

*María Guadalupe Moreno-Monsiváis<sup>1</sup>  
 María Guadalupe Interrial-Guzmán<sup>2</sup>  
 Paz Francisco Saucedo-Flores<sup>3</sup>  
 Leticia Vázquez-Arreola<sup>4</sup>  
 Julia Teresa López-España<sup>5</sup>*

# Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar los factores que se relacionan con la satisfacción de la madre con la atención que recibe su hijo hospitalizado. La muestra: 127 madres de niños hospitalizados en una institución pública de Monterrey, N.L., México. Estudio descriptivo correlacional. Se utilizó el cuestionario de satisfacción del familiar pediátrico. El manejo del dolor fue un factor importante para la satisfacción de las madres participantes. La satisfacción de la madre con el servicio de hospitalización se asoció con la satisfacción con la atención de enfermería ( $r_s = 0,458$ ;  $p = 0,0001$ ). La edad del hijo, el número de hospitalizaciones previas y la percepción de su estado de salud no fueron factores significativos para la satisfacción de las madres. Es importante que el servicio de hospitalización y la atención de enfermería respondan a las expectativas de los familiares de estos pacientes.

## PALABRAS CLAVE

Atención, hospitalización, satisfacción del paciente, enfermería. (Fuente: DeCS).

## *Maternal Satisfaction with Care Provided to Hospitalized Children*

## ABSTRACT

The study was designed to identify the factors associated with a mother's satisfaction with the care her child receives during hospitalization. The sample included 127 mothers of children who were patients at a public hospital in Monterrey, N.L., México. The study was correlational and descriptive. A family pediatric satisfaction questionnaire was used. Pain management was an important factor in the satisfaction of participating mothers. The mother's satisfaction with inpatient services was associated with nursing care and assistance

- 1 Doctora en Filosofía. Magíster en Enfermería. Maestra de Tiempo Completo, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Enfermería. México. mgmoreno@hotmail.com
- 2 Magíster en Ciencias de Enfermería. Maestra de Tiempo Completo, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Enfermería. mginterrial@hotmail.com
- 3 Magíster en Enfermería. Maestro de Tiempo Completo, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Enfermería. psauceda2@hotmail.com
- 4 Magíster en Administración. Maestra de Tiempo Completo, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Enfermería. levazque@hotmail.com
- 5 Magíster en Enfermería. Maestra de Tiempo Completo, Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Enfermería. July0521@hotmail.com

Recibido: 09 de octubre de 2010  
 Aceptado: 10 de febrero de 2011

( $r_s = 0,458$ ;  $p = 0,0001$ ). The child's age, the number of prior hospitalizations, and the perception of the child's state of health were not significant factors with respect to maternal satisfaction. It also is important for inpatient services and nursing care to respond to the expectations of the pediatric patient's family.

#### KEY WORDS

Care, hospitalization, patient's satisfaction, nursing (Source: DeCS).

## *Satisfação das mães com o cuidado à criança hospitalizada*

#### RESUMO

O objetivo deste estudo foi determinar os fatores relacionados à satisfação materna com os cuidados ao seu filho internado em um hospital. A amostra constou de 127 mães de crianças internadas em uma instituição pública de Monterrey, NL (México), aplicando uma pesquisa descritiva correlacional. Foi utilizado o questionário de satisfação da família do paciente pediátrico. O manejo da dor é um fator importante para a satisfação das mães participantes. A satisfação materna com o atendimento hospitalar foi associada à satisfação com os cuidados de enfermagem ( $r_s = 0,458$ ;  $p = 0,0001$ ). A idade da criança, o número de hospitalizações e a percepção do estado de saúde não foram fatores significativos para a satisfação das mães. É importante que o serviço de internamento e os cuidados de enfermagem satisfaçam às expectativas da família do paciente.

#### PALAVRAS-CHAVE

Atendimento, internação, satisfação do paciente, enfermagem. (Fonte: DeCS).

## Introducción

Actualmente, en los sistemas de salud, la satisfacción del paciente es considerada un indicador de calidad y un resultado clave para medir el cuidado. En México, el Programa Nacional de Salud (PNS) 2007-2012 establece como estrategia para lograr la calidad de los servicios implantar el Sistema Integral de Calidad en Salud (Sicalidad) en el Sistema Nacional de Salud, el cual tiene como componentes fundamentales otorgar servicios efectivos y seguros, que respondan a las expectativas de los usuarios y medir de manera regular la satisfacción del paciente (1).

Lo señalado también aplica a los servicios de salud dirigidos a la población pediátrica, que es un grupo prioritario de atención. Los padres representan la voz del niño en el sistema, por consiguiente, representan la visión del paciente. Ante este rol que desempeñan los padres, es relevante conocer su opinión respecto a la atención proporcionada a sus hijos (2).

Es importante identificar la satisfacción de los padres respecto a la atención que reciben sus hijos por el personal de salud, entre los que destaca el personal de enfermería por ser el que tiene mayor tiempo de contacto directo con los pacientes durante su hospitalización. Determinar la satisfacción del familiar y los factores asociados constituye un área de oportunidad para mejorar la atención que se proporciona a este grupo específico. La evidencia empírica permitirá diseñar y desarrollar intervenciones de enfermería efectivas orientadas a incrementar la satisfacción.

La satisfacción del paciente es considerado un indicador confiable y válido de la calidad del cuidado ya sea medido a través de la percepción del paciente o de los padres de la población pediátrica; esta se define como un indicador de calidad que refleja la opinión en relación con dos aspectos prioritarios: el servicio de hospitalización y la atención recibida durante la estancia hospitalaria. Esta percepción se basa en la congruencia o acuerdo entre las expectativas del familiar del paciente pediátrico y la percepción de la experiencia. También puede considerarse que la satisfacción es una condición previa para el cuidado de calidad, donde se asume que una persona satisfecha cooperará más y demostrará una mayor conformidad a un tratamiento y, por consiguiente, regresará a solicitar atención nuevamente (3, 4).

La revisión de literatura en torno a esta temática se ha centrado en medir la satisfacción desde el punto de vista del usuario directo de la atención. Existen pocos estudios enfocados en medir la satisfacción en el paciente pediátrico a través de la percepción de sus padres; estos se han llevado a cabo en áreas de neonatal, emergencias, hospitalización y cuidado ambulatorio (2, 5 - 11). Sin embargo, la principal crítica en relación con estos estudios, es que la satisfacción se ha medido con instrumentos diseñados para identificar el punto de vista del paciente, es decir, no se han utilizado instrumentos específicos que permitan conocerla desde el punto de vista de los padres del paciente pediátrico (12 - 16).

Los resultados de estos estudios señalan algunos factores importantes que se asocian con la satisfacción, entre estos se encuentran los relacionados con el trato, la infor-

*La satisfacción del paciente es considerado un indicador confiable y válido de la calidad del cuidado ya sea medido a través de la percepción del paciente o de los padres de la población pediátrica.*

*La satisfacción es una condición previa para el cuidado de calidad, donde se asume que una persona satisfecha cooperará más y demostrará una mayor conformidad a un tratamiento y, por consiguiente, regresará a solicitar atención nuevamente.*

mación, la competencia del personal y el tiempo de espera, aspectos comunes a los reportados por pacientes hospitalizados; sin embargo, en estos estudios se incluyen algunos otros factores importantes para los padres como son: el servicio de hospitalización donde se considera el ambiente hospitalario respecto a lo adecuado de las instalaciones para este grupo de pacientes, y el proceso de ingreso al hospital. Se han reportado, además, diferencias en la satisfacción de los padres respecto a la percepción del manejo del dolor en sus hijos (7). Algunas características personales como la edad de los hijos, la experiencia de los padres con hospitalizaciones previas y la percepción respecto al estado de salud de sus hijos se han asociado con la satisfacción (2, 5, 7).

En consideración a que los resultados de un estudio piloto reportaron que la madre es el familiar que permanece la mayor parte del tiempo de hospitalización junto al paciente pediátrico, el propósito del presente estudio fue determinar a través de un instrumento específico para medir la satisfacción del familiar pediátrico, la satisfacción de la madre con la atención que recibe su hijo hospitalizado y su asociación con la edad del niño, el número de hospitalizaciones previas, la percepción del estado de salud y del servicio de hospitalización, además de explorar diferencias en la satisfacción respecto a la percepción del manejo del dolor.

## **Materiales y métodos**

El estudio fue de tipo descriptivo correlacional (17). La población se conformó por las madres de los menores hospitalizados en el área de pediatría de una institución de salud pública de tercer nivel que reciben atención por personal de enfer-

mería profesional. Los pacientes hospitalizados en esta área se ubican en el grupo de edad de 0 a 15 años, con una edad mínima de 61 días de vida (dos meses). Por ser una unidad de tercer nivel, los pacientes pediátricos ingresan por múltiples padecimientos crónicos correspondientes a las especialidades de gastroenterología, nefrología, neurología médica, neurocirugía, endocrinología, inmunología, infectología y medicina interna pediátrica.

El tipo de muestreo fue probabilístico sistemático de uno en dos con inicio aleatorio, se entrevistó a las madres de pacientes pediátricos con un mínimo de 72 horas de hospitalización en el servicio de pediatría. El cálculo del tamaño de la muestra se determinó con el paquete estadístico nQuery 2.0, mediante el análisis de correlación; se consideró un nivel de significancia de 0,05, una potencia de 0,85 y una correlación de 0,40, dando un total de 127 madres.

Para seleccionar a las madres participantes, primero se solicitó un listado de los pacientes pediátricos hospitalizados en el servicio de pediatría, se verificó cuáles tenían mínimo 72 horas de hospitalización, se seleccionó en forma aleatoria al primer paciente, y posteriormente de uno en dos hasta completar el tamaño de la muestra estimada. Se acudió al área asignada a cada uno de ellos y sus madres se abordaron en un horario y situación conveniente (no en horario de comida, sin presencia de dolor en el niño, sin visitas de otros familiares y sin la presencia de personal médico o de enfermería), se les solicitó su participación voluntaria, se procedió a explicar el objetivo del estudio y se les informó que el cuestionario sería aplicado de forma anónima y confidencial.

A las madres que aceptaron participar se les pidió que firmaran el consentimiento informado. Posteriormente, se condujeron a un lugar privado dentro del área de pediatría; en los casos en que la madre no pudiera dejar solo a su hijo se entrevistó junto a la cama o cuna del niño, pero se cuidó que no hubiera personal de enfermería presente en el momento de la entrevista. Primero se aplicó una cédula de datos personales que incluyó información relacionada con características individuales del paciente pediátrico y de la madre; respecto al hijo se consideró la edad y el número de hospitalizaciones previas en los dos últimos años. En cuanto a la madre se preguntó acerca de la edad, escolaridad, percepción del estado de salud de su hijo y del manejo del dolor. Las opciones de respuesta estuvieron disponibles en escala continua —edad, escolaridad y hospitalizaciones previas—, ordinal —estado de salud del hijo—, y dicotómica —presencia de dolor y tratamiento adecuado para el manejo del mismo—.

Enseguida se aplicó el cuestionario de satisfacción del familiar pediátrico (PFSQ) (18) que consta de 18 reactivos divididos en dos subescalas, la primera está integrada por 6 reactivos que miden la satisfacción con el servicio de hospitalización (incluye aspectos como procedimiento de admisión, higiene de las instalaciones y mobiliario, ruido, etc.), la segunda consta de 12 reactivos que miden la satisfacción con la atención de enfermería (se incluye trato, amabilidad, conocimiento y habilidad del personal de enfermería, continuidad del cuidado, información del estado de salud e involucramiento de la madre en el cuidado). La escala de medición para el total de reactivos es tipo likert con opciones de respuesta de 1, totalmente en desacuerdo, a 5, totalmente de acuerdo. El valor mínimo de

la escala fue de 18 puntos y el máximo de 90, estos puntajes fueron transformados a un índice global de satisfacción con valores de 0 a 100, donde a mayor puntaje mayor satisfacción. La confiabilidad del instrumento a través del Alpha de Cronbach ha reportado valores que oscilan entre 0,83 a 0,89. Para el presente estudio se obtuvo un valor de 0,84.

El estudio se realizó con estricto apego a lo dispuesto en la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud (19). Se respetó específicamente la dignidad y la protección de los derechos de los participantes, la participación voluntaria y la libertad de retirarse en el momento en que lo desearan. Se contó con el consentimiento informado y por escrito de las madres, las cuales se consideran las representantes legales de los niños, para esto se les explicó en forma clara en qué consistía el estudio y cuál sería su participación.

Se utilizó estadística descriptiva para señalar las características del paciente pediátrico y de las madres, la prueba de Kolmogorov-Smirnov ( $D$ ) para determinar la distribución de los datos, así como análisis no paramétrico de correlación de Spearman ( $r_s$ ) para identificar la relación entre la satisfacción de la madre con la edad del hijo, número de hospitalizaciones previas, percepción del estado de salud y servicios de hospitalización. Adicionalmente, se determinó la diferencia en la satisfacción respecto a la percepción del manejo del dolor mediante la prueba de Kruskal Wallis y la  $U$  de Mann Whitney.

## Resultados

La edad promedio de los hijos hospitalizados se ubicó en los seis años ( $DE = 4,44$ ), y se reportaron en promedio tres

hospitalizaciones previas ( $DE = 2,24$ ). En cuanto a la madre, su edad promedio fue de 29 años ( $DE = 6,28$ ). El resto de la información relacionada con las características individuales del paciente pediátrico y de las madres se reporta en la tabla 1 (ver anexo). Respecto a la distribución de los datos solo la edad de la madre presentó distribución normal ( $D = 1,24, p = 0,09$ ).

Con relación a la percepción de la madre acerca del estado de salud del hijo se encontraron porcentajes semejantes entre quienes perciben a su hijo como muy enfermo y en las que lo perciben enfermo (ver anexo, figura 1).

Al cuestionar a las madres acerca de la presencia de dolor en sus hijos durante su estancia hospitalaria, el 82,4 % señaló que sí presentó dolor en algún momento de su hospitalización. En lo referente al adecuado del manejo del dolor, el 51,9 % respondió que sí fue un manejo adecuado, el 34,6 % señaló que no y el resto no pudo determinar si fue adecuado o no.

En la tabla 2 (ver anexo) se observa que la satisfacción de las madres fue mayor con el servicio de hospitalización respecto a la atención proporcionada por el personal de enfermería. Los datos no reportaron distribución normal.

El análisis de correlación se realizó a través de estadística no paramétrica. El coeficiente de correlación de Spearman reportó que la satisfacción de la madre con la atención de enfermería se asocia a la satisfacción con el servicio de hospitalización ( $r_s = 0,458; p = 0,0001$ ). La satisfacción de la madre no se asoció con la edad, el número de hospitalizaciones previas y la percepción del estado de salud de su hijo.

La prueba de Kruskal Wallis mostró que existe diferencia en la satisfacción de las madres respecto a la percepción del manejo del dolor de sus hijos ( $Ch^2 = 5,61$ ;  $p = ,04$ ). Para determinar la diferencia dentro de los grupos se aplicó la prueba U de Mann Whitney, la cual reportó mayor satisfacción en las madres que percibieron un adecuado manejo del dolor ( $U = 1180,50$ ;  $p = ,03$ ).

## Discusión

La satisfacción de la madre no se asoció con la edad ni con el número de hospitalizaciones previas, así como tampoco con la percepción del estado de salud de su hijo. Este resultado difiere de lo reportado por Britt y Arentz (4) y Halfon *et al.* (10) quienes encontraron que estos aspectos son factores significativos en la satisfacción de los padres. El resultado en relación con la edad pudiera atribuirse a que los pacientes pediátricos presentaban algún tipo de padecimiento crónico, por lo que independientemente de su edad, lo relevante para las madres es la atención que reciben respecto a sus demandas relacionadas con la patología. En cuanto al número de hospitalizaciones previas, el resultado pudiera deberse a que en el presente estudio la mayoría de las madres tenía experiencia previa por los reingresos continuos de sus hijos debido a los padecimientos de tipo crónico.

En cuanto a la percepción del estado de salud de su hijo, autores como Britt y Arentz (4), Halfon *et al.* (10) y Tucker y Kelley (16), señalan que las madres reportan mayor insatisfacción cuando perciben a sus hijos muy enfermos. La no asociación en el presente estudio pudiera explicarse debido a la escasa variabilidad entre las madres que percibieron a su hijo muy enfermo y las que lo percibieron enfermo.

Es importante señalar como limitación del presente estudio que la percepción del estado de salud se concentró en enfermo o muy enfermo, debido a que los pacientes presentaban padecimientos crónicos, cuyo manejo requería de varias hospitalizaciones. En este grupo poblacional las madres tienden a ver estos dos estados de salud como habituales; por tanto, para futuros estudios se sugiere incluir pacientes pediátricos con diagnósticos médicos que permitan ampliar las categorías de la percepción del estado de salud de manera que se pueda identificar si es un factor que influye en la satisfacción de la madre con la atención de su hijo hospitalizado.

La satisfacción de la madre con la atención de enfermería se asocia con su complacencia con el servicio de hospitalización, este resultado concuerda con los hallazgos de Britt y Arentz (4), y Conner y Nelson (6). En la satisfacción de la madre ambos aspectos son importantes de considerar. Respecto al servicio de hospitalización, las instalaciones y el proceso de ingreso hospitalario son aspectos importantes para el familiar, y fueron calificados más alto respecto a la atención de enfermería. Este hallazgo es relevante y debe ser considerado por los administradores de enfermería de las instituciones de salud. Se requiere que se implementen estrategias dirigidas a mejorar aspectos como trato, conocimiento y habilidad del personal de enfermería, y la continuidad del cuidado, así como el involucramiento de la familia en la atención.

La satisfacción es mayor en las madres que perciben que sus hijos han recibido un adecuado manejo del dolor, este resultado concuerda con lo reportado por Britt y Arentz (4), Conner y Nelson (6). Este factor se considera relevante para el personal de enfermería porque enfatiza que la satisfacción de la madre está asociada con la satisfacción de necesidades de su hijo, en

este caso, es importante que enfermería ponga especial atención en la valoración de la presencia, intensidad y manejo del dolor de los pacientes pediátricos.

## Conclusiones

Los resultados del presente estudio contribuyen al conocimiento de la satisfacción de la madre con la atención que recibe su hijo hospitalizado y exploran su relación con algunos factores identificados en la literatura como relevantes. Los factores que se relacionan con la satisfacción de la madre con la atención que recibe su hijo hospitalizado son la percepción de un adecuado manejo del dolor y la satisfacción con el servicio de hospitalización.

En cuanto a la satisfacción con la atención de enfermería los resultados sugieren la necesidad de desarrollar estrategias orientadas a mejorar la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes pediátricos. Respecto al manejo del dolor, aspecto relevante para la satisfacción de las madres, es importante que las intervenciones de enfermería contribuyan a un adecuado manejo, por tanto, el personal de enfermería debe participar activamente en la valoración, el manejo y la documentación del dolor del paciente pediátrico.

Con relación al servicio de hospitalización es esencial que todas las instituciones de salud dispongan del equipo y mobiliario necesarios y acordes con la edad del paciente pediátrico, así como también revisen el proceso de admisión y busquen optimizarlo. Es recomendable que los modelos de atención hospitalaria dirigidos al paciente pediátrico incluyan los aspectos señalados para mejorar la satisfacción con la atención que se proporciona a este grupo prioritario de atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Programa Nacional de Salud [PNS] (2007-2012). Informe Oficial México. [portal.salud.gob.mx/descargas/pdf/pnscap1.pdf](http://portal.salud.gob.mx/descargas/pdf/pnscap1.pdf) [Fecha de consulta: octubre 2009].
2. Flores Y, Vázquez S, Cerda R. Satisfacción materna con el cuidado de la enfermera materno infantil en Campeche, México. *Rev Latino-am Enfermagem* 2009; 17 (5). Disponible en: [www.eerp.ursp.br/rlae](http://www.eerp.ursp.br/rlae) [Fecha de consulta: marzo de 2010].
3. Serrano R. La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Pública de México* 2008; 50 (2): 162-172.
4. Britt M, Arentz J. Quality of pediatric care, application and validation of an instrument for measuring parent satisfaction with hospital care. *Journal for Quality Health Care* 2001; 13 (1): 33-43.
5. Velázquez R, Flores J, Picallos M, Acosta E. Calidad asistencial percibida por los padres en una unidad de preescolares y hemato-oncología pediátrica. *Index de Enfermería* 2010; 19 (1). [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962010000100007&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962010000100007&script=sci_arttext) [Fecha de consulta: abril de 2010].
6. Conner J, Nelson E. Neonatal intensive care: satisfaction measured from a parent's perspective. *Pediatric Nursing* 1999; 103 (1): 336-339.
7. Castillo E, Chesla C, Echeverry G, Tascón E, Charry M, Chicangana J et ál. Satisfacción de los familiares cuidadores con la atención en salud dada a adultos y niños con cáncer. *Colombia Médica* 2005; 36 (3): 43-49. Disponible en: <http://www.bioline.org.br/pdf?rc05051> [Fecha de consulta: junio de 2010].
8. Fornaris M, Castillo M, Rodríguez A, Arias Z, Acosta Y. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención estomatológica al menor de 19 años. *Medisan* 2006; 10 (2). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol10\\_2\\_06/san05206.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol10_2_06/san05206.pdf) [Fecha de consulta: junio de 2010].
9. Colunga C, López M, Aguayo G, Canales J. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. *Revista Cubana de Salud Pública* 2007; 33 (3). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33\\_3\\_07/spu12307.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3_07/spu12307.htm) [Fecha de consulta: julio de 2010].
10. Nathan DM, Clark TA, Wardesn CR, Magnusson AR, Jerris R H. Patient satisfaction in the emergency department a survey of pediatric. *Patient and Their Parents. Acad Emerg Med* 2002; 9 (12): 1379-1388.
11. Halfon N, Inkelas M, Mistry R, Olson L. Satisfaction with health care for young children. *Pediatrics* 2004; 113: 1965-1972.
12. Ortiz R, Muñoz J, Torres E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo México. *Revista Española de Salud Pública* 2004; 78 (4): 527-537.
13. Gómez C, Guillamont J, Pastor J, Novelli A, Corvella X. Evaluación de la satisfacción de los pacientes ingresados en una unidad de corta estancia de urgencias. *Emergencias* 2005; 17: 12-16.
14. Velásquez L, Ruiz N, Trejo A, Sotelo J. La satisfacción de los usuarios en relación a la atención en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía. *Arch Neurocién (Mex)* 2006; 11 (3): 183-190.
15. Seclén J, Darras Ch. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. *Perú, 2000. Anales Facultad de Medicina* 2005; 66 (2): 127-141.
16. Tucker, Kelley A. The influence of patient sociodemographic characteristics on patient satisfaction. *Military Medicine* 2000; 165 (1): 72-76.
17. Polit D, Hungler B. *Investigación científica en ciencias de la salud*. México: Mc Graw-Hill Interamericana; 1999.
18. Bragadóttir H, Reed D. Evaluation pediatric family satisfaction questionnaire. *Pediatric Nursing* 2002; 28 (5): 475-484.
19. Secretaría de Salubridad y Asistencia. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la salud*. México: Porrúa; 1987.

## Anexo

**Tabla 1.** Características individuales del paciente pediátrico y de la madre

Características	Media	Mdn	DE	Valor	
				Mínimo	Máximo
Edad del hijo	6,60	7,00	4,44	0,05	15,00
Número de hospitalizaciones previas	3,50	3,00	2,24	1,00	10,00
Edad de la madre	29,43	29,00	6,28	17,00	42,00
Escolaridad de la madre	8,85	9,00	2,06	3,00	15,00

Fuente: PFSQ

n = 127

**Tabla 2.** Satisfacción del familiar del paciente pediátrico

Satisfacción	Media	Mdn	DE	Valor	
				Mínimo	Máximo
Servicio de hospitalización	84,62	85,41	7,73	60,42	100,00
Atención de enfermería	72,44	75,00	7,66	45,83	91,67
Satisfacción Global	80,56	81,94	6,92	56,94	94,44

Fuente: PFSQ

n = 127

**Figura 1.** Percepción de la madre acerca del estado de salud del hijo

