

RESUMEN

La satisfacción de los acompañantes y pacientes del servicio de emergencias pediátricas de los hospitales básicos de Pichincha se revela como baja, tal situación se subordina en gran medida a la deshumanización de la atención brindada por el personal médico y de enfermería, el cual si bien posee los conocimientos, destrezas y habilidades que le permiten brindar una atención médica de calidad no posee habilidades para establecer una relación interpersonal con pacientes y acompañantes basada en principios de respeto, atención a quejas y sugerencias, así como detallar el cuadro clínico del paciente, tratamientos a aplicar y posibilidad de tratamientos alternativos, tal situación repercute negativamente en el nivel de satisfacción de acompañantes y pacientes del servicio de emergencias pediátricas. La metodología utilizada en la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, siendo aplicada dado que expone alternativas de solución, siendo correlacional dado que asocia las variables investigadas, se aplicó el instrumento Care Q a 282 acompañantes de pacientes de los Hospitales Básicos de Nanegalito, Machachi, Sangolquí, Raúl Maldonado Mejía Cayambe y Yaruquí, Los resultados de la investigación evidenciaron que actualmente el personal médico y de enfermería del servicio de urgencias pediátricas no brinda una información oportuna a pacientes y acompañantes, sobre aspectos tales como el estado de salud, tratamientos, quedando del mismo modo en evidencia la total falta de perceptibilidad ante quejas, sugerencias y comentarios dirigidos hacia la mejora de la atención brindada, situación que se traduce en una disconformidad palpable por parte de acompañantes y pacientes sobre la calidad percibida por los mismos, con el objetivo de corregir y humanizar el servicio brindado se propone la aplicación de capacitaciones sistemáticas dirigidas a dicho personal con el objetivo de concientizar, desarrollar y fortalecer habilidades de comunicación e intercambio con pacientes y acompañantes.

Palabras claves:

- **SATISFACCIÓN**
- **SERVICIO DE SALUD**
- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **COMUNICACIÓN**

ABSTRACT

The satisfaction of the companions and patients of the pediatric emergency service of the basic hospitals of Pichincha is revealed as low, this situation is largely subordinated to the dehumanization of the care provided by the medical and nursing staff, which although it has the knowledge, skills and abilities that allow you to provide quality medical care do not possess the skills to establish an interpersonal relationship with patients and companions based on principles of respect, attention to complaints and suggestions, as well as detailing the patient's clinical picture, treatments apply and possibility of alternative treatments, such situation has a negative impact on the level of satisfaction of companions and patients of the pediatric emergency service. The methodology used in the research had a quantitative approach, being applied since it exposes alternative solutions, being correlational given that it associates the investigated variables, the Care Q instrument was applied to 282 companions of patients from the Basic Hospitals of Nanegalito, Machachi, Sangolquí , Raúl Maldonado Mejía Cayambe and Yaruquí, The results of the investigation showed that currently the medical and nursing staff of the pediatric emergency service does not provide timely information to patients and companions, on aspects such as the state of health, treatments, leaving the Similarly, the total lack of perceptibility to complaints, suggestions and comments aimed at improving the care provided is evident, a situation that results in a palpable disagreement on the part of companions and patients about the quality perceived by them, with the aim of correct and humanize the service It is proposed the application of systematic training aimed at these personnel with the aim of raising awareness, developing and strengthening communication and exchange skills with patients and companions.

Keywords:

- **SATISFACTION**
- **HEALTH SERVICE**
- **QUALITY OF SERVICE**
- **COMMUNICATION**