



Satisfacción percibida por los padres de los neonatos hospitalizados

Perceived satisfaction by parents of hospitalized newborns

Satisfação percebida pelos pais de neonatos hospitalizados

Carmen Rosa Belette-Arias ^I

nanab@nauta.cu

<https://orcid.org/0009-0003-4898-4803>

Orlando Belette-Fuentes ^{II}

orlandobf@uho.edu.cu

<https://orcid.org/0000-0002-2866-0540>

Yisel Céspedes-Ricardo ^{III}

yiselcespedes32@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-6628-9353>

María Antonia Gainza-Montero ^{IV}

antoniagmontero96@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-7331-2502>

Correspondencia: orlandobf@uho.edu.cu

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 04 de junio de 2024 * **Aceptado:** 12 de julio de 2024 * **Publicado:** 02 de agosto de 2024

- I. Doctora en Medicina, Especialista de Primer Grado en Pediatría, Profesor Asistente, Universidad de Ciencias médicas, Hospital Pediátrico Provincial Octavio de la Concepción y La Pedraja, Holguín, Cuba.
- II. Doctor en Ciencias Técnica, Profesor Titular, Universidad de Holguín, Cuba.
- III. Doctora en Medicina, Especialista de Primer Grado en Medicina General Integral, Dirección General de Salud, Ecuador.
- IV. Doctora en Medicina Residente de Tercer Año de la Especialidad Angiología y Cirugía Vascular, Hospital Clínico Quirúrgico Lucia Ñíguez Landín, Holguín, Cuba.

Resumen

Introducción: motivada por conocer la satisfacción percibida que existe entre los padres de los recién nacidos, hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital Pediátrico de Holguín, se hace necesario investigar el comportamiento, estado y motivación de los factores que puedan influir, en el valor de satisfacción que se pueda tener. **Objetivo:** evaluar la relación que existe entre la satisfacción percibida de los familiares y la calidad de la atención que brinda el personal de la salud, en el servicio de Neonatología. **Métodos:** se seleccionó de forma aleatoria una muestra formada por 160 padres de 130 neonatos, que llevaban más de siete días de estadía en la unidad de cuidados intensivos neonatales en el periodo estudiado. Se aplicó una encuesta formada por 23 preguntas cerradas elaboradas por los autores, quienes tomaron como referente, el Cuestionario de satisfacción PPE-33, que es una versión validada en español por Barrio Cantalejo y otros autores del Picker Patient Experience 15 (PPE-15). **Resultados:** la evaluación general del grado de satisfacción aplicada, para conocer la calificación de los cuidados recibidos, se obtuvo que el 93,75 % de los padres se sintió satisfecho y el 6,25 % medianamente satisfecho. Ninguno se mostró insatisfecho. **Conclusiones:** la evaluación realizada sobre la satisfacción percibida de los familiares y la calidad de la atención que brinda el personal de Salud, en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Pediátrico, en el período analizado, es considerada de alto grado.

Palabras clave: Satisfacción; Recién nacidos; Neonatología; Unidad de cuidados intensivos.

Abstract

Introduction: Motivated by knowing the perceived satisfaction that exists among parents of newborns hospitalized in the Neonatology service of the Pediatric Hospital of Holguín, it is necessary to investigate the behavior, state and motivation of the factors that may influence the value of satisfaction that may be had. **Objective:** to evaluate the relationship that exists between the perceived satisfaction of the relatives and the quality of care provided by the health personnel in the Neonatology service. **Methods:** a sample consisting of 160 parents of 130 newborns was randomly selected, who had been in the neonatal intensive care unit for more than seven days during the period studied. A survey consisting of 23 closed questions prepared by the authors was applied, who took as a reference the PPE-33 Satisfaction Questionnaire, which is a version validated in Spanish by Barrio Cantalejo and other authors of the Picker Patient Experience 15 (PPE-15). **Results:** the general evaluation of the degree of satisfaction applied to know the rating

of the care received, showed that 93.75% of the parents felt satisfied and 6.25% were moderately satisfied. None were dissatisfied. **Conclusions:** the evaluation carried out on the perceived satisfaction of the relatives and the quality of care provided by the Health personnel, in the neonatal intensive care unit of the Pediatric Hospital, in the analyzed period, is considered to be of a high degree.

Keywords: Satisfaction; Newborns; Neonatology; Intensive care unit.

Resumo

Introdução: motivado por conhecer a satisfação percebida que existe entre os pais de recém-nascidos, internados no serviço de Neonatologia do Hospital Pediátrico de Holguín, é necessário investigar o comportamento, o estado e a motivação dos fatores que podem influenciar o valor da satisfação que pode ser obtido. **Objetivo:** avaliar a relação existente entre a satisfação percebida dos familiares e a qualidade da assistência prestada pelo pessoal de saúde no serviço de Neonatologia. **Métodos:** foi selecionada aleatoriamente uma amostra constituída por 160 pais de 130 recém-nascidos, que estiveram internados na unidade de cuidados intensivos neonatais por mais de sete dias no período estudado. Foi aplicado um inquérito composto por 23 questões fechadas elaboradas pelos autores, que tomaram como referência o Questionário de Satisfação PPE-33, que é uma versão validada em espanhol por Barrio Cantalejo e outros autores do Picker Patient Experience 15 (PPE-15). **Resultados:** a avaliação global do grau de satisfação aplicada, para conhecer a classificação do atendimento recebido, mostrou que 93,75% dos pais se sentiram satisfeitos e 6,25% moderadamente satisfeitos. Ninguém ficou insatisfeito. **Conclusões:** a avaliação realizada sobre a satisfação percebida dos familiares e a qualidade dos cuidados prestados pelo pessoal de saúde, na unidade de cuidados intensivos neonatais do Hospital Pediátrico, no período analisado, é considerada de grau elevado.

Palavras-chave: Satisfação; Recém-nascidos; Neonatologia; Unidade de cuidados Intensivos.

Introducción

En los últimos años, las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN), han enfocado los cuidados centrados en el desarrollo del recién nacido, para promover en forma progresiva que los padres participen activamente en el cuidado de los hijos, y tengan en cuenta, que los neonatos no

verbalizan, es fundamental que el personal médico conozca la opinión de los padres, para mejorar los cuidados. La percepción de los padres de hijos prematuros frente a la hospitalización en la UCIN, ha sido de gran interés para el personal médico.^{1,2,3}

Sin embargo, algunos autores como Cruz, Fernández y colaboradores,⁴ Braverman y otros,⁵ y Sánchez et al.⁶ consideraron que la satisfacción de madres sobre el cuidado enfermero al recién nacido prematuro del servicio de Neonatología, es un factor a considerar.

Por otra parte, Maldonado,⁷ se refirió a la calidad del servicio de salud y la relación con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud. Sin embargo, Alonso y Checa,⁸ reseñaron la relación enfermera - padres - neonato desde la perspectiva enfermera. También Ota,⁹ y Marcel,¹⁰ investigaron la calidad de la atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos. Sin embargo, García y otros,¹¹ y Lake et al¹² evaluaron la relación entre el grado de satisfacción y el nivel de estrés, identificado en madres y padres con hijos ingresados en una UCIN.

El personal de enfermería unido al resto del equipo de salud, trata de lograr que los familiares muestren confianza y cooperen en las entrevistas que se realizan durante la realización de las encuestas, y lograr una atención óptima en la satisfacción de las necesidades de una población tan importante, para la familia y la sociedad.

No se ha realizado un estudio que valore la satisfacción percibida de los familiares y la calidad de la atención que brinda el personal de enfermería, en los servicios intensivos el servicio de Neonatología del Hospital Pediátrico Provincial de Holguín “Octavio de la Concepción de la Pedraja”.

En consideración con lo antes explicado, se hace necesario realizar esta investigación, con el objetivo de evaluar la relación que existe entre la satisfacción percibida de los familiares y la calidad de la atención que brinda el personal de la salud en el servicio de Neonatología.

Método

Se realizó un estudio descriptivo, de tipo cuantitativo, en el que se abordaron algunos aspectos que intervienen en el grado de satisfacción de los padres de neonatos ingresados en la UCIN. La investigación se llevó a cabo en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Pediátrico Octavio de la Concepción y La Pedraja de la ciudad Holguín, Provincia Holguín, Cuba.

Universo: conformado por los padres (ambos) de 160 neonatos que ingresaron en el servicio de Neonatología en el periodo comprendido desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2020.

Muestra: Se seleccionó la muestra de forma aleatoria con un nivel de confiabilidad de 0.05 y un grado de error menor al 2 %, para evitar intencionalidad que afectara los resultados. Representada por 160 padres y madres de 130 neonatos que ingresaron en el servicio de Neonatología en el periodo estudiado (se infiere que hubo 30 en los cuales participaron en la encuesta el padre y la madre de un mismo neonato).

En esta investigación se incluyeron a los padres de los recién nacidos que estuvieron ingresados durante siete días o más, en el servicio de Neonatología y se excluyeron a los neonatos fallecidos, los neonatos quirúrgicos y los padres que no participaron en la investigación. Unidad de información: madres y padres, indistintamente, de neonatos ingresados en la UCIN, historias clínicas correspondientes y puntaje obtenido a través del empleo de una encuesta de satisfacción.

Se solicitó el permiso al presidente del Consejo Científico del Hospital, en el cual se realizó el estudio. Se tuvieron en cuenta los principios éticos para las investigaciones médicas, en seres humanos formulados en la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial, que plantea el respeto por la dignidad del ser humano. De la misma manera, se mantuvieron de forma prioritarias, los intereses y bienestar de la persona con respecto al interés exclusivo de la Ciencia, como se formula en la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos. La investigación se categorizó sin riesgos para los usuarios. Se solicitó consentimiento informado a los participantes y se guardó el anonimato y la confidencialidad.

Procedimiento: Se analizaron investigaciones y publicaciones para la exploración de aspectos relacionados con la historia, tendencias, actividades y actualidad del problema. La encuesta constó de 34 preguntas cerradas elaboradas por los investigadores, quienes tomaron como referente, el Cuestionario de Satisfacción PPE-33, que es una versión validada en español por¹ del *PickerPatientExperience 15 (PPE-15)*. La misma fue aplicada por los investigadores.

Los 34 ítems se respondieron mediante una escala tipo *Likert* y se agruparon en diferentes dimensiones: Información y comunicación, Accesibilidad, Confidencialidad, Manejo del dolor, Dimensión y trato e Impresión general, cada una con sus respectivas variables (Accesibilidad de los médicos y enfermeras, privacidad al atenderle, protección a la intimidad del niño, Delicadeza de profesionales, cortesía de los médicos, enfermeras y del resto del personal, tratamiento del hijo con dignidad y respeto, tratado con respeto durante su estancia en el hospital, etc.).

Se utilizaron la estadística descriptiva, análisis de fiabilidad, así como la construcción de tablas, que posibilitaron el procesamiento y la representación de la información obtenida.

Se realizó análisis de frecuencia para todas las variables. Para determinar el nivel de satisfacción de los padres de neonatos ingresados en Cuidados Intensivos Neonatales, se empleó la encuesta antes descrita, con formato de respuesta cerrada que fue respondida de forma anónima por los padres. Los análisis estadísticos se realizaron para determinar la fiabilidad y coherencia de la encuesta con el paquete *IBM®SPSS® Statistics* versión 24 (2016).

Para determinar la satisfacción de los familiares, luego de aplicarse la encuesta, se procedió a la categorización de los ítems de acuerdo a las respuestas. Todas las preguntas tenían tres alternativas de respuestas. Se otorgó un punto a las respuestas afirmativas o con el término buena, dos puntos a las que la respuesta fue a veces regular y tres puntos si la respuesta fue no o mala. Para evaluar la satisfacción en las distintas dimensiones en cada respuesta, se tomó como alto grado de satisfacción, cuando el porcentaje en la mejor opción de respuesta fue de 90 % o más, mediano grado de satisfacción si el porcentaje para la mejor opción estuvo entre 70 - 89 %.

Se valoró como baja satisfacción si este porcentaje estuvo por debajo de 70 %. El grado de satisfacción general se determinó por la pregunta: ¿Cómo calificaría en general los cuidados recibidos? Se evaluó de la siguiente forma: satisfechos, si respondieron excelente o muy buenos, medianamente satisfechos, si respondieron buenos, e insatisfechos, si respondieron malos.

Análisis y discusión de los resultados

Se exponen los resultados de la satisfacción en la dimensión accesibilidad de los médicos, la cual se obtuvo, que el 90,63 % opinó que el niño recibió la atención en el momento en que lo necesitó y 9,37 % dijo a veces. El 92,5 % dijo que las interconsultas fueron efectuadas en el momento necesario y el 7,5 % que a veces. El 92,5 % consideró que hubo rapidez en la atención. En estos aspectos, la evaluación fue de alto grado de satisfacción. En cuanto a la accesibilidad de los médicos, el 92,5 % opinó que eran accesibles en el momento en que se necesitaban, el 90,63 % calificó la accesibilidad de los médicos como buena. El nivel de satisfacción fue alto. Con respecto a la accesibilidad de las enfermeras, el 92,5 % expresó que eran accesibles, el 90,63 % calificó la accesibilidad de los enfermeros(as) como buena, sin diferencias a la accesibilidad y calificación de los médicos.

Con respecto a la rapidez en la atención, los autores mencionados antes, exponen que el 92,5 % pensó que recibe la atención de enfermería siempre en el momento solicitado, el 7,5 % casi siempre y el 2,2 % pocas veces. Mediante el método de observación, se apreció que se cumplió la atención con prontitud en el 100 % de los casos.

En la UCIN del Hospital Pediátrico Universitario de Holguín y otros investigadores, registran que el 92,5 % refiere que es fácil acceder a los profesionales para que aclaren sus dudas. El 90,63 % reconoce que tiene acceso a saber lo relacionado con el tratamiento en cuanto a medicamentos. (Tabla 1)

Tabla 1: Satisfacción en la dimensión accesibilidad

Variables	1		2		3	
	F	%	F	%	F	%
Accesibilidad de los médicos	148	92,5	12	7,5	0	0
Calificación de accesibilidad de los médicos	145	90,63	15	9,37		
Accesibilidad de enfermeros(as)	148	92,5	12	7,5	0	0
Calificación de accesibilidad de enfermeros(as)	145	90,63	15	9,37	0	0
Atención del niño(a) en el momento en que la necesitaba	145	90,63	15	9,37	0	0
Rapidez en la atención	148	92,5	12	7,5	0	0
Interconsultas en el momento necesario	148	92,5	12	7,5	0	0

F: Frecuencia N: 160

En la Tabla 2 se pudo observar, con respecto a la protección de la intimidad del niño(a), que el 87,5 % consideró que era respetada y el 8,75 % respondió que a veces. Existió mediano grado de satisfacción.

En la dimensión confiabilidad, el peor resultado en este estudio correspondió al respeto a la privacidad al atender a los familiares. Los autores reflexionan que es posible que se hayan ofrecido entrevistas al alcance de otras personas, tanto dentro del servicio al preguntar la madre, durante el pase de visita, en el local destinado a dar las entrevistas, sin percatarse de que puede haber alguien ajeno a la familia, que escuche lo que se informa. Los padres deben conocer acerca del problema del hijo fuera del alcance de la curiosidad de otros.

Nunca en salas de espera ni en el ir y venir de los pasillos. La privacidad está muy relacionada con la intimidad, con la reserva, con la posibilidad de que la familia confíe a los profesionales aspectos y particularidades que no quiere hacer públicos. A la vez, los profesionales pueden recibir y salvaguardar la información obtenida que puede ser muy valiosa. Si no se cumple con el respeto a la privacidad, se rompe la barrera del “buen actuar”. (Tabla 2)

Tabla 2: Satisfacción en la dimensión confiabilidad

Variables	1		2		3	
	F	%	F	%	F	%
Respeto a la privacidad al atenderle	140	87,5	14	8,75	6	3,75
Protección de la intimidad del niño(a)	140	87,5	14	8,75	6	3,75

F: Frecuencia N: 160

En la Tabla 3 se puede observar que el 95 % consideró que el niño(a) tuvo dolor, solo el 5 % contestó que no pensó que el hijo(a) presentara dolor. Al indagar sobre la opinión de los padres con relación a la conducta de los profesionales para calmar el dolor, se aprecia en la tabla que el 93,75 % opinó que los mismos hicieron todo lo posible por aliviarlo. En este aspecto se consideró la evaluación de alta satisfacción. Dada la imposibilidad de verbalización que tiene el recién nacido, los padres, muchas veces no se percatan de que el dolor está presente.

Lo mismo puede ocurrir con el personal sanitario. Durante los episodios de dolor se observan diferentes alteraciones, como cambios conductuales, variaciones fisiológicas y bioquímicas. Las mismas deben ser reconocidas por el personal sanitario, para poder ejecutar acciones encaminadas al alivio. También es importante la prevención del dolor mediante la disminución del estrés, evitar ruido e iluminación. Además, no se debe molestar al niño(a) en periodos de descanso y se deben agrupar las intervenciones. (Tabla 3).

Tabla 3: Satisfacción en la dimensión manejo del dolor

Variables	1		2		3	
	F	%	F	%	F	%
Consideración de que el niño(a) tuvo dolor	84	52,5	68	42,5	8	5
Opinión de que los profesionales lo calmaron	74	46,25	76	47,5	10	6,25

F: Frecuencia N: 160

En la Tabla 4 se pudo observar, que en la dimensión trato, el 90,6 % opinó que el hijo(a) fue tratado con dignidad y respeto, el 8,12 % que a veces, el 1,25 % contestó negativamente. El 90,63 % respondió que los profesionales le hablaron con delicadeza, el 7,5 % que a veces y solo el 1,87 % consideró que no recibió ese tratamiento. Iguales porcentajes se obtuvieron con relación a la cortesía de los médicos. En estos aspectos hubo alto grado de satisfacción.

En cuanto a la cortesía de los enfermeros(as), el 87,5 % manifestó que eran corteses y 12,5 % que a veces. Ninguno consideró que los enfermeros no eran corteses en su trato. La evaluación fue de mediana satisfacción.

Con relación a la cortesía del resto del personal, la evaluación fue de mediana satisfacción (86,87 %) respondieron que fueron tratados con cortesía, el 11,88 % que a veces y solo el 1,25 % consideró que el resto del personal no fueron corteses en el trato.

De forma general, al indagar acerca del aspecto de sentirse tratado con respeto, durante la estancia en el hospital, el 90,66 % dijo que sí, el 8,12 % a veces y el 1,25 % no se sintió tratado con respeto. Por lo tanto, hubo alto grado de satisfacción en este aspecto.

El mejor nivel de satisfacción en esta dimensión, estaba dado en el aspecto acerca de la dignidad y respeto al tratar al niño. Este resultado es atribuible a que los profesionales consideran que el neonato es un ser humano y que tiene una dignidad, por el hecho de ser humano. Por lo tanto, lo tratan con respeto, independientemente de la edad e imposibilidad de comprender los hechos. (Tabla 4).

Tabla 4: Satisfacción en la dimensión trato

Variables	1		2		3	
	F	%	F	%	F	%
Delicadeza de profesionales	145	90,63	12	7,5	3	1,87
Cortesía de los médicos	145	90,63	12	7,5	3	1,87
Cortesía de enfermeros(as)	140	87,5	20	12,5	-	-
Cortesía del resto del personal	139	86,87	19	11,88	2	1,25
Los médicos tuvieron en cuenta su presencia	140	87,5	14	8,75	6	3,75

Tratamiento del hijo con dignidad y respeto	145	90,63	13	8,12	2	1,25
Tratado con respeto durante su estancia en hospital	145	90,63	13	8,12	2	1,25

F: Frecuencia N: 160

En cuanto a la impresión general (Tabla 5) acerca de la atención recibida, el 93,75 % respondió que tenía confianza en los médicos, el 5 % dijo que a veces y el 1,25 % expresó que no. El 98,7 % percibió que los profesionales conocían bien la enfermedad y tratamiento y el 2 % que a veces. En estos aspectos hubo alto grado de satisfacción. El horario de permanencia de la madre fue considerado bueno, por el 97,5 % de los encuestados. La evaluación fue de alto grado de satisfacción.

Con respecto a la confianza en el personal enfermero, el 90,62 % manifestó que sí, el 6,26 % a veces y el 3,12 % no tenía confianza. El 87,5 % de los encuestados respondió que tuvo participación en la toma de decisiones. En estos aspectos hubo alto grado de satisfacción. El 87,5 % consideró que tuvo la posibilidad de que otros familiares visiten al niño(a) considerándose mediano grado de satisfacción, 12,5 % no tuvieron esa posibilidad. (Tabla 5).

Tabla 5: Impresión general sobre la atención recibida

Variables	1		2		3	
	F	%	F	%	F	%
Conocimiento de profesionales sobre enfermedad y tratamiento	158	98,7	2	1,25		
Confianza en los médicos	150	93,75	8	5	2	1,25
Confianza en los enfermeros(as)	145	90,62	10	6,26	5	3,12
Horario de permanencia de la madre	140	87,5	20	12,5	-	-
Posibilidad de que otros familiares visiten al niño(a)	140	87,5	-	-	20	12,5
Participación en toma de decisiones	140	87,5	20	12,5		

F: Frecuencia N: 160

De forma general, se presentan los resultados que muestra el grado de satisfacción:

De la calificación general de los cuidados recibidos, se analizaron 160 muestras, de los cuales 150 resultaron satisfechos, para un 93,75 % y 10 medianamente satisfechos, para 6,25 %.

Algunos investigadores como Sánchez Islas⁸ señala que no es útil para asignar una puntuación global de satisfacción, sino que explora la percepción de los pacientes en diferentes dimensiones, pues, al menos el 80 % de los encuestados expresan satisfacción, lo que puede atribuirse a reticencias para expresar comentarios críticos sobre la atención que reciben. Otros autores clasifican la satisfacción general de acuerdo a la pregunta: ¿Cómo calificaría en general los cuidados recibidos? Esta interrogante se tomó como elemento para evaluar el grado de satisfacción de manera general, en el presente trabajo.

En el Hospital Italiano de Buenos Aires, Eulmesekian¹³ y otros autores reportan el 89 % de padres con alto grado de satisfacción.

Según se aprecia, los porcentajes de satisfacción son variables. Los investigadores plantean que, aunque el mayor porcentaje de encuestados clasificó como satisfecho, hay un 6,25 % que está medianamente satisfecho. Algunos padres pueden sentir temor de expresar las opiniones, porque el neonato se mantiene ingresado. A menudo, la estadía es prolongada y se generan vínculos con los profesionales, lo que puede influir en la visión general de los padres.

La OMS hace énfasis en la importancia de la calidad. Los servicios deben ser accesibles, eficientes con gestiones adecuadas y deben satisfacer las necesidades de salud de las personas e introduce la siguiente expresión: “El goce del grado de satisfacción máxima de salud que se puede lograr, es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano”.^{14, 15,16}

Los resultados obtenidos se fundamentan en investigaciones realizadas por autores foráneos y cubanos y no difieren, si no, que apuntalan precisiones señaladas por ellos, porque se llevaron a cabo con metodologías parecidas y se obtienen resultados similares, solo que depende de las condiciones de cada Hospital y de la calidad del servicio médico.^{17,18,19}

Los resultados se compararon con los obtenidos por otros autores. Se establecieron conclusiones y recomendaciones. El trabajo concluido está a disposición de otros investigadores para profundizar en el tema y aplicarlo en otros Hospitales del país o en el extranjero.

Se pudo comprobar que las generalidades de los padres están satisfechas con los aspectos explorados y se encontraron relacionados no solo con los resultados y los medios diagnósticos utilizados, sino con la calidad del recurso humano, que mantiene una continua preparación para la atención de un tipo de paciente altamente complejo.

Conclusiones

La mayoría de los padres se sienten satisfecho con los resultados, medios diagnósticos utilizados y la calidad del personal de salud. La evaluación realizada por primera vez, sobre la satisfacción percibida de los familiares y la calidad de la atención que brinda el personal de Salud, en la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Pediátrico de Holguín, Cuba, en el período analizado, se considerada de alto grado de satisfacción.

Referencias

1. Barrio-Catalejo. Adaptación transcultural y validación del Picker Patient Experience Questionnaire-15 para su uso en población española. 2009 [acceso 2024 febrero 13]; 24(5): 192-206. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cali.2009.02.003>
2. Adal Z, Atomsa G, Tulu G. Parental Satisfaction with Neonatal Intensive Care Unit Services and Associated Factors in Jimma University Medical Center, Ethiopia. *Research and Reports in Neonatology*. 2022 [acceso 2024 febrero 13]; 12(1):10. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.2147/RRN.S351224>
3. Eden- Sileshi, Bedria- Mohammed, Derese- Eshetu, Aster- Dure, Agegnehu- Bante, Abera- Mersha, Teketel- Ermias Geltore. Parental Satisfaction towards Care Given at Neonatal Intensive Care Unit and Associated Factors in Comprehensive and Referral Hospitals of Southern Ethiopia. *Journal of Pregnancy*. 2023 [acceso 2024 febrero 13]; Article ID 3338929: 9. Disponible en: <https://doi.org/10.1155/2023/3338929>
4. Yewlsew-Fentie A, Bantigegn-Akenaw, Shimelis-Seid, Samuel-Debas B. Parental satisfaction and its associated factors towards neonatal intensive care unit service: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*. 2022 [acceso 2024 febrero 13]; 22:1266. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08645-4>
5. Ota A. Manejo neonatal del prematuro: avances en el Perú. *Rev Peruana Ginecol Obstet*. 2018 [acceso 2022 septiembre 5]; 64(3):415-422. Disponible en: <https://doi.org/10.31403/rpgo.v64i2106>
6. García M, Hurtado JA, Calvo JM, Soriano FJ, Ginovart G, Martín Y, et al. Recomendaciones de seguimiento del prematuro tardío. *An Pediatr (Barc)*. 2019 [acceso

- 2022 septiembre 4]; 90(5):318.e1-318.e8. Disponible en:
<https://doi.org/10.1016/j.angepedi.2019.01.008>
7. Naciones Unidas. Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas. Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. Convención sobre Derechos del Niño. EE. UU: ONU. 2021 [acceso 2022 febrero 13]. Disponible en:
<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/crc.aspx> 24
 8. Saabedra- Pezo, E LL. Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida por los padres de neonatos hospitalizados en unidades críticas de un hospital del norte de Lima. [tesis de Especialidad]. Universidad privada Norbert Wiener, Lima Perú. 2022 [acceso 2024 febrero 4]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6351>
 9. Zepeda- Pérez, K. Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. [tesis de Maestría]. Universidad de Oviedo. 2021 [acceso 2024 febrero 4]. Disponible en:
https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5
 11. Mina- Calderón, CL. Cuidado humanizado y satisfacción de la atención percibida por los padres de recién nacidos prematuros en la unidad de cuidados intensivos neonatales en una clínica privada de Lima. [tesis de Especialidad]. Universidad privada Norbert Wiener, Lima Perú. 2022 [acceso 2024 febrero 4]. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7501/T061_41262839_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 12. Chuquitaipe- Pachari, D. Calidad de atención y satisfacción de los padres respecto al tamizaje neonatal en un hospital EsSalud del Cono Sur. 2022 [acceso 2024 febrero 4]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94834>
 13. Sánchez-Veracruz MJ, Leal-Costa C, Pastor-Rodríguez JD, Díaz-Agea JL. Relationship between satisfaction and stress levels identified in parents with children admitted to a Neonatal Intensive Care Unit. *Enfermería global*. 2017 [acceso 2024 febrero 4]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.3.256061>
 14. Duarte-Moreira DC, Domingues-Carvalhais M, Soares-Oliveira IF, Mota-Leonardo TF, Melo-Oliveira, AR. Satisfacción de los padres con respecto al cuidado de enfermería en los

- cuidados intensivos neonatales. *Salud UIS*, 54. 2022 [acceso 2024 febrero 4]. Disponible en: <https://doi.org/10.18273/saluduis.54.e:22052>
15. Castro- Rodríguez C, González- Roca I, Marsinyach- Ros MI, Sánchez- Luna M, Pescador- Chamorro MI. Encuesta de satisfacción sobre atención hospitalaria tras el nacimiento y seguimiento al alta del recién nacido sano. *Anales de Pediatría*. 2021 [acceso 2024 febrero 6]; 95(3):197-199. Disponible en: DOI: 10.1016/j.anpedi.2020.08.006 <https://www.analesdepediatria.org/es-pdf-S1695403320302940>
 16. Cano- Moroba S, Marsellés- Vidal MA, Jové- Monclús G. Análisis de las vivencias y el grado de satisfacción de los padres de bebés hospitalizados en la UCIN del hospital universitario Arnau de Villanueva de Lleida. 2021 [acceso 2024 febrero 6] :1889-4208. ISSN (Ed.Impr.): Disponible en: file:///C:/Users/estudiante/Downloads/Dialnet-UnPaseoPorLa5aPlantaAnálisisDeLasVivenciasYElGrado-4106309.pdf
 17. Gulo B, Miglierina L, Tognon F, Panunzi S, Tsegaye A, Asnake T, Manenti F, Dall'Oglio I. Experience and Satisfaction in Neonatal Intensive Care Units in Ethiopia: A Multicenter Cross-Sectional Study Using an Adapted Version of EMPATHIC-N. *Frontiers in Pediatrics*. 2021 [acceso 2024 febrero 6]; 95(3):197-199. Disponible en: DOI: <https://10.3389/fped.2021.738863>
 18. Eileen T Lake, Jessica G Smith, Douglas O Staiger, Kathryn M Schoenauer, Jeannette A Rogowski. Measuring Parent Satisfacción con la atención en las unidades de cuidados intensivos neonatales: el cuestionario EMPATHIC-NICU-USA. 2020 [acceso 2024 febrero 12]; 6(8):541573. Disponible en: DOI: <https://10.3389/fped.2020.541573>. eCollection 2020.
 19. Eileen T, Lake-Jessica G, Smith- Douglas O, Staiger- Kathryn M, Schoenauer- Jeannette A, Rogowski. Measuring Parent Satisfaction With Care in Neonatal Intensive Care Units: The EMPATHIC-NICU-USA Questionnaire. *Front. Pediatr*. 2020 [acceso 2024 febrero 14]; 8(1):1-12. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.3389/fped.2020.541573>
 20. Lake ET, Smith JG, Staiger DO, Schoenauer KM, Rogowski JA (2020) Measuring Parent Satisfaction With Care in Neonatal Intensive Care Units: The EMPATHIC-NICU-USA Questionnaire. *Front. Pediatr*. 2020 [acceso 2024 febrero 16]; 21(8):541573. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.3389/fped.2020.541573>

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).