

---

**Titulo: Modelo eficaz de atención médica a pacientes nefróticos y familiares en el Hospital Pediátrico Hermanos Cordové.**

**Title: Effective model of medical care for nephrotic patients and their families at the Hermanos Cordové Pediatric Hospital.**

Mirtha Ofelia Rondón Peña. <https://orcid.org/0000-0003-0357-7211>. Hospital Pediátrico Provincial Hermanos Cordové.

Odalís Murias Verdecia. <https://orcid.org/0000-0003-2673-8305>. Hospital Pediátrico Provincial Hermanos Cordové.

Santiesteban Puerta. <https://orcid.org/0000-0003-2357-9337>. Universidad de Ciencias Médicas de Granma, Facultad de Ciencias Médicas de Manzanillo "Celia Sánchez Manduley".

✉ Katherine de la Caridad Garrido Benítez. <https://orcid.org/0009-0004-7495-5392>. Universidad de Ciencias Médicas de Granma, Facultad de Ciencias Médicas de Manzanillo "Celia Sánchez Manduley".

Fidel Jesús Moreno Cubela. <https://orcid.org/0000-0001-9963-692X>. Universidad de Ciencias Médicas de Granma, Facultad de Ciencias Médicas de Manzanillo "Celia Sánchez Manduley".

**Correo electrónico:** [kgarrido226@gmail.com](mailto:kgarrido226@gmail.com)

**Resumen:**

**Introducción:** La calidad de las relaciones con los pacientes se ha convertido en un factor decisivo para el éxito en la satisfacción en las distintas áreas de servicios.

**Objetivo:** Evaluar la calidad de la atención médica a partir de la satisfacción de pacientes nefróticos y sus familiares de manera que sirva de modelo eficaz para implementar en otras instituciones asistenciales.

**Método:** Se realizó un estudio en los sistemas y servicios de salud de tipo descriptivo, cualitativo en el Hospital Hermanos Cordové desde julio 2019- junio 2020 con 19 pacientes nefróticos y sus familiares. Se evaluaron variables como: comunicación médico-padre, comunicación médico-niño, reducción del estrés,

expectativa del seguimiento, satisfacción de los padres con la hospitalización de sus hijos.

**Resultados:** El índice general de satisfacción de los padres con la hospitalización de sus hijos fue de 4.68. En el Hospital Infantil “Hermanos Cordové” de Manzanillo funciona el círculo de la calidad, célula esencial que controla la misma a nivel de los servicios o departamentos, con el propósito fundamental de identificar problemas, sus causas y proponer soluciones para lograr su mejoría continua en la Unidad Organizativa a través de un plan estructurado para cumplir estándares de calidad.

**Conclusiones:** Los padres consultados manifiestan estar muy satisfechos con la atención brindada a pacientes y familiares en la institución. El funcionamiento adecuado del círculo de calidad en el Hospital Pediátrico Hermanos Cordové permite ostentar estos resultados y es un modelo eficaz de atención médica a esta población.

**Palabras clave:** síndrome nefrótico; atención médica; calidad; satisfacción del paciente.

### **Summary:**

**Background:** The quality of relationships with patients has become a decisive factor for success in satisfaction in the different areas of services.

**Objective:** To evaluate the quality of medical care based on the satisfaction of nephrotic patients and their families.

**Method:** A descriptive, qualitative research study was carried out on the health systems and services at Hermanos Cordové Hospital from July 2019- June 2020. The population consisted of 19 nephrotic patients. Variables such as: doctor-parent communication, doctor-child communication, stress reduction,

expectation of follow-up, parental satisfaction with the hospitalization of their children were evaluated. The data obtained were summarized based on the absolute and relative frequencies. Mean and standard deviation were obtained for parents' overall satisfaction with their children's hospitalization.

**Results:** The evaluation of the quality of medical care from the doctor-parent communication reached 4.91 points out of 6 on the Likert scale, doctor-child communication 4.52. Stress reduction acquired values of 5.45, and the follow-up expectation of 3.9. The overall satisfaction rate of parents with their children's hospitalization was 4.68.

**Discussion:** Parents value doctor-parent communication positively, in the same way as doctor-child communication. They consider that they have received the necessary support with the hospitalization of their children. The expectation of follow-up is the aspect that worries the parents of the affected children the most. The general figure states that the parents of affected children are satisfied with the health services received at the center.

**Conclusions:** The parents consulted state that they are very satisfied with the care provided to patients and relatives in the institution.

**Keywords:** nephrotic syndrome, medical care, quality, patient satisfaction.