

# Encuesta de satisfacción a usuarios del Departamento de Medicina del Hospital General de Niños Pedro de Elizalde

Morales I<sup>1</sup>, Davenport MC<sup>1</sup>, Raiden S<sup>1</sup>, Sosa R<sup>1</sup>, Gonzalez N<sup>1</sup>, Cairoli H<sup>1</sup>, De Lillo L<sup>1</sup>, Lavergne M<sup>1</sup>, Potasznik J<sup>1</sup>, Dominguez P<sup>2</sup>, Torres F<sup>2</sup>, Ferrero F<sup>1</sup>

## Resumen

**Introducción:** Conocer la calidad con que se brinda la atención médica como primer paso para mejorar su prestación, debería ser considerado parte de cada acto médico. El objetivo de esta iniciativa fue evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del Departamento de Medicina del Hospital General de Niños Pedro de Elizalde (HGNPE) con diferentes aspectos de la atención recibida.

**Método:** Estudio transversal, incluyendo cuidadores de pacientes hospitalizados en unidades de clínica polivalente, al momento del alta. Se utilizó una encuesta anónima y autoadministrada sobre la calidad de atención recibida, que indagó sobre distintos aspectos de los servicios de alimentación, limpieza, seguridad, personal de enfermería y médico.

**Resultados:** Durante el periodo julio-noviembre de 2018 se registraron 2023 egresos hospitalarios en los servicios involucrados, recolectándose 453 encuestas (22 %). La valoración global brindada por los pacientes hospitalizados acerca de los servicios ofrecidos por el hospital puede considerarse muy satisfactoria. El 94% de la población entrevistada recomendaría el HGNPE a sus familiares y amigos.

**Conclusión:** La valoración global brindada por familiares de pacientes hospitalizados sobre los servicios ofrecidos por el hospital puede considerarse satisfactoria.

**Palabras clave:** Calidad de la Atención de Salud, Hospitalización, Alta del paciente

## Abstract

**Introduction:** Assessing health care quality should be considered part of each medical action, as a first step to improve performance. The aim of this study was to assess satisfaction of caregivers of patients hospitalized in the Department of Medicine of the Hospital General de Niños Pedro de Elizalde (HGNPE), regarding different areas involved in hospital care.

**Methods:** Cross-sectional study, including caregivers of patients hospitalized in six units of the Department of Medicine. An anonymous and self-administered health care quality survey was provided on discharge. The questionnaire inquired about food, cleanliness, security, and medical and nursing staff.

**Results:** During the period July-November 2018, 453 surveys (22%) were obtained from 2023 patients. The overall assessment provided by inpatients about the services offered by the hospital can be considered highly satisfactory; 94% of the surveyed population would recommend the HGNPE to their relatives and friends.

**Conclusion:** The overall assessment provided by caregivers of hospitalized patients on discharge was satisfactory.

**Keywords:** Health Care Quality, Hospitalization, Patient discharge.

## Introducción

Conocer la calidad con que se brinda la atención médica como primer paso para mejorar su prestación, debería ser considerado parte de cada acto médico. La medición de los procesos y los resultados es fundamental para mejorar la calidad de la atención hospitalaria y dar cuenta del funcionamiento de las intervenciones y cambios implementados.<sup>1</sup>

Una definición de calidad en atención médica actualmente aceptada es la de la Academia Nacional de Medicina de EE.UU. (National Academy of Medicine -IOM-), que la establece como “el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados deseados consistentes con un conocimiento científico actualizado”.<sup>2</sup> La evaluación de la calidad de atención desde la perspectiva del paciente es una herramienta frecuentemente utilizada como punto de partida para promover su mejora. A través de la misma es posible obtener información relacionada con la atención recibida que beneficia a la organización y a los usuarios en

<sup>1</sup> Departamento de Medicina, Hospital General de Niños Pedro de Elizalde, Buenos Aires

<sup>2</sup> Docencia e Investigación, Hospital General de Niños Pedro de Elizalde, Buenos Aires

Trabajo recibido el 2 de agosto de 2019 y aprobado el 15 de noviembre de 2019

**Dirección Postal:** María Carolina Davenport. Hospital General de Niños Pedro de Elizalde. Montes de Oca 40 (1270) CABA. E-mail: carolinadavenport@yahoo.com.ar

sus necesidades y expectativas. La medición de la experiencia del paciente permite conocer el rendimiento de los servicios brindados por el hospital, monitorear la efectividad de las intervenciones y ofrecer potenciales soluciones para mejorar la atención hospitalaria.<sup>3-6</sup>

La evaluación de la experiencia de los pacientes mediante encuestas de satisfacción fue reconocida hace años como mecanismo asegurador de que las vivencias y opiniones de los pacientes son escuchadas y constituyen instrumentos útiles para mejorar la calidad de la atención.<sup>7,8</sup>

Evaluar la prestación del servicio ofrecido adquiere especial relevancia en niños internados, donde es necesario comprender las necesidades de los padres para facilitar que sus experiencias sean lo más llevaderas posible. La satisfacción con los cuidados constituye el centro de un marco formado por respeto a sus necesidades, información adecuada, participación en la toma de decisiones, apoyo emocional y físico, y coordinación de los cuidados. Este enfoque reconoce que las expectativas e información proporcionadas por los niños y sus familias son componentes esenciales en la toma de decisiones destinadas a una calidad mejorable, constituyendo la familia y el personal de salud una unidad integral en el trabajo de la mejora continua.<sup>9</sup>

El Departamento de Medicina del Hospital General de Niños Pedro de Elizalde incluye todos los servicios de internación indiferenciada de un hospital pediátrico de alta complejidad. En sus 6 unidades de internación registra 4500 egresos anuales.

Nos propusimos evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del Departamento de Medicina del Hospital General de Niños Pedro Elizalde, en relación a los cuidados recibidos, mediante una encuesta autoadministrada.

## Método

**Diseño:** Estudio transversal, por encuesta autoadministrada.

**Población:** Cuidadores de pacientes hospitalizados en salas de clínica polivalente del HGN-PE, al momento del alta.

**Metodología:** Al momento del egreso hospitalario, cuando el paciente se encontraba en condiciones clínicas de alta, se invitó a participar al adulto responsable de su cuidado. En caso de aceptar, se utilizó una encuesta anónima y autoadministrada referida a la calidad de atención brindada en la unidad de internación polivalente en la cual el paciente estuvo hospitalizado. También se le solicitó que, una vez completada la encuesta, la depositara en un buzón ubicado en la oficina de admisión del hospital, específicamente destinado para tal fin. Las encuestas fueron recolectadas semanalmente. Los datos obtenidos fueron cargados en una planilla de cálculos (Excel®) para su posterior análisis.

**Instrumento:** Dado que no se encontró una encuesta debidamente validada que cumpliera con los aspectos que se buscaba explorar, se empleó un instrumento simple basado en otro previamente utilizado en la institución con el mismo fin<sup>10</sup>. La encuesta indagó sobre la unidad de internación (unidades 1 a 6), edad, sexo del paciente y cómo calificaría la experiencia con el personal médico y de enfermería, con el servicio de alimentación, limpieza y seguridad, a través de una escala de puntaje de 10 puntos (donde 1 es el peor y 10 es el mejor). Se consideró bueno al grado de satisfacción cuando el puntaje otorgado fuera  $\geq 8$ , aceptable entre 7 y 6, y bajo grado cuando fuera  $< 6$  puntos. Se evaluaron habilidades de comunicación en el personal de enfermería y médicos, grado de respeto y calidez en la relación personal de seguridad / limpieza - paciente, pronta respuesta a las necesidades del paciente, errores en tipo de dieta administrada y medicación. (Fig. 1).

A fin de evitar una encuesta extensa, que podría haber comprometido la participación de los sujetos, se indagaron los 4 aspectos de la encuesta de a uno por vez en cada unidad (personal médico, personal de enfermería, alimentación, limpieza y seguridad), por un periodo de 5 semanas cada uno (julio a noviembre de 2018), en forma rotativa, sucesivamente, hasta completar la totalidad de los aspectos de la encuesta en las 6 unidades de internación.

**Tabla 1. Distribución de las encuestas por mes**

Mes	n	%
Julio	105	23,2
Agosto	110	24,3
Septiembre	75	16,6
Octubre	84	18,5
Noviembre	79	17,4
<b>Total</b>	<b>453</b>	<b>100</b>

**Análisis estadístico:** Las variables categóricas se expresaron como porcentajes con sus respectivos intervalos de confianza del 95% y las variables continuas con media y desvío estándar (o mediana e intervalo intercuartílico). Se utilizó la prueba de Kruskal-Wallis para comparar medianas. Se adoptó un nivel de significación de  $p < 0.05$ . Los datos se procesaron con SPSS 20.0.

**Consideraciones éticas:** La presente iniciativa fue presentada en el Comité de Mejora Continua y autorizada por la Dirección del hospital, dejando claramente establecido el carácter voluntario y anónimo de la encuesta. Se obtuvo también, autorización de cada uno de los jefes de las unidades de internación intervinientes en el estudio. Se solicitó y obtuvo la aprobación de los comités de Ética en Investigación y Docencia e Investigación de la institución. Se dio cumplimiento a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales (N° 25326), garantizando una adecuada disociación de los datos que impida identificar a los sujetos. El estudio se encuentra registrado en el Registro de Investigaciones del GCBA (117-18).

## Resultados

Durante el periodo julio-noviembre de 2018 se recolectaron 453 encuestas, correspondientes al 22 % de los egresos hospitalarios de las unidades involucradas registrados en la oficina de admisión para dicho periodo ( $n = 2023$ ). El 47% de las encuestas fueron recolectadas durante los dos primeros meses del estudio, julio y agosto, probablemente relacionado con el mayor nivel de ocupación propio del periodo invernal (Tabla 1).

El 24% de las encuestas correspondieron a la unidad 1, 23% a la 4, 18% a las unidades 2 y 5 (cada una), 13% a la unidad 3 y 4% a la 6. La menor recolección de encuestas obtenidas en las unidades 3 y 6, probablemente esté relacionado a la internación preferencial de pacientes con patología crónica (neumotisiología y hematología-oncología) en las mismas y el consiguiente menor giro-cama que suele observarse en estas dos unidades.

La mediana de edad de los pacientes cuyos padres respondieron la encuesta fue de 42 meses (IIC: 6-62).

En relación a los aspectos explorados, 267 encuestas correspondieron a la experiencia con el personal médico, 257 con el personal de enfermería, 251 con el servicio de alimentación y 226 con limpieza y seguridad.

No se observaron diferencias estadísticamente

significativas entre las diferentes unidades de internación en los puntajes globales ni por área evaluada, excepto en el área de seguridad y limpieza, donde se observaron puntajes ligeramente inferiores en la unidad 6 (Tabla 2).

**Experiencia con personal médico:** Los entrevistados calificaron muy satisfactorio (puntaje  $\geq 8$ ) al trato brindado por personal médico en 69,2 % (63.2-74.6) de los casos, a la información brindada en el 67,4 % (61.4-72.9), y a la comunicación con el niño/a en 61,0 % (54.8-66.8) de los casos. El 68,5 % (62.5-74.0) afirmó que casi siempre la respuesta a sus preguntas fue clara, y 66,2 % (60.1-71.8) consideró que las indicaciones al alta fueron claras y completas.

**Experiencia con enfermería:** Los entrevistados calificaron como muy satisfactorio (puntaje  $\geq 8$ ) al trato brindado por personal de enfermería en 93,8 % (89.9-96.3) de los casos, a la información en el 90,8 % (86.4-93.9), y a la respuesta a sus demandas en 90,8 % (86.4-93.9) de los casos. El 87,2 % (82.3-90.9) afirmó que le fue consultado el nombre de su hijo antes de recibir alguna medicación casi siempre, al igual que 93,8 % (89.9-96.3) aseguró que la información brindada fue clara.

**Experiencia con la alimentación:** Los entrevistados calificaron como muy satisfactorio (puntaje  $\geq 8$ ) al trato brindado por el personal de alimentación en 96,9 % (93.7-98.6) de los casos, a la calidad de la comida en el 94,9 % (91.2-97.2), y a la adecuación de la misma a las necesidades del niño/a en 85,8 % (80.7-89.8) de los casos.

**Experiencia con la limpieza y seguridad:** Los entrevistados calificaron como muy satisfactorio (puntaje  $\geq 8$ ) al trato brindado por personal de limpieza en 87,0 % (81.7-91.0) de los casos y de seguridad en 89,2 % (84.2-92.8) de los casos. El 87,0 % (81.7-91.0) consideró adecuada la frecuencia de limpieza y 87,0 % (81.7-91.0) consideró adecuada la política de permanencia de padres.

De un total de 226 encuestados, sólo 1 refirió haber sufrido el robo de alguna pertenencia durante la estadía hospitalaria.

El 94% de la población entrevistada recomendaría el HGNPE a sus familiares y amigos.

## Discusión

La valoración global brindada por los pacientes internados acerca de los servicios ofrecidos por el hospital puede considerarse satisfactoria. Las áreas evaluadas mostraron resultados superiores a 8 puntos sobre los 10 posibles en todas las unidades en una elevada proporción.

**Tabla 2. Valoración de los usuarios sobre diferentes servicios prestados en el departamento de medicina**

Unidades	Áreas evaluadas			
	Médicos	Enfermería	Alimentación	Limpieza/Seguridad
1	10 (10-10)	10 (10-10)	10 (9-10)	10 (9-10)
2	10 (10-10)	10 (10-10)	10 (9-10)	10 (9-10)
3	10 (10-10)	10 (9.5-10)	10 (10-10)	10 (10-10)
4	10 (10-10)	10 (10-10)	10 (10-10)	10 (10-10)
5	10 (10-10)	10 (10-10)	10 (10-10)	10 (10-10)
6	10 (10-10)	10 (9.75-10)	10 (9-10)	10 (6-10) *
<b>Departamento</b>	10 (10-10)	10 (10-10)	10 (9.75-10)	9 (9-10)

Los valores se encuentran expresados en mediana e intervalo intercuartílico  
\* $p < 0.05$  (prueba de Kruskal-Wallis) (por área, entre las diferentes unidades)

A pesar de que al comparar los puntajes promedio no se encontraron diferencias significativas en el grado de satisfacción entre las 4 áreas exploradas (médicos, enfermería, alimentación, limpieza/seguridad), y que los ítems incluidos en cada una de ellas no son estrictamente comparables, la proporción de pacientes que calificó como muy satisfactoria su experiencia con el personal médico es ligeramente inferior a la de las demás áreas. Un elemento que podría haber influido en este hallazgo es la participación de médicos residentes recién incorporados al sistema (la encuesta se desarrolló a partir del mes julio, y los nuevos residentes se incorporan en junio): existe evidencia que los pacientes suelen calificar más bajo a los médicos más jóvenes.<sup>11</sup> Al comparar los datos obtenidos de las diferentes áreas evaluadas y las unidades de internación, los resultados fueron bastante homogéneos, excepto en el área de limpieza y seguridad, donde los usuarios de la unidad 6 presentaron una calificación ligeramente más baja. Esto puede estar relacionado con las características de la unidad (preferentemente pacientes con enfermedades oncológicas) y las diferentes expectativas de los padres de los pacientes allí internados. También se debe considerar la posibilidad de que esos padres hayan tenido estadías hospitalarias mucho más prolongadas, lo cual también podría influir en su opinión. Los niños con patologías de curso crónico tienen necesidades complejas de

atención médica. Al respecto, estudios previos demuestran que los padres de estos niños están menos satisfechos con la atención hospitalaria de sus hijos en comparación con los padres de niños sin estas características.<sup>10,12,13</sup>

A pesar de haber utilizado diferentes instrumentos de medición, otras investigaciones sobre la calidad de la atención basada en las experiencias y opiniones de los pacientes han mostrado resultados similares a los nuestros, prevaleciendo los altos niveles de satisfacción de los usuarios en relación a los cuidados recibidos.<sup>14</sup>

Eulmeselkian y col utilizaron el Picker's Pediatric Acute Care Questionnaire en pacientes internados en una unidad de terapia intensiva, observando que 89% de los padres expresó alto grado de satisfacción, el 100% manifestó que sus hijos recibieron los cuidados necesarios en forma oportuna, el 98,2% que sus hijos recibieron trato digno y respetuoso, y que tanto a médicos como a enfermeras les interesaba calmar el dolor de sus pacientes.<sup>15</sup>

Kinder exploró la percepción de los cuidadores de los pacientes sobre la satisfacción con la atención brindada por el servicio de enfermería mediante el Parents' Perceptions of Satisfaction with Care from Pediatric Nurse Practitioners tool (PPSC-PNP; herramienta para valorar las percepciones de los padres sobre la satisfacción con la atención de enfermería pediátrica), obteniendo elevadas puntuaciones en las

cuatro áreas exploradas: comunicación, competencia clínica, cuidados brindados y toma de decisiones.<sup>16</sup>

Sin olvidar el potencial impacto de la tasa de respuesta en las evaluaciones de satisfacción de usuario<sup>17</sup>, el instrumento desarrollado para medir aspectos específicos de cada servicio evaluado, se mostró adecuado para la población y resulta factible su implementación. La evaluación de la calidad de atención desde la perspectiva del paciente es una herramienta ampliamente utilizada en diferentes escenarios relacionados con la salud, demostrando ser una herramienta útil para conocer la opinión de los usuarios.<sup>18,19,20</sup>

La implementación de programas destinados a la medición de la calidad de atención, el grado de satisfacción de los usuarios e indicadores referidos al proceso de salud permite poner en marcha acciones destinadas a la mejora progresiva y permanente, que incluyan la competencia profesional del personal, la mejora de la

comunicación, la identificación de los pacientes y la estandarización de los procedimientos de atención y cuidado, para alcanzar un alto nivel de calidad.

### Conclusión

La valoración global brindada por los pacientes internados acerca de los servicios ofrecidos por el hospital puede considerarse altamente satisfactoria. La casi totalidad de la población entrevistada recomendaría el HGNPE a sus familiares y amigos.

### Agradecimiento

A la Lic. Rosana Abrutzky, por los consejos para la elaboración de la encuesta.

Al personal de la oficina de Admisión y Egresos (Mario Marini, Karina Castillo, Martín Mariani), a los integrantes del Departamento Técnico y a los médicos residentes del Departamento de Medicina del HGNPE, por su diligencia en la instrumentación de la estrategia.

## Anexo

### HOSPITAL GENERAL DE NIÑOS "PEDRO DE ELIZALDE" DEPARTAMENTO DE MEDICINA

Todos los que integramos la comunidad del Hospital pretendemos brindar el mejor servicio. Su opinión es muy importante para mejorar la atención a nuestros pacientes y sus familias.

Le agradecemos que responda esta breve encuesta anónima y la entregue en el buzón de la oficina de admisión al momento del alta.

Coloque una cruz en el casillero que corresponda. Marque solo un casillero.

#### 1. INFORMACION GENERAL

1.1 ¿En qué sala estuvo internado su hijo/a?

1.2 Edad de su hijo/a

1.3 Sexo de su hijo/a

F

M

#### 2. EXPERIENCIA CON ENFERMERIA

Por favor responda cada pregunta con una calificación de 1 a 10, siendo 1 la más negativa y 10 la más positiva.

Durante la estadía hospitalaria...

2.1. ¿Cómo calificaría la calidez y el respeto con que los enfermeros trataron a usted y a su hijo/a?

Bajo

Alto

2.2. ¿Cómo calificaría la cantidad y calidad de la información que recibió de los enfermeros respecto a los procedimientos realizados con su hijo/a? (Ej: extracción de sangre, colocación de vía periférica, administración de medicamentos)

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10   
Mala Buena

2.3. Antes de administrar alguna medicación a su hijo/a, ¿le preguntó el enfermero el nombre de su hijo/a?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10   
Nunca Siempre

2.4. Si alguna vez pidió ayuda a los enfermeros por cualquier motivo, ¿cómo fue la respuesta en cuanto a calidad y rapidez?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10   
Mala Buena

2.5. Si alguna vez realizó preguntas a los enfermeros, ¿le respondieron con claridad y en forma que usted pudiera comprender fácilmente?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10   
Nunca Siempre

### 3. EXPERIENCIA CON MEDICOS

Por favor responda cada pregunta con una calificación de 1 a 10, siendo 1 la más negativa y 10 la más positiva

Durante la estadía hospitalaria...

3.1. ¿Cómo calificaría la calidez y el respeto con que los médicos trataron a usted y a su hijo/a?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10   
Bajo Alto

3.2. ¿Cómo calificaría la cantidad y calidad de la información que recibió de los médicos respecto a los exámenes y tratamiento relacionado con el problema de salud de su hijo/a?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10   
Mala Buena

3.3. Las preguntas que usted realizó a los médicos, ¿le fueron respondidas con claridad y en forma que usted pudiera comprender fácilmente?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10   
Nunca Siempre

3.4. ¿Se le brindó al niño información sobre su enfermedad con palabras que pudiera comprender? ¿Cómo calificaría la comunicación de los médicos con su hijo/a?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10   
Mala Muy buena

3.5. Cómo calificaría las indicaciones para continuar el tratamiento luego del egreso hospitalario, ¿fueron claras, comprensibles, atendieron sus preocupaciones, le indicaron señales de alarma o síntomas a tener en cuenta para regresar al hospital?

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10   
No recibió indicaciones Fueron buenas y completas

### 4. EXPERIENCIA CON EL SERVICIO DE ALIMENTACION

Por favor responda cada pregunta con una calificación de 1 a 10, siendo 1 la más negativa y 10 la más positiva

Durante la estadía hospitalaria...

4.1. ¿Cómo calificaría la calidez y el respeto con que el personal de alimentación trató a usted y a su hijo/a?

Bajo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Alto

4.2. ¿Cómo calificaría la calidad y presentación de los alimentos que recibió su hijo/a?

Mala 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy buena

4.3. Alguna vez su hijo/a recibió el alimento o mamadera equivocados, o no los recibió? ¿Cómo calificaría la adecuación del servicio de alimentación a las necesidades de su hijo/a?

Mala 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Buena

## 5. EXPERIENCIA CON LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA Y SEGURIDAD

Por favor responda cada pregunta con una calificación de 1 a 10, siendo 1 la más negativa y 10 la más positiva

Durante la estadía hospitalaria...

5.1. ¿Cómo calificaría la calidez y el respeto con que el personal de limpieza trató a usted y a su hijo/a?

Bajo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Alto

5.2. ¿Cómo calificaría la frecuencia de limpieza de la habitación y el baño de su hijo/a?

Baja 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Alta

5.3. ¿Cómo calificaría la calidez y el respeto con que el personal de seguridad trató a usted y a su hijo/a?

Bajo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Alto

5.4. ¿Cómo calificaría la política de permanencia de acompañantes y visitas?

Muy mala 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy buena

5.5. ¿Sufrió robo de alguna de sus pertenencias durante la estadía hospitalaria?

Sí No

¿Recomendaría este hospital a familiares y amigos?

Sí No

¿Hay algún otro comentario, sobre este u otros temas, que quiera transmitirnos?

*Muchas gracias. Por favor deposite la encuesta completa en el buzón de la oficina de admisión.*

## Bibliografía

1. Scales Jr C, Schulman K. Triggering management for quality improvement. *Health Serv Res.* 2014;49(5):1401-6.
2. Institute of Medicine. *America's health in transition: protecting and improving quality.* Washington DC: Institute of Medicine, 1994.
3. Manary MP, Boulding W, Staelin R, Glickman SW. The patient experience and health outcomes. *N Engl J Med.* 2013; 368:201-3.
4. Jha AK, Orav EJ, Zheng J, Epstein AM. Patients' perception of hospital care in the United States. *N Engl J Med* 2008; 359:1921-31.
5. Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open* 2013;3:e001570.
6. Black N, Jenkinson C. Measuring patients' experiences and outcomes. *BMJ.* 2009; 339:b2495.
7. American Academy of Pediatrics. Principles for the development and use of quality measures. *Pediatrics* 2008;121(2):411-8.
8. Beattie et al. Instruments to measure patient experience of healthcare quality in hospitals: a systematic review. *Syst Rev.* 2015; 4:97.
9. Committee on Hospital Care and Institute for Patient and Family Centered Care. Patient- and family-centered care and the pediatrician's role. *Pediatrics.* 2012; 129(2):394-404.
10. Davenport MC, Morales I, Ferrero F. Breve encuesta de calidad de atención a los usuarios de un departamento de medicina de un hospital pediátrico. Informe preliminar. *Revista Pediátrica Elizalde.* 2018; 9 (1): 3-6.
11. Chen JG, Zou B, Shuster J. Relationship Between Patient Satisfaction And Physician Characteristics. *J Patient Exp.* 2017 Dec;4(4):177-184.
12. Iannelli M, Harvey A, O'Neill J. Parental satisfaction with inpatient care of children with cerebral palsy. *J Paediatr Child Health.* 2015; 51(11):1089-96.
13. Wangmo T, Ruhe KM, Badarau DO. Parents' and patients' experiences with paediatric oncology care in Switzerland--satisfaction and some hurdles. *Swiss Med Wkly.* 2016; 28;146:w14309.
14. Epstein D, Unger JB, Orneals B. Satisfaction with care and decision making among parents/caregivers in the pediatric intensive care unit: a comparison between English-speaking whites and Latinos. *J Crit Care.* 2015;30(2):236-41.
15. Eulmesekian P, Peuchot V, Pérez A. Satisfacción de los padres de los pacientes en una unidad de cuidados intensivos pediátricos. *Arch Argent Pediatr* 2012;110(2):113-119.
16. Kinder FD. Parents' Perception of Satisfaction With Pediatric Nurse Practitioners' Care And Parental Intent to Adhere To Recommended Health Care Regimen. *Pediatr Nurs.* 2016;42(3):138-44.
17. Siddiqui ZK, Wu AW, Kurbanova N, Qayyum R. Comparison of Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems patient satisfaction scores for specialty hospitals and general medical hospitals: confounding effect of survey response rate. *J Hosp Med.* 2014; 9(9):590-3.
18. Pidgeon TM, Johnson CE, Lester L. Perceptions of the care received from Australian palliative care services: A caregiver perspective. *Palliat Support Care.* 2018;16(2):198-208.
19. Zauner A, Pinilla A, Benitez D. Postanesthesia evaluation of emotional and psychological satisfaction in a Hispanic population. *Paediatr Anaesth.* 2017;27(2):147-152.
20. Perret S, Gehri M, Pluis J. Families' experiences and satisfaction with a pediatric emergency service. *Arch Pediatr.* 2017;24(10):960-968.