-	---	5	(7.2)
COMERCIANTES Y VENDEDORES	9	(13.0)	3	(4.3)
TRABAJADORES DE LOS SERVICIOS	22	(31.8)	3	(4.3)
TRABAJADORES AGRICOLAS Y FORESTALES	2	(2.8)	-	---
OBREROS NO AGRICOLAS	4	(5.7)	-	---
TRABAJADORES NO CLASIFICADOS	13	(18.8)	-	---
TRABAJADORES DEL HOGAR (SIN PERCIBIR SALARIO)	-	---	54	(78.2)
TOTAL	67**		69	

* CLASIFICACION TOMADA DE LA CITA No (18)

** DOS PADRES FALLECIDOS

CUADRO No. 3**CONOCIMIENTO REFERIDO DE LA ENFERMEDAD
QUE MOTIVO LA HOSPITALIZACION EN 69
ADOLESCENTES**

CONOCIMIENTO REFERIDO	No.	%
DIAGNOSTICO PRECISO	40	57.9
"ENFERMEDAD" DE APARATO O SISTEMA	12	17.3
SINDROME O SINTOMA	11	15.9
NO CONTESTO	6	8.6
T O T A L	69	99.7

CUADRO No. 4**RAZONES EXPLICITAS DE SATISFACCION POR
LA ATENCION RECIBIDA EN 69 ADOLESCENTES
AL REGRESO DEL HOSPITAL**

RAZON EXPUESTA	No.	%
BUENA ATENCION	24	34.7
AMABILIDAD	11	15.9
BUEN TRATO	10	14.4
VARIAS	6	8.6
NO CONTESTO	18	26.0
T O T A L	69	99.6

CUADRO No. 5**FACTORES MEDICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCION
POR LA ATENCION RECIBIDA
RESPUESTA AFIRMATIVA DE 69 ADOLESCENTES**

FACTOR MEDICO	No. DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS	%
TRATO AMABLE	68	98.5
SE LE INFORMO DE SU ENFERMEDAD	68	98.5
LE EXPLICARON DE SU TRATAMIENTO	68	98.5
CONOCIO EL NOMBRE DEL MEDICO TRATANTE	67	97.1
PREGUNTO Y ENTENDIO LAS RESPUESTAS	67	97.1
LE EXPLICARON DE SUS ESTUDIOS POR HACER	66	95.6
CONOCIMIENTO DEL NOMBRE DEL MEDICO PEDIATRA	54	78.2
EL MEDICO FUE SU AMIGO	53	76.8

CUADRO No. 6**FACTORES DE ENFERMERIA ASOCIADOS
A LA SATISFACCION POR LA ATENCION RECIBIDA
RESPUESTA AFIRMATIVA DE ADOLESCENTES**

FACTOR ASOCIADO	No. DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS	%
AUSENCIA DE PROBLEMAS CON ENFERMERAS	69	100.0
TRATO AMABLE	68	98.5
MEDICAMENTOS A MI HORA	66	95.6
ATENDIAN A MI LLAMADO	61	88.4
EXPLICACION DE PROCEDIMIENTOS	57	82.6

CUADRO No. 7

**RESPUESTAS AFIRMATIVAS SOBRE ALGUNOS FACTORES
DE SERVICIOS PARACLINICOS ASOCIADOS
A LA SATISFACCION DEL PACIENTE**

FACTORES	LABORATORIO		SERV. PARACLINICO				SERV. BASICOS	
			RX		DIETOLOGIA			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
TRATO PERSONAL AMABLE INDIFERENTE GROSERO NO PLATICO	63.	91.3	49	71.0	66	95.6	--	---
	---	----	3	4.3	--	---	--	---
	---	----	--	---	--	---	--	---
	4	5.7	7	10.1	--	---	--	---
EXPLICACION DE ESTUDIOS POR HACER	53	76.8	38	55.0	--	---	--	---
TUVIERON PROBLEMAS CON EL SERVICIO	3	4.3	5	7.2	17	24.6	5	7.2
RECIBIERON ALIMENTOS PREVIAMENTE OFRECIDOS	---	----	--	---	57	82.6	--	---
LIMPIEZA	---	----	--	---	--	---	67	97.1

CUADRO No. 8

**ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO DE 69*
ADOLESCENTES DURANTE SU HOSPITALIZACION**

ACTIVIDAD	No. DE RESPUESTAS	%
TELEVISION	52	75.3
LECTURA	16	23.1
PLATICA CON COMPAÑEROS	11	15.9
JUEGOS CON COMPAÑEROS	9	13.0
DIBUJO	6	8.6
RADIO	5	7.2
NADA O DURMIENDO	3	4.3
EN LA SALA DE ESPERA	1	1.4
ESCRIBIR	1	1.4
AYUDANDO A ENFERMERAS	1	1.4

* ALGUNOS CONTESTARON MAS DE UNA ACTIVIDAD

CUADRO No. 9
EXPECTATIVAS DE 69 ADOLESCENTES
AL HOSPITALIZARSE

EXPECTATIVA	No. CASOS	%
ATENCION	13	18.8
ALIVIO	8	11.5
BUENOS RESULTADOS DE MI ENFERMEDAD	5	7.2
REGALOS	4	5.7
AYUDA A MI PROBLEMA	3	4.3
MAL TRATO	2	2.8
OTROS	9	13.0
NO CONTESTO	25	36.2
TOTAL	69	100.00