



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO

SATISFACCIÓN DE LOS PADRES POR LA ATENCIÓN EN LA
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES CLÍNICA
SANTA ISABEL, AÑO 2010

PRESENTADA POR
FELIX FERNANDO AYQUE ROSAS

TESIS PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA
DE SERVICIOS DE SALUD

LIMA – PERÚ

2012



**Reconocimiento
CC BY**

El autor permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

SECCION DE POSGRADO

**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES POR LA ATENCIÓN EN
LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES
CLÍNICA SANTA ISABEL, AÑO 2010**

TESIS

**PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA
EN SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADA POR

FELIX FERNANDO AYQUE ROSAS

LIMA-PERÚ

2012

ASESOR

DR. GERARDO ZAPATA CHERO

Medico Asistente Hospital Nacional Docente San Bartolomé

JURADO

DR. GUSTAVO RIVARA DAVILA **Presidente del Jurado**

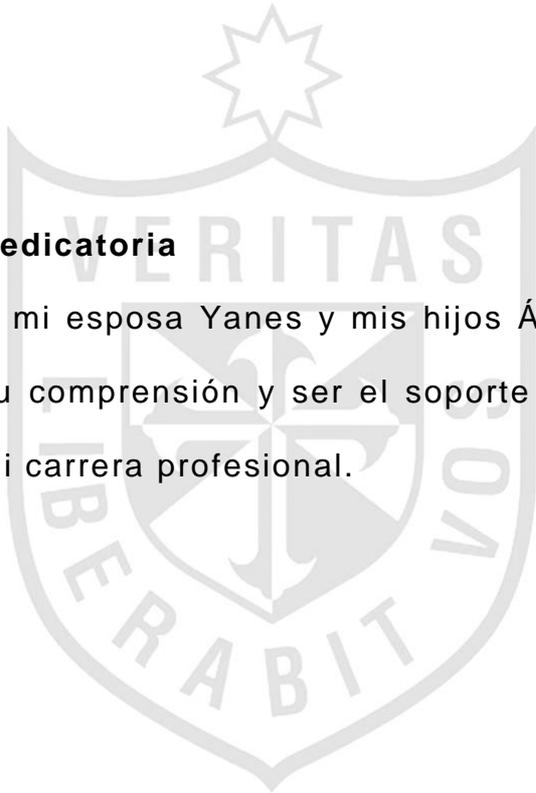
Docente de la Facultad de Medicina Humana USMP

DR. MARCO MENDOZA CORBETTO **Miembro del Jurado**

Docente de la Facultad de Medicina Humana USMP

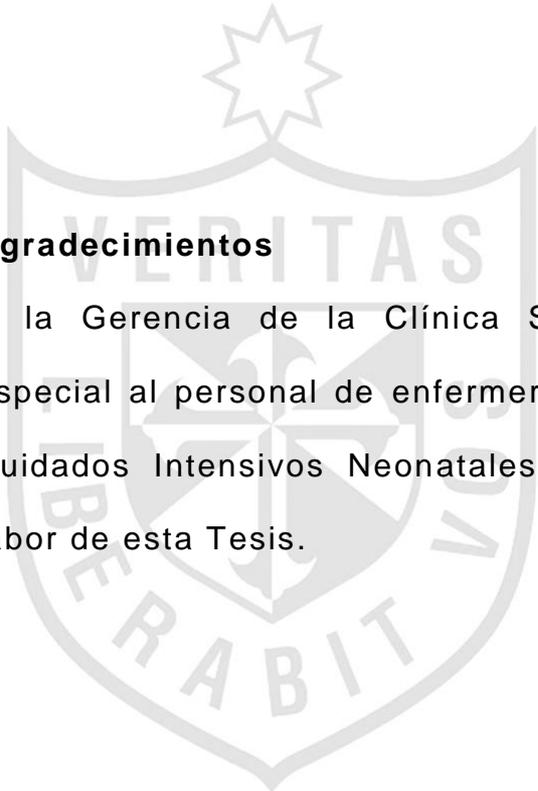
DR. SIXTO SANCHEZ CALDERON **Miembro del Jurado**

Docente de la Facultad de Medicina Humana USMP



Dedicatoria

A mi esposa Yanes y mis hijos Álvaro y Alonso, por su comprensión y ser el soporte mas importante de mi carrera profesional.



Agradecimientos

A la Gerencia de la Clínica Santa Isabel y en especial al personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales por facilitarme la labor de esta Tesis.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	06
ABSTRACT	08
INTRODUCCIÓN	10
MATERIAL Y MÉTODO	13
RESULTADOS	15
DISCUSIÓN	24
CONCLUSIONES	27
RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	29
ANEXOS	31

RESUMEN

Objetivos: Determinar el nivel de satisfacción de los padres frente a la atención brindada en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la Clínica Santa Isabel en el año 2010.

Material y métodos: El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo de casos. La muestra estuvo constituida por 52 padres de familia cuyos hijos estuvieron hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales de la Clínica Santa Isabel durante el periodo que correspondió al estudio.

Resultados: El 71.2% de padres de familia eran casados; el 86.5% de los casos fueron del sexo femenino; el 82.7% de los padres tenían grado de instrucción superior universitario. La mayoría de padres entrevistados tenían entre 2 y 3 hijos en el 67.3% de los casos. En la satisfacción global hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia en el 86.5% de los casos; en la dimensión calidad del cuidado hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia en el 57.7% de los casos. En la dimensión comunicación hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia en el 75% de los casos. En la actitud hacia el paciente hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia en el 71.2% de los casos.

Conclusiones: El nivel de satisfacción de los padres frente a la atención brindada en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la Clínica Santa Isabel fue intermedia. El recurso humano, no genera una insatisfacción de los padres frente a la atención. La información médica, no genera una insatisfacción de los padres frente a la atención.

ABSTRACT

Objectives: To determine the level of satisfaction of the parents to care provided in the Santa Isabel Clinic's Neonatal Intensive Care Unit.

Material and methods: The study was descriptive, prospective type of cases. The sample consisted of 52 parents whose children were hospitalized in the neonatal intensive care unit of the Santa Isabel clinic, during the period that corresponded to the study.

Results: The 71.2 per cent of parents were married; the 86.5 per cent of the cases were female; the 82.7 per cent of parents had professional education. The majority of parents interviewed had between 2 and 3 children (67.3% of the cases). In global satisfaction, there was a greater frequency of intermediate level in the 86.5% of cases; in regard of quality of the care there was a 57.7% of intermediate satisfaction. In the communication area, intermediate satisfaction was found in 75% of cases. In compliance and attitudes towards the patients, the frequency of intermediate satisfaction was 71.2%.

Conclusions: The level of satisfaction of the parents to the care provided in the Santa Isabel Clinic's Neonatal Intensive Care Unit was intermediate. The human resource does not generate a dissatisfaction in parents. The quality of medical information does not generate a dissatisfaction in parents.

INTRODUCCION

Las unidades de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) en los países desarrollados se han implementado desde hace más de cuatro décadas, en nuestro País esto se ha dado en las últimas dos décadas^{1, 2}. Este hecho se ha visto principalmente en los institutos especializados y algunos hospitales generales del ministerio de salud (MINSA) y la seguridad social (EsSalud), lo que ha creado la necesidad de personal especializado en la atención de los recién nacidos, tanto técnico, de enfermería y personal médico.

Asimismo, en las clínicas privadas especializadas en la atención materno-perinatal también se han tenido que implementar las unidades de cuidados intensivos neonatales acorde con las necesidades actuales y su demanda por neonatos críticos, como prematuros y recién nacidos con malformaciones congénitas, que tienen seguro médico privado.

En los tiempos actuales donde existe mucha competitividad en las empresas prestadoras de salud privados, los financiadores buscan siempre el menor costo pero también exigen un mínimo de calidad en el proceso de atención de sus usuarios^{3, 4}.

Al hablar de calidad en los servicios de salud, debemos considerar principalmente la satisfacción del usuario como pilar fundamental en la evaluación del servicio ofertado, porque depende del nivel de satisfacción percibido por el usuario, que este servicio sea bueno o malo y que pueda ser recomendable o no^{5, 6}.

La calidad de los servicios depende de las personas que lo proporcionan y en general son intangibles, inseparables, inconsistentes y perecederos, por tanto, debe existir un plan de mejoramiento continuo en todo establecimiento que presta servicios

de salud con la finalidad de hacer estos servicios más homogéneos en el personal de salud^{7,8}.

Por otro lado, los servicios de salud deben ser atractivos y así se pueden diferenciar de la competencia. Asimismo, desde que estos servicios están dirigidos a ser atractivos y obtener satisfacción en forma individual de acuerdo a las exigencias y requerimientos del usuario, es evidente que cada vez se hacen más complejos^{9, 10}.

Existe una ventaja en utilizar instrumentos de evaluación de satisfacción del usuario, que ya están validados; en primer lugar es su propia validez y en segundo lugar que podemos comparar nuestros resultados con los resultados del lugar de referencia, en este caso nuestro instrumento a utilizar ha sido validado en Canadá, país que tiene uno de los mejores sistemas de salud a nivel internacional^{11, 12}.

La finalidad de esta investigación será identificar el nivel de satisfacción de los padres de los recién nacidos en la atención recibida en la unidad de cuidados intensivos neonatales de la Clínica Santa Isabel, para así plantear una intervención estratégica y proponer un plan de mejoramiento continuo en dicha unidad.

MATERIAL Y MÉTODO

El diseño del estudio fue descriptivo y prospectivo, basado en una encuesta a los padres de familia cuyos hijos estuvieron hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales de la Clínica Santa Isabel durante el periodo que correspondió al estudio.

La muestra final quedó constituida por 52 padres de familia y se obtuvo por muestreo aleatorio simple de las atenciones realizadas en UCIN durante el año 2010.

Se tomaron en cuenta los criterios de inclusión: Padre que está presente durante la visita diaria de su hijo y una estancia mínima de 5 días en la UCIN.

Para tal fin se elaboró una ficha de recolección de datos ajustada a los objetivos de la investigación y validada por profesionales del mencionado centro y por médicos especialistas en Neonatología.

Procesamiento de la información:

Los datos obtenidos se ordenaron y procesaron utilizando el programa SPSS 18. Los datos fueron analizados a través de la estadística inferencial. Para las tablas y gráficos se usaron los programas Cristal Report y Excel.

En los aspectos éticos se siguieron los lineamientos de la declaración de Helsinki.

RESULTADOS

El presente estudio se realizó en 52 padres de familia de los pacientes hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la Clínica Santa Isabel durante el periodo Enero a Diciembre 2010 que cumplieron con los criterios de inclusión para el estudio.

En cuanto al análisis de frecuencia de los pacientes estudiados, encontramos que:

Hubo una mayor frecuencia de padres de familia casados en el 71.2% de los casos.

La mayoría de los padres de familia tenían entre 31 y 40 años en el 48.1% de los casos.

La mayoría de padres entrevistados fueron del sexo femenino en un 86.5% de los casos.

El 82.7% de los padres tuvieron grado de instrucción superior universitario.

La mayoría de padres entrevistados tenían entre 2 y 3 hijos.

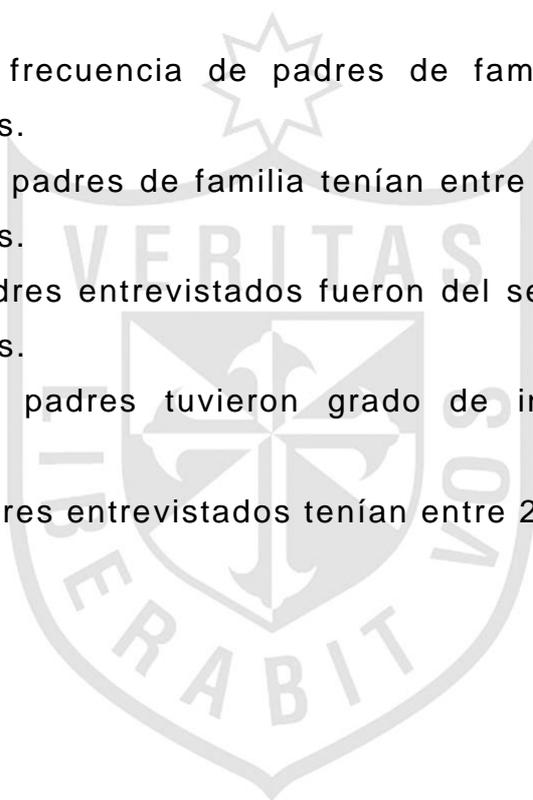


TABLA N°01

RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS DE LAS VARIABLES ESTUDIADAS EN LOS PADRES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES. CLINICA SANTA ISABEL

		N	%
ESTADO CIVIL	CASADO	37	71.2%
	CONVIVIENTE	11	21.2%
	MADRE SOLTERA	4	7.7%
EDAD	21 A 30 AÑOS	21	40.4%
	31 A 40 AÑOS	25	48.1%
	MAYOR 40 AÑOS	6	11.5%
SEXO	MASCULINO	7	13.5%
	FEMENINO	45	86.5%
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	SUPERIOR TECNICO	9	17.3%
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	43	82.7%
NUMERO DE HIJOS	PRIMER HIJO	17	32.7%
	2-3HIJOS	35	67.3%
TOTAL		52	100.0%

Fuente: Ficha de recolección de datos

En relación al nivel de satisfacción global según dimensiones encontramos que en la satisfacción global y en las dimensiones encontramos que hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia:

Así tenemos que en la satisfacción global hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia en el 86.5% de los casos.

En la calidad del cuidado hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia en el 57.7% de los casos.

En la comunicación hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia en el 75% de los casos.

En la actitud hacia el pacientes hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia en el 71.2% de los casos.

TABLA N°02

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EN LOS PADRES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES. CLÍNICA SANTA ISABEL – AÑO 2010.

		N	%
SATISFACCIÓN GLOBAL	NIVEL DE SATISFACCION BAJO	3	5.8%
	NIVEL DE SATISFACCION INTERMEDIO	45	86.5%
	NIVEL DE SATISFACCION ALTO	4	7.7%
CALIDAD/CUIDADO	NIVEL DE SATISFACCION BAJO	9	17.3%
	NIVEL DE SATISFACCION INTERMEDIO	30	57.7%
	NIVEL DE SATISFACCION ALTO	13	25.0%
COMUNICACIÓN	NIVEL DE SATISFACCION BAJO	5	9.6%
	NIVEL DE SATISFACCION INTERMEDIO	39	75.0%
	NIVEL DE SATISFACCION ALTO	8	15.4%
ACTITUD	NIVEL DE SATISFACCION BAJO	4	7.7%
	NIVEL DE SATISFACCION INTERMEDIO	37	71.2%
	NIVEL DE SATISFACCION ALTO	11	21.2%
VÁLIDOS		52	100.0%

Fuente: ficha de recolección de datos

TABLA N 03
ASOCIACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL SEGUN LAS VARIABLES ESTUDIADAS EN LOS PADRES DE LOS
PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES.
CLINICA SANTA ISABEL – AÑO 2010

		SATISFACCION GLOBAL								P
		NIVEL DE SATISFACCION BAJO		NIVEL DE SATISFACCION INTERMEDIO		NIVEL DE SATISFACCION ALTO		TOTAL		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
EDAD	21 A 30 AÑOS	0	.0%	21	46.7%	0	.0%	21	40.4%	*P<0.05
	31 A 40 AÑOS	3	100.0%	21	46.7%	1	25.0%	25	48.1%	
	MAYOR 40 AÑOS	0	.0%	3	6.7%	3	75.0%	6	11.5%	
SEXO	MASCULINO	0	.0%	7	15.6%	0	.0%	7	13.5%	P>0.05
	FEMENINO	3	100.0%	38	84.4%	4	100.0%	45	86.5%	
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	SUPERIOR TECNICO	0	.0%	9	20.0%	0	.0%	9	17.3%	P>0.05
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	3	100.0%	36	80.0%	4	100.0%	43	82.7%	
NUMERO DE HIJOS	PRIMER HIJO	3	100.0%	13	28.9%	1	25.0%	17	32.7%	*P<0.05
	2-3HIJOS	0	.0%	32	71.1%	3	75.0%	35	67.3%	
ESTADO CIVIL	CASADO	3	100.0%	30	66.7%	4	100.0%	37	71.2%	P>0.05
	CONVIVIENTE	0	.0%	11	24.4%	0	.0%	11	21.2%	
	MADRE SOLTERA	0	.0%	4	8.9%	0	.0%	4	7.7%	

Fuente: ficha de recolección de datos

En relación a la asociación de la satisfacción global según las variables estudiadas en los padres de los pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales encontramos que hubo una relación estadísticamente significativa de mayor nivel satisfacción en los mayores de 40 años, y en los que tienen entre 2 y 3 hijos. (P<0.05).

TABLA N 04

ASOCIACION DE LA SATISFACCION DE LA CALIDAD EN EL CUIDADO SEGUN LAS VARIABLES ESTUDIADAS EN LOS PADRES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES. CLINICA SANTA ISABEL - AÑO 2010

		CALIDAD/CUIDADO								P
		NIVEL DE SATISFACCION BAJO		NIVEL DE SATISFACCION INTERMEDIO		NIVEL DE SATISFACCION ALTO		TOTAL		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
EDAD	21 A 30 AÑOS	0	.0%	17	56.7%	4	30.8%	21	40.4%	*P<0.05
	31 A 40 AÑOS	9	100.0%	10	33.3%	6	46.2%	25	48.1%	
	MAYOR 40 AÑOS	0	.0%	3	10.0%	3	23.1%	6	11.5%	
SEXO	MASCULINO	0	.0%	7	23.3%	0	.0%	7	13.5%	*P<0.05
	FEMENINO	9	100.0%	23	76.7%	13	100.0%	45	86.5%	
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	SUPERIOR TECNICO	0	.0%	4	13.3%	5	38.5%	9	17.3%	*P<0.05
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	9	100.0%	26	86.7%	8	61.5%	43	82.7%	
NUMERO DE HIJOS	PRIMER HIJO	4	44.4%	8	26.7%	5	38.5%	17	32.7%	P>0.05
	2-3HIJOS	5	55.6%	22	73.3%	8	61.5%	35	67.3%	
ESTADO CIVIL	CASADO	6	66.7%	22	73.3%	9	69.2%	37	71.2%	P>0.05

	CONVIVIENTE	3	33.3%	8	26.7%	0	.0%	11	21.2%	
	MADRE SOLTERA	0	.0%	0	.0%	4	30.8%	4	7.7%	

Fuente: ficha de recolección de datos

En cuanto a la asociación de la calidad en los cuidados según las variables estudiadas en los padres de los pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales encontramos que hubo una relación estadísticamente significativa de mayor nivel satisfacción en los padres entre los 31 a 40 años, con nivel de instrucción universitario del sexo femenino. (P<0.05).

TABLA N 05

ASOCIACION DE LA SATISFACCION SEGÚN LA DIMENSION COMUNICACIÓN CON LAS VARIABLES ESTUDIADAS EN LOS PADRES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES. CLINICA SANTA ISABEL – AÑO 2010

		COMUNICACION								P
		NIVEL DE SATISFACCION BAJO		NIVEL DE SATISFACCION INTERMEDIO		NIVEL DE SATISFACCION ALTO		TOTAL		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
EDAD	21 A 30 AÑOS	0	.0%	21	53.8%	0	.0%	21	40.4%	*P<0.05
	31 A 40 AÑOS	5	100.0%	18	46.2%	2	25.0%	25	48.1%	
	MAYOR 40 AÑOS	0	.0%	0	.0%	6	75.0%	6	11.5%	
SEXO	MASCULINO	0	.0%	4	10.3%	3	37.5%	7	13.5%	P>0.05
	FEMENINO	5	100.0%	35	89.7%	5	62.5%	45	86.5%	
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	SUPERIOR TECNICO	0	.0%	9	23.1%	0	.0%	9	17.3%	P>0.05
	SUPERIOR	5	100.0%	30	76.9%	8	100.0%	43	82.7%	

	UNIVERSITARIO									
NUMERO DE HIJOS	PRIMER HIJO	3	60.0%	12	30.8%	2	25.0%	17	32.7%	P>0.05
	2-3HIJOS	2	40.0%	27	69.2%	6	75.0%	35	67.3%	
ESTADO CIVIL	CASADO	5	100.0%	24	61.5%	8	100.0%	37	71.2%	P>0.05
	CONVIVIENTE	0	.0%	11	28.2%	0	.0%	11	21.2%	
	MADRE SOLTERA	0	.0%	4	10.3%	0	.0%	4	7.7%	

Fuente: ficha de recolección de datos

En cuanto a la asociación de la satisfacción según la dimensión comunicación con las variables estudiadas en los padres de los pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales encontramos que hubo una relación estadísticamente significativa de mayor nivel satisfacción en los padres mayores de 40 años ($P<0.05$).

TABLA N 06

ASOCIACION DE LA SATISFACCION SEGÚN LA DIMENSION ACTITUD CON LAS VARIABLES ESTUDIADAS EN LOS PADRES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES. CLINICA SANTA ISABEL – AÑO 2010

		ACTITUD								P
		NIVEL DE SATISFACCION BAJO		NIVEL DE SATISFACCION INTERMEDIO		NIVEL DE SATISFACCION ALTO		TOTAL		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
EDAD	21 A 30 AÑOS	4	100.0%	13	35.1%	4	36.4%	21	40.4%	*P<0.05
	31 A 40 AÑOS	0	.0%	21	56.8%	4	36.4%	25	48.1%	
	MAYOR 40 AÑOS	0	.0%	3	8.1%	3	27.3%	6	11.5%	
SEXO	MASCULINO	0	.0%	7	18.9%	0	.0%	7	13.5%	P>0.05

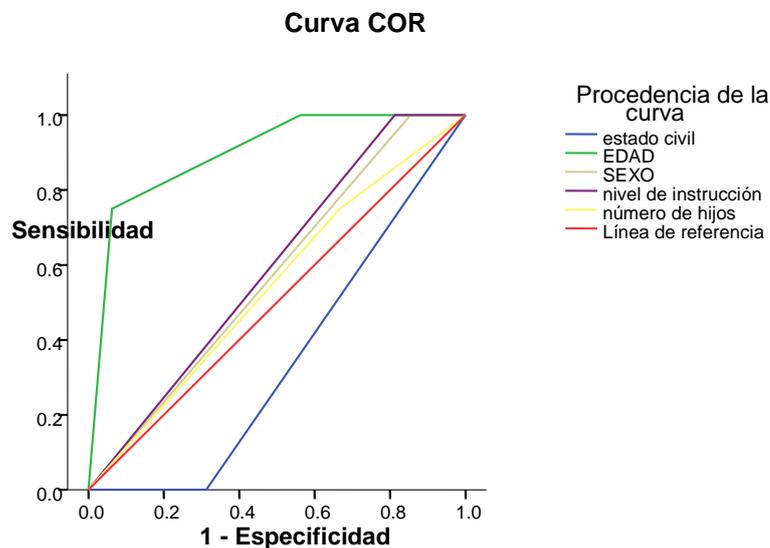
	FEMENINO	4	100.0%	30	81.1%	11	100.0%	45	86.5%	
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	SUPERIOR TECNICO	0	.0%	9	24.3%	0	.0%	9	17.3%	P>0.05
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	4	100.0%	28	75.7%	11	100.0%	43	82.7%	
NUMERO DE HIJOS	PRIMER HIJO	4	100.0%	8	21.6%	5	45.5%	17	32.7%	P>0.05
	2-3HIJOS	0	.0%	29	78.4%	6	54.5%	35	67.3%	
ESTADO CIVIL	CASADO	0	.0%	33	89.2%	4	36.4%	37	71.2%	*P<0.05
	CONVIVIENTE	4	100.0%	4	10.8%	3	27.3%	11	21.2%	
	MADRE SOLTERA	0	.0%	0	.0%	4	36.4%	4	7.7%	

Fuente: ficha de recolección de datos

En cuanto a la asociación de la satisfacción según la dimensión actitud con las variables estudiadas en los padres de los pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos neonatales encontramos que hubo una relación estadísticamente significativa de mayor nivel satisfacción bajo en los pacientes jóvenes convivientes.(P<0.05)

En cuanto al área bajo la curva para el estudio de las variables predictoras de satisfacción alta encontramos una satisfacción alta en los padres mayores de 40 años. ($P < 0.05$)

GRAFICO N 01
AREA BAJO LA CURVA PARA EL ESTUDIO DE LAS VARIABLES
PREDICTORAS DE SATISFACCIÓN ALTA EN LOS PADRES DE LOS
PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS
NEONATALES. CLINICA SANTA ISABEL – AÑO 2010



Fuente: ficha de recolección de datos

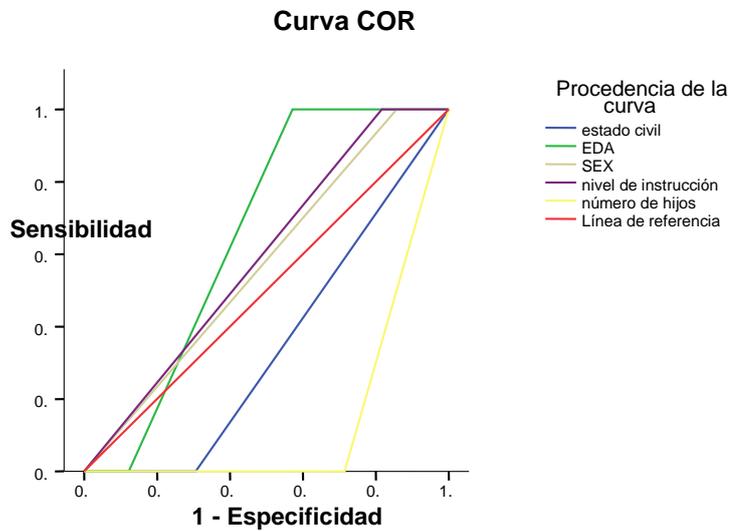
Área bajo la Curva

VARIABLES RESULTADO DE CONTRASTE	ÁREA	ERROR TÍP.(A)	P	INTERVALO DE CONFIANZA ASINTÓTICO AL 95%	
				LÍMITE SUPERIOR	LÍMITE INFERIOR
ESTADO CIVIL	.344	.112	.303	.124	.563
EDAD	.898	.077	** .009	.748	1.049
SEXO	.573	.133	.631	.312	.834
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	.594	.128	.536	.343	.845
NUMERO DE HIJOS	.542	.147	.784	.254	.829

Fuente: ficha de recolección de datos

En cuanto al área bajo la curva para el estudio de las variables predictoras de satisfacción baja encontramos una satisfacción baja en los padres de que tienen un hijo ($P < 0.05$).

GRAFICO N 02
AREA BAJO LA CURVA PARA EL ESTUDIO DE LAS VARIABLES
PREDICTORAS DE SATISFACCIÓN BAJA EN LOS PADRES DE LOS
PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS
NEONATALES. CLINICA SANTA ISABEL – AÑO 2010



**Área
Curva**

Los segmentos diagonales son producidos por los empates.

bajo la

VARIABLES RESULTADO DE CONTRASTE	ÁREA	ERROR TÍP.(A)	SIG. ASINTÓTICA (B)	INTERVALO DE CONFIANZA ASINTÓTICO AL 95%	
				LÍMITE SUPERIOR	LÍMITE INFERIOR
ESTADO CIVIL	.347	.127	.377	.098	.596
EDAD	.653	.095	.377	.466	.840
SEXO	.571	.152	.680	.274	.869
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	.592	.146	.596	.306	.877
NUMERO DE HIJOS	.143	.064	***.039	.018	.268

Fuente: ficha de recolección de datos

DISCUSIÓN

Actualmente no existen estudios acerca de la satisfacción de los padres por los servicios que brindan las Unidades de Cuidados Intensivos neonatales (UCIN) a nivel nacional.

En el ámbito internacional existen varios artículos referentes a los cuidados brindados en las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales que se enfocan en las percepciones de los padres y la familia^{11, 12}.

En el *Journal of Nursing Care Quality* se reporta un estudio realizado en la UCIN del hospital de Hartford, Connecticut ¹, donde se evalúa la satisfacción de los padres con la finalidad de lograr un mejoramiento continuo en los servicios brindados por esa unidad.

Se identifican inicialmente cuatro grandes dimensiones en las necesidades de los padres, como son: la información, la participación, lo emocional y el ambiental. Con los resultados de estos estudios iniciales se fue mejorando la UCIN de dicho hospital en los aspectos identificados¹³.

En el *Journal of Clinical Epidemiology* ², se reporta la construcción de un instrumento para la medición de la satisfacción de los padres en una UCIN. El objetivo de este estudio fue desarrollar y validar un cuestionario obtenido de la revisión de la literatura y de las entrevistas con los padres, para la validación se entrevistaron 832 padres de 02 UCIN de hospitales diferentes en Canadá. Al final se presenta un cuestionario de 27 preguntas con una calificación del 1 al 7 para cada pregunta, siendo el menos satisfecho con un puntaje de 27 y el más satisfecho 189. En nuestro estudio empleamos el mismo instrumento y dimensiones y obtuvimos un puntaje promedio de **159.7** puntos.

En la Revista *Pediatrics* se presenta una revisión bibliográfica acerca de las unidades de cuidados intensivos neonatales y la satisfacción medida desde una perspectiva de los padres ³. Se realizó un análisis del proceso de los cuidados intensivos neonatales en todas sus etapas desde la admisión o traslado hasta su alta clínica. Asimismo

se valoran todos los instrumentos disponibles hasta ese momento para realizar una medición de la satisfacción de los padres por los cuidados intensivos recibidos de sus hijos. Se identifican los siguientes cuestionarios: *the parent feedback questionnaire*, *the neonatal index of parent satisfaction (NIPS)*, *the neonatal intensive care unit Picker survey* y *the neonatal intensive care unit Parent satisfaction form*. La conclusión de este reporte resalta el crecimiento en el interés acerca de la satisfacción de los padres como un resultado del cuidado y como un indicador de calidad del cuidado.

En nuestro estudio encontramos que hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia en el 86.5% de los casos. En la calidad del cuidado hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia en el 57.7% de los casos. En la comunicación hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia en el 75% de los caso. En la actitud hacia el pacientes hubo una mayor frecuencia de satisfacción intermedia en el 71.2% de los casos.

En el *Journal of Neonatal Nursing* ⁴, se reporta la percepción de los padres del cuidado neonatal como un estudio cualitativo que valora retrospectivamente las experiencias de los padres de neonatos prematuros que ingresaron a una unidad de cuidados intensivos neonatales en un hospital del Reino Unido. La investigación se realizó mediante entrevistas semi-estructuradas con los padres, lo que permitió establecer algunas recomendaciones para mejorar esa percepción: proveer frecuentes actualizaciones de la condición de su hijo, dar un aliento positivo y soporte por el personal sobre el progreso del neonato de los cuidados especiales recibidos y la provisión de información escrita explicando los aspectos únicos de un recién nacido.

CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción de los padres frente a la atención brindada en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la Clínica Santa Isabel fue intermedio.

El recurso humano de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la Clínica Santa Isabel, no genera una insatisfacción de los padres frente a la atención.

La información médica en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de la Clínica Santa Isabel, no genera una insatisfacción de los padres frente a la atención.



RECOMENDACIONES

Difundir los resultados obtenidos en relación a la satisfacción de los padres por la atención en la unidad de cuidados intensivos neonatales.

Propugnar la realización de un estudio metacéntrico, para de esta manera tener un estudio en una población mayor y con mayores variables a considerar referentes al recién nacido como diagnósticos al ingreso de UCIN, edad gestacional, peso al nacer, tiempo de estancia en UCIN entre otros.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Blackington Sandra, McLauchlan Theresa. Continuous quality improvement in the neonatal intensive care unit: Evaluating parent satisfaction. *J of Nursing Care Quality* 1995; 9(4):78-85.
- 2 Mitchell-Di Censo Alba, Guyatt Gordon, Paes Bosco, Blatz Susan, Kirpalani Haresh, Fryers Marla, et al. A new measure of parent satisfaction with Medical Care Provided in the Neonatal Intensive Care Unit. *J Clin Epidemiology* 1996; 49(3):313-8.
- 3 Conner Jeanette, Nelson Eugene. Neonatal Intensive Care: Satisfaction measured from a Parent's Perspective. *Pediatrics* 1999; 103(1):336-49.
- 4 Gavey Jan. Parental perceptions of neonatal care. *J Neonatal Nursing* 2007; 13:199-206.
- 5 Committee on Fetus and Newborn. Levels of Neonatal Care. *Pediatrics* 2004; 114(5):1341-7
- 6 Griffin Terry. Family-centered Care in the NICU. *J Perinatal and Neonatal Nursing* 2006; 20(1):98-102.
- 7 Bruns Deborah, Klein Sharon. An Evaluation of Family-Centered Care in a level III NICU. *Infant and Young children* 2005; 18(3):222-33.
- 8 Latour Jos, Hazelzet Jan, Duivenvoorden Hugo, Van Goudoever Johannes. Construction of a parent satisfaction instrument: Perceptions of pediatric intensive care nurses and physicians. *J Critical Care* 2009; 24:255-66.
- 9 Reid Tilly, Bramwell Ros, Booth Nicola, Weindling Michael. Perceptions of parent-staff communication in Neonatal Intensive Care: The development of a rating scale. *J Neonatal Nursing* 2007; 13:24-35.
- 10 Teasdale DT, Brady-Murphy N, Mc Sorley L. Neonatal guidelines – A positive force or an instant turnoff. *J Neonatal Nursing* 2009; 15:100-6.
- 11 Sheppard M. Client Satisfaction, extended intervention and interpersonal skills in community mental health. *Journal of*

- Advanced Nursing. 1993;18(2):246-59.
- 12 Delbanco T.L., Daley J. Through the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology* 1996; 88(3):41-7.
- 13 Donovan J.L. Patient decision making: The missing ingredient in compliance research. *International Journal of Technology Assessment in Health* 1995; 11(3):443-5.



ANEXOS

ANEXO Nº 01: DEFINICIÓN DE VARIABLES Y ESCALA DE MEDICIÓN

VARIABLE	INDICADOR	CATEGORÍA	MEDICIÓN DE LAS CATEGORÍAS	FUENTE
NIVEL DE SATISFACCIÓN PADRES	Encuesta	Satisfecho Indiferente No satisfecho	Tercil superior Tercil medio Tercil inferior	Ficha de recolección de datos
ESTADO CIVIL	Encuesta	Casado Conviviente Madre soltera	Número de padres	
EDAD	Encuesta	Menor de 20 a De 20 a 30 años De 31 a 40 años Mayor de 40 a	Número de padres	
SEXO DEL PADRE	Encuesta	Masculino Femenino	Número de padres	
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Encuesta	Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario	Número de padres	
NÚMERO DE HIJOS	Encuesta	Primer hijo 2 a 3 hijos Más de 3 hijos	Número de padres	

ANEXO Nº 02: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA

Esta **Encuesta** es **anónima** y solo solicitamos algunos datos de su persona siendo la información que Ud. nos proporcione muy importante para nosotros.

La información obtenida en esta encuesta nos permitirá evaluar el servicio que le brindamos y siempre con el objetivo de mejorar la atención que su bebe recibe

Estado civil: Casada/o Edad: Menor 20 años Sexo: masculino
Conviviente 20 - 30 años femenino
Madre soltera 30 - 40 años
Mayor 40 años

Nivel de Instrucción: Primaria Número de hijos: Primer hijo
Secundaria 2a 3 hijos
Superior Técnico > 3 hijos
Superior Universitario

Es importante su respuesta sincera para poder hacer una evaluación veraz de los servicios que les brindamos a sus hijos.

Este cuestionario incluye 27 preguntas bien definidas y para mejorar el entendimiento de los padres la redacción puede parecer repetitiva. Si tiene alguna duda por favor pregúntele a la persona que le entrego este documento.

Hay 2 preguntas adicionales, para que nos expresen algo que han visto o que deseen sugerir y no se ha mencionado en las preguntas de la encuesta.

Las opciones de respuesta son presentadas como una escala de 7 opciones, estructurada de la siguiente manera para las primeras 17 preguntas y a la inversa en las siguientes 10 preguntas.

1. Todas las veces
2. La mayoría de las veces
3. Las veces necesarias
4. Algunas de las veces

- 5. Pocas veces
- 6. Muy pocas veces
- 7. En ninguna oportunidad

Por favor marque con una **X** (aspa) sobre el recuadro debajo de cada pregunta, la respuesta que más se ajusta a su experiencia personal en la UCIN.

1. ¿Con que frecuencia usted encontró que se cambió el personal médico encargado de su bebe delicado, por las mañanas? Usted diría...

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

2. ¿Con que frecuencia este personal de salud le presentó la condición de su bebe de una manera que fue de miedo o aterradora?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

3. ¿Con que frecuencia el personal médico no le dijo a usted, cuando ellos estaban saliendo de servicio?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

4. ¿Con que frecuencia el personal médico no le dijo a usted, quien estaba entrando de servicio, cuando ellos salen?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

5. ¿Con que frecuencia usted se sintió confundida/o acerca de en quien confiar?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

6. ¿Con que frecuencia usted recibió información distinta o contradictoria de diferentes médicos?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

7. ¿Con que frecuencia usted sintió que su bebe fue pasado por alto o perdió su ubicación dentro de una unidad grande?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

8. ¿Con que frecuencia usted ha tenido dificultades para averiguar quién era el médico encargado de su bebe?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

9. ¿Con que frecuencia usted encontró que el cambio de los médicos en los fines de semana es un problema?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

10. ¿Con que frecuencia los médicos no le informaron a usted acerca de los resultados de análisis o radiografías?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría	Las veces necesarias	Algunas de las	Pocas veces	Muy pocas	En ninguna oportunidad

	de las veces		veces		veces	
--	--------------	--	-------	--	-------	--

11. ¿Con que frecuencia usted ha tenido que pedir al médico repetir las explicaciones varias veces?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

12. ¿Con que frecuencia usted duda acerca de con quien hablar respecto a la condición de su bebe?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

13. ¿Con que frecuencia el personal médico no le informó a usted por completo acerca de los resultados de un procedimiento?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

14. ¿Con que frecuencia el personal médico le dejó esperando por los resultados de análisis?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

15. ¿Cuántas veces usted fue informada acerca de algo después de los hechos o por accidente?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría	Las veces necesarias	Algunas de las	Pocas veces	Muy pocas	En ninguna oportunidad

	de las veces		veces		veces	
--	--------------	--	-------	--	-------	--

16. ¿Con que frecuencia usted sintió que conocía quién era quién?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

17. ¿Con que frecuencia le ofrecieron a usted los médicos sus opiniones sobre el estado de salud de su bebe?

1	2	3	4	5	6	7
Todas las veces	La mayoría de las veces	Las veces necesarias	Algunas de las veces	Pocas veces	Muy pocas veces	En ninguna oportunidad

18. ¿Qué tan satisfecho estaba usted con la forma en que los médicos lo prepararon para la estancia de su bebe en la UCIN?

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfecho	Muy insatisfecho	insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho

19. ¿Qué tan satisfecho está usted con la medida en que el personal médico lo mantuvo informado si la condición de su bebé ha cambiado?

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfecho	Muy insatisfecho	insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho

20. ¿Qué tan satisfecho está usted con la frecuencia que el personal médico se ofreció para reunirse con usted en privado?

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfecho	Muy insatisfecho	insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho

21. ¿Qué tan satisfecho está usted con el número de reuniones organizadas con los médicos de su bebé para discutir de lo que Ud. podría esperar de su bebé en el futuro?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Totalmente Insatisfecho	Muy insatisfecho	insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho
-------------------------	------------------	--------------	-------------	------------	----------------	-----------------------

22. ¿Qué tan satisfecho está usted con cómo los médicos le han hablado de las expectativas a largo plazo o la perspectiva para su hijo?

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfecho	Muy insatisfecho	insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho

23. ¿Qué tan satisfecho está usted con la sensibilidad demostrada por el personal médico a las otras presiones en su vida?

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfecho	Muy insatisfecho	insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho

24. ¿Qué tan satisfecho está usted con la medida en que el personal médico le ofreció opiniones o experiencias personales sobre la condición futura de su bebé?

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfecho	Muy insatisfecho	insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho

25. ¿Qué tan satisfecho está usted con el personal médico que le preparó a usted para el alta de la UCIN de su bebe?

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfecho	Muy insatisfecho	insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho

26. ¿Qué tan satisfecho está usted con la participación en la decisión del alta de la UCIN de su bebe?

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfecho	Muy insatisfecho	insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho

27. ¿Qué tan seguro está usted de que el alta de la UCIN, de su bebé fue porque el bebé estaba mejorando en vez de que la unidad necesite la incubadora?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Totalmente Inseguro	Muy inseguro	inseguro	Indiferente	Seguro	Muy seguro	Totalmente Seguro
---------------------	--------------	----------	-------------	--------	------------	-------------------

28. ¿Existe algo particularmente bueno que usted ha observado en los cuidados especiales que ha recibido su bebe en la UCIN?

.....

.....

.....

.....

29. Si usted podría cambiar alguna cosa sobre los cuidados observados en la UCIN, ¿Que haría....?

.....

.....

.....

.....

ANEXO N° 03: ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH	ALFA DE CRONBACH BASADA EN LOS ELEMENTOS TIPIFICADOS	N DE ELEMENTOS
.743	.869	29

ESTADÍSTICOS TOTAL - ELEMENTO

	MEDIA DE LA ESCALA SI SE ELIMINA EL ELEMENTO	VARIANZA DE LA ESCALA SI SE ELIMINA EL ELEMENTO	ALFA DE CRONBACH SI SE ELIMINA EL ELEMENTO
¿CON QUE FRECUENCIA USTED ENCONTRÓ QUE SE CAMBIÓ EL PERSONAL MÉDICO ENCARGADO DE SU BEBE DELICADO, POR LAS MAÑANAS? USTED DIRÍA	155.0577	87.781	.723

¿CON QUE FRECUENCIA ESTE PERSONAL DE SALUD LE PRESENTÓ LA CONDICIÓN DE SU BEBE DE UNA MANERA QUE FUE DE MIEDO O ATERRADORA?	153.0769	102.425	.740
¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL MÉDICO NO LE DIJO A USTED, CUANDO ELLOS ESTABAN SALIENDO DE SERVICIO?	154.2692	88.161	.711
¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL MÉDICO NO LE DIJO A USTED, QUIEN ESTABA ENTRANDO DE SERVICIO, CUANDO ELLOS SALEN?	154.3462	90.309	.740
¿CON QUE FRECUENCIA USTED SE SINTIÓ CONFUNDIDA/O ACERCA DE EN QUIEN CONFIAR?	153.4038	92.128	.712
¿CON QUE FRECUENCIA USTED RECIBIÓ INFORMACIÓN DISTINTA O CONTRADICTORIA DE DIFERENTES MÉDICOS?	152.7692	101.867	.735
¿CON QUE FRECUENCIA USTED SINTIÓ QUE SU BEBE FUE PASADO POR ALTO O PERDIÓ SU UBICACIÓN DENTRO DE UNA UNIDAD GRANDE?	152.7692	101.867	.735
¿CON QUE FRECUENCIA USTED HA TENIDO DIFICULTADES PARA AVERIGUAR QUIÉN ERA EL MÉDICO ENCARGADO DE SU BEBE?	152.7692	101.867	.735
¿CON QUE FRECUENCIA USTED ENCONTRÓ QUE EL CAMBIO DE LOS MÉDICOS EN LOS FINES DE SEMANA ES UN PROBLEMA?	152.9423	101.702	.736
¿CON QUE FRECUENCIA LOS MÉDICOS NO LE INFORMARON A USTED ACERCA DE LOS RESULTADOS DE ANÁLISIS O RADIOGRAFÍAS?	152.9423	101.702	.736
¿CON QUE FRECUENCIA USTED HA TENIDO QUE PEDIR AL MÉDICO REPETIR LAS EXPLICACIONES VARIAS VECES?	153.5769	96.759	.736
¿CON QUE FRECUENCIA USTED DUDA ACERCA DE CON QUIEN HABLAR RESPECTO A LA CONDICIÓN DE SU BEBE?	153.0000	101.647	.736
¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL MÉDICO NO LE INFORMÓ A USTED POR COMPLETO ACERCA DE LOS RESULTADOS DE UN PROCEDIMIENTO?	153.1923	100.668	.737
¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL MÉDICO LE DEJÓ ESPERANDO POR LOS RESULTADOS DE ANÁLISIS?	152.9231	100.033	.731

¿CUÁNTAS VECES USTED FUE INFORMADA ACERCA DE ALGO DESPUÉS DE LOS HECHOS O POR ACCIDENTE?	152.8269	101.832	.735
¿CON QUE FRECUENCIA USTED SINTIÓ QUE CONOCÍA QUIÉN ERA QUIÉN?	156.5769	119.190	.810
¿CON QUE FRECUENCIA LE OFRECIERON A USTED LOS MÉDICOS SUS OPINIONES SOBRE EL ESTADO DE SALUD DE SU BEBE?	157.3462	103.329	.751
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTABA USTED CON LA FORMA EN QUE LOS MÉDICOS LO PREPARARON PARA LA ESTANCIA DE SU BEBE EN LA UCIN?	153.8654	100.942	.738
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA MEDIDA EN QUE EL PERSONAL MÉDICO LO MANTUVO INFORMADO SI LA CONDICIÓN DE SU BEBÉ HA CAMBIADO?	153.5577	97.899	.728
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA FRECUENCIA QUE EL PERSONAL MÉDICO SE OFRECIÓ PARA REUNIRSE CON USTED EN PRIVADO?	153.9038	95.540	.724
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL NÚMERO DE REUNIONES ORGANIZADAS CON LOS MÉDICOS DE SU BEBÉ PARA DISCUTIR DE LO QUE UD. PODRÍA ESPERAR DE SU BEBÉ EN EL FUTURO?	154.4038	99.147	.733
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON CÓMO LOS MÉDICOS LE HAN HABLADO DE LAS EXPECTATIVAS A LARGO PLAZO O LA PERSPECTIVA PARA SU HIJO?	154.2692	98.514	.732
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA SENSIBILIDAD DEMOSTRADA POR EL PERSONAL MÉDICO A LAS OTRAS PRESIONES EN SU VIDA?	154.1538	96.603	.724
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA MEDIDA EN QUE EL PERSONAL MÉDICO LE OFRECIÓ OPINIONES O EXPERIENCIAS PERSONALES SOBRE LA CONDICIÓN FUTURA DE SU BEBÉ?	154.5385	97.744	.727
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL PERSONAL MÉDICO QUE LE PREPARÓ A USTED PARA EL ALTA DE LA UCIN DE SU BEBE?	153.9423	97.232	.725
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA PARTICIPACIÓN EN LA DECISIÓN DEL ALTA DE LA UCIN DE SU BEBE?	153.8846	97.398	.727

¿QUÉ TAN SEGURO ESTÁ USTED DE QUE EL ALTA DE LA UCIN, DE SU BEBÉ FUE PORQUE EL BEBÉ ESTABA MEJORANDO EN VEZ DE QUE LA UNIDAD NECESITE LA INCUBADORA?	153.8846	98.418	.741
¿EXISTE ALGO PARTICULARMENTE BUENO QUE USTED HA OBSERVADO EN LOS CUIDADOS ESPECIALES QUE HA RECIBIDO SU BEBE EN LA UCIN?	159.0192	101.039	.735
SI USTED PODRÍA CAMBIAR ALGUNA COSA SOBRE LOS CUIDADOS OBSERVADOS EN LA UCIN, ¿QUE HARÍA....?	158.7115	92.915	.747

Fuente: ficha de recolección de datos

RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS

		N	%
¿CON QUE FRECUENCIA USTED ENCONTRÓ QUE SE CAMBIÓ EL PERSONAL MÉDICO ENCARGADO DE SU BEBE DELICADO, POR LAS MAÑANAS? USTED DIRÍA	LA MAYORÍA DE LAS VECES	8	15.4%
	LAS VECES NECESARIAS	7	13.5%
	ALGUNAS DE LAS VECES	11	21.2%
	POCAS VECES	8	15.4%
	MUY POCAS VECES	5	9.6%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	13	25.0%
¿CON QUE FRECUENCIA ESTE PERSONAL DE SALUD LE PRESENTÓ LA CONDICIÓN DE SU BEBE DE UNA MANERA QUE FUE DE MIEDO O ATERRADORA?	ALGUNAS DE LAS VECES	1	1.9%
	MUY POCAS VECES	16	30.8%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	35	67.3%
¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL MÉDICO NO LE DIJO A USTED, CUANDO ELLOS ESTABAN SALIENDO DE SERVICIO?	LA MAYORÍA DE LAS VECES	3	5.8%
	ALGUNAS DE LAS VECES	13	25.0%
	POCAS VECES	5	9.6%
	MUY POCAS VECES	17	32.7%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	14	26.9%
¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL MÉDICO NO LE DIJO A USTED, QUIEN ESTABA ENTRANDO DE SERVICIO, CUANDO ELLOS SALEN?	TODAS LAS VECES	6	11.5%
	LA MAYORÍA DE LAS VECES	3	5.8%
	POCAS VECES	5	9.6%
	MUY POCAS VECES	24	46.2%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	14	26.9%
¿CON QUE FRECUENCIA USTED SE SINTIÓ CONFUNDIDA/O ACERCA DE EN QUIEN CONFIAR?	ALGUNAS DE LAS VECES	3	5.8%
	POCAS VECES	8	15.4%
	MUY POCAS VECES	11	21.2%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	30	57.7%
¿CON QUE FRECUENCIA USTED RECIBIÓ INFORMACIÓN DISTINTA O CONTRADICTORIA DE DIFERENTES MÉDICOS?	MUY POCAS VECES	3	5.8%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	49	94.2%
¿CON QUE FRECUENCIA USTED SINTIÓ QUE SU BEBE FUE PASADO	MUY POCAS VECES	3	5.8%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	49	94.2%

POR ALTO O PERDIÓ SU UBICACIÓN DENTRO DE UNA UNIDAD GRANDE?			
¿CON QUE FRECUENCIA USTED HA TENIDO DIFICULTADES PARA AVERIGUAR QUIÉN ERA EL MÉDICO ENCARGADO DE SU BEBE?	MUY POCAS VECES	3	5.8%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	49	94.2%
¿CON QUE FRECUENCIA USTED ENCONTRÓ QUE EL CAMBIO DE LOS MÉDICOS EN LOS FINES DE SEMANA ES UN PROBLEMA?	MUY POCAS VECES	12	23.1%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	40	76.9%
¿CON QUE FRECUENCIA LOS MÉDICOS NO LE INFORMARON A USTED ACERCA DE LOS RESULTADOS DE ANÁLISIS O RADIOGRAFÍAS?	MUY POCAS VECES	12	23.1%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	40	76.9%
¿CON QUE FRECUENCIA USTED HA TENIDO QUE PEDIR AL MÉDICO REPETIR LAS EXPLICACIONES VARIAS VECES?	LAS VECES NECESARIAS	5	9.6%
	ALGUNAS DE LAS VECES	3	5.8%
	MUY POCAS VECES	16	30.8%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	28	53.8%
¿CON QUE FRECUENCIA USTED DUDA ACERCA DE CON QUIEN HABLAR RESPECTO A LA CONDICIÓN DE SU BEBE?	MUY POCAS VECES	15	28.8%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	37	71.2%
¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL MÉDICO NO LE INFORMÓ A USTED POR COMPLETO ACERCA DE LOS RESULTADOS DE UN PROCEDIMIENTO?	ALGUNAS DE LAS VECES	3	5.8%
	MUY POCAS VECES	16	30.8%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	33	63.5%
¿CON QUE FRECUENCIA EL PERSONAL MÉDICO LE DEJÓ ESPERANDO POR LOS RESULTADOS DE ANÁLISIS?	MUY POCAS VECES	11	21.2%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	41	78.8%
¿CUÁNTAS VECES USTED FUE INFORMADA ACERCA DE ALGO DESPUÉS DE LOS HECHOS O POR ACCIDENTE?	MUY POCAS VECES	6	11.5%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	46	88.5%
¿CON QUE FRECUENCIA USTED SINTIÓ QUE CONOCÍA QUIÉN ERA QUIÉN?	TODAS LAS VECES	16	30.8%
	LA MAYORÍA DE LAS VECES	8	15.4%
	LAS VECES NECESARIAS	4	7.7%
	ALGUNAS DE LAS VECES	11	21.2%
	POCAS VECES	4	7.7%
	MUY POCAS VECES	8	15.4%
	EN NINGUNA OPORTUNIDAD	1	1.9%
¿CON QUE FRECUENCIA LE OFRECIERON A USTED LOS MÉDICOS SUS OPINIONES SOBRE EL ESTADO DE SALUD DE SU BEBE?	TODAS LAS VECES	14	26.9%
	LA MAYORÍA DE LAS VECES	13	25.0%
	LAS VECES NECESARIAS	19	36.5%
	ALGUNAS DE LAS VECES	5	9.6%
	MUY POCAS VECES	1	1.9%
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTABA	SATISFECHO	20	38.5%

USTED CON LA FORMA EN QUE LOS MÉDICOS LO PREPARARON PARA LA ESTANCIA DE SU BEBE EN LA UCIN	MUY SATISFECHO	20	38.5%
	TOTALMENTE SATISFECHO	12	23.1%
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA MEDIDA EN QUE EL PERSONAL MÉDICO LO MANTUVO INFORMADO SI LA CONDICIÓN DE SU BEBÉ HA CAMBIADO?	SATISFECHO	11	21.2%
	MUY SATISFECHO	22	42.3%
	TOTALMENTE SATISFECHO	19	36.5%
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA FRECUENCIA QUE EL PERSONAL MÉDICO SE OFRECIÓ PARA REUNIRSE CON USTED EN PRIVADO?	INDIFERENTE	4	7.7%
	SATISFECHO	16	30.8%
	MUY SATISFECHO	18	34.6%
	TOTALMENTE SATISFECHO	14	26.9%
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL NÚMERO DE REUNIONES ORGANIZADAS CON LOS MÉDICOS DE SU BEBÉ PARA DISCUTIR DE LO QUE UD. PODRÍA ESPERAR DE SU BEBÉ EN EL FUTURO?	INDIFERENTE	4	7.7%
	SATISFECHO	35	67.3%
	MUY SATISFECHO	6	11.5%
	TOTALMENTE SATISFECHO	7	13.5%
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON CÓMO LOS MÉDICOS LE HAN HABLADO DE LAS EXPECTATIVAS A LARGO PLAZO O LA PERSPECTIVA PARA SU HIJO?	INDIFERENTE	4	7.7%
	SATISFECHO	30	57.7%
	MUY SATISFECHO	9	17.3%
	TOTALMENTE SATISFECHO	9	17.3%
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA SENSIBILIDAD DEMOSTRADA POR EL PERSONAL MÉDICO A LAS OTRAS PRESIONES EN SU VIDA?	SATISFECHO	31	59.6%
	MUY SATISFECHO	13	25.0%
	TOTALMENTE SATISFECHO	8	15.4%
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA MEDIDA EN QUE EL PERSONAL MÉDICO LE OFRECIÓ OPINIONES O EXPERIENCIAS PERSONALES SOBRE LA CONDICIÓN FUTURA DE SU BEBÉ?	INDIFERENTE	7	13.5%
	SATISFECHO	32	61.5%
	MUY SATISFECHO	10	19.2%
	TOTALMENTE SATISFECHO	3	5.8%
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON EL PERSONAL MÉDICO QUE LE PREPARÓ A USTED PARA EL ALTA DE LA UCIN DE SU BEBE?	SATISFECHO	20	38.5%
	MUY SATISFECHO	24	46.2%
	TOTALMENTE SATISFECHO	8	15.4%
¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ USTED CON LA PARTICIPACIÓN EN LA DECISIÓN DEL ALTA DE LA UCIN DE SU BEBE?	SATISFECHO	20	38.5%
	MUY SATISFECHO	21	40.4%
	TOTALMENTE SATISFECHO	11	21.2%
¿QUÉ TAN SEGURO ESTÁ USTED DE QUE EL ALTA DE LA UCIN, DE SU BEBÉ FUE PORQUE EL BEBÉ ESTABA MEJORANDO EN VEZ DE QUE LA UNIDAD NECESITE LA INCUBADORA?	MUY INSEGURO	4	7.7%
	SEGURO	7	13.5%
	MUY SEGURO	27	51.9%
	TOTALMENTE SEGURO	14	26.9%
¿EXISTE ALGO PARTICULARMENTE BUENO QUE USTED HA OBSERVADO EN LOS CUIDADOS ESPECIALES QUE	NO OPINA	19	36.5%
	EXCELENTE NIVEL PROFESIONAL CUIDADOS	30	57.7%

HA RECIBIDO SU BEBE EN LA UCIN?	ENFERMERIA		
	INFORMACION MEDICA OPORTUNA	3	5.8%
SI USTED PODRÍA CAMBIAR ALGUNA COSA SOBRE LOS CUIDADOS OBSERVADOS EN LA UCIN, ¿QUE HARÍA....?	NO OPINA	35	67.3%
	PLANIFICACION PERSONAL NECESARIO (1ENF.X 2BB)	9	17.3%
	AREA UCIN INDEPENDIENTE	5	9.6%
	MAYOR TIEMPO DE VISITA	3	5.8%
VÁLIDOS		52	100.0%

Fuente: ficha de recolección de datos

ANEXO N° 04:
PRUEBA DE STANONES PARA LA CATEGORIZACION DE LA
VARIABLE SATISFACCION

ESTADÍSTICOS

N	VÁLIDOS	52
	PERDIDOS	0
MEDIA		159.71
DESV. TÍP.		10.25

A: $m \pm (0.75) DE$
A: $159.7 \pm 0.75 \times 10.25$
A. $159.7 \pm 8.6 = (168.9, 151.7)$

TABLA
NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL

SATISFACCION GLOBAL	FRECUENCIA	%
NIVEL DE SATISFACCION BAJO	3	5.8
NIVEL DE SATISFACCION INTERMEDIO	45	86.5
NIVEL DE SATISFACCION ALTO	4	7.7
TOTAL	52	100.0

Fuente: ficha de recolección de datos

ANEXO N° 06:
PRUEBA DE STANONES PARA LA CATEGORIZACION DE LA
DIMENSION CALIDAD DEL CUIDADO

ESTADÍSTICOS

N	VÁLIDOS	52
	PERDIDOS	0
MEDIA		49.23
DESV. TÍP.		5.38

A: $m \pm (0.75) DE$

A: $49.2 \pm 0.75 \times 5.38$

A: $49.2 \pm 4.03 = (45.17, 53.23)$

TABLA
NIVEL DE SATISFACCION EN RELACION A LA DIMENSION CALIDAD EN EL
CUIDADO

CALIDAD / CUIDADO	FRECUENCIA	%
NIVEL DE SATISFACCIÓN BAJO	9	17.3
NIVEL DE SATISFACCIÓN INTERMEDIO	30	57.7
NIVEL DE SATISFACCIÓN ALTO	13	25.0
TOTAL	52	100.0

Fuente: ficha de recolección de datos

ANEXO N° 07:
PRUEBA DE STANONES PARA LA CATEGORIZACION DE LA
DIMENSION COMUNICACIÓN

ESTADÍSTICOS

N	VÁLIDOS	52
	PERDIDOS	0
MEDIA		75.19
DESV. TÍP.		3.85

A: $m \pm (0.75) DE$
A: $75.1 \pm 0.75 \times 3.8$
A: $75.1 \pm 2.85 = (72, 78)$

TABLA
NIVEL DE SATISFACCION EN RELACION A LA DIMENSION COMUNICACIÓN

COMUNICACION	FRECUENCIA	%
NIVEL DE SATISFACCION BAJO	5	9.6
NIVEL DE SATISFACCION INTERMEDIO	39	75.0
NIVEL DE SATISFACCION ALTO	8	15.4
TOTAL	52	100.0

Fuente: ficha de recolección de datos

ANEXO N° 08
PRUEBA DE STANONES PARA LA CATEGORIZACION DE LA
DIMENSION ACTITUD

ESTADÍSTICOS

N	VÁLIDOS	52
	PERDIDOS	0
MEDIA	33.59	
DESV. TÍP.	3.73	

A: $m \pm (0.75) DE$

A: $33.5 \pm 0.75 \times 3.7$

A. $33.5 \pm 2.77 = (30, 36)$

TABLA

NIVEL DE SATISFACCION EN RELACION A LA DIMENSION ACTITUD

ACTITUD	FRECUENCIA	%
NIVEL DE SATISFACCION BAJO	4	7.7
NIVEL DE SATISFACCION INTERMEDIO	37	71.2
NIVEL DE SATISFACCION ALTO	11	21.2
TOTAL	52	100.0

Fuente: ficha de recolección de datos

ANEXO N° 09: GRAFICOS

GRAFICO N 01
NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL



Fuente: ficha de recolección de datos

Histograma

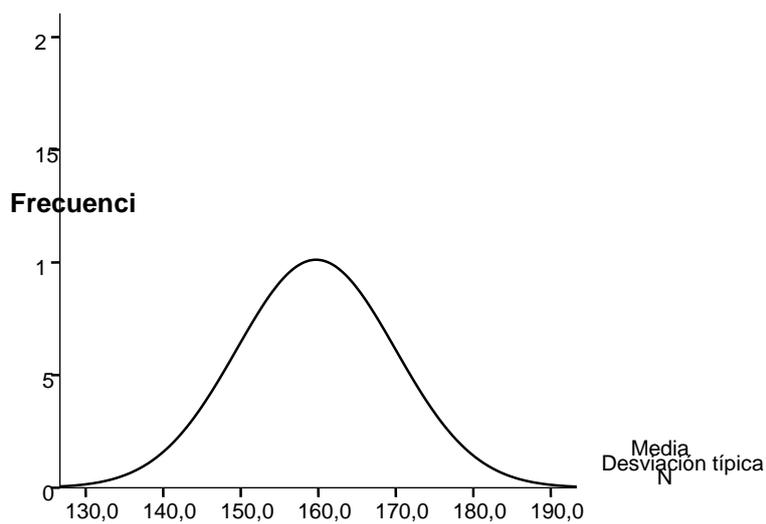
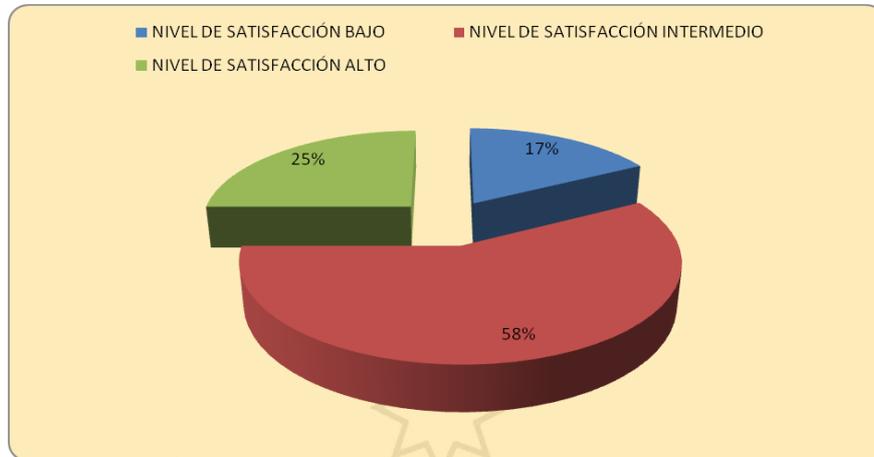


GRAFICO N 02

NIVEL DE SATISFACCION EN RELACION A LA DIMENSION CALIDAD EN EL CUIDADO



Fuente: ficha de recolección de datos



Histograma

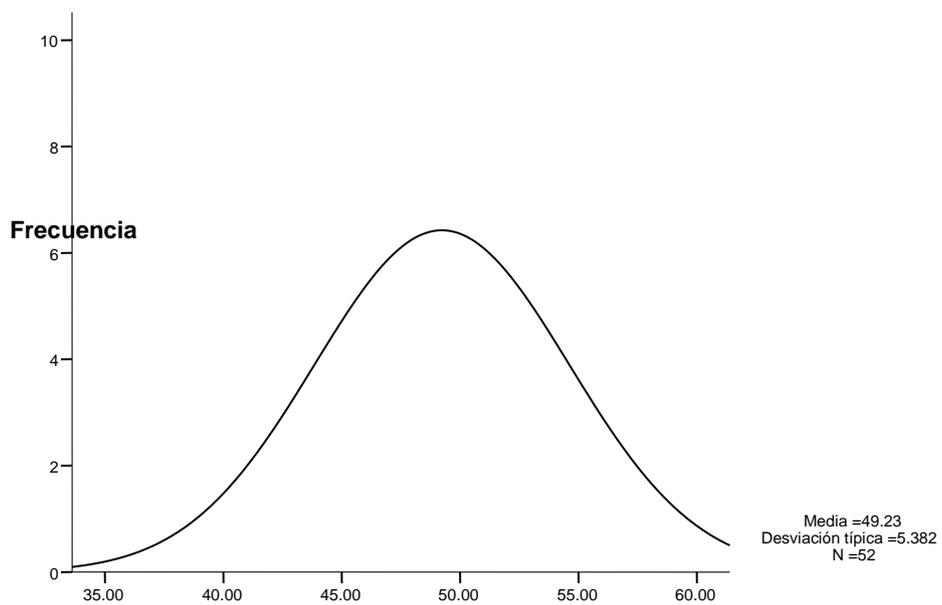


GRAFICO N 03

NIVEL DE SATISFACCION EN RELACION A LA DIMENSION COMUNICACIÓN



Fuente: ficha de recolección de datos

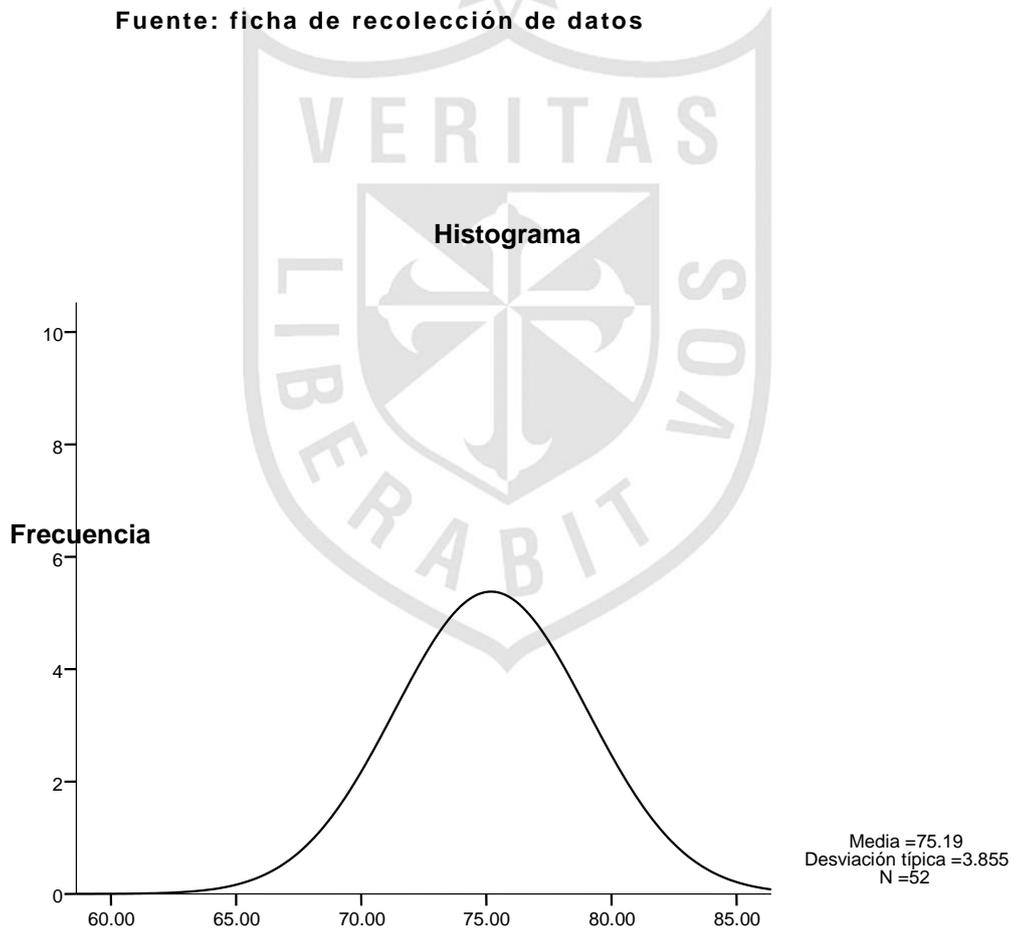
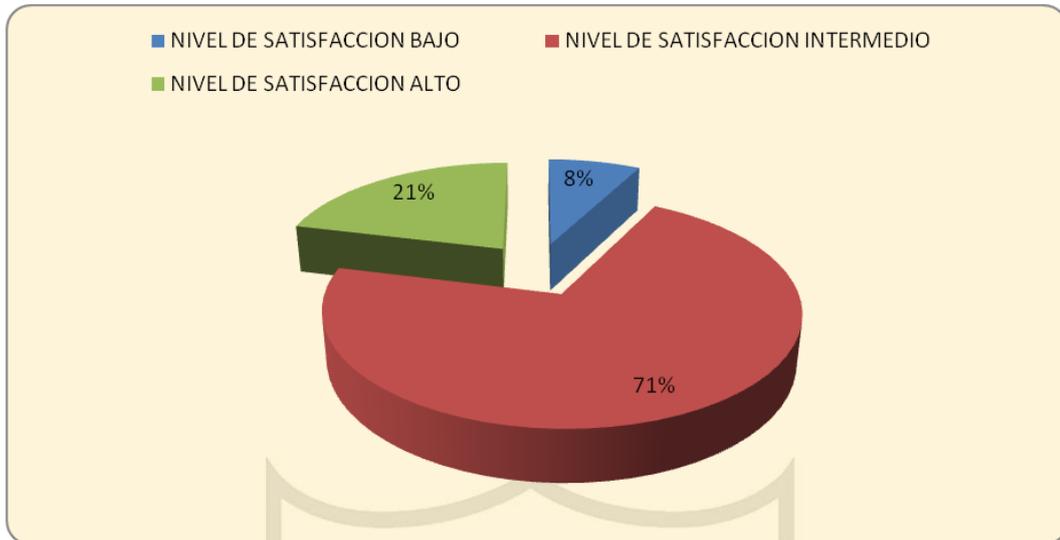


GRAFICO N 04

NIVEL DE SATISFACCION EN RELACION A LA DIMENSION ACTITUD



Fuente: ficha de recolección de datos

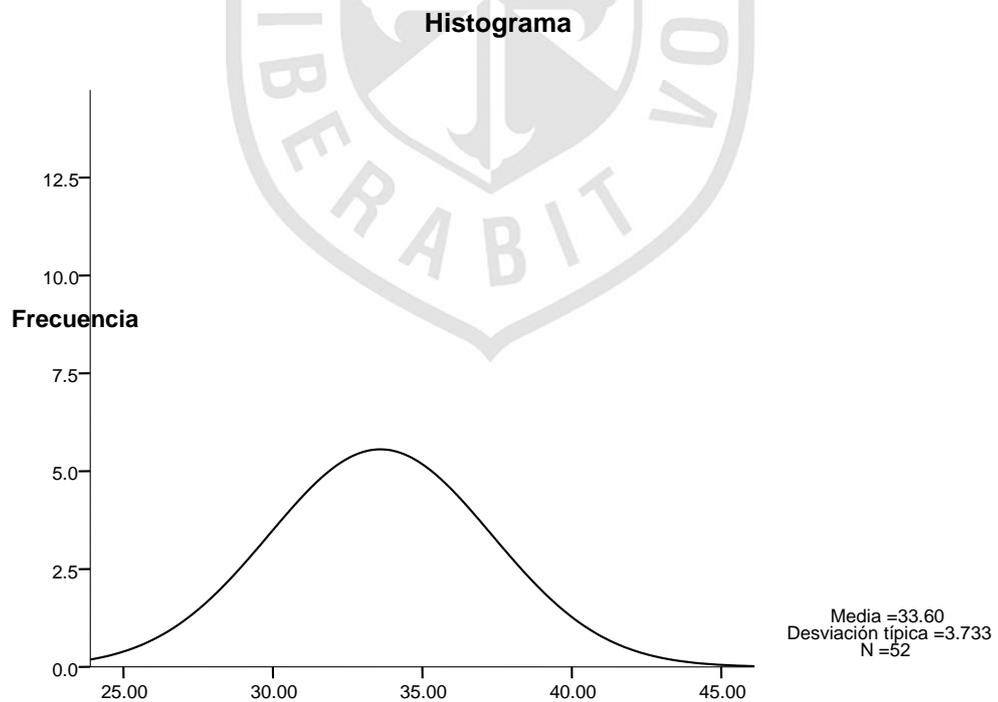
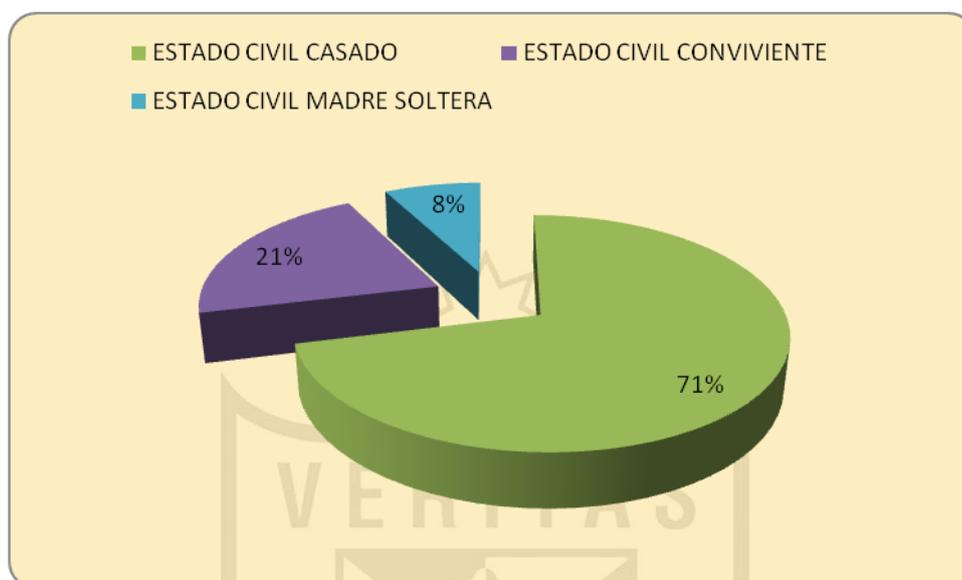


GRAFICO N°05

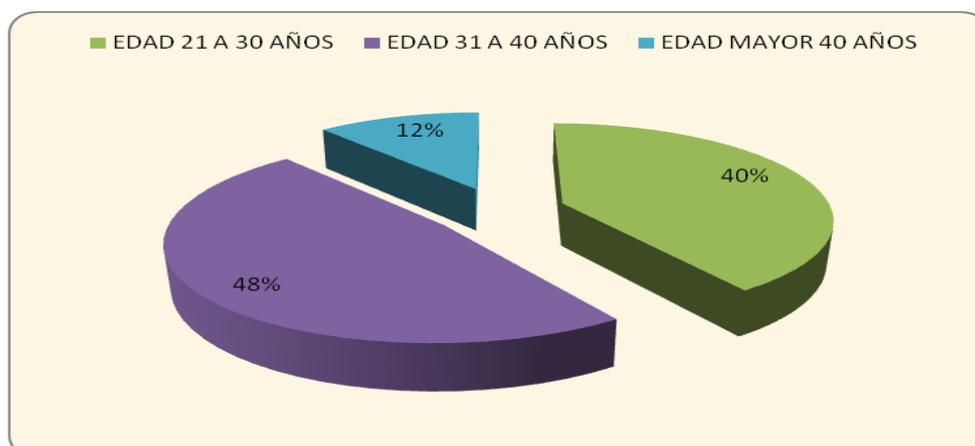
ESTADO CIVIL DE LOS PADRES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES. CLINICA SANTA ISABEL – AÑO 2010



Fuente: ficha de recolección de datos

GRAFICO N°06

EDAD DE LOS PADRES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES. CLINICA SANTA ISABEL – AÑO 2010



Fuente: ficha de recolección de datos

GRAFICO N°07

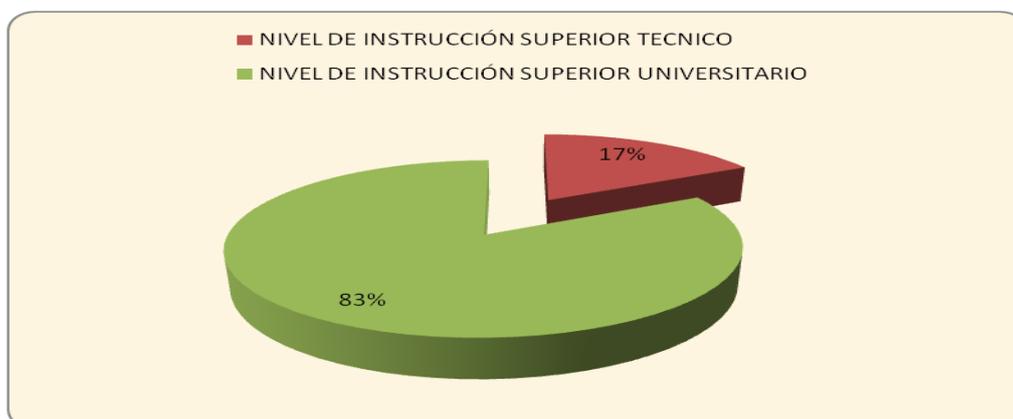
**SEXO DE LOS PADRES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES.
CLINICA SANTA ISABEL – AÑO 2010**



Fuente: ficha de recolección de datos

GRAFICO N°08

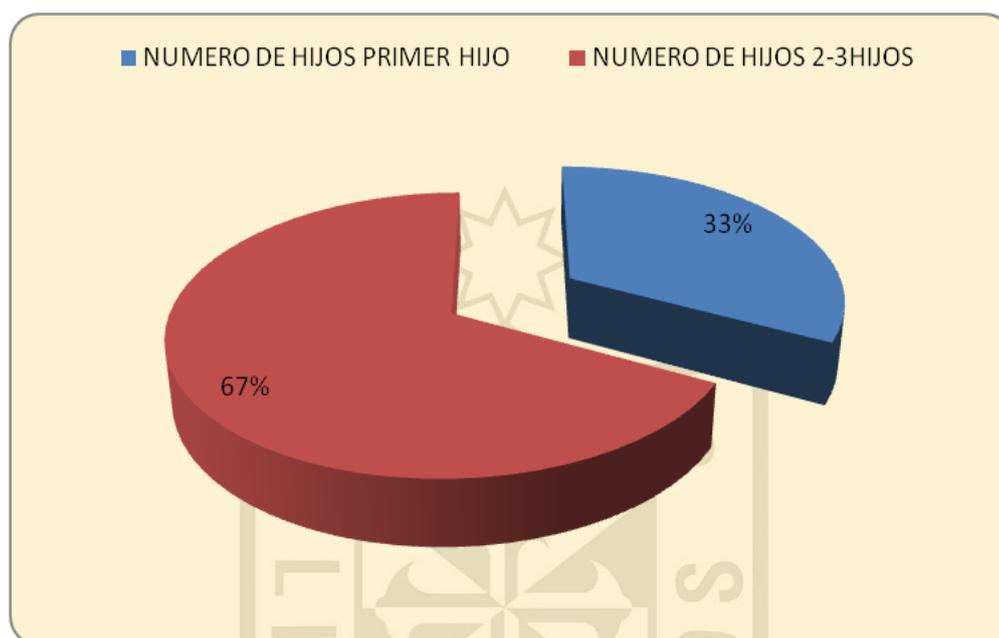
**NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LOS PADRES DE LOS PACIENTES
HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES.
CLINICA SANTA ISABEL – AÑO 2010**



Fuente: ficha de recolección de datos

GRAFICO N°09

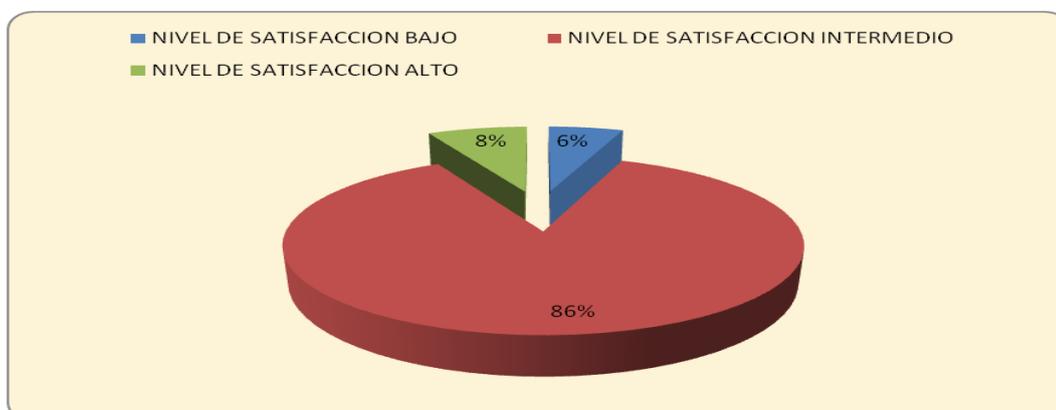
NUMERO DE HIJOS DE LOS PADRES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES. CLINICA SANTA ISABEL – AÑO 2010



Fuente: ficha de recolección de datos

GRAFICO N°10

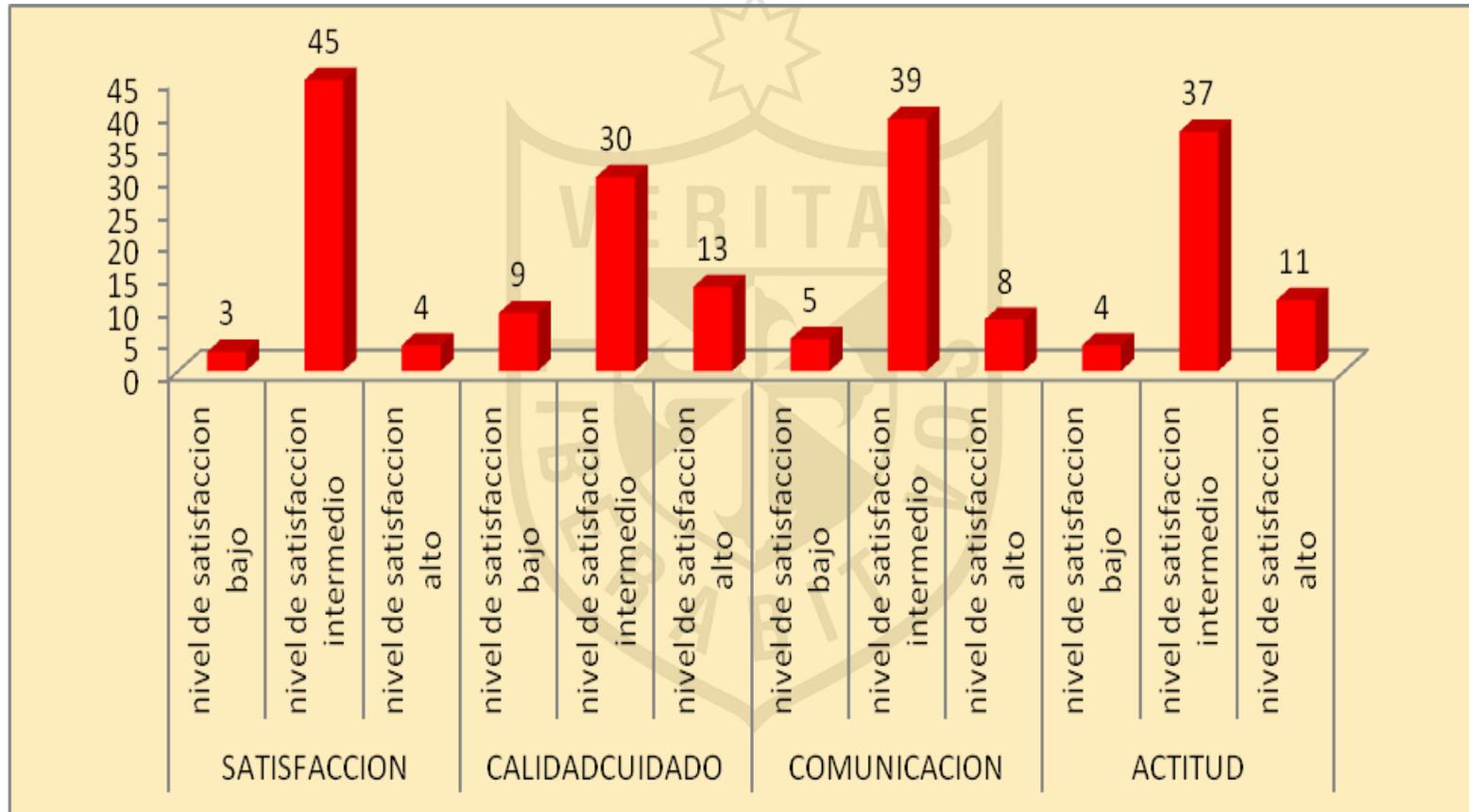
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PADRES POR LA ATENCION EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES. CLINICA SANTA ISABEL – AÑO 2010



Fuente: ficha de recolección de dato

GRAFICO N° 11

NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL Y DIMENSIONES



ANEXO N° 10: TABLAS

TABLA DE VALORACION DE LOS PUNTAJES DE LA ENCUESTA

Parámetro	Categoría	Puntaje
Calificación	Insatisfechos	Tercil inferior 27 – 81
	Indiferente	Tercil Medio 82 – 135
	Satisfechos	Tercil Superior 136 – 189

Parámetro	Categoría	Puntaje
Satisfacción	Nivel Bajo	136 - 153
	Nivel Intermedio	154 - 171
	Nivel Alto	172 - 189