UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS NEFROLÓGICOS.

Satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado de enfermería en los últimos 10 años.

ESTUDIANTE:

Lic. Yesenia Lizbeth Vera Mory

ASESOR:

Mg. Doris Violeta Velásquez Carranza de Anaya

LIMA- PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por iluminar mi camino y llenarla de bendiciones, en especial a mis padres quienes están conmigo desde el primer día de mi existencia, y mis docentes por el desarrollo de esta meta profesional.

AGRADECIMIENTOS.

A la prestigiosa Universidad Cayetano Heredia por brindarme sus instalaciones universitarias en este camino de lograr la especialidad, asimismo a destacadísimos docentes, por contribuir a nuestra formación en esta segunda especialidad, al hacer resurgir nuestro interés en incrementar nuestros conocimientos y el deseo de contribuir a mejorar nuestro entorno laboral.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO.

La investigación será autofinanciada por la autora.

TABLA DE CONTENDOS

Dedicatoria, agradecimientos

RESUMEN

I. INTRODUCCIÓN 1

- Objetivo general 4
- Objetivo específico 4

II. CUERPO DE LA MONOGRAFÍA 5

2.1 Metodología 7

- Selección del tema 8
- Búsqueda 8
- Análisis e interpretación de los resultados 9

III. DISCUSIÓN 14

IV. CONCLUSIONES 17

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 18

ANEXOS 22

RESUMEN

Objetivo: analizar las revisiones sistemáticas sobre la satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad de cuidado que le brinda el profesional de Enfermería. **Material y métodos:** se realizó una revisión sistemática, el estudio es de tipo descriptivo, los artículos fueron sometidos a selección crítica por el autor. El estudio conto con un total de 25 artículos científicos relacionas a la investigación. Después de haber analizados dichos articulados se obtienen las siguientes **conclusiones:** según la búsqueda final del total de artículos seleccionados, 20 de ellos son internacionales y 5 son nacionales, dando como resultados que el 4% de los artículos menciona insatisfacción del paciente en cuanto a la calidad de cuidado, y un 96% de los artículos evidencian satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero, dando a entender que existe una buena satisfacción por parte del paciente que recibe tratamiento de hemodiálisis en relación a la calidad de cuidado que brinda el personal enfermería.

Palabra clave: satisfacción del paciente, hemodiálisis, calidad del cuidado, enfermería

I. INTRODUCCIÓN.

La enfermedad renal crónica se ha convertido en un problema a nivel mundial e internacional, ya que ocupa una de las razones de morbilidad y mortalidad reconocida por la salud pública, ya que el número de caso ha ido aumentando considerablemente Se estima que, para el 2030, incrementen nuevos casos y pueden superar a más del doble con respecto al 2010.

La satisfacción se ha consolidado como un importante componente de la calidad, al considerarse en sí misma una medida de resultado; y determinar los índices de satisfacción de forma periódica, esto es básicamente una herramienta que ayuda a valorar la calidad de servicio por parte del personal de salud, sin embargo este tema es analizado a nivel mundial y es una de las prioridades que evalúa el ministerio de salud en cuanto a los indicadores de mayor relevancia (1).

El grado de satisfacción no depende solo de la prestación de servicios, sino también de la solución de sus expectativas, ya que el paciente tendrá más satisfacción cuando dichos servicios reúnan o sobrepasan las características que esperaban. De acuerdo con Ortiz, "los usuarios constituyen la razón de ser, no solo de los profesionales de enfermería, sino también de la empresa que ofrece satisfacción a las necesidades relacionadas con la salud", es decir, aquellos que acontecen cuando el paciente refleja la calidad de la relación con la persona que brinda el servicio y expresa abiertamente a otras personas el agrado o desagrado del satisfactor proporcionado (2).

Medir la satisfacción ante la aplicación de cuidados realizados por enfermería incluye la atención percibida y mediante la prestación de algún servicio y esto sigue siendo un hecho que persuade a nuestra profesión, ya que la base del cuidado es realizarlo en beneficio del paciente y mantener en integridad su vida (3).

La satisfacción es medida hacia la atención sanitaria y son expresadas en las expectativas con las que cuente el usuario, si esto es así significa que el profesional de enfermería está siendo evaluado constantemente a través de su cuidado por el paciente, siendo requisito indispensable mantener el eje centro del cuidado, llamado el cuidado humanizado; por ello es necesario seguir evaluando medidas y reconocimiento de quien se involucra directamente con el paciente (4).

En los servicios de Nefrología observó mucha disconformidad en cuanto a la atención que reciben por parte del profesional de enfermería a lo que muchas veces aluden de la siguiente manera: "esa señorita no me pregunto ni como me llamo, sólo me dijo paciente", asimismo muchas veces refieren que solo los doctores le tratan con cariño cuando les toca realizar su hemodiálisis, obteniendo hechos narrativos totalmente negativos en la relación enfermera paciente.

El profesional de enfermería, cuando interactúa el otro, se constituye en un importante instrumento terapéutico, relevando su manera de atender y animar a los pacientes para su recuperación y como señalaba Florence Nightingale en sus notas sobre enfermería: "…una enfermera debe ser una persona de la que se pueda uno fiar, en otras palabras, capaz de ser enfermera de confianza".

Por esto, hoy en día es esencial que los profesionales de la salud desarrollen competencias que permitan entregar a las personas el mayor grado de calidad de atención, cuidados humanizados y seguros, con los recursos disponibles para ello; contando además con habilidades comunicativas, técnicas y de recuperación de las personas.

Por tal motivo es que me planteo la siguiente pregunta: ¿Cuál es la satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en los últimos 10 años?

Este trabajo académico tiene el propósito de este trabajo es recoger e informar

críticamente sobre las publicaciones anteriormente relacionadas a estudios de la satisfacción percibida por pacientes en hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado de enfermería, a fin de que se analice y se fortalezcan competencias a través de resultados comparados a nivel internacional y nacionales de la realidad descrita y sobre todo saber si las estrategias influyen la mejora de las intervenciones de enfermería y la prevención de complicaciones en pacientes con diálisis continua ambulatoria.

Justificándose así en revelar con que la satisfacción es muy importante en la calidad de cuidado del paciente en hemodiálisis, revisando evidencias científicas que proporcionan elementos para generar estrategias que orienten la mejora del trabajo de enfermería atención del paciente con enfermedad renal crónica en hemodiálisis.

Al analizar los artículos científicos sobre satisfacción percibida por pacientes en hemodiálisis, servirá como síntesis de abstracción y significancia de evidencias en nuestro presente acerca de este problema que objetiva o subjetivamente se encuentran hoy en día a día entre los ambientes hospitalarios.

Asimismo, servirá para sintetizar los resultados de los artículos encontrados referente a la satisfacción percibida por pacientes en hemodiálisis respecto a la atención de enfermería en las instituciones de salud que se mencionan en dichos artículos ya sea internacionales o nacionales.

Se realiza esta investigación para incrementar el conocimiento científico de enfermería repercutiendo positivamente para mejora de la profesión y especialidad correspondiente, además de ser un aporte científico para la carrera.

- **Objetivo general.**

  Analizar la Satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad de cuidado que le brinda el profesional de Enfermería en estos últimos 10 años.

- **Objetivo específico.**

  Identificar los factores que influyen en la calidad del cuidado de enfermería para la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis en los artículos revisados.

  Identificar los factores que afectan en la calidad del cuidado de enfermería para la insatisfacción del paciente con hemodiálisis en los artículos revisados.

II. CUERPO DE LA MONOGRAFÍA

Para poder desarrollar este tema existen conceptos principales que se debe definir para este trabajo:

La **satisfacción** se define como la evaluación que hoy en día es un hecho esencial en toda institución de salud al recibir un atención oportuna y garantizada por parte del profesional que atiende al usuario, sin embargo, la inclusión biopsicosocial es necesario en el trabajo interdisciplinario el interés de que el cliente se encuentre con las expectativas deseadas no es tarea sencilla pero las nuevas estrategias de la organización, en la cual se hace hincapié en que la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente se considera un indicador fundamental de la calidad de la asistencia proporcionada, entendida como una medida de eficacia, confort, pertinencia y control del funcionamiento del sistema sanitaria (5).

La satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. Hall y Dornan refieren que la satisfacción se relaciona con un elevado número de variables, tales como la calidad afectiva del proveedor de salud, la cantidad de información que utiliza el proveedor, la habilidad técnica del proveedor de los servicios de salud, el tiempo de espera y variables de tipo sociodemográficas como edad y sexo entre otras

A partir de la inclusión de una concepción biopsicosocial del hombre dentro del trabajo interdisciplinario en los hospitales y del interés que se ha despertado en los clínicos por la calidad de los servicios sanitarios, actualmente se está abriendo paso a una nueva estrategia de organización y diseño de los procesos enfermeros-asistenciales, en la cual se hace hincapié en que la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente se considera un indicador fundamental de la calidad de la asistencia proporcionada,

entendida como una medida de eficacia, confort, pertinencia y control del funcionamiento del sistema sanitario (4).

Por otro lado, abarca diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto, aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente (5)

Antes de definir el concepto de hemodiálisis, primero se debe saber que el sistema urinario cumple la función de eliminar los desechos a través de la orina y parte de ellos lo cumplen los riñones, y si estos dejan de funcionar dichos desechos se acumula en la sangre. Por ello las personas con este problema deben tener un tratamiento en base a una terapia llamada **hemodiálisis** que consiste en cumplir la función de filtrar la sangre, esto se realiza a través de una máquina especial para extraer la sangre del cuerpo humano, filtrarla para luego bombearla y devolverla limpia al paciente, la máquina que se encarga de la filtración se llama dializador, de ahí el nombre ya que hace el trabajo que no puede hacer el riñón. El dializador consta de dos partes. Una parte es para la sangre. Y la otra parte se llena de una solución limpiadora llamada dialisato (6).

Y el último concepto a definir es la calidad del cuidado de enfermería la calidad continúa es un tema de mucho interés en el sanitario los objetivos de las organizaciones hoy en día es lograr la tranquilidad del paciente y que este gracias a esos cuidados se siente conforme con lo que se estaría brindado, la calidad con la que se mida dependerá si la institución está logrando su misión y visión en su cliente, en cuanto a necesidades y expectativas, para lograr cumplir con dichas necesidades y preferencias individuales. Es decir, el usuario ha pasado de ser un sujeto pasivo a un sujeto más activo, con capacidades para valorar la calidad de la prestación del servicio de salud (7).

Henderson (1978): “clarifica la función de cuidar en enfermería como: ayudar al individuo, sano o enfermo, en la ejecución de las actividades que contribuyen a conservar la salud o a su recuperación (o a proporcionar una muerte apacible y tranquila), que sin duda llevaría a cabo el solo si dispusiera de la fuerza necesaria y de los indispensables conocimientos, debiendo desempeñar esta función de tal manera que le ayude además a lograr absoluta independencia cuanto antes” (8)

Para la desarrollar la investigación se encontró la información en las siguientes bases de datos: MEDLINE, ELSEVIER, SCIELO, MEXICANA DE NEFROLOGÍA; siendo sólo analizados los que cumplieron los criterios de selección que respondan a la pregunta que se planteó para esta investigación.

2.1 Metodología.

El estudio se realizó a través de resultados cuantitativos, y bajo investigaciones retrospectivas en los últimos 10 años, es decir se revisó estudios sobre el tema orientado a responder a una pregunta de investigación.

El total de artículos que conforma el estudio estuvo constituido por 25 artículos científicos publicados en internet, ubicados en la siguiente base de datos: MEDLINE, ELSEVIER, SCIELO, REVISTA MEXICANA DE NEFROLOGÍA, TESIS y páginas importantes de investigación que distribuyen este tipo de trabajos en su biblioteca virtual, dichas tesis y artículos publicados.

Al iniciar el trabajo académico, se buscaron a través de fuentes primarias datos que tienen relación con el tema, a nivel internacional y nacional. Las recolecciones de datos tuvieron como tema principal la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis frente al cuidado de enfermería, excluyendo a los que no se asemejan o no reflejan lo que se desea estudiar o lo que se pretende en el objetivo.

- **Selección del tema.**

Para la selección de la información se encontraron un total de 25 artículos que tuvieron como tema principal la satisfacción percibida en pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis frente a los cuidados de enfermería; de los cuales un vez revisados y evaluados estos artículos se seleccionaron todos artículos encontrados como relevantes para la investigación, siendo los demás artículos excluidos por ser menos importantes este trabajo académico. Fue necesario la identificación de palabras claves para esta investigación, y así resulte más factible la clasificación de los mejores artículos.

- **Búsqueda.**

La recolección de datos se realizó a través de la búsqueda en páginas de internet, estas revisiones bibliográficas se seleccionaron en relación al tema de investigación, de todos los artículos que se encontraron en las siguientes bases de datos, MEDLINE, ELSEVIER, SCIELO, MEXICANA DE NEFROLOGÍA, TESIS; sólo se analizó los que cumplieron los criterios de selección designados por la autora.

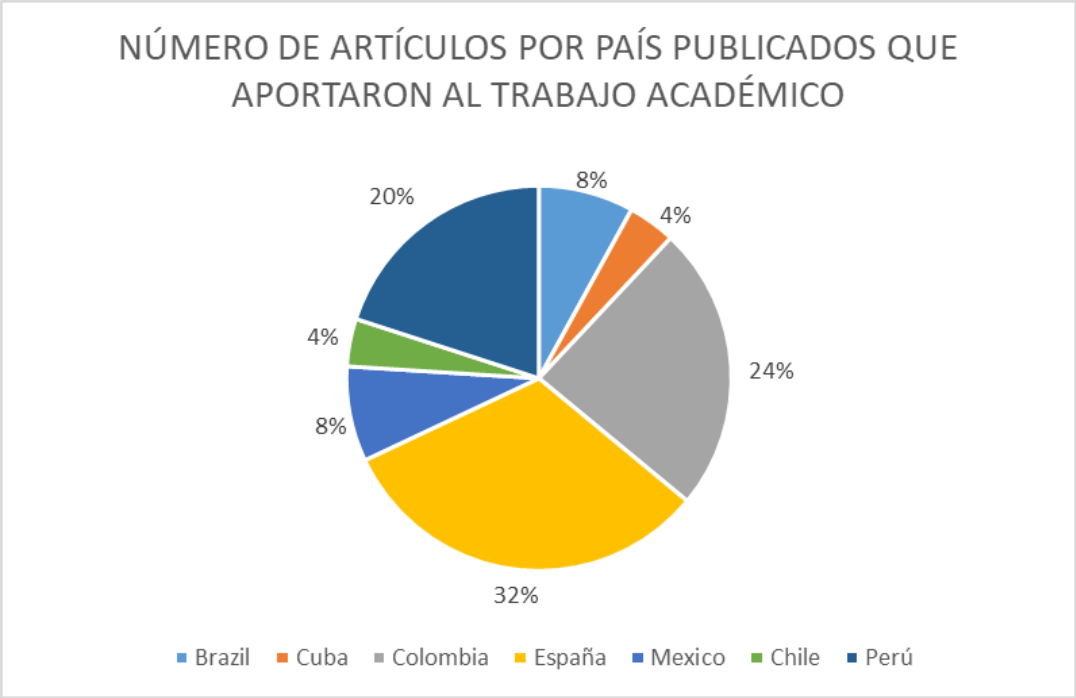
- **Resultados.**

Se analizaron dentro de la revisión sistemática un total 25 artículos sobre la relación de la satisfacción con el cuidado brindado por la enfermera en pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis. Este tema identifica el desempeño del rol de enfermería de acuerdo a los cuidados que este brinde, este problema es muy común ya que hoy en día todas las empresas buscan cautivar al cliente es decir satisfacer sus necesidades cuando acuden a su institución y la salud es parte de esta necesidad, finalmente los estudios demuestran que si es necesario satisfacer al cliente y sobre todo lograr que se recupere a través de sus cuidados, la confianza, la percepción, el respeto y sobre todo la buena relación entre la enfermera-paciente.

- **Análisis e interpretación de los resultados.**

Para el análisis de los resultados se realizaron las fichas RAE verificando los datos principales de cada uno de los artículos para ser evaluadas, las cuales se observan a continuación mediante gráficos para una mejor interpretación.

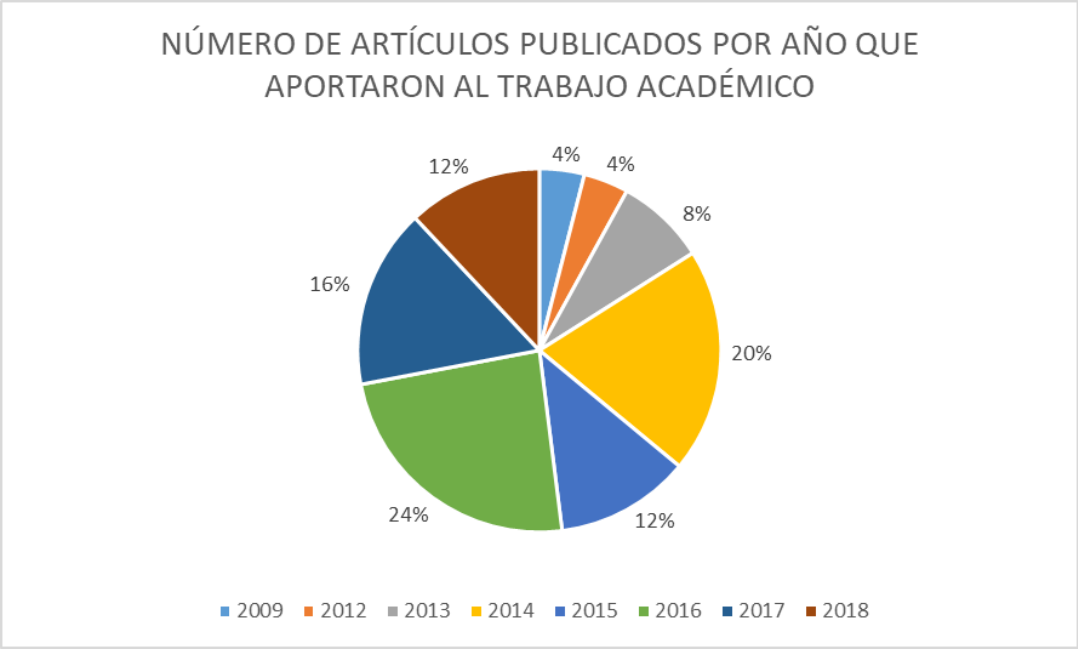
Gráfico N°1



FUENTE: ELABORADO POR LA AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN

En el gráfico N°1 se puede observar la cantidad de artículos publicados según los países que aportaron a este trabajo académico, 20 de ellos son internacionales y 5 son nacionales, resaltando que España tiene más investigaciones con un 32%(8) y Colombia con 24%(6), ambos son países internacionales. En cambio, en Perú como nacional se encontró información en un 20%(5).

Gráfico N° 2



FUENTE: ELABORADO POR LA AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN

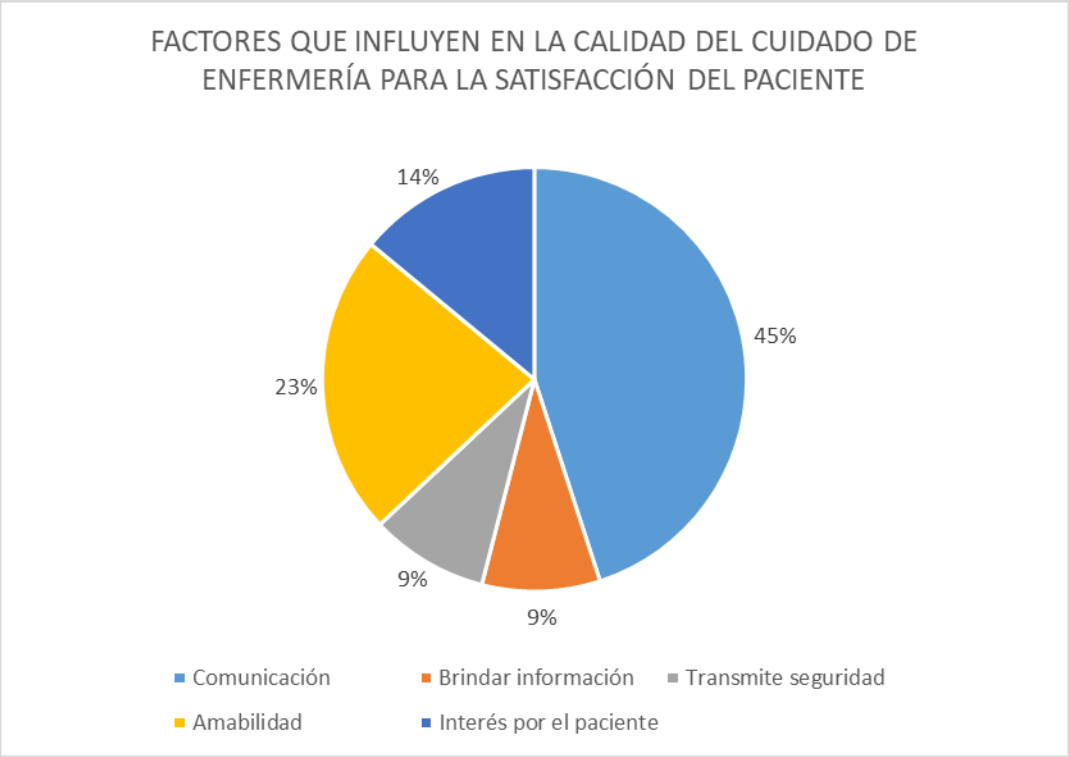
En el gráfico N° 2 se evidencia la cantidad de artículos encontrados por año para la aportación del trabajo académico, donde se observa que se encontraron artículos en el año 2016 con un 24%(6) y seguido del año 2014 con un 20%(5). Y lo más reciente en el año 2018 se encontró artículos con un porcentaje de 12%(2) en relación a la satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado.

Gráfico N° 3

FUENTE: ELABORADO POR LA AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN

Según el gráfico N° 3, se observa que en todos los estudios revisados da como resultado que predomina la satisfacción con un 96%(24) y la insatisfacción con un 4%(1), es decir que existe una buena satisfacción a los cuidados de calidad que brinda el profesional de enfermería a los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis.

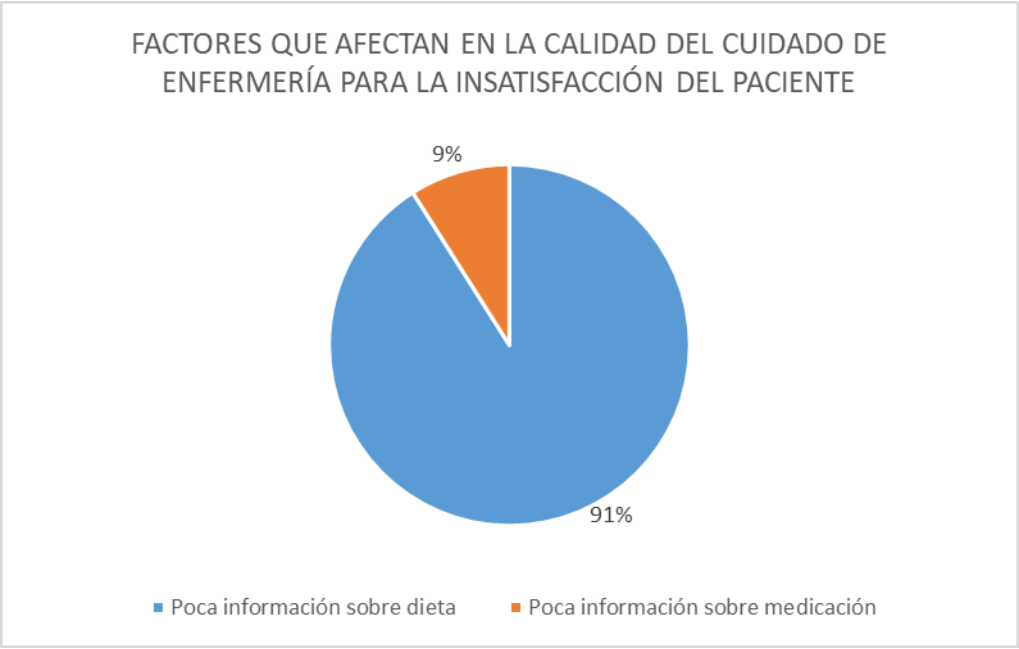
Gráfico N°4



FUENTE: ELABORADO POR LA AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN

Según el gráfico N°4, se identificó 5 ítems resaltantes en la satisfacción del paciente en hemodiálisis encabezando la comunicación con un 45%, le sigue el trato con amabilidad con un 23%, el interés del profesional de enfermería por el cuidado al paciente con un 14%, la seguridad de su atención con un 9% y brindar información con 9%.

Gráfico N°5



FUENTE: ELABORADO POR LA AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN

En el gráfico N° 5 se observó que un 91% resaltaban que existía insatisfacción en los pacientes en relación a la calidad del cuidado del personal de enfermería porque no brindaba una buena información sobre la dieta en los pacientes, mientras que un 9% refería insatisfacción porque había dificultad en la información de los medicamentos para los pacientes.

III. DISCUSIÓN

El presente trabajo que lleva por título “Satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería en los últimos 10 años”, según la revisión sistemática que se realizó se encontró lo siguiente:

En el gráfico N°1 se puede observar la cantidad de artículos publicados según los países que aportaron a este trabajo académico, 20 de ellos son internacionales y 5 son nacionales, significando la diferencia de realidades y la atención en el campo de la salud, ante ello es necesario seguir investigando acerca de este tema tan complicado e interesante por el bien del paciente y mejorar en la calidad del cuidado humanizado que viene hacer el pilar de la profesión. De acuerdo a los resultados, se resalta que España tiene más investigaciones con un 32% y Colombia con 24%, ambos son países internacionales. En cambio, en Perú como nacional se encontró información en un 20%. Lo que da a interpretar que nosotros como país en relación a la satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado se deberían investigar más, ya que es de suma importancia saber la opinión de los pacientes para que exista una mejora en la calidad del cuidado enfermero.

En el gráfico N° 2 se evidencia la cantidad de artículos encontrados por año para la aportación del trabajo académico, donde se observa que se encontraron artículos en el año 2016 con un 24% y seguido del año 2014 con un 20%. Y lo más reciente en el año 2018 se encontró artículos con un porcentaje de 12% en relación a la satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado, esto puede deberse a que aún no se hayan publicado ya que lleva todo un proceso publicar un trabajo de investigación.

Según el gráfico N° 3, se observa que la búsqueda final del total de 25 artículos seleccionados que conforman el 100%, en todos los estudios revisados da como resultado que predomina la satisfacción con un 96%y la insatisfacción con un 4%(1), es decir que existe una buena satisfacción a los cuidados profesionales sobre el paciente que recibe hemodiálisis, guarda relación con la calidad de cuidado brindado por parte del profesional especializado de enfermería, siendo este un aspecto a considerar cuando se brinden oportunidades en las calidad del cuidado velando por la integridad en beneficio del paciente desde el concepto físico psicológico y social.

Se mostró que en más de la mitad de los artículos investigados la calidad percibida por el paciente era buena guardando coherencia con otros estudios que evidencian porcentajes de calidad percibida dentro del intervalo de 60 a 100%. Además, dicha percepción está relacionada directamente con el nivel de satisfacción global de los pacientes y el hecho de recomendar el hospital, dando a entender que es muy útil estas investigaciones porque permite diseñar una estrategia de mejora en la asistencia de enfermería y prestar cuidados de calidad, con objetivo a la mejora.

Según el gráfico N°4, se identificó 5 ítems resaltantes en la satisfacción del paciente en hemodiálisis encabezando la comunicación con un 45%, le sigue el trato con amabilidad con un 23%, el interés del profesional de enfermería por el cuidado al paciente con un 14%, la seguridad de su atención con un 9% y brindar información con 9%, se interpreta entonces que la confianza que le tenga el paciente al profesional de enfermería dependerá de cómo este es capaz de servir y establecer lo que realmente el paciente necesita y como lo recibe, estos cuidados están referidos en cuanto a la respuesta del enfermero, sobre todo a la educación con la que trata, y sobre todo a la información de cada procedimiento, y sobre todo a las oportunidades que les brindan en desarrollar estrategias que hagan que su recuperación fuera un éxito, existiendo una relación entre ambos aspectos al cuidado brindado por el enfermero y en lo que realmente se necesite.

En el gráfico N° 5 se observó que un 91% resaltaban que existía insatisfacción en los pacientes en relación a la calidad del cuidado del personal de enfermería porque no brindaba una buena información sobre la dieta en los pacientes, mientras que un 9% refería insatisfacción porque había dificultad en la información de los medicamentos para los pacientes, estos 2 factores que afectan la satisfacción del paciente en relación al calidad de atención del enfermero, se deberían de trabajar más buscando estrategias para la mejora, ya que se puede asumir que la falta de conocimiento tanto en la dieta y la medicación afecte en no dar una adecuada información al paciente generando la insatisfacción.

Por otro lado, si se analiza los 5 artículos nacionales. Se evidencia que 3 investigaciones pertenecen a hospitales nacionales, y los resultados son similares los pacientes dan como conclusión que existe una buena satisfacción respecto al cuidado enfermero. Pero en las 2 otras investigaciones que pertenecen a clínicas privadas existe una controversia, ya que en una da como resultado una buena satisfacción y en la otra clínica da como resultado insatisfacción por parte de los pacientes. Puede que sea porque a la clínica a le falta capacitar a su personal sobre aspectos del cuidado.

IV. CONCLUSIONES

- La satisfacción del paciente que recibe tratamiento de hemodiálisis guarda relación con la calidad de cuidado brindado por parte del profesional de enfermería, evidenciándose que la mayoría de información encontrada concluye que existe una gran satisfacción del paciente, siendo este un aspecto a considerar cuando se brinden oportunidades en la calidad del cuidado velando por la integridad en beneficio del paciente, sin embargo en una minoría de evidencio una insatisfacción pero que contribuyen en el aporte de la investigación para la mejora del profesional, ya que nuestras acciones siempre van en relación al cuidado del paciente.

- Los estudios evidencian que la comunicación, brindar información, trasmitir seguridad, amabilidad e interés al paciente son factores relevantes que influyen en la calidad del cuidado de enfermería para la satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis dando protección, confort y apoyo, con el objetivo de alcanzar un nivel alto en la prestación del cuidado y satisfacción percibida por el paciente.

- Los cuidados que se brinda dentro de nuestra profesión son pieza fundamental en el desarrollo clínico del paciente, sin embargo, se evidencian en los artículos dos factores que afectan en la calidad del cuidado de enfermería para la insatisfacción del paciente con hemodiálisis al no recibir una adecuada información sobre la dieta y la medicación por parte del personal enfermero, tema que deben de mejorar por la salud del paciente.

- Se deben plantear estrategias que se agrupen a un plan de acción, para la mejora en la calidad de atención por parte del personal de enfermería, fortaleciendo las debilidades encontradas y así lograr el objetivo de tener una buena satisfacción del paciente. Por otro lado, seria de mucha utilidad implementar un modelo o formato de evaluación para la obtención de la información acerca de la satisfacción en un proceso de atención en el área de hemodiálisis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1) López C, Luque I, Gómez E, Casas R, Crespo R. La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. Enferm Nefrol. 2016;19(2):125–33.

2) Ortiz Z. Dimensión del servicio enfermería. Investigación y educación en enfermería. 2003;21(1):86–95.

3) Gómez M, Pérez A, Moya M, Reyes M. Satisfacción de los adultos mayores con los servicios de salud en el nivel primario [Internet]. Revista Cubana de Medicina.

4) General Integral. 2004. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252004000300007&lng=es&nrm=iso.

5) Vivas, E. y Col, G. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación [Internet]. 2007 [Consultado 22 junio 2019]; Disponible en la página web: https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462.

6) Salinas, E. y Nava, G. Hemodiálisis [Internet]. 2012 [Consultado 22 junio 2019]; Disponible en la página web:https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122i.pdf.

7) Lenis, C. y Manrique, S. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados [Internet]. 2015 [Consultado 22 junio 2019]; Disponible en la página web: https://aquichan.unisabana.edu. co/index.php/aquichan/article/view/3925/3988.

8) Landman C. y Col. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2015 [Consultado 22 junio

2019]; 21(1). Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000100009.

9) López V. España E. y Hernández A. Revista Ciencia y Cuidado[Internet]. 2018 [Consultado 27 junio 2019]; 15(1). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/323827915_Estimacion_de_calidad_del_cuidado_de_enfermeria_en_pacientes_sometidos_a_hemodialisis.

10) Acosta M. y Martínez Y. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2016 [Consultado 22 junio 2019]; 20(7). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000700006.

11) Martín R. Revista Mexicana de Urología [Internet]. 2014 [Consultado 24 junio 2019]; 20(7). Disponible en: http: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007408514000123.

12) Rodríguez D. y Sanjuán D. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2013 [Consultado 22 junio 2019]; 16(2). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842013000200002.

13) López C. Cantarero I. Gómez V. Casas R. y Crespo C. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2016 [Consultado 26 junio 2019]; 19(2). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842013000200002.

14) Martín V. y Col. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2016 [Consultado 28 junio 2019]; 19(3). Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000300008.

15) Castro E y Cadena G. Revista medigraphic [Internet]. 2016 [Consultado 18 Julio 2019]; 25(4). Disponible en: https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991.

16) Gómez M. y Col. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2014 [Consultado 8 Julio 2019]; 17(1). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842014000500071.

17) Mühlen M. y Col. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2013 [Consultado 9 Julio 2019]; 12(29). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752009000100004.

18) Gómez M. y Col. Revista Paraninfo Digital Fundación Index [Internet]. 2014 [Consultado 10 Julio 2019]; 21(1). Disponible en: http://www.index-f.com/para/n21/pdf/034.pdf.

19) Borre M. y Vega Y. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2014 [Consultado 9 Julio 2019]; 20(3). Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008.

20) Sanz M. Garrido L. y Caro C. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2017 [Consultado 9 Julio 2019]; 20(1). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009.

21) Gómez M. y Col. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2014 [Consultado 12 Julio 2019]; 17(1). Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009.

22) Martín C. Manzano J. Márquez D. y Quintas J. Revista Enfermería Nefrológico [Internet]. 2014 [Consultado 12 Julio 2019]; 18(1). Disponible en: http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v18s1/51_comunicacion.pdf.

23) Rebollo A. Pons E. Macías J. y Cabrera S. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2015 [Consultado 20 Julio 2019]; 18(2). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842015000200004.

24) Pérez C. y Col. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2012 [Consultado 20 Julio 2019]; 15(2). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842015000200003.

25) Martín R. Revista Mexicana de Urologia [Internet]. 2014 [Consultado 26 Julio 2019]; 74(5). Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007408514000123.

26) García R. y Col. Revista Scielo Nurs [Internet]. 2016 [Consultado 2 agosto 2019]; 19(3). Disponible en:http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000300007.

ANEXOS

FICHAS RAE

FICHA 1: SATISFACCIÓN USUARIA RESPECTO A COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Cecilia Landman Navarro. María Jesús Cruz Osorio. Elizabeth García García. Paulina Pérez Meza. Paula Sandoval Barrera. Karla Serey Burgos. Camila Valdés Medina.	2015.	Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería.	CIENCIA Y ENFERMERIA https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000100009.	XXI (1): 91 – 102.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño	Población	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Cuantitativo, descriptivo, transversal.	151 personas.	Cuestionario para la identificación del grado de satisfacción respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería.	Consentimiento informado y firmado, aprobación del comité de ética hospitalario. Autorización autores de instrumentos de base para su adaptación.	Alto grado de satisfacción global respecto de competencia de comunicación, las mujeres perciben una mayor insatisfacción que los hombres. Aumenta grado de satisfacción con mayor estadía; los jóvenes y quienes tienen mayor nivel de instrucción, mayor insatisfacción. La comunicación no verbal refleja menor nivel de satisfacción, en comparación con el resto de variables.	La comunicación y la visualización del otro como un ser único, autónomo, que tiene derecho a ser informado, tomar decisiones respecto a su salud, son dimensiones que deben ser respetadas. El centro del quehacer de la enfermera(o) como generador de cuidados a través de la comunicación, resaltando la relación persona a persona.

FICHA 2: ESTIMACIÓN DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES SOMETIDOS A HEMODIÁLISIS.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Víctor Alfonso López Soracipa. Eilyn Alexandra España Barrios. Ana Elena Hernández Garcés.	2017.	Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis.	CIENCIA Y CUIDADO.	Vol. 15 No. 1.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo de investigación y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
descriptivo de corte transversal.	100 pacientes.	Care-Q que relaciona actitudes y actividades de cuidado que realiza el enfermero.	Consentimiento informado.	Se determinó que entre el 60 % y 85 % de la población evaluaba de manera positiva los cuidados proporcionados por el personal de enfermería.	Se encontró un porcentaje considerable de satisfacción dentro de la población participante, lo cual se contrasta con lo evidenciado en la literatura donde se plantea que el enfermero(a) es el profesional más indicado para el cuidado de este tipo de pacientes. También se hizo evidente la necesidad de generar investigaciones dirigidas a la evaluación continua de la atención de enfermería, debido a que ello facilita la creación de acciones de mejoramiento en la gestión del cuidado y permite trabajar por el cumplimiento de la calidad en la atención en salud.

FICHA 3: CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL DEPARTAMENTO DE HEMODIÁLISIS DEL POLICLÍNICO "GIRALDO APONTE FONSECA".

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Yaumara Martínez Téllez. Maritza Caridad. Acosta Nordet.	2016.	Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico "Giraldo Aponte Fonseca".	MEDISAN http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000700006.	Volumen 20. Número 7.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo de investigación y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio observacional, descriptivo, de corte transversal.	El universo estuvo constituido por 12 licenciadas en enfermería y 10 pacientes con tratamiento de hemodiálisis.	Examen de competencia profesional. Guía de observación encubierta.	Consentimiento informado.	Evidenciaron insuficiencia de los recursos materiales normados, insatisfacción del profesional de enfermería con el reconocimiento de sus logros laborales por parte de los directivos y con la realización de chequeos médicos periódicos, e insatisfacción de los pacientes con la alimentación.	Se demostró la importancia de implementar y evaluar las guías de buenas prácticas para identificar los aspectos que interfieren o potencian la calidad en el cuidado de estos pacientes.

FICHA 4: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN HEMODIÁLISIS COMO CRITERIO DE CALIDAD ASISTENCIAL EN ENFERMERÍA.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Raquel Alva Martín.	2014.	Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería.	Revista Mexica de Urología https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007408514000123#!.	Volumen 74. Número 5.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio observacional, descriptivo y transversal.	70 pacientes crónicos.	Cuestionario SERVQHOS modificada.	Consentimiento informado.	Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los pacientes evalúan positivamente el trabajo de la enfermera, excepto en los apartados referentes a la información sobre dieta y medicación, que es donde los pacientes se muestran insatisfechos. No se observó correlación entre variables sociodemográficas y el grado de satisfacción.	Podemos concluir que el análisis de la satisfacción del paciente es muy útil para diseñar una estrategia de mejora en la asistencia enfermera y prestar cuidados de calidad. Los cuidados de calidad son determinantes para la seguridad del paciente. Numerosos estudios demuestran que calidad y seguridad están íntimamente relacionadas.

FICHA 5: SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL GENERAL DE LA PALMA.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
David Rodríguez González. David Sanjuán Hernández.	2013.	Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de La Palma.	Enfermería nefrológica http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842013000200002.	Volumen 16. Número 2.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio descriptivo y transversal.	54 pacientes.	Encuesta SERVQHOS modificada, y la escala Likert.	Consentimiento informado.	El índice neto de satisfacción fue de 86,36% para el ítem referido a la satisfacción general, teniendo una valoración de excelente. La media de edad de los pacientes fue de 64,63 años; el número medio de ingresos en el último año por pacientes fue de 1,08%; el porcentaje de pacientes en lista de trasplante fue del 20,7%.	En la unidad de hemodiálisis del Hospital General de la Palma el perfil del paciente con IRCT es varón, jubilado, con estudios primarios, que utiliza la ambulancia como medio de transporte, dializándose en turnos diurnos (mañana o tarde) mediante FAVI, conocedor del nombre del médico y de la enfermera. La satisfacción percibida por el paciente es excelente y asimismo, recomendaría la unidad sin dudarlo.

FICHA 6: LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE COMO COMPONENTE DE LA CALIDAD EN LAS UNIDADES DE DIÁLISIS.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Carmen López Toledano. Isabel Luque Cantarero. Victoria Gómez López. Rafael Casas Cuesta. Rodolfo Crespo Montero.	2016.	La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis.	Enfermería Nefrológica http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext &pid=S2254-28842016000200004.	Volumen 19. Número 2.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio observacional descriptivo transversal.	89 pacientes.	Cuestionario SERVQHOS.	Consentimiento informado.	Valoración global de cuestionarios: 98,8% de pacientes satisfecho o muy satisfecho con el servicio. 97,7% afirman que recomendarían el servicio sin dudarlo. Aspectos mejor valorados: Seguridad que transmite el personal, amabilidad, interés por los pacientes, trato personalizado. Aspectos peor valorados: Puntualidad de consultas médicas, estado de instalaciones, tiempo de espera para ser atendido por un médico.	Con este estudio hemos constatado que los pacientes que reciben tratamiento de diálisis en nuestra UGC, se reconocen muy satisfechos con el servicio que se les presta en la Unidad, con ligeras diferencias según la unidad en la reciben tratamiento, y además nos ha permitido conocer aspectos mejorables en el servicio, que se están abordando para aumentar la satisfacción del paciente.

FICHA 7: NIVEL DE SEGURIDAD PERCIBIDA POR EL PACIENTE DE HEMODIÁLISIS CRÓNICA.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre de la investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Verónica Martín Guerrero. Gema Palacios García. Cristina Grano de Oro Hidalgo. Violeta Hernández de Arribas. Jacoba Rodríguez Peña.	2016.	Nivel de seguridad percibida por el paciente de hemodiálisis crónica.	Enfermería Nefrológica http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000300008.	Volumen 19. Número 3.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio descriptivo, transversal observacional.	44 pacientes.	Encuesta de calidad de cuidados de enfermería (CUCACE) Encuesta SERVQHOS Manual de protocolos y procedimientos de actuación de enfermería nefrológica, editado por la SEDEN Listado de factores de estrés realizado por Barba.	Consentimiento informado.	El 100% de los encuestados se sienten seguros durante la sesión de hemodiálisis. En relación con la calidad de los cuidados y la percepción de los mismos todos los ítems consiguen una puntuación superior al tres sobre cinco. En cuanto a la educación un 63% le gustaría recibir más educación.	La calidad de los cuidados enfermeros percibidos obtiene una buena satisfacción. En cuanto a los factores estresantes creemos que se podría llevar a cabo intervenciones enfermeras para disminuirlos, realizando actividades educativas y lúdicas intradiálisis, todo ello para aumentar la seguridad, y la calidad de los cuidados.

FICHA 8: DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA RESPECTO A LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Edith Castro Serralde. Graciela Cadena Antonio.	2017.	Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería.	Revista de enfermería del instituto mexicano del seguro.	Volumen 25. Número 4.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Diseño transversal descriptivo.	300 pacientes con IRC.	SERVQHOS modificado.	Consentimiento informado.	El 31.3% se sintió muy satisfecho respecto a las dimensiones de comunicación y profesionalidad y el 39% con la atención de enfermería. Los pacientes con escolaridad de primaria y secundaria se sintieron muy satisfechos a diferencia de los pacientes con mayor grado de escolaridad.	El grado de satisfacción no depende solo de la prestación de los servicios, sino también de la solución de las expectativas del paciente.

FICHA 9: CUIDADOS DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON ENFERMERÍA EN HEMODIÁLISIS.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Mónica Gómez Rodríguez. Pedro Moreno Olivencia. Francisca Miralles Martínez. Manuel Sánchez Martos. Ángeles Sánchez Lamolda. Gloria Pérez Molina.	2014.	Cuidados de calidad y satisfacción del paciente con enfermería en hemodiálisis.	Enfermería Nefrológica http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842014000500071.	Volumen 17. Número 1.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio observacional, descriptivo y trasversal.	70 pacientes crónicos que acuden a hemodiálisis.	Cuestionario SERVQHOS modificado.	Consentimiento informado.	La mayoría de los pacientes evalúan positivamente el trabajo de la enfermera, excepto en los apartados referentes a la información sobre dieta y medicación, que es donde los pacientes se muestran insatisfechos. No se observó correlación entre variables socio-demográficas y el grado de satisfacción.	La satisfacción del paciente es muy útil para diseñar una estrategia de mejora en la asistencia enfermera y prestar cuidados de calidad.

FICHA 10: VARIABLES ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UNA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Mercedes Miguel Montoya. Covadonga Valdés Arias. Manuela Rábano Colino. Yolanda Artos Montes. Pilar Cabello Valle. Natividad De Castro Prieto. Ana García León. Azucena Martínez Villoria.	2009.	Variables asociadas a la satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis.	Rev Soc Esp Enferm Nefrol.	Volumen 12. Número 1.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño de Investigación	Población	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio descriptivo transversa.	60 pacientes.	Cuestionario SERVQHOS modificado.	Consentimiento informado.	Menores niveles de satisfacción se asociaron a percibir más Dolor, más limitación para las Actividades Cotidianas, más Ansiedad Depresión, llevar más tiempo en diálisis, más horas de sesión, dializarse por catéter, haber estado trasplantado y tener menor edad. Por el contrario, menor nivel de estudios, actividades laborales menos cualificadas, ir en ambulancia, haber elegido modalidad de diálisis, y considerar que su opinión es tenida en cuenta, aumentaban la satisfacción ($p<0,05$).	Identificar los factores que modulan la satisfacción es tan importante como evaluarla, además deben de tenerse en cuenta las variables inherentes del paciente, que están condicionando la satisfacción percibida.

FICHA 11: ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES DE LOS PACIENTES CON RESPECTO A LA ACTITUD DEL EQUIPO DE UNA UNIDAD DE NEFROLOGÍA.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Mühlen Elisandro Von. Mayer Bárbara Letícia Dudel. Ubessi Liamara Denise. Kirchner Rosane Maria. Barbosa Dulce Aparecida. Fernandes Stumm Eniva. Winkelman Eliane.	2013.	Análisis de las percepciones de los pacientes con respecto a la actitud del equipo de una unidad de nefrología.	Enfermera Global http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100012.	ISSN 1695 – 614. Número 29.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Investigación cuantitativa, descriptiva, transversal.	77 pacientes.	Los instrumentos de recogida de datos utilizados fueron datos de caracterización y percepciones de los pacientes referentes a las posturas del equipo de la Unidad, esta última fue extraída del instrumento Kidney Disease and Quality of Live-Short Form (KDQOL-SFTM).	Consentimiento informado.	La mayoría de los pacientes, afirma que el equipo de la unidad "siempre" los ayudan a lidiar (enfrentar) la enfermedad renal y, 10,4%, "en la mayoría de las veces". Los que respondieron "siempre", valoran la amistad e interés del equipo también de "bueno" a "mejor", destacándose los que evaluaron como "excelente".	Mostro que el trabajo de enfermería en la respectiva unidad tiene una dinámica resolutiva, compleja y rutinaria.

FICHA 12: DETERMINACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CLÍNICA ISSSTE.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Rocío Rocha Rodríguez. Jesús Vega Chávez. Genoveva Reséndiz Gutiérrez. Gabriela López Vázquez.	2014.	Determinación de la calidad a través de la satisfacción del paciente y atención de enfermería en clínica ISSSTE.	Paraninfo Digital: Fundación INDEX ISSN: 1988-3439 - AÑO VIII– 2014.	N° 21.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio descriptivo, longitudinal.	49 pacientes.	La primera parte reúne información sobre la condición sociodemográfica del paciente y la segunda parte identifica los criterios del nivel de satisfacción con una Escala Tipo Likert obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.81.	Consentimiento informado.	La edad mínima fue 13 años, máxima 89 y media 53, DE 19. La mayoría de pacientes fueron mujeres (67.3%). En nivel de satisfacción 92% manifestó alta satisfacción y 8% satisfacción media.	Considerar que la calidez en el trato, el tiempo de espera en acudir a llamados e información proporcionada antes, durante y después de cualquier procedimiento, son factores muy importantes para la determinación de la satisfacción del paciente desde su propia percepción.

FICHA 13: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Yeis Miguel Borré Ortiz. Yolanda Vega Vega.	2014.	Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados.	CIENCIA Y ENFERMERIA XX.	N° 81 – 94.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo.	158 pacientes.	Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente.	Consentimiento Informado.	El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%. El 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”.	El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital.

FICHA 14: FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE DIÁLISIS CON ENFERMERÍA.
DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
María Sanz Turrado. Luis Garrido Pérez. Carmen Caro Domínguez.	2017.	Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería.	Enferm Nefrol.	N° 66 – 75.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio cualitativo, de tipo fenomenológico.	7 pacientes.	La muestra fue intencional porque se buscó a pacientes con capacidad para interaccionar con la entrevistadora y con un perfil relativo de "objetividad". Esta selección fue realizada por el responsable de enfermería de esta Unidad.	Consentimiento Informado.	Se han categorizado los resultados según las dimensiones de la calidad percibida. Respecto a la accesibilidad creen que son bien atendidos, pero pierden mucho tiempo en la unidad de diálisis. En cuanto a la fiabilidad, confían en las enfermeras con destreza para pinchar la fístula y desconfían de las enfermeras nuevas. Respecto a la comunicación, resaltan la buena relación existente entre ellos y el personal de enfermería.	Este grupo de pacientes en hemodiálisis destaca la relación que se crea entre ellos y enfermería. Tienen un alto grado de confianza en el personal de enfermería, basado en su destreza para pinchar la fístula arteriovenosa y en su fiabilidad profesional.

FICHA 15: LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN HEMODIÁLISIS.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Felipe Kaezer dos Santos. Antonio Marcos Tosoli Gomes. Ricardo de Mattos Russo. Frances Valéria Costa e Silva. Sérgio Corrêa Marques. Lidiane Passos Cunha.	2018.	La satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería en hemodiálisis.	Revista online de Pesquisa Cuidado é Fundamental.	Vol. 10, N° 432 – 440.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Enfoque cuantitativo del estudio descriptivo, transversal y exploratorio.	100 pacientes.	La recolección de datos se realizó mediante el Instrumento de laSatisfacción del Paciente (ISP), que se compone de 25 preguntas relacionadas con las tres dimensiones de los cuidados de enfermería: la confianza; la educación y la capacitación técnica. Cada pregunta puede ser puntuada de 1 a 5, siendo 2,5 el promedio entre satisfechos e insatisfechos.	Consentimiento informado.	La satisfacción media global fue de 3,8; mientras que el tamaño de la confianza fue 3,78; la dimensión de la educación 3.6 y el tamaño técnico profesionales 4.02.	A pesar de la puntuación de satisfacción está por encima de la media, el análisis detallado de las cuestiones de la ISP revela que los pacientes de hemodiálisis desean prestar una mayor atención y presencia de enfermeras.

FICHA 16: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA EN HEMODIÁLISIS HOSPITALARIA.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Carmen Martín Rubio. Juan Manzano Angua. Dania Márquez Catalán. José Quintas Rodríguez.	2015.	Satisfacción de los usuarios con enfermedad renal crónica en hemodiálisis hospitalaria.	Enferm Nefrol.	N° 37 – 73.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio observacional descriptivo, analítico y retrospectivo.	50 pacientes.	Los datos estadísticos fueron tratados con el programa informático IBM-SPSS versión 15.0. La comparación de variables cualitativas se realizó mediante chi cuadrado, considerando como grado de significación estadística valores de p< 0,05.	Consentimiento informado.	La población encuestada más prevalente de los periodos analizados corresponde a un varón entre 60 y 80 años, casado y con estudios primarios. En 2013 iniciaron hemodiálisis 224 pacientes y en 2014, 168. Al final del 2013 y 2014 el programa de diálisis ambulatoria hospitalaria era de 26 y 24 pacientes respectivamente.	Tras analizar los resultados se propusieron como áreas de mejoras aumentar la recepción de encuestas, el conocimiento de tener los consentimientos informados de inicio en diálisis y mantener los elevados grados de satisfacción de nuestros usuarios.

FICHA 17: VALORACIÓN DE LA ACOGIDA DE PACIENTES QUE INICIAN TERAPIA RENAL SUSTITUTIVA: NIVEL DE SATISFACCIÓN.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Ana Rebollo Rubio. Eugenia Pons Raventos. José Macías López. Sandra Cabrera Azaña.	2015.	Valoración de la acogida de pacientes que inician terapia renal sustitutiva: Nivel de satisfacción.	Enferm Nefrol.	Vol. 18 (2), N°97 – 102.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio descriptivo de corte transversal.	83 pacientes.	Para valorar la satisfacción con los cuidados recibidos, a los pacientes se les entregó el cuestionario para medir Calidad de Vida Relacionada con la Salud (KDQOL-SF), específico para pacientes renales. Dentro de este cuestionario existe un apartado que mide la satisfacción con los cuidados recibidos.	Consentimiento Informado.	El 62,7% de la muestra consideró que la amabilidad del personal sanitario fue la mejor posible (43,4%) o excelente (19,3%). Por otro lado el 51,8% de los pacientes opinan que el personal sanitario les anima a ser independientes y el 59% considera que les apoyan a hacer frente a la enfermedad.	Valorando como muy positivos los resultados de satisfacción obtenidos hay que resaltar que resul-tan comparativamente mejores en la diálisis peritoneal.

FICHA 18: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UNA UNIDAD DE DIÁLISIS. ¿QUÉ FACTORES MODULAN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN DIÁLISIS?

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Tais Pérez Domínguez. Armando Rodríguez Pérez. Jesús Suárez Álamo. Leire Rodríguez Castellano. Miguel García Bello. José Rodríguez Pérez.	2012.	Satisfacción del paciente en una Unidad de Diálisis. ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente en diálisis?	Enferm Nefrol.	Vol. 15, N° 101 – 107.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio observacional, de tipo descriptivo prospectivo de corte transversal.	187 pacientes.	Consta de 22 ítems que se responden en una escala (Likert) que va desde 1 (los servicios prestados han sido mucho mejor de lo que esperaba) a 5 (los servicios prestados han sido mucho peor de lo que esperaba) y 3 ítems de respuesta dicotómica (si/no).	Participación Voluntaria.	Los niveles de satisfacción fueron altos y similares a los de otras unidades en España. Los aspectos peor valorados por nuestros pacientes eran el "tiempo de espera", "el servicio de ambulancias" y la "calidad de la comida". Factores como la edad, el tiempo en diálisis, el sexo y el turno de diálisis.	Identificar los factores que modulan la satisfacción es tan importante como evaluarla. Deben de tenerse en cuenta las variables inherentes del paciente, que están condicionando la satisfacción percibida.

FICHA 19: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN HEMODIÁLISIS COMO CRITERIO DE CALIDAD ASISTENCIAL EN ENFERMERÍA.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
R.A. Martín.	2014.	Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería.	Rev Mex Urol.	Vol. 74(5), N° 292 – 295.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio observacional, descriptivo y trasversal.	70 pacientes.	Se administró el cuestionario SERVQHOS modificado para nuestro fin; cada ítem puntuó en una escala tipo Likert (del 1 al 5 según el grado de satisfacción). Para el análisis de los datos sociodemográficos se utilizó el programa SPSS v.21.	Consentimiento Informado.	Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los pacientes evalúan positivamente el trabajo de la enfermera, excepto en los apartados referentes a la información sobre dieta y medicación, que es donde los pacientes se muestran insatisfechos. No se observó correlación entre variables sociodemográficas y el grado de satisfacción.	El análisis de la satisfacción del paciente es muy útil para diseñar una estrategia de mejora en la asistencia enfermera y prestar cuidados de calidad. Los cuidados de calidad son determinantes para la seguridad del paciente. Numerosos estudios demuestran que calidad y seguridad están íntimamente relacionadas.

FICHA 20: PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN LA UNIDAD DE HEMODILISIS

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Universidad
Fiorella Lisset Pizarro Vásquez.	2016.	Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis.	Universidad nacional de Trujillo.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio descriptivo, cuantitativo.	67 pacientes.	Para la recolección de datos se utilizó los siguientes instrumentos: Encuesta Satisfacción del Cuidado de Enfermería según Percepción del Paciente, elaborado por Arteaga (2003), modificado por Pizarro (2016) y un Instrumento Observacional para Monitorear el Cuidado de la Enfermera., elaborado por Meza (1995) y modificado por Pizarro (2016).	Consentimiento Informado.	Los resultados encontrados indican que el paciente con el cuidado de Enfermería que se les brinda se encuentra con una satisfacción alta en un 83,58%, satisfacción media en un 13,43% y una satisfacción baja del 2,99%.	El 80% de las enfermeras brindan un cuidado adecuado a los pacientes que acuden a la unidad de hemodiálisis y solo un 20% prestan un cuidado inadecuado.

FICHA 21: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN DIÁLISIS (HEMODIÁLISIS Y DIÁLISIS PERITONEAL): ASPECTOS A MEJORAR.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Raúl García Castro. Jesús Fernández Peñarroya. Isabel González Díaz. Carmen Fernández Merayo. Mónica Fernández Pérez. Carmen Díaz Corte.	2016.	Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar.	Enferm Nefrol.	Vol. 19, N° 248 – 254.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio descriptivo de corte transversal.	143 pacientes.	Se trata de una modificación de la encuesta SERVQUAL utilizada para evaluar la calidad percibida en empresas de servicios. La consistencia interna de esta encuesta es de 0,95, y se puntua cada atributo del 1 (“mucho peor de lo que me esperaba”) al 5.	Consentimiento Informado.	La edad media fue de 68 años en HD (37-91) y de 62 años en DP (31-88). Solo un 7% era trabajador activo en HD, frente al 10,6% en DP. El 65% de los pacientes en HD tenía estudios primarios y un 13% no tenía estudios de ningún tipo, frente al 60% y el 5 % en DP, respectivamente.	En vista de los resultados, podemos concluir que los pacientes en diálisis se muestran muy satisfechos pero que debemos mejorar en HD la información, sobre todo la relacionada con la medicación. Este es el punto que nos plantemos como objetivo de mejora para el futuro dada además su vinculación con la Seguridad del Paciente.

FICHA 22: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS EN EL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2017

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Universidad
Diana Madaleyne Urquiza Vargas	2018.	Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos De Mayo Lima – Perú 2017	Universidad Nacional Mayor de San Marcos

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio nivel aplicativo, cuantitativo, descriptivo de corte trasversal	63 pacientes.	La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala tipo Likert	Consentimiento Informado.	El 13% satisfecho, 65% medianamente satisfecho y 22% insatisfecho.	El mayor porcentaje esta medianamente satisfechos referido a que le atiende cuando requiere de su cuidado, le muestra un gesto amable cuando realiza los procedimientos, le brinda los cuidados en forma integral y un mínimo porcentaje insatisfecho.

FICHA 23: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LAS UNIDADES DE DIÁLISIS DEL SUA- NEFROLOGÍA DE LA UPCH

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Universidad
Carolina Lise Navarro Gonzales	2015.	Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA- Nefrología de la UPCH	Universidad Peruana Cayetano Heredia

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio nivel aplicativo, cuantitativo, descriptivo de corte trasversal	93 pacientes.	Se usó la escala SERVQUAL modificada	Consentimiento Informado.	el 7.53 % de los pacientes encuestados manifestaron encontrarse completamente satisfechos con el servicio mientras que el 92.47% refirió algún grado de insatisfacción, solo el 1.08% manifestó encontrarse completamente insatisfecho.	El mayor porcentaje esta medianamente satisfechos referido a que le atiende cuando requiere de su cuidado, le muestra un gesto amable cuando realiza los procedimientos, le brinda los cuidados en forma integral y un mínimo porcentaje insatisfecho.

FICHA 24: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS, DEL HOSPITAL NACIONAL ALMÁNZOR AGUINAGA ASENJO" DE CHICLAYO - 2015

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Universidad
Esther Magali Torres de Arbaiza Orfilia Araceli Torres Colorado	2016.	Nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de hemodiálisis, del Hospital Nacional Almánzor Aguinaga Asenjo" de Chiclayo - 2015	Universidad Señor de Sipan

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio nivel aplicativo, cuantitativo, descriptivo de corte trasversal	80 pacientes.	La técnica fue la encuesta	Consentimiento Informado.	Para todas las personas, se hace incomodo, visitar los hospitales y centros de salud, dado que muchos de los procedimientos, dejan al descubierto su intimidad. En este sentido, se deben realizar los esfuerzos necesarios, con el fin de mejorar los espacios de atención y así mejorar la estancia hospitalaria de los pacientes usuarios.	El trato al paciente en un Sistema de Calidad y su satisfacción, es fundamental. La razón de ser de los hospitales, es atender a los pacientes usuarios internos y externos, en otras palabras, su servicio va en función de él. Aunque las respuestas relacionadas al trato de los colaboradores de enfermería, doctores y técnicos son mayoritariamente positivas, pero en un nivel regular, no cuentan con la aprobación de todos los usuarios entrevistados en los diferentes niveles de instrucción.

FICHA 25: PERCEPCIÓN DEL PACIENTE AMBULATORIO SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA TERAPIA DE HEMODIÁLISIS EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD CHICLAYO – 2016

DATOS DE LA PUBLICACIÓN:

Autor	Año	Nombre De La Investigación	Universidad
Marilyn Lucia Pérez Guerrero Yaquilin Cecilia Pérez Guerrero	2017.	Percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis en una institución de salud Chiclayo – 2016	Universidad Señor de Sipan

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN:

Tipo y Diseño	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos Éticos	Resultados Principales	Conclusiones
Estudio cualitativa.	12 pacientes.	Técnica de recolección se ha utilizado la entrevista semiestructurada a profundidad	Consentimiento Informado.	Las personas que reciben hemodiálisis en esta institución resaltan actitudes cordiales y cualidades que poseen la mayoría de las enfermeras como la amabilidad, responsabilidad y el cariño que son capaces de dar a pesar de la falta de tiempo, sobrecarga de trabajo; sin embargo hay algunas enfermeras que no cuentan aún con esas cualidades y prácticas	Los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la clínica Nefrolab perciben que el cuidado que brinda la mayoría de las enfermeras es bueno debido a que perciben actitudes y acciones positivas