











Percepción del nivel de satisfacción de los padres de niños y niñas internados en un servicio de Pediatría en 2025

Perception of satisfaction level among parents of children hospitalized in a pediatric ward in 2025

Limpia Concepción Ojeda^{1,2}, Sara Abigail Acosta Villalba², Alejandra María Espinosa Medina², Adriana Belén Fernández Bogado², Angélica Belén Giménez Sánchez², Dalila Belén González Decoud², Claudia Carolina Leoni², Lia Hilda Gregoria Pérez Fernández², Alex Marcos Gabriel Ovando Castillo¹, Gustavo Henrique Soares Da Silveira²

¹Fuerzas Armadas de la Nación, Hospital Militar Central. Asunción, Paraguay.

²Universidad Privada del Este, Facultad de Medicina. Asunción, Paraguay.

RESUMEN

Introducción: La satisfacción del familiar o cuidador con los cuidados de la salud brindada durante la internación de los pacientes pediátricos es una medida de la calidad de un servicio asistencial. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los padres y cuidadores de niños y niñas internados en el Servicio de Pediatría del Hospital Militar, Asunción, en 2025. **Materiales y Métodos:** diseño observacional, descriptivo, de corte transversal. La población de estudio fueron varones y mujeres, mayores de edad, responsables de los niños y niñas internados en el mencionado centro asistencial. Los datos fueron recabados con una encuesta de satisfacción conteniendo 20 preguntas que mide 4 dimensiones. Todos los encuestados firmaron el consentimiento informado. **Resultados:** La encuesta fue respondida por 97 sujetos, 55 mujeres y 42 varones. La mayoría tenía escolaridad universitaria (57,33%) y secundaria (32,99%), procedían de Luque (15,46%) y Asunción (11,34%), y disponían de ingresos económicos propios (82,47%). La mediana de los días de internación de los niños y niñas fue 3 días (RIC 2 – 5 días). El 48,45% de los mismos tuvo alguna intervención quirúrgica durante su internación. La media de las respuestas del cuestionario fue 8,6 (DE± 0,8 puntos). Considerando a otros autores, se aplicó un punto de corte


ABSTRACT

Introduction: The satisfaction of family members or caregivers with the healthcare provided during the hospitalization of pediatric patients is a measure of the quality of a healthcare service. **Objective:** To determine the level of satisfaction among parents and caregivers of children hospitalized in the Pediatric Ward of the Military Hospital, Asunción, in 2025. **Materials and Methods:** We performed an observational, descriptive and cross-sectional study. The study population consisted of adult men and women responsible for children hospitalized in the aforementioned healthcare center. Data were collected using a satisfaction survey containing 20 questions that measured 4 dimensions. All respondents signed informed consent. **Results:** The survey was completed by 97 subjects, 55 women and 42 men. The majority of participants had university education (57.33%) or secondary education (32.99%), came from Luque (15.46%) and Asunción (11.34%), and had their own income (82.47%). The median length of hospital stay for the children was 3 days (IQR 2–5 days). 48.45% of them underwent some type of surgery during their hospitalization. The mean questionnaire score was 8.6 (SD ± 0.8 points). Following the recommendations of other authors, a cutoff point was applied at the 60th percentile,

Correspondencia: Limpia Concepción Ojeda correo: limpi07meduna@gmail.com

Financiamiento: autofinanciado.

Conflicto de intereses: Los autores declaran que no existen conflictos de intereses

Editor responsable: Leticia Ramírez Pastore Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Ciencias Médicas, Cátedra de Clínica Pediátrica, Medicina Interna. San Lorenzo, Paraguay.

Recibido: 06/11/2025 **Aprobado:** 30/03/2026

DOI: <https://doi.org/10.31698/ped.53012026009>

 Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una Licencia Creative Commons CC-BY 4.0

en el percentil 60, lo que determinó que 41,24% de la muestra refirió satisfacción a la atención y los servicios recibidos. Las dimensiones con puntuación más baja se referían al trato del personal administrativo y a los aspectos tangibles como las instalaciones y equipos médicos. **Conclusión:** El nivel de satisfacción de los padres y cuidadores de los pacientes egresados del servicio de Pediatría fue del 41,24%. No se hallaron factores de riesgo de insatisfacción estadísticamente significativos.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, padres, cuidadores, niño, hospitalización, encuestas y cuestionarios.

which determined that 41.24% of the sample reported satisfaction with the care and services received. The dimensions with the lowest scores were related to the treatment by administrative staff and tangible aspects such as the facilities and medical equipment. **Conclusion:** The level of satisfaction among parents and caregivers of patients discharged from the Pediatric service was 41.24%. No statistically significant risk factors for dissatisfaction were found.

Keywords: Patient satisfaction, parents, caregivers, child, hospitalization, surveys and questionnaires.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es el grado por el cual el individuo considera el servicio o producto de salud o la manera por la cual este es ejecutado por el proveedor como siendo útil, efectivo o que trae beneficio. Es una respuesta tanto cognitiva como afectiva a los aspectos destacados de la atención médica y que está influenciada por las preferencias y expectativas del paciente⁽¹⁾.

En niños con afecciones crónicas se ha demostrado que el involucramiento de sus padres es efectivo. Esa atención centrada en la familia consiste en que los pacientes y sus familias participan en la toma de decisiones y la evaluación de su atención médica, logrando mayores niveles de satisfacción familiar con la atención y menores niveles de angustia⁽²⁾.

En México se evaluó la percepción de satisfacción de los padres que acompañan a sus hijos en las salas de terapia intensiva. Se valoró positivamente la atención recibida por el personal de salud. Sin embargo, los aspectos relacionados a la información y comunicación con los mismos no fueron bien conceptuada⁽³⁾.

Las encuestas de satisfacción son llenadas generalmente por los padres y cuidadores, aunque en España ya se generó un instrumento que puede ser respondido por los niños, niñas y adolescentes. Durante la prueba piloto se comprobó que los menores son capaces de

aportar una información relevante y útil, así como de expresar sus opiniones para la mejora asistencial⁽⁴⁾. Otro estudio en EEUU demostró que la información aportada por los niños de 7 años o más durante la internación permitió mejorar el trato recibido del personal de enfermería⁽⁵⁾. En Alemania, los padres y los niños mayores de 8 años evaluaron satisfactoriamente a los estudiantes de medicina y enfermería que practicaban en sus salas de internación. Todos valoraron la calidad percibida de la atención, la amabilidad y la comunicación⁽⁶⁾. En este estudio, sólo se valoraron las encuestas llenadas por los padres. Existen diversos cuestionarios validados para evaluar la calidad de la atención de salud, su planificación y prestación. En esta investigación se aplicará el cuestionario de satisfacción utilizado por Hospital General de Niños Pedro de Elizalde, de Buenos Aires, Argentina⁽⁷⁾. Este mide varias dimensiones como la experiencia con el personal médico y de enfermería, con el servicio de alimentación, limpieza y seguridad, utilizando una escala de Likert.

La evaluación de la atención ofrecida por los servicios de pediatría adquiere especial relevancia en niños internados, por lo que es necesario atender las necesidades de los padres y cuidadores para facilitar que sus experiencias sean lo más llevaderas posible. Sus opiniones ayudan en la toma de decisiones destinadas a

mejorar la calidad y calidez de esta población vulnerable⁽⁷⁾.

No existen datos de la satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos del Hospital Militar. Por ese motivo, el objetivo del estudio fue determinar la percepción del nivel de satisfacción de los padres de niños y niñas internados en el Servicio de Pediatría del Hospital Militar, Asunción, en 2025.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño y población de estudio. Diseño observacional, descriptivo, de corte transversal. La población de estudio fueron varones y mujeres, mayores de edad, responsables de los niños y niñas internados en el Servicio de Pediatría del Hospital Militar (Asunción) en el periodo abril a octubre del 2025. Fueron incluidos los sujetos con capacidad de comunicarse en forma oral y escrita, parientes y cuidadores de los pacientes, que dieron su consentimiento. Los criterios de exclusión fueron: familiares de pacientes internados en terapia intensiva, urgencias y neonatología, los reingresos en el mismo mes, los funcionarios del Hospital Militar, las encuestas incompletas, personas con incapacidad para leer y escribir. Se utilizó un muestreo no probabilístico de casos consecutivos.

Variables e instrumentos de medición. Se registraron variables demográficas (edad, sexo, procedencia, parentesco, escolaridad, independencia económica), la duración de la internación y procedimiento quirúrgico recibido. La satisfacción se evaluó con un cuestionario de satisfacción. Este incluye 4 dimensiones que miden: relacionamiento con enfermería (calidad de la información, calidez en la atención): 5 preguntas, relacionamiento con médicos (calidad de la información, calidez en la atención): 6 preguntas, relacionamiento con personal administrativo (calidad de la atención de personal de limpieza, calidad de los alimentos): 5 preguntas, aspectos tangibles (existencia de reglas de permanencia, eventos de robo, recomendación del hospital a terceros): 4 preguntas. Todas estas dimensiones se traducen en 20 preguntas de

autorrespuesta que se responden usando una escala de Likert de 10 puntos: desde 1 para una percepción muy mala para el servicio hasta el valor 10 para una percepción muy satisfactoria. A estas dimensiones se agregó 1 pregunta: si recomiendan el hospital a otras personas.

Reclutamiento. Se solicitó permiso a las autoridades del Servicio de Pediatría para la realización de esta investigación. El día del alta, los autores contactaron a los familiares y cuidadores y les leyeron la hoja de información y consentimiento informado. Si aceptaban participar, eran seleccionados para completar la encuesta. No se proporcionó la encuesta a niños y niños mayores, tampoco a los adolescentes. La técnica aplicada para el llenado del cuestionario consistió en entregar la encuesta en un sobre sin identificación, con una plancheta y bolígrafo. Los sujetos con problemas en el idioma español fueron ayudados para el efecto.

Gestión de datos. Las variables fueron transcritas a una planilla electrónica y sometidas a estadística descriptiva con el programa estadístico Epi Info 7[®]. Las variables cualitativas se expresaron en frecuencias y porcentajes mientras que las cuantitativas en medias y desvío estándar si tenían distribución normal o en mediana y rango intercuartílico (RIC) si no tenían distribución paramétrica. Se evaluó la consistencia interna del cuestionario con una prueba piloto con 30 encuestas. Se calculó el alfa de Cronbach con el programa Epi Dat 3.1[®] resultando un valor 0,7. Luego se calcularon los percentiles de las respuestas realizadas al cuestionario y se dicotomizó la muestra en el percentil 60 (= 9,1 puntos) de modo a agrupar a los encuestados en satisfechos e insatisfechos. Para determinar la significancia estadística de los factores de riesgo de insatisfacción se aplicó la prueba chi cuadrado con el programa estadístico Epi Info 7[®] para calcular OR con IC 95% y valor p. Las variables cuantitativas fueron sometidas a la prueba t de Student o Kruskal Wallis, según sean de distribución paramétrica o no. Se consideró significativa toda $p < 0,05$ considerando la hipótesis nula de que no existen factores de riesgo relacionados

estadísticamente con la insatisfacción.

Cálculo de tamaño de muestra. Se utilizó el programa estadístico Epi Dat 3.1[®] para determinar la cantidad de sujetos a ser encuestados. Como no se tienen datos nacionales de la frecuencia de satisfacción en padres, se esperó un valor de 50%. Para una población de 400 internaciones en el periodo de estudio, precisión 10%, IC 95%, el tamaño mínimo calculado fue 78 encuestas.

Aspectos éticos. Se observaron estrictamente los principios éticos. Los encuestados fueron contactados en su idioma materno y recibieron información sobre los detalles de la investigación. No se discriminó los pacientes por ninguna condición. No se sacó provecho de

sujetos vulnerables o dependientes. Se aseguró la privacidad de los participantes porque no se le solicitó nombres, dirección, celular, email. Todos firmaron el consentimiento informado. Los autores declaran que no reciben financiación externa ni tienen conflictos de interés comercial. El protocolo fue aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Privada del Este, Asunción, con dictamen 06/2025.

RESULTADOS

La encuesta fue respondida por 55 madres (56,7%) con edad media 34 ± 7 años y 42 padres (43,3%) con edad media 38 ± 9 años. Entre las características demográficas, predominaron los padres con nivel educativo universitario y que procedían de Luque (tabla 1).

Tabla 1. Frecuencia de los factores de riesgo de litiasis renal en pacientes que acudieron al consultorio de Nefrología. N=112

	Frecuencia	Porcentaje
Escolaridad		
primaria	1	1,03%
nivel medio	7	7,22%
secundario	32	32,99%
universitario	56	57,73%
posgrado	1	1,03%
Ciudad		
Luque	15	15,46%
Asunción	11	11,34%
Capiatá	8	8,25%
Paraguarí	8	8,25%
Limpio	6	6,19%
San Lorenzo	6	6,19%
Areguá	5	5,15%
San Antonio	5	5,15%
M. R. Alonso	4	4,15%
otras ciudades	29	29,87%

En relación con los ingresos económicos, 80 (82,47%) refería tener ingresos propios. La mediana de los días de internación fue 3 días (rango intercuartílico 2-5 días).

Considerando que las respuestas podían oscilar entre 1 (mala percepción) y 10 puntos (excelente percepción), la media de todas las preguntas del cuestionario de satisfacción fue $8,6 \pm 0,8$ puntos.

Se calculó el percentil 60 de todas las respuestas, encontrándose en 9,1 puntos. Este valor permitió agrupar a los encuestados en satisfechos (41,24%) e insatisfechos (58,76%). Al comparar la media entre las 4 dimensiones del cuestionario de satisfacción se halló una diferencia estadísticamente significativa ($p < 0,001$ prueba ANOVA). Los valores se detallan en la tabla 2.

Tabla 2. Distribución de la frecuencia global y por dimensiones de las respuestas del cuestionario de satisfacción de los familiares de internados en Pediatría (n 97)

Frecuencia	Porcentaje
Con satisfacción	40 (41,24)
Sin satisfacción	57 (58,76)
Dimensiones	Media \pm DE
Relacionamiento con enfermería	9,6 \pm 0,6
Relacionamiento con los médicos	9,6 \pm 0,7
Relacionamiento con personal administrativo	7,5 \pm 1,4
Aspectos tangibles	7,3 \pm 1,9

Con una tabla visual analógica se interrogó la intención de recomendar este hospital a familiares y amigos, y la mayoría (93,75%) respondió afirmativamente.

Finalmente se indagó los factores asociados a insatisfacción al alta, sin hallarse diferencias estadísticamente significativas (tabla 3).

Tabla 3. Factores de insatisfacción con la internación en Pediatría (n 97)

Factores de riesgo	Con satisfacción (n 40)	Sin satisfacción (n 57)	Valor p
Edad media (años)	37 \pm 8	35 \pm 8	0,2*
Sexo masculino	16 (38%)	26 (62%)	0,2**
Sexo femenino	24 (44%)	31 (56%)	
Con independencia económica	31 (39%)	49 (61%)	0,2**
Sin independencia económica	9 (53%)	8 (47%)	
Con intervención quirúrgica	22 (47%)	25 (53%)	0,2**
Sin intervención quirúrgica	18 (36%)	32 (64%)	
Días de internación	3 \pm 2	4 \pm 3	0,5***

*prueba t Student, ** test exacto de Fisher, *** prueba Kruskal Wallis

DISCUSIÓN

La frecuencia de satisfacción hallada en esta investigación (41,24%) no difiere de estudios similares realizados en este ámbito. En Paraguay existen estudios de evaluación de la satisfacción en servicios de internación en el Hospital Nacional de Itauguá: en Clínica Médica (59%), Cirugía (41%) y Ginecoobstetricia (40%)⁽⁸⁻¹¹⁾. Un reciente estudio en el Hospital Militar halló una satisfacción global del 37,2%, siendo mayor en ginecología y menor en cirugía⁽¹²⁾.

La literatura médica respecto a la satisfacción de los padres y cuidadores en Pediatría varía ampliamente según cada región y cada momento. Eso se debe a la gran disparidad de características sociodemográficas y a los instrumentos utilizados en esta medición. Llamó la atención que, con la escala analógica, la mayoría (93,75%) respondió que recomendaría este hospital, a pesar de que el cuestionario mostró un

nivel de satisfacción bajo (41,24%). Este fenómeno podría explicarse por la dificultad que pudieran tener los padres al interpretar y responder razonadamente a cada pregunta. Por eso se recomienda aplicar este tipo de investigación pero con enfoque cualitativo.

En Etiopía, la satisfacción de los cuidadores con los servicios en la sala de pediatría fue del 68%, ligeramente superior al presente estudio. Los factores asociados significativamente a la satisfacción fueron nivel de educación, la disponibilidad de instalaciones básicas, la paciencia para escuchar los problemas de los pacientes, la comunicación del personal con el paciente, la disponibilidad de pruebas de laboratorio, medicamentos, imágenes y servicio en radiología, sin embargo, en el estudio presentado no se encontró factores asociados estadísticamente significativos⁽¹³⁾.

En México se identificaron a los indicadores que más reflejan la satisfacción de los padres: el compromiso afectivo del usuario, la comunicación con el médico, la confianza percibida por el usuario, los beneficios percibidos por los usuarios y el tiempo de espera para consulta⁽¹⁴⁾. En cuanto a lo detallado en nuestro estudio se observó que los indicadores de mayor satisfacción estaban relacionados a la atención y comunicación de personal médico y enfermería, ya no se evaluaron tiempo de espera de consulta ya que no se incluyeron pacientes ambulatorios.

En Chile se observó que los padres y cuidadores que perciben la salud de su hijo como buena presentan más satisfacción comparados con aquellos que la ven como mala. La satisfacción también aumenta con la edad del niño, pero disminuye por cada día que pasa hospitalizado⁽¹⁵⁾. En el presente estudio no se encontró relación con la edad y por otro lado los días de internación

En Brasil, el nivel elevado de satisfacción se debió a las orientaciones sobre prevención de accidentes, violencia y problemas respiratorios ofrecidas por el personal de salud, este tipo de orientaciones no fueron realizadas en el estudio. Además, los familiares y acompañantes valoraron la disponibilidad de un espacio para discutir inquietudes durante la consulta y el retiro gratuito de medicamentos⁽¹⁶⁻¹⁸⁾. En el Servicio se cuenta con un seguro médico privado por lo que la provisión gratuita por lo que no fue valorada como indicador de satisfacción.

Los padres de los niños internados en una terapia intensiva de Buenos Aires reportaron satisfacción en 85%. Los indicadores mejor puntuados fueron que sus hijos habían recibido cuidados cuando los necesitaban, que sus hijos habían sido tratados con respeto y dignidad y que al personal de salud les interesaba calmar el dolor. Las peor puntuadas se referían a la política de permanencia y visitas, así como la falta de participación en la toma de decisiones⁽¹⁹⁾. En el presente estudio no se incluyó a pacientes internados en unidades críticas, sin embargo, sí fue valorado como indicador en el cuestionario la calidad en el trato del personal sanitario. Otro estudio realizado en Argentina reportó que 94% de la muestra encuestada en un hospital pediátrico recomendaría el mismo a sus

familiares y amigos⁽⁷⁾. La última pregunta se refirió a la recomendación del hospital a familiares y amigos que en nuestro estudio fue 93,75% similar al mencionado.

En España se demostró que, los mayores niveles de cohesión y adaptabilidad familiar, así como los menores niveles de afectación emocional e ira, se asocian a mejores niveles de satisfacción en los padres⁽²⁰⁾. Los aspectos peor valorados por los padres estaban relacionados con la falta de comodidad y, según los niños, la calidad de las comidas y la falta de entretenimientos⁽²¹⁾. En nuestro estudio, en la dimensión de relacionamiento con administrativos, incluía la calidad de las comidas con puntuación de escala de Likert $7,5 \pm 1,4$, por otro lado, no se interrogó sobre el entretenimiento.

En México se demostró que la población indígena demanda el fortalecimiento de la estructura de los servicios públicos de salud, así como la mejora de la comunicación entre los usuarios y los profesionales de la salud. Se debe considerar que los pueblos originarios tienen sus propias características, preferencias necesidades y expectativas, las que las hace más vulnerables⁽²²⁾. Nuestra casuística no incluía a pueblos originarios. Otra encuesta en este país realizada para evaluar las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería halló una satisfacción general del 49%. Las dimensiones mejor calificadas fueron el monitoreo continuo de las necesidades de sus pacientes y la apertura para establecer relaciones de confianza⁽²³⁾.

En Perú, en el periodo 2008 a 2010 se observó un incremento en el índice de insatisfacción respecto a los aspectos tangibles y la higiene en los servicios de hospitalización y emergencia de un hospital pediátrico. En contraste, mejoró la percepción de las capacidades médicas ofrecidas⁽²⁴⁾. En la investigación presentada los aspectos tangibles incluían los servicios de higiene con puntaje de la escala de Likert $7,3 \pm 1,9$, siendo menor a las dimensiones anteriormente mencionadas.

El manejo del dolor en el niño internado es uno de los indicadores más influyentes en la satisfacción⁽¹⁾. En un servicio de urgencias pediátricas del Brasil se demostró que la satisfacción está relacionada con la

atención prioritaria, el alivio rápido del dolor, el personal amable y las necesidades básicas satisfechas⁽²⁵⁾. Este aspecto no fue objetivo de esta investigación, pero es un tema pendiente para próximos estudios. Conste que en el 48,45% de nuestra muestra hubo antecedente de cirugía durante la internación. Este elevado porcentaje se debe a que los pacientes provenientes de quirófano eran atendidos en el Servicio de Pediatría. Los padres de los niños y niñas con intervención quirúrgica mencionaron insatisfacción (53%) vs. aquellos que no tuvieron cirugías (47%). Este aspecto amerita otra investigación que explore más el manejo del dolor y la ansiedad generada por la cirugía.

Las limitaciones de este estudio son varias. El diseño observacional y transversal no permite hacer relaciones potentes entre variables. Al no haberse utilizado un muestreo aleatorio existe el riesgo del sesgo de selección. Los resultados de este estudio no pueden extrapolarse a otros hospitales ya que fue monocéntrico. No obstante, como fortaleza, se alcanzó el tamaño de muestra previsto y es el primer estudio de este tipo realizado en el ámbito de un servicio de Pediatría del país.

La notable buena satisfacción con los médicos y enfermeras demuestra el compromiso y profesionalismo de éstos⁽²⁶⁾. Los resultados permitirán a los administradores del hospital la aplicación de medidas correctivas ya que el personal administrativo y los aspectos tangibles pueden mejorarse.

CONCLUSIÓN

El nivel de satisfacción de los padres y cuidadores de los pacientes egresados del servicio de Pediatría fue del 41,24%. No se hallaron factores de riesgo de insatisfacción estadísticamente significativos.

AGRADECIMIENTOS

Al Prof. Dr. Raul Real por la asesoría técnica

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Limpia Concepción Ojeda: coordinación y distribución de las actividades, redacción de las notas de permisos institucionales, revisión de la versión final y correcciones posteriores.

Sara Abigail Acosta Villalba, Alejandra María Espinosa, Adriana Belén Fernández Bogado y Angélica Belén Giménez Sánchez: recolección de datos, aplicación del cuestionario y análisis de resultados.

Dalila Belén González Decoud, Claudia Carolina Leoni y Lia Hilda Gregoria Pérez: diseño del estudio, investigación de estudios previos, redacción de introducción y objetivos.

Alex Marcos Gabriel Ovando Castillo, Gustavo Henrique Soares Da Silveira: análisis estadístico, redacción de la metodología y resultados.

REFERENCIAS

- Hodapp JW, Ali S, Drendel AL. Bringing it all together: a review of the challenges in measuring children's satisfaction as a key component of acute pain management. *Children* (Basel). 2020;7(11):243. doi:10.3390/children7110243.
- Chow AJ, Saad A, Al-Baldawi Z, Iverson R, Skidmore B, Jordan I, et al. Family-centred care interventions for children with chronic conditions: a scoping review. *Health Expect*. 2024;27(1):e13897. doi:10.1111/hex.13897.
- Vizcarra-Alvarado P, Garay-Carmona DG, Blanco-Montero A, Iglesias-Leboreiro J, Bernardez-Zapata I, Gordillo-Rodríguez L, et al. Evaluación de satisfacción de la atención en una terapia intensiva pediátrica con presencia permanente de familiares. *Rev Mex Pediatr*. 2022;89(2):46-51. doi:10.35366/107497.
- Gempeler FE, Avellaneda M. Evaluación de la satisfacción y tiempo en recuperación con diferentes técnicas anestésicas en el Hospital Universitario de San Ignacio. *Rev Colomb Anestesiol* [Internet]. 2010 [citado 2025 nov 03];38(2):178-202. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-33472010000200003.

5. Ryan-Wenger NA. Where are the patients in pediatric patient satisfaction surveys? *J Spec Pediatr Nurs*. 2016;21(1):3. doi: 10.1111/jspn.12136.
6. Straub C, Bode SFN. Patients' and parents' perception of care on a paediatric interprofessional training ward. *BMC Med Educ*. 2019;19(1):374. doi: 10.1186/s12909-019-1813-6.
7. Morales I, Davenport M, Raiden S, Sosa R, Gonzalez N, Cairoli H, et al. Encuesta de satisfacción a usuarios del Departamento de Medicina del Hospital General de Niños Pedro de Elizalde. *Rev Pediatr Elizalde [Internet]*. 2019 [citado 2025 nov 03];10(1):18-25. Disponible en: https://www.apelizalde.org/revistas/2019-ARTICULOS/RE_2019_AO_3.pdf.
8. Real RE, Real NE. Factores de insatisfacción al alta de un servicio de clínica médica del Paraguay. *An Fac Cienc Med (Asuncion)*. 2019;52(3):37-46. doi: 10.18004/anales/2019.052.03.37-046.
9. Real-Delore RE, Vergara-Jara VJ. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de clínica médica del Paraguay. *Rev Peru Investig Salud*. 2021;5(2):83-90. doi: 10.35839/repis.5.2.894.
10. González Barrios Y, Gauto Ibarrola L, Portillo Ruiz S, Ordano Vázquez N, Rojas Fleytas A, Alcaraz Ferreira P. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del servicio de cirugía general del Hospital Nacional en 2018. *Rev Nac Itauguá*. 2018;10(2):58-75. doi: 10.18004/rdn2018.010.02.058-075.
11. Vázquez Molas G, Alvarenga Ferreira N, Araujo Fretes D, Cabañas Cristaldo J, Mareco Caballero N, Orrego Martínez L. Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. *Rev Nac (Itauguá)*. 2018;10(2):39-57. doi: 10.18004/rdn2018.010.02.039-057.
12. Real-Delore RE, Domínguez Álvarez K, Centurión Rodríguez JF, Monges Mendieta FI, Flores Rivarola MV, Melgarejo Azcurra MR, et al. Satisfacción al alta de los pacientes adultos internados en el Hospital Militar, Asunción, 2023. *Rev Sanid Milit [Internet]*. 2024 [citado 2025 nov 03];78(4):1-13. Disponible en: <https://revistasanidadmilitar.org/index.php/rsm/article/view/639>.
13. Beshir M, Tilahun T, Hordofa DF, Abera G, Tesfaye W, Daba KT, et al. Caregiver satisfaction and its associated factors in pediatric wards of Jimma University Medical Center, Southwest Ethiopia. *BMC Health Serv Res*. 2022;22(1):1-11. doi: 10.1186/s12913-022-08459-4.
14. Betanzos-Díaz N, Paz-Rodríguez F. Predictores de la satisfacción del servicio en el Hospital del Niño y Adolescente Morelense. *Salud Publica Mex*. 2019;61(5):58-60. doi: 10.21149/10306.
15. Concha-Gutiérrez C, Rivas-Riveros E, Espinoza-Quiroz P, Palmeiro-Silva YK. Factores sociodemográficos y clínicos asociados a la satisfacción usuaria de cuidadores en un hospital pediátrico de alta complejidad. *Rev Chil Salud Publica*. 2020;24(1):40-8. doi: 10.5354/0719-5281.2020.57584.
16. dos Santos Modes P, Munhoz Gaíva M. Satisfação das usuárias quanto à atenção prestada à criança pela rede básica de saúde. *Esc Anna Nery*. 2013;17(3):455-65. doi: 10.1590/S1414-81452013000300008.
17. Lima JC, Silva AEB, Sousa MRG, Freitas JS, Bezerra ALQ. Avaliação da qualidade e segurança da assistência de enfermagem à criança hospitalizada: percepção do acompanhante. *Rev Enferm UFPE Line*. 2017;11(supl 11):4700-8. doi: 10.5205/reuol.11138-99362-1-SM.1111sup201721.
18. Macedo GP, D'Innocenzo M. Satisfação da qualidade de atendimento em um pronto-socorro infantil. *Acta Paul Enferm*. 2017;30(6):635-43. doi:10.1590/1982-0194201700092.
19. Eulmesekian PG, Peuchot V, Pérez A. Satisfacción de los padres de los pacientes en una unidad de cuidados intensivos pediátricos. *Arch Argent Pediatr [Internet]*. 2012 [citado 2025 nov 03];110(2):113-22. doi:10.5546/aap.2012.113. Disponible en: <https://www.scielo.org.ar/pdf/aap/v110n2/v110n2a06.pdf>
20. Fernández-Castillo A, Vílchez-Lara MJ. Satisfacción con la atención en urgencias pediátricas: influencia del funcionamiento familiar y la alteración emocional. *Cien Saude Colet*. 2018;23(4):1033-44. doi: 10.1590/1413-81232018234.28492015.
21. Martínez-Roda MJ, Ruiz-Romero MV, Torres-Ruiz MA, García-Garmendia JL. Evaluación de la experiencia de niños y padres en un servicio de pediatría. *J Healthc Qual Res*. 2021;36(4):217-24. doi: 10.1016/j.jhqr.2021.02.005.
22. Flores-Hernández S, Mendoza-Alvarado LR, Vieyra-Romero WI, Moreno-Zegbe E, Bautista-Morales AC, Reyes-Morales H. La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza. *Salud Publica Mex*. 2019;61(6):716-25. doi: 10.21149/10562.
23. González del Aguila N, Romero Quechol GM. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. *Rev Inst Mex Seguro Soc [Internet]*. 2017 [citado 2025 nov 03];25(3):173-80. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=73563>.
24. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño

de Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2012;29(4):483-9. doi: 10.1590/s1726-46342012000400010.

25. Lima DA, Rossato LM, Guedes DMB, Damião EBC, Silva L, Szyllit R. Satisfação da criança e da família acerca do manejo da dor em um pronto-socorro infantil. Rev Esc Enferm USP. 2018;53:e03373. doi: 10.1590/S1980-220X2017044503373.

26. Real-Delor RE, Guevara Tirado A, Chibas Muñoz E, Benítez Penayo R, Cajé Román B, De Oliveira Borba J, et al. Percepción del profesionalismo en personal médico latinoamericano en 2024: una encuesta multinacional. An Sist Sanit Navar. 2025;48(1):e1112. doi: 10.23938/ASSN.1112.