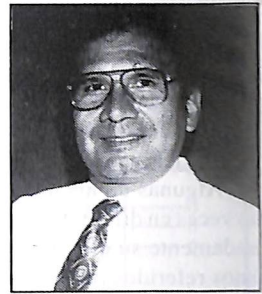


Nivel de Calidad en el Servicio de Cirugía Pediátrica

Quality level in Pediatric surgery service

Dr. Miguel Angel Hermoza Mogollón *, María Correa F **



RESUMEN

Se realizó una encuesta entre 100 padres, de igual número de niños, al momento de su egreso del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins del Instituto Peruano de Seguridad Social con la finalidad de determinar el nivel de calidad en relación a la atención recibida por sus hijos mientras estuvieron hospitalizados encontrándose, en términos generales, un elevado grado de satisfacción.

Se evaluaron atributos internos y externos al Servicio demostrándose que los menores niveles de calidad fueron influidos por los factores externos.

Se hacen algunas recomendaciones que pueden tenerse en cuenta en establecimientos similares al nuestro.

Palabras Claves: Calidad, Cirugía Pediátrica.

INTRODUCCION

La calidad de la atención que se brinda a los niños hospitalizados se mide por el grado de satisfacción de los padres y familiares de los pacientes al momento de ser dados de alta.

El rompimiento brusco de la relación familiar motivada por la enfermedad del niño provoca angustia, tanto en el paciente como en sus padres, la que puede influir en su recuperación y en la relación que debe establecer el personal asistencial con sus padres. El impacto que ocasiona esta relación determinará el grado de satisfacción o insatisfacción del pequeño paciente y sus padres y por ende contribuirá a mejorar o deteriorar la imagen que ambos tienen o tenían del servicio donde estuvo hospitalizado el paciente.

En nuestro hospital no existen estudios al respecto y estando acorde con las políticas actuales que ponen énfasis en la calidad de los servicios de salud, el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati

SUMMARY

An inquest was realized between 100 parents, of equal number of children, at the moment which were discharged of the Pediatric Surgery Service of National Hospital «Edgardo Rebagliati Martins» of Social Security Peruvian Institute with the purpose of determine the quality level related to the attention received for the children during the time they were hospitalized. We found, in general terms, an elevated grade of the satisfaction.

Intern and extern attributes at the Service were evaluated, proving that the minor quality level were influenced by extern factors.

We made some recomendations to take in account in similar establishments.

Key Words: Quality, Pediatric surgery.

Martins del IPSS, realizó este estudio con la finalidad de vislumbrar pautas encaminadas a obtener los diferentes niveles de satisfacción de los padres cuyos hijos se encontraron hospitalizados en el Servicio y, a partir del cual, tomar las medidas pertinentes que permitan no sólo recuperar, de la mejor manera, a los pacientes sino favorecer, también, el desarrollo profesional de cada uno de sus miembros buscando mayor capacidad de rendimiento y colaboración, propiciando adecuadas relaciones interpersonales entre el personal del Servicio y los familiares de los pacientes y; a la vez de lograr cambios en las actitudes de estos últimos por medio del proceso enseñanza-aprendizaje.

MATERIAL Y METODOS

Se realizó una encuesta al azar entre 100 padres de familia, al momento en que sus hijos fueron dados de alta del Servicio de Cirugía Pediátrica, seguida de una entrevista y observación realizada por una interna de psicología para tratar de dar máxima validez a la encuesta realizada.

* Jefe del Servicio de Cirugía Pediátrica

** Interna de Psicología

Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. IPSS. - Lima - Perú

La encuesta constó de 09 preguntas, la misma que aparece en el anexo, y fue realizada entre octubre y diciembre de 1995. El grado de satisfacción fue valorado porcentualmente para cada una de las preguntas de la siguiente manera:

INSATISFECHO	:	0 - 25%
POCO SATISFECHO	:	26 - 50%
SATISFECHO	:	51 - 75%
MUY SATISFECHO	:	76 - 100%

El ítem 10 de la encuesta estuvo encaminado a solicitar sugerencias para determinar nuestras debilidades con la finalidad de minimizarlas en el futuro.

Los resultados se presentan en forma de tablas y gráficos para su discusión posterior.

ENCUESTA

NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCION DE LOS NIÑOS HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE CIRUGIA PEDIATRICA HNERM

Marque con un aspa (X) la respuesta que Ud. considere conveniente. Si su respuesta es «NO», explique ¿POR QUE?

1. ¿Creen Uds. que la atención que brindó el Servicio de Cirugía Pediátrica a su hijo fue buena?
SI () NO ()
¿Por qué?
2. ¿Se sienten Uds. satisfechos con la atención que el personal de enfermería brindó a su hijo?
SI () NO ()
¿Por qué?
3. ¿Se sienten Uds. satisfechos con la atención que brindaron a su hijo las técnicas de enfermería?
SI () NO ()
¿Por qué?
4. ¿Creen Uds. que recibieron información plena y total por parte de los médicos sobre el estado de salud de su hijo?
SI () NO ()
¿Por qué?
5. ¿Consideran Uds. que la atención que recibió su hijo fue adecuada en relación a los aportes mensuales que hace al IPSS?
SI () NO ()
¿Por qué?

6. ¿Creen Uds. que el área física de hospitalización del Servicio de Cirugía Pediátrica es adecuado?
SI () NO ()
¿Por qué?
7. ¿Están Uds. de acuerdo con el horario de visita a los niños?
SI () NO ()
¿Por qué?
8. ¿Creen Uds. que la atención que brinda el Servicio es mejor que la de una clínica privada?
SI () NO ()
¿Por qué?
9. ¿Están Uds. de acuerdo con el trato de los vigilantes?
SI () NO ()
¿Por qué?
10. Planteen algunas sugerencias que consideren necesarias para mejorar la atención de los niños en el Servicio:
.....

RESULTADOS

Los resultados obtenidos revelan diversos grados de satisfacción y están en relación con el Servicio y su entorno.

En relación a la escala de graduación establecida por nosotros encontramos un grado de satisfacción muy elevado, que varió entre el 87% y 100%, de los padres de los pacientes respecto a la atención en general, que se brindó a sus hijos cuando estuvieron hospitalizados (ítem 1), atención de enfermería (ítem 2), atención de técnicas de enfermería (ítem 3), información recibida por parte de los médicos (ítem 4), respecto a sus aportes al IPSS (ítem 5) y en cuanto al área física del Servicio (ítem 6) lo que demuestra que las condiciones internas del Servicio, personal e instalaciones, así como, la atención que les brinda el IPSS en relación a sus aportes, los dejan muy satisfechos. Gráfica N° 1.

En cuanto al horario de visita (ítem 7) se obtuvo sólo 24% lo que cataloga al resultado como insatisfacción de los padres de los pacientes. Este es un factor externo al Servicio que debería ser tenido muy en cuenta, como se verá posteriormente. Gráfica N° 1.

Cuando se relacionó la atención recibida por el paciente con la que podría haber recibido en una clínica privada (ítem 8) se obtuvo un 75% de aceptación por lo que fue catalogada como grado de satisfacción satisfactorio según la escala establecida por nosotros. Gráfica N° 1.

El trato que brindan los vigilantes es otro factor del entorno que deja mucho que desear, pues se obtuvo 40% siendo catalogado como poco satisfactorio, demostrando

disconformidad o poco grado de satisfacción, con la conducta de los vigilantes. Gráfica N° 1.

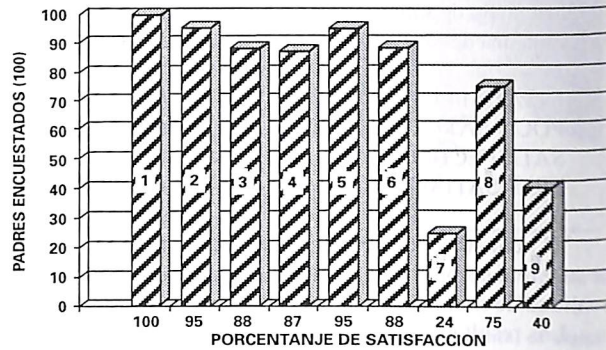
Las sugerencias solicitadas a los padres de los pacientes aparecen en la Tabla 1 y serán analizadas posteriormente.

**TABLA 1
SUGERENCIAS**

GRADO DE SATISFACCION DE LOS PADRES AL MOMENTO DEL ALTA DE SUS HIJOS. SERVICIO DE CIRUGIA PEDIATRICA HNERM IPSS. 1995.

SUGERENCIA	N° PADRES	%
Mejorar la alimentación de los niños amigdalectomizados.	01	1
Dejar pasar a los niños por la puerta principal porque es peligroso que se queden solos.	01	1
Fumigar constantemente el Servicio.	01	1
Brindar mejor información sobre los cuidados con el niño y los medicamentos al momento del alta.	03	3
Mejorar los informes médicos demostrando sensibilidad y paciencia.	04	4
Tener ambientes privados para cada niño o en todo caso bipersonales, lo cual evitaría vergüenza o incomodidad en los niños mayores.	05	5
Agilizar los trámites documentarios y ser más flexibles al brindar los pases.	05	5
Adquirir material de entretenimiento para los niños.	06	6
Permitir el ingreso de dos personas o más al momento de la visita.	06	6
Las técnicas de enfermería deberían estar más preparadas para atender al niño, preocuparse por su aseo personal completo sin atemorizarlo ni amenazarlo y acudir pronto al llamado del niño especialmente de noche.	08	8
Las enfermeras deben ser más flexibles con los padres y familiares mostrando mayor atención y paciencia con ellos. Durante la noche mantenerse despiertas observando y atendiendo al llamado de los niños.	10	10
Ampliar el horario de visita.	16	16

**GRAFICO 1
NIVEL DE CALIDAD**



DISCUSION

Si bien es cierto que, en términos generales, el grado de satisfacción expresado por los padres al momento del alta de sus hijos, del Servicio de Cirugía Pediátrica, es muy elevado o muy satisfactorio en relación a la atención recibida durante su hospitalización, también es cierto que algunas debilidades del servicio y del hospital, deberían minimizarse al máximo a fin de lograr en todos los aspectos de la atención de los niños hospitalizados un elevado grado de satisfacción en sus padres lo que influirá positivamente en la demanda de nuestros servicios. Muchas de estas debilidades aparecen en la tabla de sugerencias y deberían ser tenidas en cuenta por nosotros y las autoridades en general con la finalidad de mejorar en los aspectos criticados. Del mismo modo, estos resultados pueden transpolarse a otros centros asistenciales del IPSS donde la realidad es similar a la nuestra tratando de mejorar en conjunto como institución.

Las sugerencias dadas por los padres hablan por sí solas y no merecen mayor discusión pero de ellas se rescata ciertas deficiencias del personal médico y asistencial en relación a los informes médicos y las relaciones interpersonales entre dicho personal con el paciente y los padres de los mismos. En los últimos años los pediatras y enfermeras han tomado conciencia de la importancia del psiquismo del niño en la evolución de su propia enfermedad y logran de alguna manera aliviar la ansiedad del niño hospitalizado y de sus padres, sin embargo, reconocemos que no estamos suficientemente informados en estos aspectos, siendo necesaria una puesta al día en este cuerpo de conocimientos.

Respecto a la infraestructura, los padres hacen ciertas observaciones que pueden subsanarse mediante un proyecto de remodelación del Block G Materno - Infantil que contemple todas las áreas necesarias para un buen funcionamiento del Servicio.

Al pedirles comparar la atención recibida en el Servicio con la que podría haber recibido en una clínica privada obte-

nemos un resultado satisfactorio. Este grado de satisfacción debe ser mejorada a fin de entrar con más fuerza a competir por la captación de recursos propios y a impedir que nuestro segmento del mercado sea absorbido por las Organizaciones de Servicios de Salud en proyecto. La mejoría en este aspecto debe estar encaminada a reforzar las relaciones interpersonales y las facilidades de acceso de los usuarios a los servicios de salud que brinda el hospital en el área pediátrica.

El horario de visita y la actitud de los vigilantes son dos de los aspectos externos al Servicio de Cirugía Pediátrica evaluados en este estudio y el resultado fue insatisfactorio y poco satisfactorio, respectivamente. El horario de visita debería ser más flexible en el área pediátrica pues influye positivamente tanto en la actitud psicossomática del niño como en la tranquilidad de los padres al estar en mayor contacto físico con sus hijos.

Respecto a los vigilantes, si bien ellos cumplen sus obligaciones deberían ser constantemente capacitados para el trato con el público. Deben tener en cuenta que están tratando con personas psíquicamente afectadas por la enfermedad y no cuidando fábricas. La imagen de una institución comienza en la entrada y puede ser afectada por personal extraño a la misma más que por el mismo personal que trabaja en ella. Específicamente en el área pediátrica, el personal de vigilancia estable y reemplazante debe ser femenino por razones obvias.

CONCLUSIONES

- 1) El Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins del IPSS, se encuentra realmente preparado para satisfacer la demanda de atención hospitalaria y está favorecido con un elevado reconocimiento del público usuario.
- 2) En el Servicio de Cirugía Pediátrica se concentran pacientes que requieren cuidados especiales por lo que cuenta con un equipo multidisciplinario que hace posible la pronta recuperación de los niños hospitalizados.
- 3) El informe médico adolece de algunas deficiencias, lo que motiva angustia, tensión y desesperación en algunos padres de familia.
- 4) El horario actual de visitas impide a los padres acompañar por más tiempo a sus hijos impidiendo, relativamente, una mejor evolución de los pacientes y causando cierta intranquilidad en ellos.
- 5) El personal de vigilancia no se encuentra debidamente capacitado para el trato con el público que acude al hospital en busca de servicios de salud.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- 1) El equipo multidisciplinario que atiende a los niños hospitalizados debe contar, también, con el apoyo de un psicólogo infantil.

- 2) El personal, en general, que atiende a los niños hospitalizados debe tener una personalidad ecuánime, con una gran estabilidad emocional, capaz de brindar afecto y comprensión al niño hospitalizado induciendo en ellos seguridad y confianza.
- 3) Se debe salvaguardar en toda ocasión el pudor de los niños hospitalizados, protegiéndolos con biombos o cerrando la puerta, manteniendo frente a ellos una actitud de respeto y decoro.
- 4) Se debe mantener correctamente informados a los padres de los pacientes, antes y después de la intervención quirúrgica, con la finalidad de evitar en ellos angustia, tensión y desesperación que sólo conducirán al establecimiento de una mala relación médico-paciente y a la pérdida de imagen del Servicio.
- 5) Orientar correctamente a los padres y niños hospitalizados, pues forman parte del hospital, sobre los días y horarios de visita así como de las normas establecidas en el Servicio.
- 6) El horario de visita debe ser más flexible con la finalidad de que el niño hospitalizado pueda sentir no sólo el apoyo del personal que lo cuida sino, el cariño y apoyo de sus padres el mayor tiempo posible por lo que se sugiere el replanteamiento del horario de visita de acuerdo a las observaciones planteadas por los padres y a las exigencias del Servicio y del hospital en general.
- 7) Que los niños en su permanencia hospitalaria gocen de técnicas recreativas con la finalidad de lograr una mayor adaptación al ambiente hospitalario disminuyendo su carga aversiva.
- 8) El personal de vigilancia debe ser capacitado constantemente en su trato con el público y en lo posible, el encargado de la vigilancia de las áreas pediátricas, debe ser personal femenino.
- 9) El presente trabajo debe servir como guía a las autoridades de salud y usuarios a fin de evaluar la calidad del servicio y las instalaciones existentes para adaptarlas a un mejor uso, crecimiento y flexibilidad para el cambio, incluyendo la participación y aceptación de la comunidad.

BIBLIOGRAFIA

- 1) **Beauchamp L.T. y Mc Collough B.L.:** Las Responsabilidades Morales de los Médicos en Ética Médica. Ed. Labor. Barcelona. 1978. p: 35-45.
- 2) **Breneman P.:** Hacia una Teoría Histórico-Biopsico-Sociocultural del Comportamiento Humano. Ed. Trillas. 1ra. ed. 1952. p: 105-108.
- 3) **Ministerio de Educación:** Orientaciones para el trabajo con Padres de Familia y Comunidad. Ed. San Marcos. Lima. 1ra. ed. 1982. p: 29-31.
- 4) **Piwonka de A., M.A.; Bustos D., I.; Gaewte Q., E. y Urrutia B., M.:** Saber Bien Para Hacer Bien. Rev. Med. Ciencia y Tecnología. Vol. 3. N° 1-2, 1994, p: 47-49.