



**Ciencia Latina**  
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2024,  
Volumen 8, Número 3.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i3](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3)

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE DIÁLISIS  
EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN UN  
HOSPITAL PÚBLICO**

**DIALYSIS PATIENT SATISFACTION WITH NURSING  
CARE IN A PUBLIC HOSPITAL**

**Damaris Maholy Domaure Salazar**  
Universidad Técnica de Machala, Ecuador

**Angie Gabriela Vera Bustamante**  
Universidad Técnica de Machala, Ecuador

**Gladis Del Rocío Mora Veintimilla**  
Universidad Técnica de Machala, Ecuador

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rem.v8i3.12243](https://doi.org/10.37811/cl_rem.v8i3.12243)

## Satisfacción del Paciente de Diálisis en la Atención de Enfermería en un Hospital Público

**Damaris Maholy Domaure Salazar<sup>1</sup>**

[ddomaure1@utmachala.edu.ec](mailto:ddomaure1@utmachala.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0003-3834-2583>

Universidad Técnica de Machala  
Ecuador

**Angie Gabriela Vera Bustamante**

[avera8@utmachala.edu.ec](mailto:avera8@utmachala.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0009-9583-4756>

Universidad Técnica de Machala  
Ecuador

**Gladis Del Rocío Mora Veintimilla**

[gmora@utmachala.edu.ec](mailto:gmora@utmachala.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-0616-1425>

Universidad Técnica de Machala  
Ecuador

### RESUMEN

**Objetivo:** Identificar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al área de diálisis en relación con la atención que reciben por parte de personal de salud en un Hospital Público de Machala.

**Metodología:** estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, con una muestra no probabilística de 112 pacientes que acuden a dializarse, a quienes se les aplicó una encuesta con escala SERVQUAL

los datos fueron tabulados mediante el programa SPSS. **Resultados:** En la encuesta se identificó que el nivel de satisfacción de los que se realizan diálisis fue alto con un (26%); en la dimensión de ambiente tangible con un (85.9%); dimensión confiabilidad (73,4%), la dimensión reactividad (90,6%); dimensión seguridad (87.5%); dimensión comunicación (46,9%), por último, la dimensión de acceso (73,4%).

**Conclusión:** se concluye que la satisfacción del paciente en forma global es alta a pesar de que hay aspectos relevantes que no se cumplen y las cual deberían ser consideradas por el personal de enfermería; pues ya que son puntos muy importantes en la relación entre enfermero-paciente.

**Palabras Clave:** diálisis, satisfacción del paciente, calidad de atención

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [ddomaure1@utmachala.edu.ec](mailto:ddomaure1@utmachala.edu.ec)

## Dialysis Patient Satisfaction with Nursing Care in a Public Hospital

### ABSTRACT

**Objective:** To identify the degree of satisfaction of patients who come to the dialysis area in relation to the care they receive from health personnel in a public hospital in Machala. **Methodology:** quantitative, descriptive and cross-sectional study, with a non-probabilistic sample of 112 patients attending dialysis, to whom a survey with SERVQUAL scale was applied and the data were tabulated using SPSS software. **Results:** The survey identified that the level of satisfaction of dialysis patients was high (26%); in the tangible environment dimension (85.9%); the reliability dimension (73.4%), the reactivity dimension (90.6%); the safety dimension (87.5%); the communication dimension (46.9%), and finally, the access dimension (73.4%). **Conclusion:** it is concluded that overall patient satisfaction is high despite the fact that there are relevant aspects that are not fulfilled and which should be considered by the nursing staff, since they are very important points in the nurse-patient relationship.

**Keywords:** dialysis, patient satisfaction, quality of care

*Artículo recibido 22 mayo 2024  
Aceptado para publicación: 24 junio 2024*



## INTRODUCCION

La calidad de la atención en los servicios de salud es un pilar fundamental para garantizar el bienestar de los pacientes. Se define como una atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con atributos que incluyen niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo. En este contexto, la satisfacción del paciente emerge como un indicador crucial para evaluar la calidad de la atención prestada (Fiorella, Norma, Juan Miguel Velásquez, 2019). La evaluación de la satisfacción de los pacientes en relación con la calidad de la atención médica aborda múltiples factores que permiten su valoración, centrados principalmente en las expectativas del paciente (Bravo Loor, D. L. Y., Palacio Balda, D. V. A., García Mejía, D. K. N., & Chancay López, 2021).

La percepción de quienes reciben asistencia médica es un concepto complejo que abarca desde el trato recibido hasta aspectos del proceso de atención. Desde tiempos antiguos, como lo evidencia el Código de Hammurabi en el año 2000 A.C., se regulaba la atención médica y se establecían “multas” por resultados deficientes en los cuidados (Santamaría, N. P., Rodríguez, K. A., Carrillo, G. M., Santamaría, N. P., Rodríguez, K. A., & Carrillo, G. M., 2019). Siglos después, Florence Nightingale, en 1860, estableció los primeros estándares para la práctica enfermera, resaltando la necesidad de evaluar los resultados para mejorar la calidad asistencial. Avedis Donabedian, considerado el padre de la calidad de atención en salud, afirmó en la década de los 80 que esta se basa en un modelo de asistencia que busca maximizar el bienestar del paciente (Romero-Ruiz, A. B., Sevillano-Jiménez, A., Cardador-Trocoli, C, 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza la importancia de la calidad en los servicios de salud, abarcando desde la atención primaria hasta la supervisión continua. La relación entre calidad y satisfacción del paciente es crucial para lograr una atención efectiva (Huaman-Carhuas, L., Catherine Mabel Melo-Flores, & Marianela Dayanna Gutiérrez-Carranza, 2023). La OMS señala que la mortalidad por una atención de calidad deficiente es preocupante, con cifras de entre 47 y 350 defunciones por cada 100,000 personas en 2014. Además, en algunos países, hasta el 40 % de las hospitalizaciones podrían evitarse si se resolvieran en consultorios ambulatorios, lo que pone de manifiesto deficiencias en la calidad y eficacia del primer nivel de atención. ( OMS, 2020 )



Organizaciones como la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo, la OMS y el Banco Mundial consideran que la baja calidad de los servicios de salud es un problema global. Esto afecta tanto la economía de las familias como la salud de los pacientes (Sánchez Elena, M. J., Valverde Romera, M., García-Montes, J. M., Sánchez Elena, M. J., Valverde Romera, M., García-Montes, J. M., 2020). Entre los problemas destacados se encuentran instalaciones deficientes, tratamientos incorrectos y diagnósticos erróneos, concluyendo así que la calidad asistencial y la satisfacción del paciente son aspectos interrelacionados que requieren una atención constante y una mejora continua en los sistemas de salud (Cano, M., M<sup>a</sup>, N., Azuaga, R., & Romero Gómez, 2020).

En la atención médica a los pacientes con enfermedad renal en diálisis, se brindan servicios orientados a prevenir, diagnosticar, recuperar y proteger la salud del paciente. La calidez, el humanismo y el buen trato son componentes esenciales para alcanzar una atención de calidad (Huaman-Carhuas, L., Catherine Mabel Melo-Flores, & Marianela Dayanna Gutiérrez-Carranza, 2023). La satisfacción del paciente, además de ser un indicador, representa una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud (Milena Hernández-Zambrano, S., Torres Melo, M. L., Barrero Tello, 2019). Por tanto, debe ser un objetivo inquebrantable para los responsables de los servicios sanitarios, y su evaluación debe considerarse como un componente fundamental de los resultados de las intervenciones médicas (Suárez-Álvarez, A., Menéndez-Servide, F., Mónica Fernández-Pérez, Peláez-Requejo, B., Pasarón-Alonso, M., & Núñez-Moral, 2023).

En el contexto de los pacientes que reciben terapia de reemplazo renal, es fundamental comprender sus experiencias, sentimientos y significados relacionados con su calidad de vida. El objetivo de la atención debe ser satisfacer las necesidades individuales de las personas, incluyendo sus valores, creencias y perspectivas, abordándolos desde una visión holística e integrada (Rubio, A. R., Raventos, M. E. P., López, M. J. M., & Azaña, 2019). Comprender estos aspectos permite intervenir en la atención de los pacientes y sus familias de una manera más completa y acorde a sus experiencias y necesidades. Proveer una atención de calidad implica ayudar, educar y prevenir emociones negativas como la depresión, la angustia y la tristeza en pacientes que se someten a hemodiálisis (Ignacio, J., Ponce, J., Ing, Bonilla Echeverría, M., 2023).



Esto significa ofrecer una atención integral que abarque todos los aspectos del bienestar del paciente, es esencial reconocer que el personal de enfermería desempeña su función de atención al paciente de manera holística, fomentando una relación de confianza y seguridad entre el paciente y la enfermera. Este enfoque permite brindar la atención necesaria para el tratamiento de los pacientes, asegurando que sus necesidades sean atendidas de manera completa y efectiva. (Estévez Abad, F., Estévez Vélez, 2021). En resumen, la calidad de la atención es un pilar fundamental en la prestación de servicios de salud, especialmente en el cuidado de pacientes con condiciones crónicas como los que requieren hemodiálisis. Un enfoque centrado en el paciente, que valore y entienda sus experiencias y necesidades, es crucial para mejorar la calidad de vida y los resultados de salud, para así fomentar una relación de confianza entre los pacientes y el personal de salud (Aránega-Gavilán, S., Guillén-Gómez, I., Blanco-García, M., 2022).

Por ello este trabajo tiene como finalidad conocer, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes sometidos a diálisis en relación con la atención del personal de salud en un hospital público de Machala?

## **METODOLOGIA**

Este trabajo se enmarcó en un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Este tipo de estudio se fundamentó en la necesidad de obtener datos precisos y objetivos sobre la satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal que reciben tratamiento de diálisis. Con un enfoque cuantitativo, se logró una medición rigurosa y sistemática, esencial para la validez y confiabilidad de los resultados. Además, el diseño descriptivo permite proporcionar un panorama detallado y comprensivo de las características observadas en la población, sin la intervención o manipulación de las variables, garantizando así la integridad de los datos recolectados.

La elección del enfoque cuantitativo permite medir y analizar objetivamente la satisfacción de los pacientes. Este enfoque es adecuado para identificar patrones y correlaciones en los datos, facilitando la generación de conclusiones basadas en evidencias empíricas. La objetividad inherente a los métodos cuantitativos contribuye a minimizar sesgos y maximiza la reproducibilidad de los resultados, aspectos cruciales en la investigación científica.

Este trabajo se centró en detallar las características observadas en la población sin manipular variables. Este enfoque descriptivo es esencial para entender el contexto y las condiciones específicas de la



población estudiada, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y posibles intervenciones. Al no manipular variables, los datos reflejan de manera precisa la realidad percibida por los pacientes en su entorno de tratamiento.

La población de estudio estuvo constituida por 112 pacientes con insuficiencia renal que reciben tratamiento de diálisis en un hospital público. Estos pacientes representan un grupo demográfico específico que está directamente afectado por la calidad del servicio de diálisis, lo cual justifica su selección para este estudio.

Se utilizó un muestreo de conveniencia, seleccionando a aquellos pacientes presentes durante el periodo de recolección de datos y que aceptaron participar. La muestra final incluyó a 64 pacientes, abarcando ambos sexos. Este método de muestreo, aunque no probabilístico, permite una recolección eficiente de datos en un contexto clínico y garantiza que los participantes están disponibles y dispuestos a proporcionar información valiosa. La representatividad de la muestra en términos de género y otras características demográficas aumenta las generalidades de los hallazgos.

**Instrumento Utilizado:** Para la recolección de datos, aplicamos el cuestionario SERVQUAL, titulado “Encuesta de evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo de las unidades de diálisis”. Este instrumento, ampliamente validado y reconocido en el ámbito de la investigación en servicios de salud, está diseñado para evaluar la calidad del servicio en múltiples dimensiones. La elección del SERVQUAL se basa en su capacidad para proporcionar una evaluación detallada y multidimensional de la satisfacción del paciente, lo que es crucial para identificar áreas de mejora en el servicio de diálisis.

### **Secciones del Cuestionario**

1. Información General: En esta sección, recopilamos datos demográficos básicos de los participantes, incluyendo el número de encuesta, fecha, día y año de realización, edad y sexo. Estos datos son esenciales para contextualizar los resultados y permitir análisis demográficos que puedan revelar diferencias significativas en la percepción de la calidad del servicio entre distintos grupos de pacientes.

2. Evaluación del Servicio: Esta sección consta de 25 preguntas cerradas, distribuidas en seis dimensiones clave, cada una diseñada para capturar aspectos específicos de la satisfacción del paciente:

**Ambiente Tangible:** Evalúa los aspectos físicos y materiales del entorno en el que se proporciona el



servicio de diálisis. Incluye la limpieza, el estado de los equipos y la comodidad del ambiente. Confiabilidad: Mide la consistencia y precisión del servicio proporcionado, asegurando que los pacientes reciban el tratamiento de manera correcta y continua. Reactividad: Analiza la capacidad de respuesta y disposición del personal de salud para atender las necesidades y preocupaciones de los pacientes de manera oportuna. Seguridad Interpersonal Evalúa el sentimiento de seguridad y confianza que los pacientes tienen en el trato recibido por parte del personal de salud, un factor crucial para la satisfacción y bienestar del paciente. Comunicación: Examina la eficiencia y claridad en la transmisión de información entre el personal de salud y los pacientes, asegurando que los pacientes comprendan su tratamiento y cualquier información relevante. Acceso: Valora la facilidad y oportunidad en el acceso a los servicios de salud, incluyendo la disponibilidad de citas, la accesibilidad de las instalaciones y la conveniencia en la programación de los tratamientos.

Cada dimensión se ha seleccionado cuidadosamente para abarcar aspectos clave de la experiencia del paciente durante el tratamiento de diálisis en el hospital. Al evaluar estas dimensiones de manera integral, este estudio busca proporcionar una visión detallada y holística de la calidad del servicio de diálisis, identificando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora que puedan contribuir a una atención más efectiva y satisfactoria para los pacientes con insuficiencia renal

## **RESULTADOS Y DISCUSION**

Las puntuaciones del nivel de satisfacción varían desde un rango de 5 siendo el puntaje más alto, a 1 un puntaje bajo. En base al puntaje obtenido se categorizó de la siguiente manera:

- Totalmente de acuerdo: 5
- De acuerdo: 4
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: 3
- En desacuerdo: 2
- Totalmente en desacuerdo: 1

**Tabla 1.**

<b>Dimensión: Ambiente Tangible</b>		<b>El servicio tiene equipos modernos y disponibles para ser usados</b>	
<b>Ítem 1</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4,7	4,7
De acuerdo	6	9,4	14,1
Totalmente de acuerdo	55	85,9	100,0
Total	64	100	

Fuente: Los autores

Se evidencia en esta dimensión datos dónde indican si el servicio tiene equipos modernos y disponibles para usarlo, destacando que el nivel de satisfacción está con un 4,7%, que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, con un 9,4% los pacientes están de acuerdo y 85,9 % están totalmente de acuerdo. Se refleja que la dimensión de Ambiente Tangible obtuvo un nivel alto de satisfacción.

Referente a la dimensión de ambiente tangible se evidencia que en el estudio de Luis Huaman-Carhuas en un hospital público de Perú en su estudio obtuvieron como resultados donde un mínimo de participantes están totalmente satisfechos. Esta dimensión reúne datos sobre equipos modernos, disponibilidad de ellos, es así como influye en la percepción del usuario de la capacidad de oferta de las dos entidades prestadoras de salud de mayor cobertura del país. Así mismo, García comparó esta dimensión con establecimientos del Ministerio de Salud y Seguro Social, concluyendo que los usuarios están más satisfechos. Similar situación se reporta en otros países, se correlaciona con nuestro estudio de investigación con los resultados obtenidos con un 85,9% que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el servicio del área de diálisis respecto a los equipos modernos y accesibles para los procedimientos realizados (Cabello & Chirinos, 2012). (Tabla 1)



**Tabla 2.**

<b>Dimensión: Confiabilidad</b>		<b>La información brindada por enfermeros es clara y exacta</b>		
<b>Ítem 2</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>	
Nunca	0	0,0	0,0	
Raramente	0	0,0	0,0	
Ocasionalmente	3	4,7	4,7	
Frecuentemente	14	21,9	26,6	
Muy Frecuentemente	47	73,4	100,0	
Total	64	100		

Fuente: Los autores

En esta dimensión se evidencia que con mayor porcentaje la información de enfermeros es clara y exacta, con un alto nivel de satisfacción del 73,4% frecuentemente, 21,9 % frecuente y 4,7% cerca de su salud que se les explica o algún procedimiento que se les haga la información de los usuarios satisfechos. Existe un grado alto de satisfacción en la dimensión de confiabilidad reflejada en aquel gráfico.

La confiabilidad según Parasuraman es esencial en la atención del paciente, dar confianza, información clara, trato y oportunidades de mejoras permite al paciente sentir cuidado, en lo que con un 83 % los pacientes se sienten satisfechos de la confiabilidad del personal de enfermería en el servicio, considera que les brinda un cuidado humanizado según sus expectativas.

Los hallazgos coinciden con este estudio, ya que los resultados indican en la dimensión 2 que con mayor porcentaje la información de enfermeras es clara y exacta, con un alto nivel de satisfacción del 73,4%, que los pacientes están satisfechos con la información que les brindan de aquel proceso que les realizarán o dudas sobre su tratamiento de diálisis (Echeverría, Alcívar, & Alarcón, 2023). (Tabla 2)

**Tabla 3.**

<b>Dimensión: Reactividad</b>	<b>Enfermería, me hablan con cortesía y nunca de mala manera</b>		
<b>Ítem 3</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nunca	0	0,0	0,0
Raramente	0	0,0	0,0
Ocasionalmente	0	0,0	0,0
Frecuentemente	6	9,4	9,4
Muy Frecuentemente	58	90,6	100,0
Total	64	100	

Fuente: Los autores

Los datos presentados indican un nivel alto de satisfacción con un 90,6% muy frecuentemente el personal de enfermería habla con cortesía y nunca de mala manera y frecuentemente con un 9,4%. En lo cual se evidencia que enfermeras y enfermeros se expresan de una manera correcta sin hacer sentir verdaderamente real, demostrando los profesionales éticos que son, y que aman lo que hacen. En esta dimensión de reactividad se observa que cuenta con alto índice de porcentaje en donde los pacientes se sienten satisfechos del trato del profesional hacia ellos en la comunicación. De acuerdo con los datos recopilados mediante la tabulación, en la dimensión 3 que engloba la reactividad específicamente en la satisfacción del paciente respecto al trato que recibe de parte del personal se logró evidenciar que esta dimensión indica un nivel alto de satisfacción del trato que le brinda el personal de salud al usuario, evidenciando que el 90,6% está satisfecho, ya que el personal de enfermería habla con cortesía y nunca de mala manera y muy satisfechos con un 9,4%. Lo que evidencia que enfermeras y enfermeros se expresan correctamente, estos resultados son similares a los reportados por Rivera (2020) quien en su investigación habla sobre el cuidado humanizado y satisfacción por parte de los profesionales de la salud en relación a la percepción del usuario encuentra relación directa y significativa siendo considerado bueno y satisfecho ambas variables, lo que termina siendo un punto trascendental en la atención sanitaria en ese sentido coincide con Hidalgo y Mori (2019) en su investigación sobre la forma en que se percibe el trato humano de las instituciones prestadoras. Esto se correlaciona con lo encontrado por Rodríguez (2018), ya que evidencia la satisfacción con lo que le brinda al paciente; resalta la importancia de la reactividad como factor importante en sentirse conforme ante las atenciones y el cuidado del personal de salud (Romero-Ruiz, Sevillano-Jiménez, & Cardador-Trocol, 2019)Tabla 3



**Tabla 4**

<b>Dimensión: Seguridad</b>		<b>Se puede confiar en el personal de enfermería</b>		
<b>Ítem 4</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>	
Nunca	0	0,0	0,0	
Raramente	2	3,1	3,1	
Ocasionalmente	1	1,6	4,7	
Frecuentemente	5	7,8	12,5	
Muy Frecuentemente	56	87,5	100,0	
Total	64	100		

Fuente: Los autores

Se observa que los pacientes pueden confiar en el personal de enfermería ya que se observa con mayor porcentaje, un 87,5%, muy frecuentemente con un 7,8 % frecuentemente, 1,6% ocasionalmente y 3,1% raramente es así como esta dimensión de seguridad interpersonal esta con un alto índice de satisfacción que manifiestan los pacientes en los resultados obtenidos, que se sienten seguros con el trabajo del profesional de enfermería.

Según Dois-Castellón, A. et al. realizaron un estudio en que el personal de enfermería tiene varias cualidades que hace reflejar el humanismo y vocación por su trabajo hacia las personas cuidando el bienestar de cada uno de forma integral como psicológica en tratarlos de una buena manera, respetarlos, emocional apoyando en sus momentos de angustia, depresión, tristeza, social respetando sus creencias, sus experiencias comprendiendo a cada uno y aceptando como son con un porcentaje de 84,4% los pacientes están mayormente satisfechos ya que otro resultado obtuvieron con un bajo nivel de porcentaje de 64,1 % que no se siente en confianza. En este estudio ha sido un resultado alentador en que enfermería refleja un compromiso significativo en la atención de los usuarios, ya que se correlaciona con la dimensión 4 de los resultados obtenidos que engloban la atención a pacientes que también se obtienen resultados factibles de factores que influyen en la satisfacción del personal hacia sus usuarios, con un alto nivel manifiestan los pacientes sentirse seguros interpersonalmente con un porcentaje de 87,5% y pocos satisfechos con un 3.1%, en lo cual la mayoría están seguros con el trabajo del profesional de enfermería que les brindan (Carranza, Pérez, Berlanga, & García-Torres, 2024). (Tabla 4)



**Tabla 5**

Ítem 5	Recibo atención personal		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Raramente	0	0,0	0,0
Ocasionalmente	7	10,9	10,9
Frecuentemente	27	42,2	53,1
Muy Frecuentemente	30	46,9	100,0
Total	64	100	

Fuente: Los autores

Se puede evidenciar que existe un bajo nivel de satisfacción en los pacientes con la atención personal por parte de enfermería, dando un resultado de 46,9% muy frecuentemente, con un 42,2% frecuentemente y ocasionalmente 10,9%, en esta dimensión de comunicación refleja estar con un índice de nivel alto en donde se refleja que el personal de enfermería da atención integralmente como es emocional, espiritual y mental, que necesita siempre un paciente ser escuchado y apoyado en sus momentos de tristeza, agonía, por su enfermedad.

En la dimensión 5 de la comunicación, los resultados obtenidos en esta investigación no fueron tan óptimos, se obtuvo un resultado de 46,9% lo que refleja que no existe buena relación entre enfermero y paciente, recalándose que al pasar por el proceso de diálisis los pacientes tienen cambios emocionales, mentales, espirituales, ellos necesitan ser escuchados, apoyados recibiendo una atención no solo para su enfermedad sino también a nivel personal, en el presente estudio de Gómez, Gómez Castro y Tasipanta (2018), en Ecuador, en el Hospital General Ambato de segundo nivel, destacan sobre las vivencias, estado emocional, y apoyo en los pacientes, evidenciaron que el 66,7 % no recibe información por parte del personal de enfermería sobre el proceso que está atravesando; el 86,7 % no reciben casi apoyo emocional, no ofrecen una comunicación y atención integral de saber cómo están emocional y mentalmente para así abordar estrategias de intervención de enfermería con el objetivo de mejorar el estado emocional del paciente hemodializado, considerando que las condiciones de tratamiento y la evolución crónica de la IRC desencadenan en el paciente estrés, aislamiento social, limitándose a no seguir luchando contra su enfermedad (Nairovys Gómez Martínez, 2018). (Tabla 5)



**Tabla 6**

<b>Dimensión: Acceso</b>	<b>El horario de atención del servicio es amplio y cómodo</b>		
<b>Ítem 6</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nunca	0	0,0	0,0
Raramente	0	0,0	0,0
Ocasionalmente	0	0,0	0,0
Frecuentemente	17	26,6	26,6
Muy Frecuentemente	47	73,4	100,0
Total	64	100	

Fuente: Los autores

Se puede evidenciar que los pacientes están totalmente satisfechos con el horario de atención del servicio que es amplio y cómodo para su proceso de diálisis, que refleja con un resultado de 73,4% muy frecuentemente y con un 26,6% frecuentemente en lo cual se obtiene que esta dimensión de acceso esta con un nivel alto de que el paciente se sienta mejor en los horarios que es atendido y en el área que pasa realizándose su diálisis.

En esta dimensión de accesibilidad 6 en este estudio de investigación dio un resultado de un grado de satisfacción alto con un porcentaje de 73.4%, al igual que los resultados comparando en el estudio de Ana Belén Romero-Ruiz, Alfonso Sevillano-Jiménez, Cristina Cardador-Trocol en España 2019, mencionan que los pacientes también se encuentran satisfechos con la atención brindada del personal de enfermería, que sí son informados y escuchados de las necesidades que ellos presentan. Pero también hubo pacientes con insatisfacción en donde mencionan que ellos son personas que pasan cuatro horas hasta tres días a la semana en su proceso de diálisis, ya que para ellos es muy importante el tiempo de diálisis para su tratamiento. Es así, que hacen hincapié en los tiempos de espera para el inicio de sus procesos de diálisis. Por lo tanto, sugieren mejorar en la unidad respecto a la capacidad del tiempo que se da en el servicio para sus tratamientos, al contrario de esta investigación, los usuarios están cómodos con el horario de su sección sin esperar mucho tiempo (Rubio, Raventos, López, & Azaña, 2015). (Tabla 6)



**Gráfico 1**



Fuente: Los autores

El artículo se enfoca en medir la satisfacción de los pacientes respecto a la atención de personal de salud, lo que mediante la tabulación y recolección de datos se reveló que los que acuden al área de diálisis tienen un grado de satisfacción alta como se observa en el gráfico expuesto, por lo que el nivel de satisfacción de esta investigación fue alto, dando así una frecuencia de 293 respuestas positivas que abarca el ítem de diálisis.

En la investigación realizada por Prieto, F (2018), se evidenció que el 70% de los pacientes manifestaron estar "muy satisfechos" con la atención recibida. Este estudio subrayó la relevancia del trato humano y la comunicación efectiva entre el personal de enfermería y los pacientes como factores determinantes de la satisfacción. Al comparar estos hallazgos con los resultados de nuestro gráfico, se puede apreciar una similitud notable en la alta frecuencia de respuestas positivas, lo que sugiere que estos elementos también pudieron haber influido significativamente en los resultados de nuestra investigación (Prieto, F. A. C. (2020). De manera similar, en el estudio llevado a cabo por Kliger et al. (2019), se reportó que el 68% de los pacientes en programas de diálisis expresaron estar "muy satisfechos" con la atención recibida. Este estudio destacó la importancia del manejo adecuado del dolor y la reducción del tiempo de espera como factores cruciales para la satisfacción del paciente. Al contrastar estos hallazgos con los

datos presentados en nuestro gráfico, se observa una correspondencia en la alta frecuencia de respuestas positivas, lo que refuerza la hipótesis de que estos factores clave también pudieron haber desempeñado un papel importante en los resultados de nuestro estudio (Cuellar-de-la-Cruz, K. J. (2021).

## **CONCLUSION**

En conclusión, se puede decir que la satisfacción de los pacientes respecto a la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes servicios, abordan varios factores en la evaluación del trabajo de cada profesional, nos ayudan a ver la calidad de atención que brinda enfermería a través del puntaje que da el usuario, es decir, que en esta investigación se han dado resultados óptimos en el nivel de satisfacción de los pacientes de cada dimensión evaluada en el área de hemodiálisis, como son la confiabilidad, reactividad, seguridad interpersonal.

Por ende, entre, los hallazgos de esta investigación muestran un alto nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de atención que les brinda durante su estancia en el servicio de hemodiálisis, dando así a conocer la importancia y la necesidad de abordar la calidad de atención hacia el usuario en todo aspecto, sin importar la clase social e independientemente de su estado de salud ya que lo primordial es que el paciente se sienta cómodo y seguro en la Institución de salud.

Por último, es fundamental subrayar la relevancia de llevar a cabo investigaciones de este tipo, ya que permiten comprender en profundidad las expectativas de los pacientes. Este conocimiento es esencial para identificar áreas susceptibles de mejora y para conservar aquellos aspectos que ya se consideran fortalezas. Las opiniones y sugerencias de los pacientes son valiosas, ya que ofrecen perspectivas críticas y constructivas que facilitan la mejora continua de los servicios de salud. Por lo tanto, estos estudios no solo contribuyen al perfeccionamiento de la atención sanitaria, sino que también fomentan una relación más estrecha y colaborativa entre los profesionales de salud y los pacientes.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Fiorella, Norma, Juan Miguel Velásquez. (2019). Satisfacción laboral y calidad de atención en el centro de diálisis nefro cix sac 2018. Revista científica de enfermería *Curae*, 2(2), 2–10. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1273/1159>
- Bravo Loor, D. L. Y., Palacio Balda, D. V. A., García Mejía, D. K. N., & Chancay López, D. A. M. (2021). Factores de riesgos asociados a la calidad de atención en pacientes sometidos a



- hemodiálisis. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8036–8050. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.888](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.888).
- Romero-Ruiz, A. B., Sevillano-Jiménez, A., Cardador-Trocoli, C. (2019). Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 22(2), 112–123. Disponible en: <https://enfermerianefrologica.com/revista/article/view/3848>
- Sánchez Elena, M. J., Valverde Romera, M., García-Montes, J. M., Sánchez Elena, M. J., Valverde Romera, M., García-Montes, J. M. (2020). Influencia De Los Estilos De Afrontamiento Sobre La Satisfacción Vital De Pacientes En Tratamiento De Hemodiálisis Y Con Trasplante Renal. *Revista de Nefrología, Dialisis Y Trasplante*, 40(3), 221–231. Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2346-85482020000300221&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2346-85482020000300221&script=sci_arttext)
- Cano, M., M<sup>a</sup>, N., Azuaga, R., & Romero Gómez, L. (2020). *Satisfacción del paciente con Enfermedad Renal Crónica Avanzada en consultas externas de Nefrología*. *Revista de enfermería Docente* (112): 22-27. Disponible en: <https://huvv.es/sites/default/files/revistas/Satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%20con%20Enfermedad%20Renal%20Cr%C3%B3nica.pdf>
- Huaman-Carhuas, L., Catherine Mabel Melo-Flores, & Marianela Dayanna Gutiérrez-Carranza. (2023). Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enfermería Nefrológica*, 26(2), 159–166. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842023000200007&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842023000200007&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Milena Hernández-Zambrano, S., Torres Melo, M. L., Barrero Tello, S. S., Saldaña García, I. J., Sotelo Rozo, K. D., Carrillo Algarra, A. J., Rodríguez Valero, K. A., Milena Hernández-Zambrano, S., Torres Melo, M. L., Barrero Tello, S. S., Saldaña García, I. J., Sotelo Rozo, K. D., Carrillo Algarra, A. J., & Rodríguez Valero, K. A. (2019). Necesidades de cuidado paliativo en hemodiálisis percibidas por pacientes, cuidadores principales informales y profesionales de enfermería. *Enfermería Nefrológica*, 22(2), 141–149. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842019000200141&lang=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842019000200141&lang=pt)



- Morales, J. C. (2023). Fostering Recycling Culture Through Playful Strategies. *Revista Veritas De Difusão Científica*, 4(1), 143–160. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v4i1.41>
- Martínez, O., Aranda, R., Barreto, E., Fanego, J., Fernández, A., López, J., Medina, J., Meza, M., Muñoz, D., & Urbieta, J. (2024). Los tipos de discriminación laboral en las ciudades de Capiatá y San Lorenzo. *Arandu UTIC*, 11(1), 77–95. Recuperado a partir de <https://www.uticvirtual.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/179>
- Santamaría, N. P., Rodríguez, K. A., Carrillo, G. M., Santamaría, N. P., Rodríguez, K. A., & Carrillo, G. M. (2019). Percepción de comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis. *Enfermería Nefrológica*, 22(3), 284–292. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842019000300007](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842019000300007)
- Suárez-Álvarez, A., Menéndez-Servide, F., Mónica Fernández-Pérez, Peláez-Requejo, B., Pasarón-Alonso, M., & Núñez-Moral, M. (2023). Evaluación de la satisfacción con la asistencia recibida por los pacientes de diálisis peritoneal durante la pandemia. *Enfermería Nefrológica/Enfermería Nefrológica*, 26(1), 68–73. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842023000100008&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842023000100008&script=sci_arttext)
- Rubio, A. R., Raventos, M. E. P., López, M. J. M., & Azaña, S. C. (2015). Valoración de la acogida de pacientes que inician terapia renal sustitutiva: Nivel de satisfacción. *Enfermería Nefrológica*, 18(2), 97–102. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359841432004>
- Ignacio, J., Ponce, J., Ing, Bonilla Echeverría, M., Orlando, G., Alcívar, G., Ariel, C., Alarcón, S. (2023). Cuidados de Enfermería en Pacientes Dialíticos. *Revista Científica Biomédica del ITSUP*, 8(1), 1-9. Disponible en: <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/download/877/1702/5430>
- Estévez Abad, F., Estévez Vélez, A. (2021). Comunicación efectiva en salud: evaluación de una experiencia docente en estudiantes de medicina de Cuenca, Ecuador. *Revista de Bioética Y Derecho*, 52, 85–104. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1886-58872021000200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1886-58872021000200006)
- Andrade-Cuatin, J. V.; Beltrán-González, G. M.; Romero-Tarapuez, c. Y.; Tello-Espinosa, K. P.; Hernández-Ararat, Z. P. (2020). Educación de enfermería enfocada en el afrontamiento y



- adaptación del paciente hemodializado. *Revista Criterios*, 27(2), 129-162. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8736389.pdf>
- Aránega-Gavilán, S., Guillén-Gómez, I., Blanco-García, M., Crespo-Montero, R. (2022). Aspectos psicosociales del paciente en diálisis. Una revisión bibliográfica. *Enfermería Nefrológica*, 25(3), 216–227. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3598/359875102003/>
- Aguirre Chávez , J. F., Franco Gallegos , L. I., Montes Mata, K. J., Ponce de León, A. C., & Robles Hernández, G. S. I. (2024). Impacto de la actividad física en la prevención de enfermedades cardiovasculares: un análisis sistemático . *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 5(2), 274–302. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i2.136>
- Dayana Nayeli García González, Mairoby, H., & Milton Junior Requelme-Jaramillo. (2024). Trato Digno en los Cuidados de Enfermería al Paciente Renal. *Ciencia Latina*, 8(1), 378–394. Disponible en: <https://www.cienzialatina.org/index.php/cienziala/article/view/9424>
- Da Silva Santos , F., & López Vargas , R. (2020). Efecto del Estrés en la Función Inmune en Pacientes con Enfermedades Autoinmunes: una Revisión de Estudios Latinoamericanos. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 1(1), 46–59. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v1i1.9>
- Ignacio, J., Ponce, J., Ing, Bonilla Echeverría, M., Orlando, G., Alcívar, G., Ariel, C., & Alarcón, S. (2023). Cuidados de Enfermería en Pacientes Dialíticos Nursing Care in Dialysis Patients. *Periodo. Enero -Junio*, 8(1), 2023–2029. Disponible en: <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/download/877/1702/5430#:~:text=Los%20principales%20cuidados%20encontrados%20son>
- Romero, J. A. O., Alava, M. C. M., Chanchicocha, P. T. B., Rosero, J. L. P., Zhingre, B. E. N., Armijos, P. N. S., & Guamán, N. D. A. (2024). El rol de la enfermería en el cuidado integral del paciente con enfermedad renal crónica: enfoque en la prevención, manejo y educación del paciente. *Conocimiento Global*, 9(1), 49–58. Disponible en: <https://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/327>
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*, 23(2), 88–95. Disponible en:



[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2012000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003)

Cazco Balseca, G. L. (2024). La Contaminación de las Aguas del Río “Chibunga” y el Derecho de Regeneración de la Naturaleza, en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 4(1), 2516–2529.

<https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i1.206>

Garza-Carranza, M. T. de la, Calderón-Pérez, A., Reyes-Berlanga, M. L., & García-Torres, M. A. (2024). Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en pacientes hospitalizados. *Horizonte Sanitario*, 23(1), 73–81. Disponible en:

<https://revistahorizonte.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/5697/4294>

Rubio, A. R., Raventos, M. E. P., López, M. J. M., & Azaña, S. C. (2015). Valoración de la acogida de pacientes que inician terapia renal sustitutiva: Nivel de satisfacción. *Enfermería Nefrológica*, 18(2), 97–102. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359841432004>

World Health Organization. (2023, September 11). *Patient safety*. World Health Organization; World Health Organization: WHO. Disponible en:

<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

Romero-Ruiz, A. B., Sevillano-Jiménez, A., & Cardador-Trocoli, C. (2019). Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 22(2), 112–123. Disponible en:

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842019000200112#:~:text=Los%20factores%20m%C3%A1s%20influyentes%20en,destreza%20para%20puncionar%2C%20entre%20otros](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842019000200112#:~:text=Los%20factores%20m%C3%A1s%20influyentes%20en,destreza%20para%20puncionar%2C%20entre%20otros)

Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*, 14, 1–9. Disponible en

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942020000200003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003)

Suárez-Álvarez, A., Menéndez-Servide, F., Mónica Fernández-Pérez, Peláez-Requejo, B., Pasarón-Alonso, M., & Núñez-Moral, M. (2023). Evaluación de la satisfacción con la asistencia recibida por los pacientes de diálisis peritoneal durante la pandemia. *Enfermería Nefrológica/Enfermería Nefrológica*, 26(1), 68–73. Disponible en:



[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842023000100008&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842023000100008&script=sci_arttext)

Sandoval Morales, D. D. P. (2020). NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR DESDE LA PERSPECTIVA DE HILDEGARD PEPLAU CENTRO DE SALUD JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO – 2019. Revista Científica CURAE, 3(1), 29–42. Disponible en:

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1382/1883>

OMS. (2020) Servicios sanitarios de calidad. (n.d.). Disponible en: [Www.who.int](http://www.who.int).

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Prieto, F. A. C. (2020). GRADO DE SATISFACCIÓN Y NIVEL DE ANSIEDAD DE PACIENTES HEMODIALIZADOS DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PÚBLICA Y PRIVADA. Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea), 9(1). Disponible en:

<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/16>

Cuellar-de-la-Cruz, K. J. (2021). Calidad de atención en pacientes con insuficiencia renal crónica terminal con tratamiento sustitutivo con hemodiálisis. CIENCIAMATRIA, 7(2), 927–941.

Disponible en: <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.596>

