

## **Nivel de satisfacción de familiares en el área de urgencias de primera infancia de una clínica de Riohacha- la guajira,2022-2.**

### **Nombres y apellidos**

Gómez Martínez Violka Yurisa  
Potes Flórez Jeimy Raquel

### **Código estudiantil:**

2021114235122  
201611074570

### **Tesis presentada como requisito para optar el título de:**

Magister en Auditoria y Sistemas de la Calidad en Servicios de Salud

### **Tutor(es):**

Raúl Octavio Polo Gallardo - Martha Mendiñeta Martínez.

## **RESUMEN**

El proyecto de investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los familiares de niños que asistieron al área de urgencias de primera infancia de una clínica en Riohacha, La Guajira, durante el periodo 2022-2. La atención médica en urgencias para la población infantil es de gran importancia; la percepción de los familiares sobre la calidad de los servicios prestados puede tener un impacto significativo en la confianza y fidelidad hacia la institución. Para alcanzar los objetivos del estudio, se realizará una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo. Se aplicará una encuesta estructurada a una muestra representativa de familiares que han acudido a la clínica con niños de 0 a 5 años durante el periodo de estudio. La encuesta abordará aspectos como la calidad del trato recibido, el

tiempo de espera, la información proporcionada por el personal médico, la disponibilidad de recursos y la percepción general de la experiencia en el área de urgencias. Los resultados de la investigación permitirán identificar las fortalezas y debilidades del servicio en relación con la satisfacción de los familiares. Además, se analizarán posibles diferencias en la percepción de la calidad de la atención entre distintos grupos demográficos y situaciones clínicas. Esto proporcionará una base para el diseño de estrategias de mejora y la implementación de acciones correctivas para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. La relevancia de esta investigación radica en la importancia de garantizar una atención óptima y humanizada en el área de urgencias para los niños y sus familias, especialmente en un contexto de primera infancia, donde la vulnerabilidad y la sensibilidad son elevadas. Los resultados servirán para que la clínica y sus profesionales de la salud tomen decisiones fundamentadas en la mejora continua de la calidad asistencial y la satisfacción del usuario. Se espera que los hallazgos de este estudio contribuyan a fortalecer la gestión del área de urgencias de primera infancia en la clínica, y también puedan ser útiles para otras instituciones de salud que busquen mejorar la experiencia de atención en situaciones de emergencia pediátrica. Asimismo, se resalta la relevancia de la retroalimentación constante por parte de los familiares como herramienta para asegurar una atención adecuada y empática, fomentando así una cultura de mejora continua en el ámbito hospitalario.

**Palabras clave:**

Calidad en la atención, satisfacción, percepción de la calidad, oportunidad de mejora, servicios de salud, atención médica.

**ABSTRACT**

The research project, titled "Level of Satisfaction of Families in the Emergency Area for Early Childhood at a Clinic in Riohacha- La Guajira 2022-2," was conducted by Violka Julissa Gómez Martínez and Jeimy Raquel Potes Flórez, under the guidance

of tutor Raul Polo Gallardo. The study aims to evaluate the satisfaction level of families of children treated in the early childhood emergency area of a clinic in Riohacha, La Guajira, during the 2022-2 period. This study is significant in assessing the perception of service quality by the families, which can significantly impact their trust and loyalty towards the institution. The research adopts a quantitative and descriptive method, focusing on establishing causal relationships between variables to generalize the findings. A structured survey was applied to a representative sample of families with children aged 0-5 years treated during the study period. Results indicate a mixed evaluation of satisfaction in four dimensions: medical treatment, nursing care, comfort, and cleanliness. While there are positive aspects in medical and nursing care, with a significant proportion of respondents expressing satisfaction, there are challenges in comfort and cleanliness of the facilities and clarity of information provided to families. The study concludes that although there are areas for improvement in hospital care, medical and nursing staff have achieved relatively positive satisfaction levels among the families. The findings underscore the need for optimal, humane care in pediatric emergencies, particularly in early childhood. They provide a solid foundation for designing improvement strategies and corrective actions to enhance user satisfaction. The importance of continuous feedback from families is highlighted as a tool to ensure adequate and empathetic care, thus promoting a culture of continuous improvement in the hospital setting. The research underscores the challenges in Colombia's healthcare system, where dissatisfaction with the national health system is at 80%, attributed to factors like health sector reforms, the approach of Health Providing Entities (EPS), and delays in procedures. The study's results are expected to strengthen emergency area management for early childhood at the clinic and serve as a reference for other health institutions seeking to improve pediatric emergency care experiences.

**KeyWords:** Quality of care, satisfaction, perception of quality, opportunity for improvement, health care services, medical.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alva G. (2017). ¿Qué indicadores miden la calidad de los servicios de salud? Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salud>.
2. Agra-Varela Y., Fernández-Maíllo M., Rivera-Ariza S., Sáiz-Martínez-Acitores I., Casal-Gómez J. & Palanca-Sánchez I. (2015). Red Europea de Seguridad del Paciente y Calidad. Desarrollo y resultados preliminares en Europa y en el Sistema Nacional de Salud. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(2), 95-102.
3. Alva G. (2017). ¿Qué indicadores miden la calidad de los servicios de salud? Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salud>.
4. Byron Cisneros E. E., Chávez Rivera M. E., Herrera Cabrera D. F., Torres Fernández J. P., Gallo Mendoza J. G. & Armijos Robles L. A. (2017). Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 0-0.
5. Campo A., Contreras M. (2018). Experiencia y percepción de padres con relación a cuidados en niños con internación en UCI. *Notas Enferm.*, 18(31), 5-10.
6. Calsina C., Huichi C. & Miranda R. (2023). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de puno. *Waynarroque-Revista de ciencias sociales aplicadas*, 3(1), 33-46.
7. Congreso de la República de Colombia. (2001). Ley 715 de 2001.
8. Colombia. Congreso de la Republica. Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial* 4116 (diciembre 23 de 1993).

9. Constitución Política de Colombia. 1991. Título 2. De los derechos las garantías y los deberes art. 44.
10. Córdova. J. (2018). Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda Servicio Pediatría Hospital de emergencia de Villa El Salvador. Tesis de titulación. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Villa el Salvador Perú.
11. Coronado A., Vásquez K. (2017). Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque. Tesis. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo Perú.
12. Del Carmen Sara J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36, 288-295.
13. Escalante S. N., García M. I. A. & Álvarez H. R. P. (2020). La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes. Infodir (Revista de Información para la Dirección en Salud), 16(33), 1-16.
14. Escobar Arboleda A. M. (2023). Humanización del servicio de urgencias del Hospital Cardiovascular del niño de Cundinamarca.
15. Essalud. Guía de atención al asegurado Emergencia Pediátrica. 2020. Disponible en:  
[http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/G\\_emergencia\\_pediatria.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/G_emergencia_pediatria.pdf).
16. Espinoza I. (2019). Evaluación de la satisfacción de los pacientes padres y tutores de atención recibida en la Unidad de Atención a Febriles- Hospital Alemán Nicaragüense. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua.
17. Federación Internacional de Medicina de Emergencias. estándares de cuidado para niños en el departamento de emergencias. 2019.

18. García Suárez C. I. & Pinchao Zaraza L. C. (2023). Evaluación de la percepción de la atención de enfermería por los padres durante la hospitalización de sus hijos en un servicio de pediatría.
19. Giménez D., Sánchez M. E. & Sotelo García J. O. (2019). Nivel de satisfacción percibida por el familiar o tutor del paciente pediátrico acerca de la atención al momento del triage en el servicio de guardia y emergencia en un hospital pediátrico en el año 2019.
20. Janampa G. (2016). Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho. Tesis de especialidad. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú.
21. Lara Luquillas E. M. (2022). Nivel de información de enfermería y la satisfacción del familiar del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Bellavista 2022.
22. Leguia L. A. S., Trujillo S. S., García E. S., Romero R. S., Cerda V. V. & Ospino C. V. (2022). Humanización en los servicios de urgencia: Revisión narrativa. *Horizonte de Enfermería*, 33(1), 83-95.
23. Loayza Canto E. B. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los padres en el servicio de emergencia pediátrica hospital Rene Toche Groppo Chíncha.
24. Maggi Vera A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil Ecuador.
25. Maggi W. (2017). Satisfacción de los padres o tutores sobre calidad de atención recibida unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua. Managua Nicaragua.

26. Ministerio de Salud. (2002). Decreto 2309 del 2002. Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
27. Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Decreto 2408 de 2018. Por el cual se sustituye el capítulo 6 del Título 2 de la parte 9 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016. Único Reglamento del sector salud y protección social en cuanto al giro de recursos para las atenciones iniciales de urgencias prestadas en el territorio colombiano a los nacionales de los países fronterizos.
28. Ministerio de Salud y Protección Social – Colombia (2021) [Internet] [Consultado 2021 Abr 18] Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/auditoria-para-el-mejoramiento-de-la-calidad.aspx>.
29. Organización Mundial de la Salud. El mundo no está ofreciendo a los niños una vida saludable y un clima adecuado para su futuro OMS-UNICEF-The Lancet. OMS; 2020.
30. Organización Mundial de la Salud- OMS (2017). Calidad de la atención.
31. Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2007) Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria incluyendo la seguridad del paciente. En: 27ª. Conferencia Sanitaria Panamericana. 59ª. Sesión del Comité Regional Washington: OPS/OMS.
32. Organización Panamericana de la Salud OPS (2021). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. Webinar 4. 17 de septiembre de 2021. Tomado de: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>.
33. Padrón K. (2020). Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas. Ecuador: Universidad Católica de Cuenca.

34. Pareja F. (2019). Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé abril 2017. Tesis de especialidad. Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo Perú.
35. Resolución 1328 de 2021. Ministerio de Salud y protección Social. Por medio del cual se modifica el artículo 1 de la resolución 5095 de 2018 en el sentido de adoptar los estándares de acreditación por instituciones prestadoras de servicios de salud con énfasis en servicios de baja complejidad.
36. Romero Tapia O., Betancourt Restrepo L., González Pérez B. & Rinaldi Martínez Á. (2023). Oportunidades de mejora en la atención del servicio de urgencias en ESE Hospital San Vicente de Paúl de Barbosa Antioquia para el año 2023.
37. Sosa O., Monterrosa JM y Camargo C. (2020). Percepción de la atención humanizada en urgencias de pediatría en un hospital de cuarto nivel en Bogotá Colombia.
38. Strickler A., Torres C. H., Cisternas A. P., Silva M. T. & Saba V. R. (2023). Estudio transversal en profesionales de la salud sobre aplicación y percepción de conocimientos bioéticos adquiridos en urgencias pediátricas  
Cross-sectional study on the application and perception of acquired bioethical knowledge in health professionals from pediatric emergency departments. Medwave, 2610-2610.
39. Valderrama Cure E. K. & Pérez Velásquez J. E. (2020). Percepción del paciente sobre la calidad en la atención de urgencias en la Clínica de la Costa Barranquilla segundo trimestre del 2020.
40. Vera López L. L. (2023). Gestión de calidad en la atención a pacientes en el servicio de emergencia en el Hospital Delfinas Torres De Concha Esmeraldas (Doctoral dissertation PUCESE-Escuela de Enfermería).



41. Vélez R. y González V. (2021). Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años. Tesis Especialista en Salud. Universidad de Antioquia Facultad Nacional de Salud Pública. Medellín.
42. Vélez S. & Gonzáles Y. (2021). Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años.
43. Vizcarra Alvarado P., Garay Carmona D., Blanco Montero A., Iglesias Leboreiro J., Bernárdez Zapata I., Gordillo Rodríguez Ñ. y Vidaña Pérez D. (2022). Evaluación de satisfacción de la atención en una terapia intensiva pediátrica con presencia permanente de familiares. Revista mexicana de pediatría, 89(2), 46-51.
44. Wennberg Capellades L. (2018). Comunicación y satisfacción en el servicio de urgencias de pediatría desde el modelo de cuidados centrado en la familia. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelon.