



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN PROGRAMA DE
HEMODIÁLISIS RESPECTO A LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR LA
ENFERMERA EN EL HOSPITAL NAVAL ENERO-DICIEMBRE 2022

Línea de investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el título de segunda especialidad de Enfermería en

Nefrología

Autor

Taco Arrasco, Mercedes Victoria

Asesora

Jáuregui Romero, Hilda

ORCID: 0000-0001-9981-8838

Jurado:

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Galarza Soto, Karla Vicky

Astocondor Fuertes, Ana María

Lima - Perú

2024



GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN PROGRAMA DE HEMODIÁLISIS RESPECTO A LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL NAVAL ENERO-DICIEMBRE 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	fondoimagenes.revistanefrologia.com Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN PROGRAMA DE
HEMODIÁLISIS RESPECTO A LA CALIDAD DEL CUIDADO
BRINDADO POR LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL NAVAL
ENERO-DICIEMBRE 2022

Línea de Investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el título de segunda especialidad de Enfermería en
Nefrología

Autora

Taco Arrasco, Mercedes Victoria

Asesora

Jáuregui Romero, Hilda
(ORCID: 0000-0001-9981-8838)

Jurado

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza
Galarza Soto, Karla Vicky
Astocondor Fuertes, Ana María

Lima – Perú
2024

Agradecimiento

El principal agradecimiento a Dios quién me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante. A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

ÍNDICE

ÍNDICE	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Descripción y formulación del problema.....	9
1.2 Antecedentes	11
1.2.1 Nacionales	11
1.2.2 Internacionales	13
1.3 Objetivos	16
1.4 Justificación	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	18
2.1.1. Grado de Satisfacción.....	18
2.1.2. Hemodiálisis	20
2.1.3. Medidas de prevención.....	25
2.1.4. Calidad del cuidado de enfermería	29
III. MÉTODO	31
3.1. Tipo de investigación	31
3.2. Ámbito temporal y espacial	31
3.3. Variables	31
3.4. Población	31

	4
3.5 Instrumento	32
3.6 Procedimientos.....	33
3.7 Análisis de datos.....	34
3.8 Consideraciones éticas.....	34
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
VIII. REFERENCIAS... ..	51
IX. ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis.....	35
Tabla 2 Labor y actitud respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera.....	36
Tabla 3 Grado de satisfacción general en la dimensión labor y actitud	37
Tabla 4 Condiciones ambientales y sociales respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera.....	38
Tabla 5 Grado de satisfacción general en la dimensión condiciones ambientales y sociales.	38
Tabla 6 Mejoría física y emocional percibida respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera.....	40
Tabla 7 Grado de satisfacción general en la dimensión mejoría física y emocional.....	40
Tabla 8 Información de enfermería proporcionada de la calidad del cuidado que brinda la enfermera.....	42
Tabla 9 Grado de satisfacción específica en la dimensión información de enfermería proporcionada.....	42
Tabla 10 Rendimiento del servicio respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera	44
Tabla 11 Grado de satisfacción específica en la dimensión rendimiento del servicio	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis.....	35
Figura 2	Grado de satisfacción general de los pacientes en la dimensión labor y actitud ...	37
Figura 3	Grado de satisfacción general en la dimensión condiciones ambientales y sociales.	39
Figura 4	Grado de satisfacción general en la dimensión mejoría física y emocional	41
Figura 5	Grado de satisfacción específica en la dimensión información de enfermería proporcionada.....	43
Figura 6	Grado de satisfacción específica en la dimensión rendimiento del servicio.....	45

RESUMEN

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022. **Método:** Se realizó un estudio de tipo descriptiva transversal con enfoque cuantitativo. Se incluyeron 60 pacientes que acudieron al programa de hemodiálisis del Hospital Naval. Se utilizó como instrumento un cuestionario conformado por 21 ítems divididas en dimensiones con respuestas en escala de Likert; previamente validado por juicio de expertos y guiado por la propuesta de Elers (2016); como se citó en León (2020), el mismo que fue modificado para ser aplicado en los casos de hemodiálisis. **Resultados:** Se encontró que el grado de satisfacción es de 61,6% de los participantes que refieren estar satisfechos con la calidad del cuidado que ofrecieron las enfermeras. En cuanto a la dimensión general labor y actitud del personal de enfermería se observó que el 76,6% se encuentran satisfecho. En la dimensión general condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis se encontró que un 53,3% están satisfecho. Sin embargo, en la dimensión general mejoría física y emocional, los usuarios se encuentran poco satisfecho en un 61,6%; de igual manera en la dimensión específica información de enfermería proporcionada los pacientes se muestran poco satisfecho en un 53,3%; y en la dimensión específica rendimiento del servicio la satisfacción fue el 56,7%. **Conclusión:** Se concluyó un alto nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención que brinda las enfermeras.

Palabras claves: Satisfacción, hemodiálisis, calidad del cuidado.

ABSTRACT

Objective: To determine the degree of satisfaction of patients in the hemodialysis program regarding the quality of care provided by nurses at the Naval Hospital during January-December 2022. **Method:** A cross-sectional descriptive study with a quantitative approach was carried out. 60 patients who attended the Naval Hospital hemodialysis program were included. A questionnaire made up of 21 items divided into dimensions with responses on a Likert scale was used as an instrument; previously validated by expert judgment and guided by the proposal of Ellers (2016); as cited in León (2020), the same one that was modified to be applied in hemodialysis cases. **Results:** It was found that the degree of satisfaction is 61.6% of the participants who report being satisfied with the quality of care offered by the nurses. Regarding the general dimension of work and attitude of the nursing staff, it was observed that 76.6% are satisfied. In the general dimension environmental and social conditions of the hemodialysis unit, it was found that 53.3% are satisfied. However, in the general physical and emotional improvement dimension, users are dissatisfied by 61.6%; In the same way, in the specific dimension of nursing information provided, patients are dissatisfied by 53.3%; and in the specific dimension of service performance, satisfaction was 56.7%. **Conclusion:** A high level of patient satisfaction was concluded regarding the quality of care provided by nurses.

Keywords: Satisfaction, hemodialysis, quality of care

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

A nivel mundial, la hemodiálisis crónica es conocida como uno de los tratamientos convencionales, junto con el trasplante renal y la diálisis peritoneal crónica (todas consideradas terapias de reemplazo renal), que tiene como propósito reemplazar las funciones del riñón cuando estas son pérdidas de manera irreversible. Esta terapia es una de las más prevalentes, existiendo un 82% de la población que se encuentra en este tipo de tratamiento, debido, principalmente, al hecho de que padecen de enfermedad renal crónica (ERC) (Boletín Epidemiológico del Perú, 2018). Esta última consiste en las fallas que se presentan a nivel de la función de los dos riñones, donde su actividad se ve reducida en un 90% (Penas y Santa Cruz, 2019)

Asimismo, a nivel de Latinoamérica, la ERC se considera un problema de salud en el sector público, puesto que se le atribuye 1.1 millones de muertes, ubicándose en el puesto 12 entre las causas de mayor mortalidad en el 2015 (Boletín Epidemiológico del Perú, 2018).

En tal sentido, es importante el cuidado por parte del personal de enfermería que se encuentra en contacto más cercano y directo con este tipo de pacientes, por lo que lo convierte, quizás en uno de los más importantes cuando llevan a cabo su terapia de hemodiálisis, por lo mismo es fundamental que sus atenciones sean de calidad y se caractericen por ser muy humanas, seguras y oportunas, garantizando un cuidado totalmente individual en todo instante (Vázquez y Díaz, 2016).

Con la finalidad de ofrecer la mejor calidad de cuidados a los pacientes, se creó el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) como un plan de trabajo que brinda grandes beneficios, particularmente a los pacientes que están en tratamiento de hemodiálisis, para relacionar al paciente a su cuidado; de igual forma el PAE ha permitido una mayor ganancia

profesional, ya que, al trabajar con un método estructurado, facilita la unificación de criterios, lo cual permite el desarrollo y crecimiento de la profesión de enfermería (Duque y Tovar, 2016)

A nivel nacional, durante el año 2011 se informó que la prevalencia de la ERC en Perú era del 16.8% y, en 2018, se reportó que su tasa de mortalidad había aumentado en los diez últimos años, hasta en un 31.7%, convirtiéndola en una de las mayores causas de mortandad (Boletín Epidemiológico del Perú, 2018).

El seguro social en el Perú (EsSalud) se creó a finales de la década de los 90', por medio de la ley No 27056, en el caso de los servicios de hemodiálisis en el sector de Lima y Callao, estos se tercerizan para ofrecer una mejor calidad en la atención de pacientes con ERC, el cual es uno de los principales problemas del Estado en el sector salud debido sus elevados costos de tratamiento. Según lo expuesto por el Ministerio de Salud (MINSa, 2015) existe una gran demanda de servicios de terapia de reemplazo renal para pacientes en ERC y que muchas veces no pueden ser atendidos en los servicios públicos de salud del Estado. Considerando estas estadísticas, la calidad asistencial es un tema cada vez más importante, especialmente en el caso de enfermedades crónicas.

En este sentido, se ha visto que la satisfacción de un paciente está asociada con la adherencia a la terapia (es decir, una mayor satisfacción conduce a una mejor adherencia). En cuanto a la enfermedad renal, la mejora de la calidad se refiere no solo a la terapia de diálisis, sino también a los productos y servicios relacionados; de hecho, se ha dicho que la satisfacción del paciente y los cuidadores también se relaciona con la calidad de vida percibida por el paciente (Sanabria et al., 2017)

Por lo tanto, es importante tener en cuenta que los pacientes que padecen de ERC poseen características muy particulares, puesto que se ven obligados a afrontar de manera constante cambios a nivel social, físico y psicológico (Santamaría et al., 2019). De modo que, es clave la información que ofrece el equipo tratante, la compasión con la que se presta el

servicio, la eficiencia en el suministro de los elementos de diálisis y la presencia del personal de enfermería.

A nivel local, en el Hospital Naval, Se ha percibido que los pacientes que están en tratamiento de hemodiálisis algunos manifiestan que el personal de enfermería no atiende su llamado, perciben que la atención demora por la falta de enfermeras o por la cantidad de pacientes. Asimismo, refieren que no resuelven las dudas totalmente; sin embargo, las enfermeras muestran interés por los problemas que puedan tener e intentan solucionarlos dentro de sus posibilidades. Por otro lado, no existe en el hospital naval estudios sobre satisfacción del paciente con respecto a la calidad de la atención de enfermería en dicho servicio; en base a lo anteriormente mencionado, se formula la siguiente pregunta de investigación.

1.1.1. Formulación del problema:

¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval, enero-diciembre, 2022?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes nacionales

Huamán y Gutiérrez (2023), en su trabajo de investigación titulada “*Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público del Perú*” tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud percibida en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en un hospital público de Perú. Investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental tipo descriptivo y correlacional, de corte transversal. Se trabajo con una muestra representativa (60 pacientes) en hemodiálisis a quienes se les aplico la encuesta SERVQUAL modificada para evaluar la calidad de atención y un cuestionario de satisfacción al usuario validados con una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,84 y 0.91 respectivamente, teniendo como resultado una correlación directa entre las variables calidad de atención percibida y satisfacción del

paciente en hemodiálisis, así mismo el 58.3% de los pacientes refirieron un nivel de insatisfacción leve respecto a la atención que reciben y las dimensiones por mejorar fueron seguridad y accesibilidad.

Kleeberg y Méndez (2021), en su tesis titulada *“Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021”* presentó como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes y su relación con la atención que brindan los enfermeros. Tipo de investigación fue básica, cuantitativo, descriptivo y no experimental. Conformado por una población total de 94 pacientes con insuficiencia renal, que acuden al Centro de Nefrología, a quienes se les realizó un cuestionario. Se obtiene de los resultados que los pacientes que acuden al centro de nefrología se encuentran satisfechos en un 95,7%, medianamente satisfechos en un 4,3% y nada satisfechos en un 0,0% con la atención brindada por el profesional de enfermería. Se concluyó que los usuarios que asisten al Centro de Nefrología Cenesa presentaron un alto nivel de satisfacción.

Castro y De la cruz (2021), en su estudio titulado *“Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la Clínica H&S Occupational SAC Huancayo 2021”* su finalidad fue determinar el grado de satisfacción sobre el cuidado que brindan los profesionales de enfermería. Además, la metodología, fue descriptiva, cuantitativa, no experimental, de corte transversal, con una población de 89 pacientes. Los resultados, evidenciaron que los pacientes están satisfechos (80,9%). En cuanto a la dimensión profesionalismo, el 92,1% indicó que está muy satisfecho; en la dimensión de atención el 58,4%. Se concluyó, que el grado de satisfacción de los usuarios que se realizan la hemodiálisis es alto en relación al cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 2021.

Pizarro (2019), en su tesis titulada *“Percepción de la satisfacción del paciente sobre el*

cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis” tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente en relación al cuidado de la enfermería, para la muestra, consideró 67 usuarios con el servicio de hemodiálisis. La técnica utilizada fue la encuesta y para la recolección de datos hizo uso de cuestionarios a los pacientes. Los resultados indicaron que los pacientes tienen una satisfacción alta del 83,58%, satisfacción media del 13,43% y satisfacción baja del 2,99%. Se concluyó indicando un cuidado de enfermería adecuado posicionado con un 80% e inadecuado para un 20%.

Serrano (2016), en su estudio titulado *“Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera en los pacientes del servicio de hemodiálisis de la clínica Centro Especializado de Enfermedades Renales, en Surco Lima - Perú, marzo - junio 2014”*. La finalidad fue establecer el grado de satisfacción de 70 pacientes con hemodiálisis con respecto a la atención brindada por el área de enfermería. En los resultados se manifestó que existe un nivel alto de satisfacción en cuanto a la calidad de atención, calculándose en un 64% de los pacientes, esto indica que la mayoría de los pacientes consideran que la atención de los enfermeros es buena, pero su nivel en el aspecto comunicativo es regular, ya que un 14% están insatisfechos.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Koon (2020), en su estudio titulado *“Percepción del Personal de Enfermería sobre la Unidad de Hemodiálisis como Ambiente de Práctica y Percepción de los Pacientes sobre los Comportamientos de Cuidado de Enfermería y su Nivel de Satisfacción”*, presentó como objetivo describir la percepción de los enfermeros de hemodiálisis sobre su unidad como ambiente de práctica y la percepción de los pacientes sobre el cuidado de las enfermeras. El enfoque fue cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental y transversal. Se encuestó a 94 enfermeras por medio de una encuesta completa utilizando la Escala del entorno de práctica del índice de trabajo de enfermería (PES-NWI), mientras que 345 pacientes seleccionados al

azar respondieron la Encuesta sobre el factor de cuidado en tagalo y la Satisfacción del paciente con el Cuestionario de calidad de la atención de enfermería en tagalo. Los resultados revelaron que los enfermeros perciben su respectiva unidad de trabajo como un ambiente favorable para la práctica, mientras que los pacientes de hemodiálisis perciben en gran medida los comportamientos de cuidado del enfermero y su satisfacción con la atención de enfermería es muy buena en un 78%.

Ramos et al. (2020), en su investigación *“Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora”* tuvo como objetivo evaluar la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis de especialidades en sonora. Estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal y prospectivo, realizado mediante la aplicación del cuestionario SERVQHOS-E que consta de 16 ítems y una encuesta de opinión, que sirvieron para medir la satisfacción del paciente y la calidad percibida de la atención de enfermería, se estudiaron a 146 pacientes. Los resultados encontrados fueron en cuanto a la calidad de la atención de enfermería el 99.3% estuvieron satisfechos, en relación con la satisfacción global el 100% se manifestaron satisfechos y un 99.3% recomendarían el servicio; llegando a la conclusión que los pacientes con hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora se encuentran satisfechos.

Kshirsagar et al. (2019), en su estudio titulado *“La satisfacción del paciente está asociada con la calidad del centro de diálisis y las calificaciones con estrellas”* el objetivo fue determinar la satisfacción del paciente asociado con la calidad del centro de diálisis y las calificaciones con estrellas. La metodología fue cuantitativa, no experimental y descriptiva correlacional. La población estuvo confirmada por 3176 clínicas de diálisis. Los resultados evidenciaron que los dominios que evaluaron el centro de diálisis y la información transmitida, tuvieron una relación fuerte y los dominios que evaluaron a los nefrólogos fueron del 95 % para la calificación del personal del centro de diálisis. Se concluyó que la satisfacción del

paciente se asocia con la calidad de la atención de diálisis, con diferencias sorprendentes entre los nefrólogos y los centros de diálisis.

López et al. (2018), en su trabajo de investigación titulado: *“Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis”*, tuvieron como principal objetivo realizar una evaluación de la calidad con respecto a los cuidados por parte de los enfermeros en pacientes que se encontraban tratándose la hemodiálisis en Bogotá. Para ello, realizaron un estudio de tipo descriptivo y transversal, empleando una adaptación de Colombia del instrumento denominado “Care-Q”, el cual asocia actividades y actitudes de atenciones y cuidados que realizan los enfermeros, se evaluaron 100 pacientes mediante una escala tipo Likert. Los resultados arrojaron que el 60 % y 85 % de dicha población tuvo una evaluación positiva con respecto a los cuidados brindados por el profesional en enfermería. Concluyeron que existía un alto grado de satisfacción por parte de esta población en lo que respecta a los cuidados y atenciones de los enfermeros, lo que se evidencia en la literatura, al ser considerados como los profesionales de la salud más indicados para sus cuidados.

Shahvali et al. (2018), en su estudio titulado *“La sensibilidad moral de los enfermeros y la satisfacción de los pacientes con la calidad del cuidado de enfermería”* Tuvieron como objetivo investigar la relación entre la sensibilidad moral de los enfermeros y el grado de satisfacción de los usuarios con la calidad del cuidado de enfermería. Estudio cuantitativo, descriptivo y analítico. La población estuvo conformada por enfermeras de salas internas, quirúrgicas y especiales, seleccionadas a través del método censal. Los pacientes fueron seleccionados mediante muestreo por cuotas a la proporción de enfermeras decada sección. Los datos fueron recolectados a través de Cuestionarios Demográficos, Instrumento de Satisfacción del Paciente y Preguntas Morales Sensibles. Hubo una correlación positiva significativa entre la sensibilidad moral de las enfermeras y la sensibilidad de los pacientes. Encontraron que el 70,5% de los pacientes considera un nivel moderado de satisfacción con la calidad de la atención

de enfermería. El 93,5 de las enfermeras presentó alta sensibilidad moral. No hubo relación estadísticamente significativa entre la sensibilidad moral de los enfermeros y las variables sexo, lugar de trabajo, estado civil, tipo de responsabilidad y turno de trabajo. La relación entre la satisfacción del paciente y el tipo de sala de ingreso fue significativa ($P = 0,03$).

1.3. Objetivos

1.3.1. *Objetivo general*

Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- A.** Identificar el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión labor y actitud respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.
- B.** Identificar el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión condiciones ambientales y sociales respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.
- C.** Identificar el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión mejoría física y emocional percibida respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.
- D.** Identificar el grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión información de enfermería proporcionada respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

E. Identificar el grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión rendimiento del servicio respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación práctica

El presente estudio de investigación proporciona información útil entorno a la satisfacción del paciente en un programa de hemodiálisis con respecto a la calidad de cuidado que brinda la enfermera y consiguientemente se propone estrategias que al aplicarse contribuirán a mejorar la calidad de la atención de los pacientes.

1.4.2. Justificación teórica

Está dada por el conocimiento final que aportar la investigación sobre la satisfacción de los pacientes, este resultado es único dado por la característica del servicio de hemodiálisis y las características propias de los profesionales y pacientes.

Así mismo teóricamente se encuentra sustentada la investigación en la teoría de Peplau, quien define al cuidado como un proceso dinámico y la relación interpersonal enfermera – paciente que involucra la preocupación y el deseo de ayudar a otra persona para sobrellevar su enfermedad los cuales debe de satisfacer las necesidades de dependencia del paciente. El cuidado exitoso está basado en la satisfacción de las necesidades humanas y de esta manera mantener una relación sinfónica de la persona consigo mismo y con su entorno.

1.4.3. Justificación metodológica

El instrumento utilizado y la metodología que se utilizó sirvieron para la medición de la variable satisfacción del paciente con respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera, lo cual puede constituirse una herramienta para posteriores mediciones en otras instituciones.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Grado de Satisfacción*

2.1.1.1. Definición. El grado de satisfacción de los pacientes es medido por la diferencia entre las expectativas y sus percepciones, esto estará influenciado por factores de tipo individuales, sociales, familiares y asociados con los servicios de salud. Judicial. Además, se ve asociado a la calidad de la atención que reciben, pues cuando esta es baja se refleja en un bajo grado de satisfacción de los pacientes, lo que se manifiesta en quejas, denuncias y reclamos, pérdida de reputación institucional y hasta procesos de tipo judicial (La Torre et al., 2018).

De acuerdo con Koos y Donabedian, la satisfacción del paciente se definió, a finales de la década de los 70', como la medida entre la interacción de los profesionales y los pacientes (Castro y Cadena, 2017). La satisfacción con un servicio de salud ha sido definida como la calidad de un servicio ofrecido percibido por el paciente, y es un indicador de desempeño de las organizaciones de salud. Tal satisfacción es una consideración principal al medir la atención médica y los servicios para cumplir con las expectativas y los valores de los pacientes (Sanabria et al., 2017).

En tal sentido, el mejor método para medir la calidad de la atención al paciente es determinar la satisfacción del paciente y depende en gran medida de la relación paciente-enfermera. En esta relación, la satisfacción del paciente depende de la diferencia entre las expectativas del paciente sobre los servicios hospitalarios y los servicios que recibe.

La satisfacción del paciente es un concepto multidimensional que incluye ofertas para brindar atención, interacciones entre pacientes y proveedores de atención médica, continuidad del servicio de atención médica y características de competencia y comunicación de los proveedores de atención médica. (Ozturk et al., 2020).

La satisfacción es un concepto complejo que depende de las características de un paciente individual (como el estilo de vida, experiencias previas de atención médica, valores), así como sobre características sociales, problemas de enfermedades particulares y servicios de atención médica (seguimiento, adherencia al tratamiento, estabilidad de los servicios de salud). (Sanabria et al., 2017). De esta manera, las opiniones y aportes de los usuarios de los servicios sanitarios, son fundamentales para la futura reconsideración de la planificación de los servicios y la participación de la sociedad en el posicionamiento y organización de estos servicios.

Al respecto, diversas investigaciones refieren que los grados de satisfacción de los pacientes con respecto a la atención ambulatoria varían entre el 60% y 82%, de acuerdo al público investigado, el establecimiento o unidad proveedora de las atenciones, el motivo de las consultas, los métodos utilizados, entre otros (La Torre et al., 2018).

2.1.1.1. Dimensiones de satisfacción del paciente. De acuerdo con Koos y Donabedian, sugirieron dos dimensiones para enmarcar el estudio de la satisfacción (Castro y Cadena, 2017):

A. Satisfacción general. corresponde al grado de satisfacción del paciente, que se deriva del cuidado que recibe.

B. Satisfacción específica. corresponde al grado de satisfacción del paciente, que se deriva de cada experiencia previa al utilizar o recibir determinado servicio de salud.

La medición de la satisfacción del paciente, se ejecuta mediante diferentes métodos y modelos el cual están involucradas diferentes dimensiones, que nos permiten, apreciar cómo los pacientes precisan calidad en salud y benefician el desarrollo de mejora continua. Cronin y Taylor (citado por Echevarría 2015), mencionan un modelo de medición de la calidad percibida, con base a la valoración del desarrollo de los procedimientos del personal de enfermería tanto en el desempeño como en el performance. El presente estudio, optó por este modelo porque está enfocado en la teoría de Peplau (citado en Elers 2016), el cual no solo

abarca dimensiones de enfermería sobre relación terapéutica con el paciente y familiares, sino en satisfacer las necesidades del paciente tanto en el área biológica como en el área social orientado en el entorno de acuerdo a sus necesidades, siendo los siguientes:

C. Labor y actitud del personal de enfermería. referido al trabajo realizado por las enfermeras y de la actitud en cada una de ellas al momento de atender al paciente.

D. Condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis. referido a la valoración de los ambientes donde el paciente ha sido atendido, relacionado con los espacios, ventilación, iluminación, equipos, instrumental, etc.

E. Mejora física y emocional percibida. se valora el progreso de la salud del paciente, vinculado a la atención y trato recibido de la enfermera.

F. Información de enfermería proporcionada. mide la comunicación enfermero - paciente mediante la información recibida por el paciente respecto al progreso de su salud, así como de los diversos procedimientos que se le proporciona en cada una de las funciones del personal de enfermería.

G. Rendimiento del servicio. se valora el tipo de servicio referido, el cumplimiento de las tareas del personal de enfermería, el desarrollo de los procedimientos de manera oportuna.

2.1.2. Hemodiálisis

Recientemente, las necesidades de los pacientes que reciben hemodiálisis se han vuelto más complicadas y el personal de enfermería debe adquirir e implementar las competencias y la colaboración necesarias para ofrecer una atención de alta calidad. Los enfermeros que trabajan en las unidades de Hemodiálisis están llamados a ampliar su campo de prácticas y dominar habilidades y conocimientos a través de programas de educación continua en salud.

2.1.2.1. Definición. La diálisis se define como el proceso terapéutico mediante el cual son eliminadas sustancias tóxicas que se encuentran presentes en el torrente sanguíneo. El tratamiento de diálisis incluye dos tipos de procedimientos: la diálisis peritoneal y la

hemodiálisis (Pereira et al., 2017)

El tratamiento de hemodiálisis implica realizar la diálisis de la sangre mediante un aparato que lo que hace es circular la sangre desde las arterias de una persona hasta el dializador o filtro de diálisis, donde las sustancias tóxicas de la sangre se difunden en el dializado. Luego, la sangre no tóxica se devuelve al cuerpo mediante una vena canalada. A diferencia de la diálisis peritoneal, este procedimiento es una técnica en la que la sangre se pasa a través de un filtro a una máquina que se hace cargo de la función de los riñones, donde se purifica, aunque esta técnica no proporciona algunas funciones fundamentales del riñón, como las funciones metabólicas y endocrinas. La Fundación del Riñón Iñigo Álvarez de Toledo (como se citó en Pereira y cols., 2017) informa que excreta solutos, elimina líquidos retenidos y regula el equilibrio ácido-base y electrolítico (Pereira et al., 2017).

La hemodiálisis es un procedimiento lento, el cual es realizado al conectar al paciente a una máquina, durando cuatro horas aproximadamente y con una frecuencia de dos a tres veces por cada semana. Además, este tratamiento implica tomar grandes cantidades de medicamentos todos días y seguir una dieta que restringe los líquidos y los alimentos (Sellarés, 2012).

La diálisis es un método que utiliza un revestimiento del abdomen que se denomina peritoneo y una solución que se conoce como dializado. Este último utiliza el peritoneo como filtro para absorber los líquidos y desechos de la sangre (Sellarés, 2012). El líquido o fluido de la diálisis se introduce en la cavidad peritoneal mediante una sonda preimplantada a través de una intervención quirúrgica menor y se extrae tras un tiempo en el que se produce el intercambio de líquidos. Dependiendo de los requerimientos del paciente, esta práctica hace de 3 a 5 intercambios diarios en promedio. Vale la pena señalar que la intervención actual debe llevarse a cabo en un entorno que se adapte a la residencia de los pacientes, con un fuerte énfasis en el cuidado de la higiene y la antisepsia (Treviño, 2009).

2.1.2.2. Indicaciones y contraindicaciones. Como primera aproximación, se puede determinar que la diálisis peritoneal está indicada en cualquier condición en la que la membrana peritoneal permanezca intacta. Sin embargo, existen muchas condiciones relacionadas con los pacientes (enfermedades relevantes, limitaciones de tipo anatómicas, estado nutricional, edad, entorno social y familiar, la aceptación de las técnicas, nivel de información, preferencias de la familia y el paciente) y el equipo de salud que vela por él (consulta previa a la diálisis, experiencia de los programas de diálisis peritoneal, particularidades de la unidad, etc.), que influirán en sus indicaciones (Pereira et al., 2017).

Actualmente, no existen contraindicaciones absolutas en lo que respecta al tratamiento sustitutivo de la enfermedad renal crónica, es decir, la hemodiálisis. La edad no es un factor de contraindicación y solo se propone que los pacientes con dolor de tipo intratable como los neoplásicos que son terminales en condición vegetativa, no reciban este tratamiento. Si un paciente padece de una enfermedad maligna, se puede considerar la hemodiálisis si se espera un tiempo de supervivencia de más de seis meses. Con respecto a las indicaciones y contraindicaciones de la hemodiálisis, en ambos casos deben revisarse antes de decidir por una de las terapias renales, en este caso, la hemodiálisis, y si es adecuada para el paciente (Pereira et al., 2017).

2.1.2.3. Actividad física en diálisis y hemodiálisis. La insuficiencia renal crónica ocasiona un progresivo deterioro de las funciones renales, así como trastornos en diferentes sistemas y órganos, que pueden conducir al sedentarismo y, en consecuencia, a un empeoramiento de las funciones musculares, que puede empeorar durante los tratamientos de diálisis. Por ende, la casi nula actividad física se ve convertida en un factor agravante y nocivo que contribuye al rápido deterioro renal, físico, cardiovascular y de la calidad de vida de las personas que padecen enfermedad renal crónica (Collazos y Bermúdez, 2015).

La nula actividad física es sumamente perjudicial si se considera que es un factor de

riesgo que exacerba las enfermedades de tipo cardiovasculares relacionadas a la insuficiencia renal crónica. Por otro lado, empeora las enfermedades de tipo reumatoideas, comunes entre los pacientes sometidos a diálisis. El ejercicio físico aparece como una opción terapéutica acompañante del tratamiento de sustitución renal en los distintos países del mundo, desde hace muchos años (Fernández et al., 2018).

Las tres modalidades básicas de aplicación del ejercicio son: ejercicio controlado en días donde no se realiza la diálisis, ejercicio realizado en casa y ejercicio realizado durante el tratamiento de hemodiálisis. De todas estas, la última ha demostrado tener el mayor nivel de cumplimiento por parte del paciente. El ejercicio físico en niveles apropiados y de forma regular puede ayudar a mitigar los efectos de la pérdida y debilitamiento muscular, la disminución de la capacidad aeróbica y de reserva vascular, la discapacidad y debilidad, teniendo en cuenta que todos estos están relacionados con una calidad de vida reducida en pacientes con enfermedad renal crónica (Pereira et al., 2017).

2.1.2.4. Factores influyentes en la eficacia de la diálisis. Los diversos factores que pueden influir en la eficacia del tratamiento de diálisis pueden ser: el flujo del torrente sanguíneo (F_s); la eficacia con respecto al dializador (K_oA); la masa de los hematíes; el peso molecular de los solutos y el flujo del dializado (F_d) (Sellarés, 2012).

A. Eficacia del dializador. La transferencia constante de masa K_oA se utiliza para calcular la forma y el alto de la curva que conecta las F_s y el K . Sus valores son calculados in vitro y resumidos por el fabricante del dializador. Los dializadores estándar tienen valores entre 300 y 500, pero los dializadores de alta eficiencia pueden tener valores de hasta 700. Teniendo en cuenta el K_oA , se puede valorar el K para un F_s dado. Cuando se usan dializadores de eficiencia alta, el aumento de K que acompaña al aumento de F_s es notablemente mayor que cuando se usan dializadores con menor K_oA . En términos de superficie eficiente (A), cuanto mayor sea la superficie, mayor será la difusión. El volumen de sangre extracorpórea es

un problema limitante. Es necesario reducir el número de espacios muertos optimizando las geometrías del dializador. En dializadores capilares, la relación de superficie efectiva a volumen de sangre es mejor (Sellarés, 2012).

B. Efecto del flujo del torrente sanguíneo. La K de una solución pequeña como la urea fluctúa para un dializador con un área de superficie media y un caudal de 500 ml/min. En la fórmula K (del torrente sanguíneo), esta se obtiene multiplicando las F_s por el porcentaje de solución extraída por el filtro. No obstante, el aumento de F_s conduce a un incremento menor de K . Usando dializadores estándar, tiene menores ventajas en términos de K , aumentando la F_s en 350 ml/min. Para optimizar F_s altas, se deben utilizar dializadores de alta eficiencia, que son aquellos con un K_{oA} alto. Por ejemplo, si aumentar el flujo de sangre (F_s) de 200 a 400 ml/min da como resultado un aumento del 25 % en K , aumentar el flujo de sangre (F_s) a 400 ml/min da como resultado un aumento del 40% en K con un dializador de alta eficiencia (Sellarés, 2012).

C. Efecto del flujo del dializado. El incremento inducido por difusión en el soluto K depende de F_d , ya que están directamente relacionadas, pero no suele ser muy relevante. Para F_s entre 200 y 300 ml/min, la F_d óptima es de unos 500 ml/min. Cuando se utilizan dializadores de alta eficiencia con F_s superior a 350-400 ml/min, el uso de F_d de 800 ml/min aumenta la K de la urea en aproximadamente un 10%, aunque no tiene ninguna ventaja sobre la K de la urea. β_2 -microglobulina (Sellarés, 2012).

D. Peso molecular de los solutos. Cuando el peso molecular y la velocidad están inversamente relacionadas, cuando una es menor, la otra es mayor, al igual que es mayor la frecuencia de colisiones con la membrana y favorece su propagación. Para moléculas con bajo peso molecular, el tamaño del paso depende notablemente de la resistencia de la membrana sanguínea (R_s) y del dializado (R_d), y es en gran magnitud una función de F_s y F_d . Por otro lado, para moléculas de peso molecular medio, el factor fundamental limitante para la

permeabilidad vendría a ser la resistencia de la membrana (R_m), la cual es dependiente de sus propiedades (tamaño de poro) al igual que de la duración de la diálisis, mientras que F_s tiene una importancia menor. Por último, en el caso de los solutos de bajo peso molecular, la expansión es de mayor importancia que la ultrafiltración, para los solutos de alto peso molecular el mecanismo más relevante es la convección (Sellarés, 2012).

F. Masa de los hematíes. Los disolventes son medidos para determinar el K se diluyen en la porción líquida de la sangre, mientras que su concentración en la envoltura celular fluctúa dependiendo su capacidad para atravesar las membranas celulares. Este criterio debe ser tomado en cuenta al comparar K de dializadores in vitro e in vivo, y comprender el flujo sanguíneo efectivo que puede dializarse. Se tiene el siguiente caso: para una F_s de 300 ml/min, el flujo de plasma con un hematocrito del 30 % vendría a ser de 210 ml/min, mientras que el flujo del paquete de sangre sería de 90 ml/min. La urea y otros solutos similares, atraviesan rápidamente la membrana de los glóbulos rojos y se disuelven en el plasma y el agua de los glóbulos rojos. Alrededor del 93% del plasma y el 80% de los glóbulos rojos son el espacio de distribución de la urea (Sellarés, 2012).

El aumento del hematocrito para solutos con volúmenes de distribución similares entre el plasma y los glóbulos rojos (como la urea) no sería un problema importante, aunque para otros solutos (como el fósforo) tiene cierta importancia. Por tanto, si se cambia el hematocrito del 20% al 40%, la eliminación de fósforo se reduce en un 13% aproximadamente. El grado de importancia del hematocrito para K ha quedado clara a partir de la presentación de la eritropoyetina.

2.1.3. Medidas de prevención y control de infecciones

2.1.3.1. Prevención de infecciones del lugar de acceso y torrente sanguíneo.

A. El personal de atención médica en su totalidad debe mantener una higiene de manos adecuada en concordancia con las pautas de los cinco momentos de la OMS.

B. Se debe usar mascarillas y guantes al ingresar al sitio por parte del personal, y los pacientes también deben usarlas.

C. Antes de preparar la piel, se debe localizar, inspeccionar y palpar el sitio de contacto. Si el procedimiento de intubación no se ha completado y el paciente o el personal toca la piel después de la preparación, se debe repetir la preparación.

D. Lavar las áreas de contacto con jabón o algún limpiador que sea antiséptico y la cantidad de agua que se requiera. Limpiar la piel con gluconato de clorhexidina al 2%/alcohol isopropílico al 70 % o en todo caso povidona yodada al 10 %, dependiendo de las indicaciones del fabricante.

E. Las líneas de acceso utilizadas para hemodiálisis no se deberán utilizar para ninguna otra razón (Pat, 2011).

2.1.3.2. Precauciones estándar y que se basan en las vías de transmisión.

A. Todo el personal que esté encargado de pacientes que hayan sido dializados debe aplicar las precauciones estándar, que abarca también la higiene de manos.

B. El personal debe adherirse a las precauciones de contacto instauradas para organismos microscópicos que muestran resistencia a los antibióticos, tales como SARM o ERV, microbios Gram - negativos que también son resistentes a los antibióticos, y son importantes en este campo.

C. El personal debe cerciorarse que los pacientes HBs-Ag positivos, al igual que los equipos e insumos utilizados para su atención, se mantengan separados de los utilizados para los pacientes HBs-Ag negativos. Esta separación podría dar resultado a una reducción significativa en la propagación de la infección por VHB entre los pacientes marcados.

D. No es recomendable aislar a los pacientes con VHC (Pat, 2011).

2.1.3.3. Desinfección y limpieza del ambiente.

A. Todas las áreas en las que circulan los pacientes necesitan una limpieza ambiental exhaustiva con la aplicación de un desinfectante que tenga un grado hospitalario; se debe dar

particular atención a los objetos de alto contacto y las superficies, que tienen un mayor riesgo de estar contaminados con sangre y/o fluidos.

B. Se deben establecer métodos para garantizar prontamente la contención y limpieza de coágulos de sangre u otros fluidos. Del mismo modo, se deben implementar procedimientos para evitar la contaminación con moho como resultado de fugas de agua o el humedecimiento de paredes impermeables, muebles y otros elementos.

C. Los suministros y dializadores usados deben descontaminarse lo antes posible para evitar la contaminación de superficies ambientales y pacientes (Pat, 2011).

2.1.3.4. Desinfección y limpieza de los equipos.

A. Para disminuir el riesgo de infección, es fundamental mantener, limpiar y desinfectar los equipos y máquinas para diálisis, al igual que los suministros reutilizables.

B. Es necesario crear políticas y procedimientos que abarquen la selección, mantenimiento y conservación de los múltiples componentes de los sistemas de diálisis. Incluidos se encuentran los sistemas de tratamiento de agua, los sistemas de distribución y las máquinas de diálisis.

C. Es importante aplicar las recomendaciones del fabricante para el correcto mantenimiento del equipo.

D. Es necesario limpiar, desinfectar con un desinfectante de uso profesional y ordenar y almacenar minuciosamente los dializadores reutilizables antes de su próximo uso. También es crucial mantener un área de almacenamiento limpia para evitar la contaminación (Pat, 2011).

2.1.3.5. Prácticas seguras de inyección y medicación.

A. Prevención de la contaminación de frascos de dosis múltiple. El tapón debe desinfectarse con alcohol antes de haber cerrado el frasco. Asimismo, para cada accesorio, se debe utilizar una jeringa y unas pinzas estériles. Es preferible utilizar ampollas de un solo uso siempre que se pueda.

B. Las agujas ya abiertas no deben volverse a cubrir. Para no lidiar con el transporte de

agujas utilizadas, todos los objetos punzantes deben colocarse en recipientes con un diseño especial.

C. Si es posible, se deben elegir dispositivos médicos que tengan mecanismos de seguridad (Pat, 2011).

2.1.3.6. Inmunización de los pacientes, pruebas después de la vacunación y controles. Es fundamental tener programas que sirvan para la detección del VHC5 y VHB. Antes de iniciar el tratamiento, todos los pacientes elegibles deben hacerse una prueba de VHB.

A. Vacunación contra la hepatitis B. La prueba de VHB debe darse entre una hasta en dos meses después de las vacunas iniciales. La aplicación de una segunda dosis debe ser evaluada mediante controles anuales de HbsAg eficaces (anti-HBs). Cuando los niveles de anti-HBs descenden por debajo de 10 mUI/ml, se administra una dosis de refuerzo.

B. Los pacientes deben hacerse un test de VHC previamente de iniciar su tratamiento de hemodiálisis y luego, cada 6 meses después de eso.

C. Los pacientes menores de 65 años diagnosticados deben vacunarse contra el neumococo, la cual se da una revacunación 5 años después de su aplicación. Solo se necesita una dosis de vacunación para los mayores de 65 años.

D. Solo en casos de infección o sospecha de transmisión en un centro o unidad de diálisis es necesario someter a los pacientes a pruebas para la detección del SARM o ERV (Pat, 2011).

2.1.3.7. Educación a los pacientes y al personal que brinda atención en salud

A. El entrenamiento inicial y las sesiones por periodos que debe recibir el personal, deberá incluir problemas fundamentales y técnicas de diálisis, riesgos de infección y posibles sucesos desfavorables, al igual que incluir técnicas de PCI.

B. Se debe educar al paciente sobre la importancia de informar sobre posibles infecciones, así como sobre los cuidados que debe tener el punto de acceso y sus alrededores, signos y síntomas de infección (Pat, 2011).

2.1.4. Calidad del cuidado de enfermería

2.1.4.1. Definición. La calidad está compuesta por diferentes atributos y características de un servicio o producto que va a satisfacer las necesidades de los clientes, además es una propiedad o grupo de propiedades inherente de una cosa que puede verse como igual, mejor o peor que otros productos similares (Amed, 2019).

Donabedian sugirió, además, en la atención de salud de alta calidad, que se pueden establecer relaciones humanas óptimas a través de medios técnicos o científicos para que puedan ofrecer la mejor recuperación funcional y psicosocial posible del paciente. Así, la definición de calidad de la atención brindada por profesionales individuales a pacientes individuales ha sido útil para definir la calidad (Ozturk et al., 2020).

Respecto al cuidado de enfermería, cuando este es de alta calidad puede disminuir los sentimientos de impotencia de los pacientes, aumentar su capacidad de acción y aumentar su satisfacción. (Ali et al., 2015).

En cuanto a la calidad del cuidado del personal de enfermería, según Henderson (Cárdenas et al., 2017), esta se define como el logro del conjunto de actividades y características que restablecen la salud de cada paciente, y el nivel de salud que se le otorga. De modo que, la calidad en el servicio de salud debe responder a las necesidades y perspectivas de los beneficiarios de manera adecuado, por medio de los recursos tanto humanos como materiales disponibles y el estado actual del desarrollo científico, para lograr la mayor satisfacción posible de los usuarios.

El colegio de enfermeros de Perú (Cárdenas et al., 2017), define a la calidad del cuidado por parte del personal de enfermería como el “trabajo endógeno”, una labor que involucra la participación de todo el equipo de trabajo, donde el aporte de cada individuo es importante para lograr los mejores resultados; es decir, instaurar una cultura de calidad del cuidado que proporcionen los servicios por parte del profesional en enfermería, aplicando los mecanismos

de auto regulación, que prioricen la superación personal y la satisfacción por un buen trabajo (Cárdenas et al., 2017).

2.1.4.2. Componentes de la calidad de atención de enfermería. Los componentes de la calidad de la atención están asociados con las buenas relaciones entre el proveedor y el usuario, que son la base para desarrollar interacciones efectivas a lo largo del proceso de atención, la utilización de la información para tomar decisiones, competencias técnicas y una adecuada organización de los servicios (Cárdenas et al., 2017).

La calidad con respecto a las atenciones asistenciales tiene dos componentes, los cuales son la técnica y la interpersonal. Según (Ozturk et al., 2020), Donabedian describió los aspectos técnicos e interpersonales del cuidado como elementos esenciales de la calidad:

A. Atención técnica. Se refiere a la atención científica y se basa en los conocimientos y habilidades profesionales para brindar beneficios en términos de salud del paciente y minimización de riesgos. La atención técnica debe ser eficaz, basada en la evidencia y no infrautilizada ni sobre utilizada. Está respaldada por una comprensión biomédica de la calidad que utiliza estándares de oro y pautas clínicas que tienen un enfoque limitado al considerar la totalidad de la atención de calidad. (Ozturk et al., 2020).

B. Dimensión interpersonal. Es la interacción que se produce entre los profesionales de la salud y los usuarios en la prestación de la atención. Por otro lado, la atención interpersonal, incluido el desarrollo y la gestión de la relación médico-paciente, se considera el arte de la atención. Para brindar atención interpersonal, las enfermeras primero deben conocer sus propios valores y luego aceptar los valores de los demás sin juzgar. Esto es muy importante en las primeras etapas del desarrollo de relaciones interpersonales de cuidado. (Ozturk et al., 2020).

III. METODO

3.1. Tipo de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, dado que se empleó la recolección y análisis de datos considerando el uso de estadística para determinar con precisión datos sobre la población (Hernández et al., 2016). El nivel fue descriptivo, porque se limitó a medir la existencia y características de una situación dentro de una población. Además, fue de diseño no experimental ya que no existió intervención alguna del investigador; y fue de corte transversal, puesto que el estudio se dio en un momento determinado (Álvarez, 2020).

3.2. Ámbito temporal y espacial

La investigación fue abordada desde enero a diciembre del 2022, en el servicio de Nefrología, programa de Hemodiálisis del Hospital Naval, ubicado en el distrito de Bellavista en la región Callao-Perú.

3.3. Variable

Grado de satisfacción del paciente en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera.

3.4. Población

La población de estudio se conformó por un total de 60 beneficiarios que asisten al programa de hemodiálisis del Hospital Naval. Los cuales se encuentran distribuidos en dos grupos por criterios de atención del mismo hospital.

3.4.1. Grupo 1

Pacientes que acuden los días lunes, miércoles y viernes. Conformado por un total de 32 pacientes.

3.4.2. Grupo 2

Pacientes que acuden los días martes, jueves y sábado. Conformado por un total de 28 pacientes.

3.4.3. Criterios de inclusión

- A.** Pacientes en tratamiento de hemodiálisis durante 3 meses o más
- B.** Pacientes que acuden a recibir el tratamiento de tres veces por semana
- C.** Pacientes que tengan soporte familiar
- D.** Pacientes que tengan como mínimo grado de instrucción primaria.
- E.** Pacientes que hablen el idioma español
- F.** Pacientes que estén en condiciones adecuadas de salud mental
- G.** Pacientes mayores de edad
- H.** Pacientes que aceptaron ser parte del estudio

3.4.4. Criterios de exclusión a considerar

- A.** Pacientes que hayan abandonado el tratamiento de hemodiálisis
- B.** Pacientes que se retiran por indicaciones médicas

3.5. Instrumento

El instrumento seleccionado para la recopilar la data consta de un cuestionario elaborado por León (2020) (Anexo 1), previamente validado por juicio de expertos y guiado por la propuesta de Elers (2016) el mismo que fue modificado para ser aplicado en los casos de hemodiálisis. Este cuestionario tuvo como objetivo medir el grado de satisfacción de los pacientes que se encuentran en el programa de hemodiálisis con respecto a los cuidados recibidos por el personal de enfermería y está conformado por 21 ítems(preguntas) y dividido en 5 dimensiones. Las respuestas están en escala de Likert considerando:

- A.** Muy Satisfecho (5): cuando las actividades son excelentes
- B.** Satisfecho (4): cuando las actividades son siempre
- C.** Moderadamente satisfecho (3): cuando las actividades son con frecuencia
- D.** Poco satisfecho (2): cuando las actividades son de vez en cuando
- E.** Nada satisfecho (1): cuando las actividades nunca se realizan

El grado de satisfacción insatisfecho con un puntaje de 21 a 49 puntos, poco satisfecho de 50 a 77 y satisfecho de 78 a 105 puntos. La dimensión labor y actitud del personal de enfermería estuvo conformadas por las preguntas desde el 1 al 7 y fue considerado como satisfecho a la puntuación de 27 a 35 , poco satisfecho de 17 a 26 e insatisfecho de 7 a 16 puntos. Para la dimensión condiciones ambientales y sociales se consideró las preguntas que van desde el 8 al 11, teniendo como satisfecho a una puntuación de 16 a 20, poco satisfecho de 10 a 15 puntos e insatisfecho de 4 a 9 puntos. Con respecto a la dimensión mejora física y emocional percibida estuvo conformada por las preguntas del 12 al 14, será satisfecho con una puntuación de 13 a 15 puntos, poco satisfecho de 8 a 12 puntos e insatisfecho de 3 a 7 puntos. Así mismo la dimensión información de enfermería proporcionada estuvo conformada por las preguntas del 15 al 18, teniendo como insatisfecho a la puntuación de 4 a 9 puntos, poco satisfecho fue de 10 a 15 puntos y satisfecho es de 16 a 20 puntos. Por último, la dimensión rendimiento del servicio se consideró a las tres últimas preguntas del cuestionario. será satisfecho con una puntuación de 13 a 15 puntos, poco satisfecho de 8 a 12 puntos e insatisfecho de 3 a 7 puntos.

3.6. Procedimientos

- A.** Se presentó el proyecto de investigación al Dpto. de docencia del Hospital Naval solicitando su aprobación para su ejecución. Se solicitará formalmente el permiso de las autoridades del hospital (Anexo 2).
- B.** Se informó a la jefa del Dpto. de Enfermeras del Hospital Naval para la ejecución del presente estudio.
- C.** Se coordinó con la jefa y/o supervisora del servicio de hemodiálisis, dando a conocer la aprobación del proyecto y explicando la importancia del estudio.
- D.** Se coordinó con los pacientes y familiares de la importancia del estudio para obtener el consentimiento informado (Anexo 3), con el objetivo de que confirmen su participación en el estudio.

E. Una vez obtenida la confirmación de los participantes, se coordinará fecha y hora de los turnos asistidos, para entregar los cuestionarios.

F. Una vez aplicado el instrumento, los datos fueron analizados empleando el programa estadístico SPSS.

3.7. Análisis de datos

Los datos obtenidos se organizaron en tablas, mediante el programa Excel y luego serán ingresados y analizados en el software estadístico SPSS en su v. 25. Además, los resultados se expusieron en tablas y gráficos, basándose en los objetivos específicos estipulados, para realizar su análisis e interpretación de resultados.

3.8. Consideraciones éticas

Se solicitó el permiso del Comité de Ética de la Facultad de medicina de la Universidad Federico Villareal para la realización del siguiente estudio de investigación (Anexo 4). Además, se consideró el permiso del Hospital Naval para acceder a los datos de contacto de los asistentes al programa de hemodiálisis. Finalmente, se necesitó el consentimiento informado de los pacientes del estudio para contar con su participación. Los aspectos éticos del presente estudio considerando los tres principios básicos de Belmont; por lo tanto, se garantiza el respeto por los participantes, beneficio y justicia.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

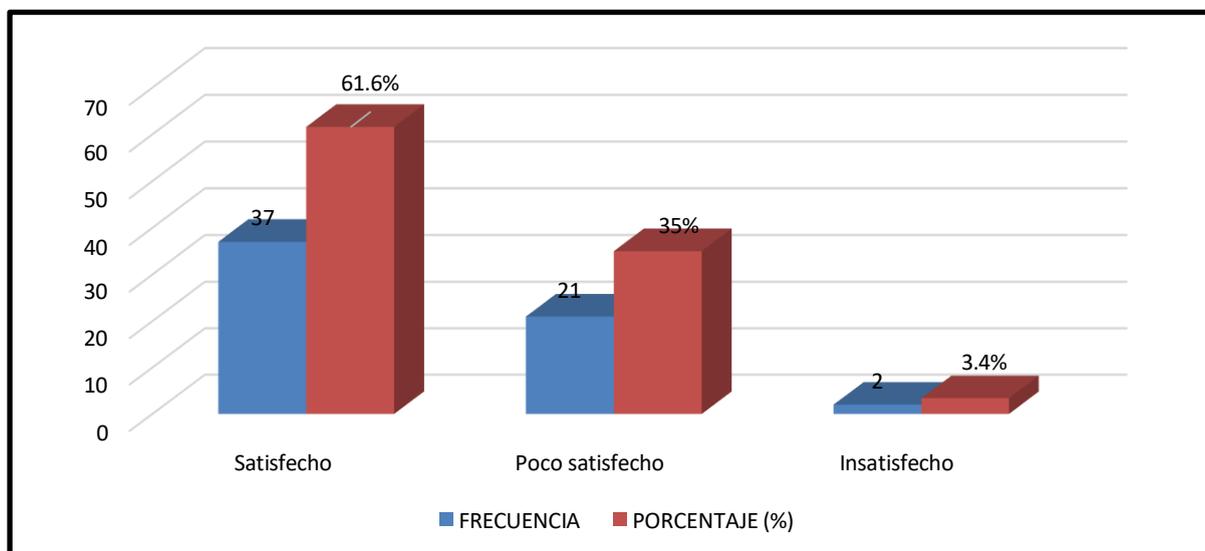
Grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfecho	37	61.6
Poco satisfecho	21	35
Insatisfecho	2	3.4
TOTAL	60	100

Nota. Base de datos.

Figura 1

Grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis



Nota: Base de datos.

En la tabla y figura 1, se observó con mayor frecuencia que los encuestados (61,6%) refirieron estar satisfechos con la calidad del cuidado que brindaron las enfermeras del hospital en la unidad de hemodiálisis, poco satisfecho (35%) y solo 2 (3.4%) mostraron insatisfacción.

Tabla 2*Labor y actitud respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera*

Labor y actitud del personal de enfermería	Muy Satisfecho		Satisfecho		Moderad. satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención	13	21.7	28	46.6	13	21.7	3	5	3	5	60	100
2. Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos	20	33.3	33	55	6	10	1	1.7	0	0	60	100
3. En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso	23	38.3	30	50	5	8.3	1	1.7	1	1.7	60	100
4. Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos	25	41.7	27	45	6	10	2	3.3	0	0	60	100
5. Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas	25	41.7	27	45	7	11.6	1	1.7	0	0	60	100
6. La enfermera me explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar y su finalidad	17	28.3	36	60	5	8.3	1	1.7	1	1.7	60	100
7. La enfermera demuestra habilidad, seguridad y destreza para el cumplimiento de las funciones, en el tiempo necesario	23	38.3	32	53.3	4	6.7	1	1.7	0	0	60	100

Nota. Base de datos.

Tabla 3

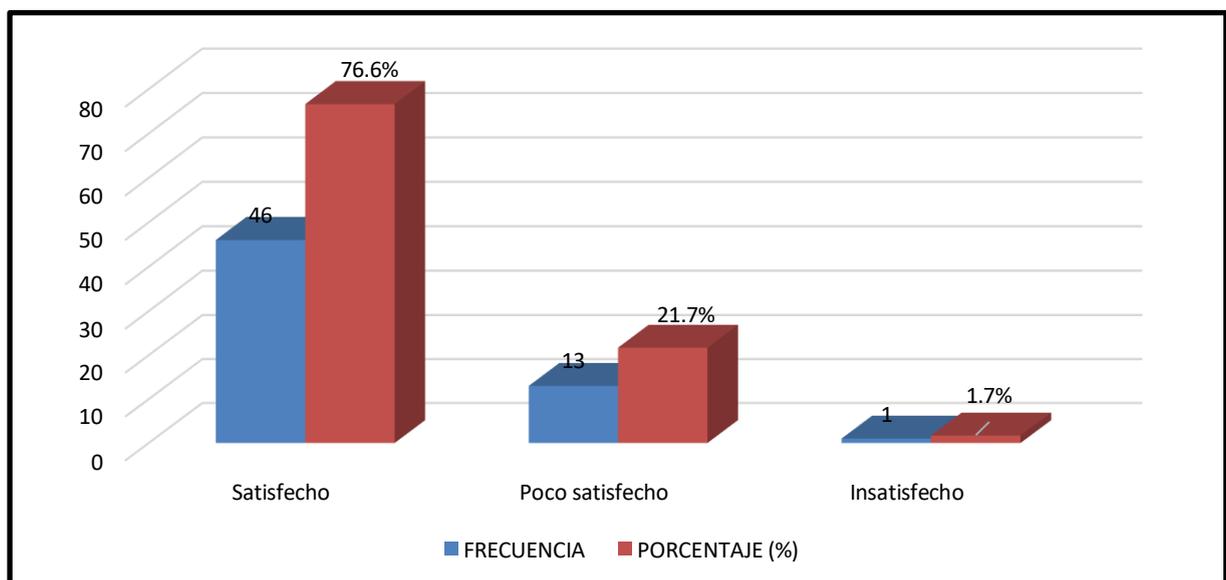
Grado de satisfacción general en la dimensión labor y actitud

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfecho	46	76.6
Poco satisfecho	13	21.7
Insatisfecho	1	1.7
TOTAL	60	100

Nota. Base de datos.

Figura 2

Grado de satisfacción general en la dimensión labor y actitud



Nota: Base de datos.

En la tabla 3 y figura 2, según los datos encontrados en la dimensión labor y actitud del personal de enfermería se observa que el mayor porcentaje de los encuestados (76,6%) estuvieron satisfechos con la calidad del cuidado de las enfermeras del Hospital Naval, poco satisfecho en un 21,7% y solo 1 persona (1,7%) se mostró insatisfecho.

Tabla 4*Condiciones ambientales y sociales respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera*

Condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis	Muy satisfecho		Satisfecho		Modera. satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
8. La sala de hemodiálisis está limpio, ordenado, completo, con luz y ventilación	23	38.3	30	50	6	10	1	1.7	0	0	60	100
9. Muebles adecuados para su sesión de hemodiálisis	10	16.7	15	25	29	48.3	3	5	3	5	60	100
10. Máquina de hemodiálisis funciona adecuadamente y se cuenta con todos los insumos necesarios	14	23.3	26	43.3	17	28.4	3	5	0	0	60	100
11. Encuentra usted en su tratamiento de hemodiálisis un ambiente laboral de confianza y confortable	24	40	27	45	7	11.7	2	3.3	0	0	60	100

Nota: Base de datos.

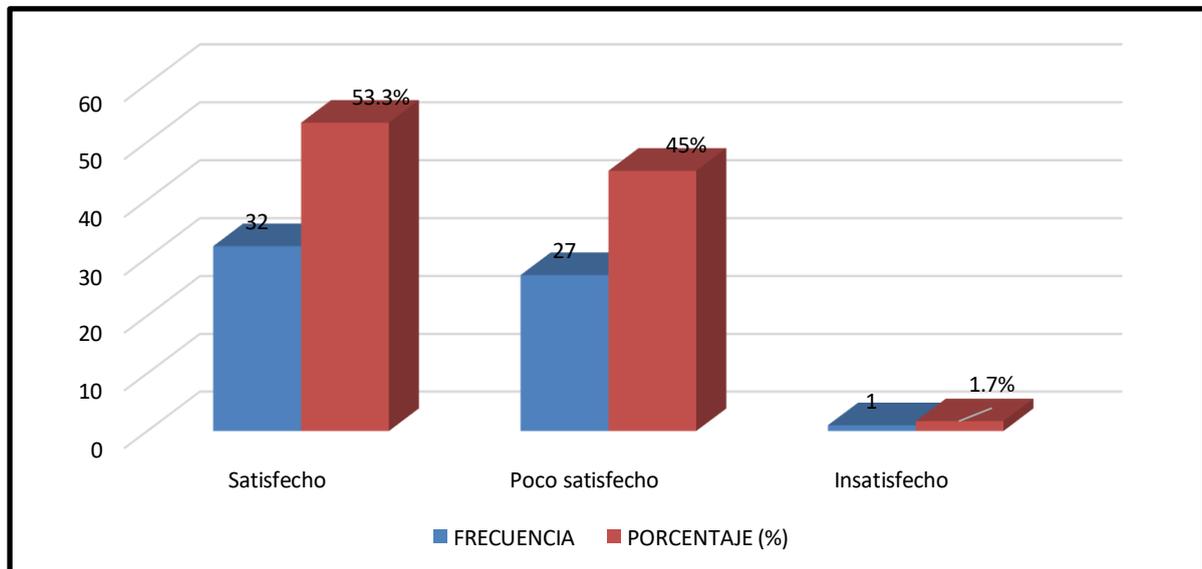
Tabla 5*Grado de satisfacción general en la dimensión condiciones ambientales y sociales*

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfecho	32	53.3
Poco satisfecho	27	45
Insatisfecho	1	1.7
TOTAL	60	100

Nota: Base de datos.

Figura 3

Grado de satisfacción general en la dimensión condiciones ambientales y sociales



Nota: Base de datos.

En la tabla 5 y figura 3, según los datos obtenidos en la dimensión condiciones ambientales y sociales se encontró que el mayor porcentaje de los encuestados (53,3%) estuvieron satisfechos con la calidad del cuidado de las enfermeras del Hospital Naval, poco satisfecho en un 45% y solo 1 persona (1,7%) se mostró insatisfecho.

Tabla 6

Mejoría física y emocional percibida respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera

Mejoría física y emocional percibida	Muy satisfecho		Satisfecho		Moderad. satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12. Durante su permanencia en la sesión de hemodiálisis se sintió que lo han tratado bien	18	30	33	55	6	10	1	1.7	2	3.3	60	100
13. Me sintió mejor después de mi sesión de hemodiálisis	14	23.3	26	43.4	20	33.3	0	0	0	0	60	100
14. Considera que se le realizó una adecuada sesión de hemodiálisis con el tiempo establecido por el medico	18	30	28	46.6	10	16.7	3	5	1	1.7	60	100

Nota: Base de datos.

Tabla 7

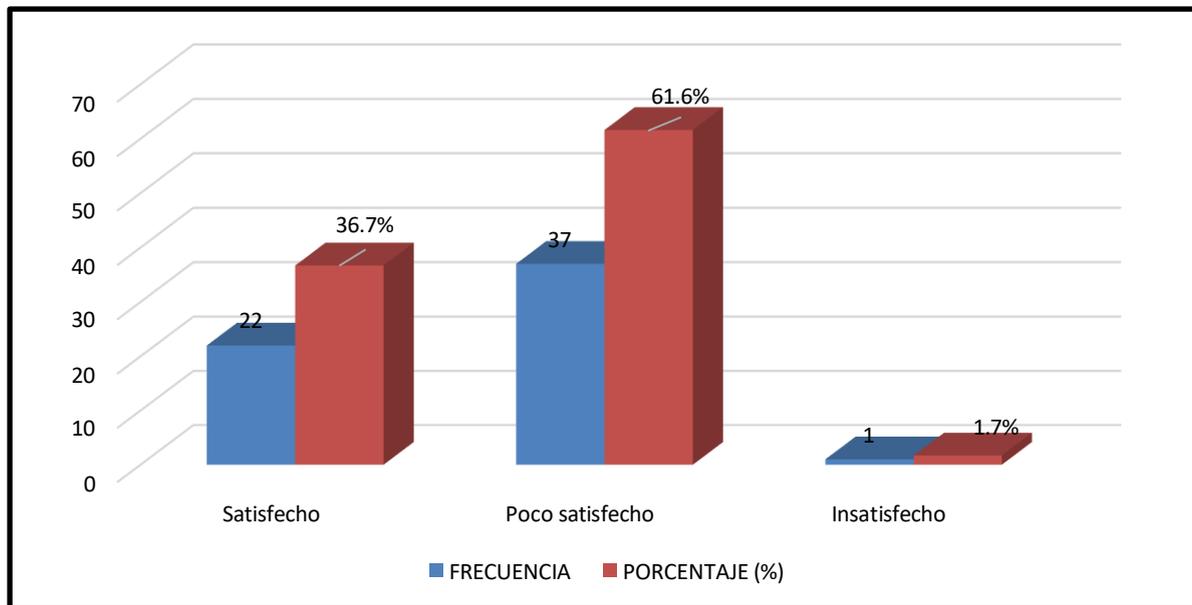
Grado de satisfacción general en la dimensión mejoría física y emocional

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfecho	22	36.7
Poco satisfecho	37	61.6
Insatisfecho	1	1.7
TOTAL	60	100

Nota: Base de datos.

Figura 4

Grado de satisfacción general en la dimensión mejoría física y emocional



Nota: Base de datos.

En la tabla 7 y figura 4, en la dimensión mejoría física y emocional se encontró que el mayor porcentaje de los encuestados (61,6%) estuvieron poco satisfechos con la calidad del cuidado de las enfermeras del Hospital Naval, satisfecho en un 36.7% y solo 1 persona (1,7%) se mostró insatisfecho.

Tabla 8

Información de enfermería proporcionada respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera

Información de enfermería proporcionada	Muy satisfecho		Satisfecho		Moderad. satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
15. Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta o resultado de análisis	15	25	31	51.7	11	18.3	3	5	0	0	60	100
16. La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de hemodiálisis	11	18.3	20	33.3	21	35	6	10	2	3.4	60	100
17. Le han explicado los cuidados que debe seguir en su casa	24	40	28	46.6	6	10	2	3.4	0	0	60	100
18. Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted	15	25	24	40	16	26.6	2	3.4	3	5	60	100

Nota: base de datos.

Tabla 9

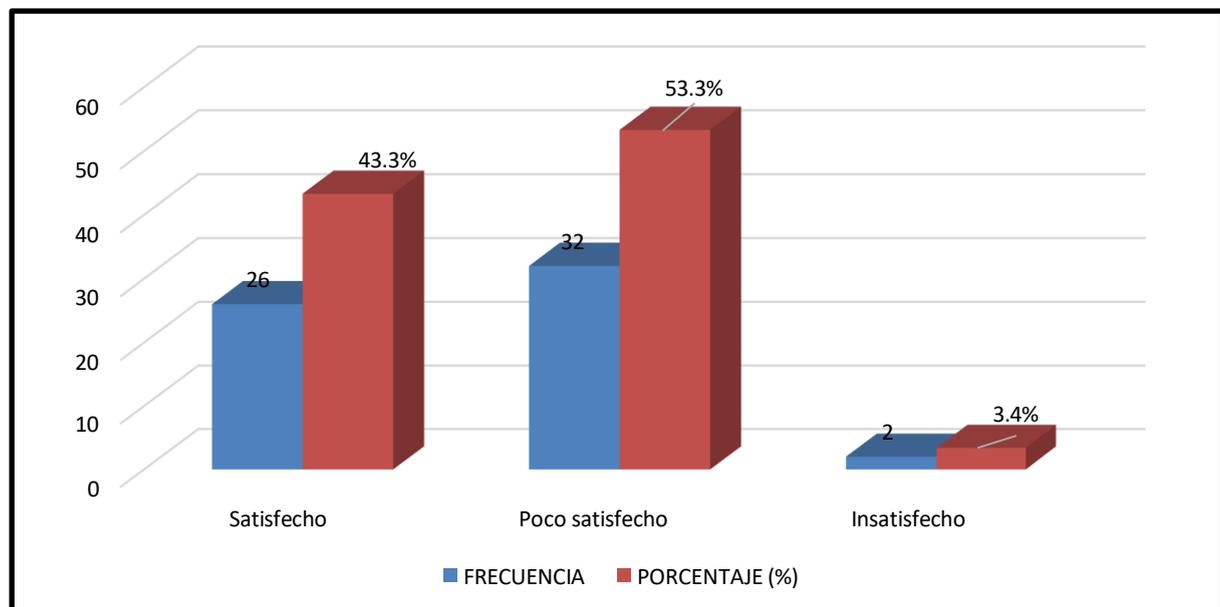
Grado de satisfacción específica en la dimensión información de enfermería proporcionada

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfecho	26	43.3
Poco satisfecho	32	53.3
Insatisfecho	2	3.4
TOTAL	60	100

Nota: Base de datos.

Figura 5

Grado de satisfacción específica en la dimensión información de enfermería proporcionada



Nota: Base de datos.

En la tabla 9 y figura 5, según los datos obtenidos en la dimensión información de enfermería proporcionada se encontró que el mayor porcentaje de los encuestados (53,3%) estuvieron poco satisfechos con la calidad del cuidado de las enfermeras del Hospital Naval, satisfecho en un 43.3% y solo 2 persona (3,4%) se mostraron insatisfecho.

Tabla 10*Rendimiento del servicio respecto de la calidad del cuidado que brinda la enfermera*

Rendimiento del servicio	Muy satisfecho		Satisfecho		Moderad. satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
19. Las enfermeras hacen sentir seguro (a)	26	43.3	23	38.3	7	11.7	4	6.7	0	0	60	100
20. Confía en la capacidad de la enfermera	32	53.3	17	28.4	8	13.3	3	5	0	0	60	100
21. En términos generales, ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?	26	43.3	20	33.3	10	16.7	4	6.7	0	0	60	100

Nota.: Base de datos.

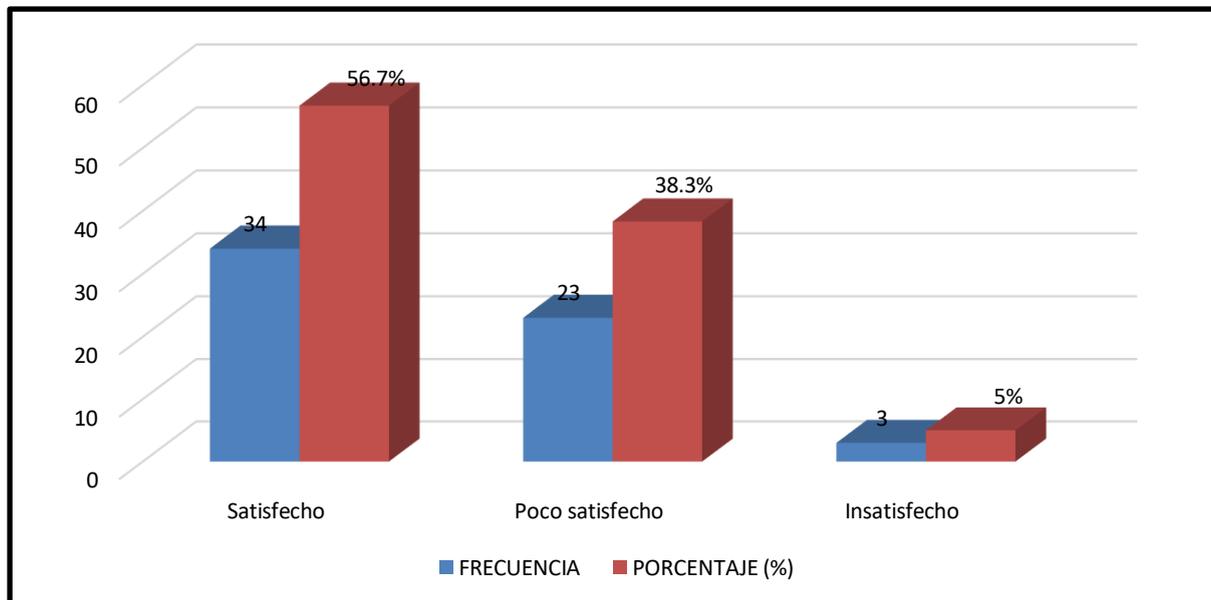
Tabla 11*Grado de satisfacción específica en la dimensión rendimiento del servicio*

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfecho	34	56.7
Poco satisfecho	23	38.3
Insatisfecho	3	5
TOTAL	60	100

Nota: Base de datos.

Figura 6

Grado de satisfacción específica en la dimensión rendimiento del servicio



Nota: Base de datos.

En la tabla 11 y figura 6, según los datos en la dimensión rendimiento del servicio se encontró que el mayor porcentaje de los encuestados (56,7%) estuvieron satisfechos con la calidad del cuidado de las enfermeras del Hospital Naval, poco satisfecho en un 38.3% y solo 3 persona (5%) se mostraron insatisfecho.

V. DISCUSIÓN

La calidad de atención se considera una temática debatible dentro de la comunidad científica, dado que se asocia con varias dimensiones de la atención de la salud, como aspectos interpersonales y técnicos de la atención, resultados del paciente, estructura, procesos y el alcance de estándares de calidad. Además, se encuentran dimensiones como satisfacción del paciente, atención centrada en la persona, seguridad, participación del paciente en toma de decisiones y competencia del personal en entornos clínicos (Stavropoulou et al., 2022). En este sentido, el presente estudio se enfocó en determinar el grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

Al respecto, se encontró que el nivel de los pacientes encuestados en este estudio refleja estar satisfecho solo en un 61.6%, con el cuidado brindado por las enfermeras. Igualmente el estudio realizado por Bardales y Zarate (2021) encontraron que el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes atendidos en el centro de hemodiálisis, es de nivel alto en un 71.4%. Por otro lado la investigación realizada por Castro y De la cruz (2021) en una misma población, encontraron una alta satisfacción en un 80,9% en relación al cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC, estos resultados son similares a lo hallado en nuestro estudio, donde el mayor número de pacientes se encuentran satisfechos por lo que la enfermera en el servicio de hemodiálisis cumple un papel fundamental en el cuidado y en la satisfacción del paciente.

En cuanto a la dimensión general labor y actitud del personal de enfermería se encontró que los pacientes están satisfechos en un 76.6%, resultado similar al estudio realizado por Kleeberg y Méndez (2021) sobre la labor que brinda la enfermera, en destrezas, habilidad y conocimientos, actitud del personal de enfermería, donde evidenciaron que hay un alto porcentaje de pacientes muy satisfechos 98.9 %. Este resultado teóricamente se encuentra

sustentado con el modelo de Virginia Henderson basado en el conocimiento del profesional de enfermería donde brinda una atención personalizada, de manera rápida y oportuna con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable, lo que le permite sentirse seguro y fomentar la relación enfermera paciente durante el tratamiento de la hemodiálisis.

Respecto a la dimensión general condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis se encontró que los usuarios están satisfechos en un 53,3% con los ambientes y equipos. Este resultado es similar a lo hallado por Torres y Torres C. (2016) donde el 62.50 % manifiestan un nivel de satisfacción respecto a los ambientes de la institución. El resultado de esta investigación refleja que los pacientes en su mayoría se sienten satisfechos con una valoración positiva a las instalaciones.

En cuanto a la dimensión general mejoría física y emocional percibida; tuvo como resultado que la mayoría de los pacientes en un 61.6% están poco satisfecho; lo cual difiere con los resultados de Pizarro (2017) donde el 83.5% se encuentran altamente satisfechos con el trato digno y seguro; Sin embargo, en el presente estudio existe un porcentaje representativo de pacientes poco satisfecho que, debe llevar a la reflexión para establecer ciertas medidas de mejora, considerando que esta dimensión, está relacionada al trato y el tiempo de la hemodiálisis; a fin de contribuir a su pronta recuperación logrando la satisfacción del paciente por el servicio recibido.

En relación a la dimensión específica información de enfermería proporcionada, en este estudio se encontró que un 53,3% del paciente se encuentran poco satisfecho. Según Miranda et al. (2014) refiere también que existe ausencia de empatía de parte del personal asistencial para explicar y facilitar el entendimiento de la indicación médica. Resultados afines se observó en la investigación Castro, Moreno y Paredes (2016) donde evaluó a la dimensión de claridad en la información como regular en un 33.6%. Es por eso la importancia de conocer el nivel de satisfacción e identificar, con qué cantidad y calidad se brinda la información a los pacientes,

por lo tanto, en la información, se da una buena relación enfermera - paciente mediante la escucha activa, el buen uso de lenguaje que se pueda entender y así el paciente pueda sentirse satisfecho por el cuidado que se le brinda.

Por último, la dimensión específica rendimiento del servicio se encontró que los usuarios encuestados el 56,7% están satisfechos. Estos resultados son similares a lo hallado por Ramos et al. (2020) donde un 99.3% se encuentran satisfechos y recomendarían el servicio. Otro estudio realizado por Choquecahua (2021) encontró que el 85.1% están satisfecho. Resultados que son similares a lo encontrado en el presente estudio.

De acuerdo con la importancia de la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería, que se considera un indicador importante para determinar la calidad y la eficacia del sistema de atención de salud y debido al papel influyente de varios aspectos de la ética, incluida la sensibilidad moral en el desempeño, la atención de las enfermeras y los esfuerzos para promover la sensibilidad moral de los enfermeros como el grupo más grande del equipo de salud parecen ser esenciales. Por lo tanto, para Shahvali et al. (2018) consideran que, para mejorar la calidad de los servicios prestados en el sistema de atención de la salud, los gerentes administrativos y educativos pueden aprovechar los programas sistemáticos en servicio para mejorar la calidad del cuidado de las enfermeras.

Por lo tanto, se puede concluir que luego de esta investigación realizada en los pacientes que reciben los cuidados de enfermería en el Centro de Hemodiálisis del Hospital Naval, están satisfechos, pero se debe mejorar la atención en las dimensiones mejoría física y emocional percibida como la información de enfermería proporcionada; con la finalidad de lograr una satisfacción plena; para el cumplimiento de las expectativas que tienen los pacientes del servicio de hemodiálisis del Hospital Naval.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se determinó que el grado de satisfacción de los pacientes en programa de hemodiálisis respecto a la calidad de cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval es satisfecho en un 61.6%, poco satisfecho en 35% y un 3,4% insatisfecho.
- 6.2.** Se identificó que el grado de satisfacción general en la dimensión labor y actitud del personal de enfermería respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval se encuentran satisfechos en un 76.6%.
- 6.3.** Se halló que el grado de satisfacción general en la dimensión condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval se encuentran satisfechos en un 53,3%.
- 6.4.** Se encontró que el grado de satisfacción general en la dimensión mejoría física y emocional percibida respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval se encuentran poco satisfecho en un 61,6%.
- 6.5.** Se identifico que el grado de satisfacción específico en la dimensión información de enfermería proporcionada respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval se encuentran poco satisfechos en un 53,3%.
- 6.6.** Se encontró que el grado de satisfacción específica en la dimensión rendimiento del servicio respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval se encuentran satisfechos en un 56,7%.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al personal de enfermería del Hospital Naval, continuar con los cuidados hacia los pacientes en hemodiálisis, brindando un cuidado enfermero holístico y de calidad.
- 7.2.** Continuar con la información de enfermería oportuna y adecuada durante el proceso de hemodiálisis que son sometidos estos pacientes.
- 7.3.** El personal de enfermería debe capacitarse periódicamente para perfeccionar las medidas referidas por los pacientes como poco satisfecho e insatisfechos, para fomentar el uso de la información y mejorar la prestación de atención y los resultados clínicos de los pacientes.
- 7.4.** Realizar periódicamente una evaluación sobre la percepción del usuario basado en la atención humanizado y premiar al personal que cumpla a cabalidad los estándares de calidad.
- 7.5.** A la jefa de enfermera realizar plan de mejora elaborando programas de capacitación continua a enfermería para fortalecer sus competencias en la calidad de atención a los pacientes renales y continuar la integración de todo el personal relacionados al servicio del cuidado con calidad humanizado en la unidad de hemodiálisis, de tal modo se empoderen con su logro hacia la excelencia en la atención.
- 7.6.** Se recomienda evaluar la correlación de la satisfacción con otra variable que permita determinar de qué factor depende exactamente la satisfacción de los pacientes que se realizan hemodiálisis en este espacio estudiado y extenderlo a otra realidad.

VIII. REFERENCIAS

- Ali, E. A. E. G., Salem, Y. M., & Salem, M. A. (2015). *Patients' satisfaction with nursing care in hemodialysis units. Assiut Scientific Nursing Journal*, 3(6), 145-166.
https://asnj.journals.ekb.eg/article_59816.html
- Álvarez-Risco, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima.
- Amed, E. J., Villareal, G., y Tous, C. C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista ciencia y cuidado*, 16 (2), 108-119.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972015000300009
- Boletín Epidemiológico del Perú. (2018). *La enfermedad renal crónica en el Perú*. 27, 290-316.
<https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/boletines/2018/16.pdf>
- Cárdenas, M.R., Cobeñas, C.R., García, J.R. (2017). *Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017* [Tesis de Especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>
- Castro, E. y Cadena, G. (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 Social*, 25(4), 271-278.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
- Castro. L. y De la cruz, P. (2021). *Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la Clínica H&S Occupational SAC Huancayo 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Roosevelt]. Repositorio Institucional UPFR. <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/510>

- Collazos, J. y Bermúdez, H. (2015). Ejercicio físico y enfermedad renal crónica en hemodiálisis. *Revista de nefrología, diálisis y trasplante*, 35 (4), 212-219.
<https://www.revistarenal.org.ar/index.php/rndt/article/view/44>
- Duque, G., Ángel, Z. E., & Tovar, D. L. (2016). Cuidados de enfermería en el paciente con enfermedad renal crónica en hemodiálisis: una revisión sistemática. *Enfermería Nefrológica*, 19(3), 202-213.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=s2254-28842016000300003
- Fernández, M. J., Ibarra, J. L., Aguas, E. V., González, C. E., y Quidequeo, D. G. (2018). Beneficios del ejercicio físico en pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis. *Enfermería nefrológica*, 21(2), 167-181.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842018000200008
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2016). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. RH Sampieri, Metodología de la Investigación.
- León, L. (2020). *Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44846>
- Kshirsagar, A. V., Tabriz, A. A., Bang, H., & Lee, S. Y. D. (2019). *Patient satisfaction is associated with dialysis facility quality and star ratings*. *American Journal of Medical Quality*, 34(3), 243-250. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6422762/>
- Kleeberg, K. y Méndez, L. (2021). *Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA-Jesús María, 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730>

- Koon, J. (2020). *Staff Nurses' Perception of the Hemodialysis Unit as Practice Environment and Patients' Perception of Nurse Caring Behaviors and their Level of Satisfaction*. *Journal of Health and Caring Sciences*, 2(1), 4-18. <https://doi.org/10.37719/jhcs.2020.v2i1.oa001>
- López, V. A., España, E. A., y Hernández, A. E. (2018). Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Revista Ciencia y Cuidado*, 15(1), 71-82. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1234>
- La torre, Oyola, A y Quispe, M (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34). <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/23090>
- MINSA (2015). *Dirección General de Epidemiología Análisis de la Situación de la Enfermedad Renal Crónica en el Perú*. [http://www.spn.pe/archivos/ANALISIS%20DE%20LA%20SITUACION%20DE%20LA%20ENFERMEDAD%20RENAL%20CRONICA%20EN%20%20EL%20PERU%20\(1\).pdf](http://www.spn.pe/archivos/ANALISIS%20DE%20LA%20SITUACION%20DE%20LA%20ENFERMEDAD%20RENAL%20CRONICA%20EN%20%20EL%20PERU%20(1).pdf)
- Ozturk, H., Demirsoy, N., Sayligil, O., & Florczak, K. L. (2020). Patients' perceptions of nursing care in a university hospital. *Nursing science quarterly*, 33(1), 12-18. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0894318419881798>
- Pat, P. (2011). *Hemodiálisis y diálisis peritoneal. Conceptos Básicos de Control de Infecciones*, 19, 289–302. https://www.theific.org/wp-content/uploads/2014/08/Spanish_ch19_PRESS.pdf
- Penas, J. L., y Santa Cruz, Y. L. (2019). *Percepción de los pacientes frente al cuidado enfermero en un Centro de Hemodiálisis Privado–Chiclayo, 2017* [Tesis de grado. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG.

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/4364>

Pereira, J., Boada, L., Peñaranda, D.G., Torrado, Y. (2017). *Diálisis y hemodiálisis. Una revisión actual según la evidencia.*

http://www.nefrologiaargentina.org.ar/numeros/2017/volumen15_2/articulo2.pdf

Pizarro, F. L. (2019). *Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis.* [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT.

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11700/2E555.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanabria, M., Marín, J. T., Certuche, M. C., & Sánchez-Pedraza, R. (2017). *Validation of an instrument for measuring satisfaction of patients undergoing hemodialysis.* BMC Health Services Research, 17(1), 1-13.

<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2251-y>

Santamaría, N. P., Rodríguez, K. A., y 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.

https://scielo.isciii.es/scielo.php? id=S2254-28842019000300007&script=sci_arttext&tlng=pt

Sellarés, L. (2012). Principios físicos: definiciones y conceptos. *Nefrología*, 6(1), 355-67.

<https://revistanefrologia.com/es-pdf-XX342164212000270>

Serrano, J. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado que brinda la enfermera en los pacientes del servicio de hemodiálisis de la clínica Centro Especializado de Enfermedades Renales, en Surco Lima - Perú, marzo – junio 2014* [Tesis de grado.

Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional UAP.

<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/1873>

- Shahvali, E. A., Mohammadzadeh, H., Hazaryan, M., & Hemmatipour, A. (2018). *Investigating the relationship between nurses' moral sensitivity and patients' satisfaction with the quality of nursing care*. Eurasian Journal of Analytical Chemistry, 13(3), 7. <https://doi.org/10.29333/EJAC%2F85009>
- Stavropoulou, A., Rovithis, M., Kelesi, M., Vasilopoulos, G., Sigala, E., Papageorgiou, D., Moudatsou, M., Koukouli S. (2022). *What Quality of Care Means? Exploring Clinical Nurses' Perceptions on the Concept of Quality Care: A Qualitative Study*. Clin Pract, 12(4), 468-481. doi: 10.3390/clinpract12040051. PMID: 35892437; PMCID: PMC9326653.
- Treviño, A. (2009). Tratamientos sustitutivos en enfermedad renal: diálisis peritoneal, hemodiálisis y trasplante renal. *Cirugía y cirujanos*, 77(5), 411-415. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=22836>
- Vázquez, Y. V., y Díaz, Y. D. (2016). *Conducta ética en el cuidado de enfermería brindado a pacientes con afecciones nefrológicas*. Revista Cubana de Urología, 5(1). <https://revurologia.sld.cu/index.php/rcu/article/view/247/264>
- Valenzuela, D. (2021). *Mecanismo de adaptación en pacientes sometidos a diálisis*. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10801/Mecanismos_ValenzuelaAlarcon_Daniela.pdf?sequence=1

IX. ANEXOS

Anexo A: Instrumento

Cuestionario de Satisfacción del paciente con respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera.

Marque con una X la respuesta que según su percepción corresponde, a la forma en que se presentaron estos comportamientos durante su atención. Las siguientes preguntas elaboradas, tiene cinco posibles respuestas de las cuales Ud. responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas siguientes:

1. Muy satisfecho (5): Cuando esas actividades lo observen excelente
2. Satisfecho (4): Cuando esas actividades lo observen siempre
3. Moderadamente satisfecho (3): Cuando esas actividades los observa frecuentemente
4. Poco satisfecho (2): Cuando esas actividades lo realizan de vez en cuando,
5. Nada satisfecho (1): Cuando nunca realiza esa actividad.

No	VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Alternativas de respuesta				
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN SATISFACCIÓN GENERAL LABOR Y ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA						
1	El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención.					
2	Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos					
3	En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso					
4	Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos.					
5	Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas					
6	La enfermera me explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar y su Finalidad					

7	La enfermera demuestra habilidad, seguridad y destreza para el cumplimiento de las funciones, en el tiempo necesario.					
CONDICIONES AMBIENTALES Y SOCIALES DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS						
8	La sala de hemodiálisis está limpia, ordenado, completo, con luz y ventilación.					
9	Muebles adecuados para su sesión de hemodiálisis.					
10	Máquina de hemodiálisis funciona adecuadamente y se cuenta con todos los insumos necesarios					
11	Encuentra usted en su tratamiento de hemodiálisis un ambiente laboral de confianza y comfortable					
MEJORÍA FÍSICA Y EMOCIONAL PERCIBIDA						
12	Durante su permanencia en la sesión de hemodiálisis se sintió que lo han tratado bien					
13	Me siento mejor después de mi sesión de Hemodiálisis					
14	Considera que se le realizó una adecuada sesión de hemodiálisis con el tiempo establecido por el médico					
DIMENSIÓN SATISFACCIÓN ESPECIFICA INFORMACIÓN DE ENFERMERÍA PROPORCIONADA						
15	Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta o resultado de análisis.					
16	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de hemodiálisis.					
17	Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa.					
18	Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted.					
RENDIMIENTO DEL SERVICIO						
19	Las enfermeras me hacen sentir seguro (a).					
20	Confía en la capacidad de la enfermera					
21	En términos generales, ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?					

Anexo B: Categorización de la variable mediante baremo

	Insatisfecho	Poco <u>satisfecho</u>	Satisfecho
Satisfacción global	21 a 49 pts.	50 a 77 pts.	78 a 105 pts.
Satisfacción general			
Dimensión: Labor y actitud del personal de enfermería	7 a 16 pts.	17 a 26 pts.	27 a 35 pts.
Dimensión: Condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis	4 a 9 pts.	10 a 15 pts.	16 a 20 pts.
Dimensión: Mejora física y emocional percibida	3 a 7 pts.	8 a 12 pts.	13 a 15 pts.
Satisfacción específica			
Dimensión: Información de enfermería proporcionada	4 a 9 pts.	10 a 15 pts.	16 a 20 pts.
Dimensión: Rendimiento del servicio	3 a 7 pts.	8 a 12 pts.	14 a 15 pts.

Anexo C: Matriz de Consistencia

"Grado de Satisfacción del paciente en programa de Hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval, enero-diciembre 2022"				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión labor y actitud respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión condiciones ambientales y sociales respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión mejoría física y emocional percibida respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión información de enfermería proporcionada respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión rendimiento del servicio respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022?</p>	<p>Objetivo General: Determinar el grado de satisfacción del paciente en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión labor y actitud respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.</p> <p>Identificar el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión condiciones ambientales y sociales respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.</p> <p>Identificar el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión mejoría física y emocional percibida respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.</p> <p>Identificar el grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión información de enfermería proporcionada respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.</p> <p>Identificar el grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión rendimiento del servicio respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.</p>	<p>La presente tesis tiene un diseño descriptivo, por tal motivo no fue necesario la formulación de una hipótesis.</p>	<p>Grado de satisfacción del paciente en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera</p>	<p>Enfoque cuantitativo Nivel descriptivo Diseño no experimental</p> <p>La población de estudio estuvo conformada por 60 pacientes que se encuentran en el programa de Hemodiálisis del Hospital Naval.</p> <p>El instrumento seleccionado para la recolección de datos es un cuestionario que consta de 21 ítems.</p>

Anexo D: Matriz de Operacionalización

“Grado de Satisfacción del paciente en programa de Hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por la enfermera en el Hospital Naval, enero-diciembre 2022”				
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Grado de Satisfacción del paciente	Es el nivel en el que las personas ven cumplidas sus expectativas con respecto al cuidado del personal de enfermería que le han sido proporcionados por las empresas y personal de salud (La torre y cols., 2018).	<ul style="list-style-type: none"> Dimensión Satisfacción General 	<ul style="list-style-type: none"> Labor y actitud del personal de enfermería Condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis Mejoría física y emocional percibida 	<p>Enfoque cuantitativo Nivel descriptivo Diseño no experimental</p> <p>La población de estudio estará conformada por 60 pacientes que se encuentran en el programa de hemodiálisis del Hospital Naval.</p> <p>El instrumento seleccionado para la recolección de los datos consta de un cuestionario.</p> <p>Escala ordinal tipo Likert</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Dimensión Satisfacción Específica 	<ul style="list-style-type: none"> Información de enfermería proporcionada Rendimiento del servicio 	

Nota: tomado del Modelo Care Q (citado por Salazar y Newball (2017) y el modelo tomado de la teórica de Peplau creado por Elers (2016).

Anexo E:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por MERCEDES VICTORIA TACO ARRASCO, estudiante de la Universidad Federico Villarreal; lleva como título **“GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN PROGRAMA DE HEMODIÁLISIS RESPECTO A LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL NAVAL ENERO-DICIEMBRE 2022”**

El Objetivo General de este estudio es:
Determinar el grado de satisfacción del paciente en programa de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.

Objetivos específicos:

- Identificar el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión labor y actitud respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras en el Hospital Naval durante enero-diciembre, 2022.
- Identificar el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión condiciones ambientales y sociales respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital durante enero-diciembre, 2022.
- Identificar el grado de satisfacción general de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión mejoría física y emocional percibida respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre,2022
- Identificar el grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión información de enfermería proporcionada respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre,2022
- Identificar el grado de satisfacción específica de los pacientes en programa de hemodiálisis en la dimensión rendimiento del servicio respecto a la calidad del cuidado brindado por las enfermeras del Hospital Naval durante enero-diciembre,2022.

Si usted o su representado accede a participar en este estudio, se le pedirá responder ciertas preguntas que estén contempladas en la encuesta el cual será realizado por MERCEDES VICTORIA TACO ARRASCO. Dicha encuesta tendrá una duración de aproximadamente 20 minutos como mínimo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si algunas de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo, _____ DNI.: _____,

Acepto participar voluntariamente en esta investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas que sean necesarias para completar el cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que me puedo retirar del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Nombre del Participante (en letras de imprenta)

Firma

Fecha

Firma del Investigador Responsable

Anexo F: Constancia emitida por la institución que acredita el estudio. y/o permisos



PERÚ

Ministerio
de Defensa

Marina de Guerra
del Perú

Dirección del Centro
Médico Naval "CMST"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

CARGO

MEMORANDUM N° 51

Bellavista, 09 de enero del 2023

Al: Jefe del Servicio de Nefrología del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara"

Asunto: Autorización Uso de Información

- 1.- Con la finalidad de concluir el Proyecto de Investigación para optar el Título de Especialista en Nefrología "Grado de Satisfacción del Paciente en Programa de Hemodiálisis respecto a la Calidad del Cuidado Brindado por la Enfermera en el Hospital Naval Enero - Diciembre 2022", y en calidad de autora, solicito a Ud. doctor la autorización para aplicar el instrumento de investigación validado por la Universidad Federico Villareal; a los pacientes que acuden al programa de hemodiálisis del Hospital Naval.


Lic. en Enfermería
Mercedes TACO Arrasco
01840691

Tramitado
Recibido
13-01-23
910

DISTRIBUCION:
Copia: Archivo



PERÚ

Ministerio
de Defensa

Marina de Guerra
del Perú

Dirección del Centro
Médico Naval "CMST"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

TACO

MEMORANDUM N°

Bellavista, 09 de enero del 2023

Al: Jefe del Departamento de Enfermería del Centro Médico Naval
"Cirujano Mayor Santiago Távora"

Asunto: Aplicación de encuesta

- 1.- Con la finalidad de concluir el Proyecto de Investigación para optar el Título de Especialista en Nefrología "Grado de Satisfacción del Paciente en Programa de Hemodiálisis respecto a la Calidad del Cuidado Brindado por la Enfermera en el Hospital Naval Enero - Diciembre 2022", y en calidad de autora, informo a Ud. Sra. Licenciada, para su conocimiento y consideración, que a partir del presente mes realizaré la aplicación del instrumento de investigación validado por la Universidad Federico Villareal; a los pacientes que acuden al programa de hemodiálisis del Hospital Naval, hasta obtener la información requerida, según los lineamientos de investigación.
- 2.- Agradeciendo la atención que brinda la presente.


Lic. en Enfermería
Mercedes TACO Arrasco
CEP 20135
01840691

MINISTERIO DE DEFENSA
MARINA DE GUERRA DEL PERÚ
DIRECCIÓN DE SALUD Y CENTRO MEDICO NAVAL "CMST"
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

09 ENE 2023

RECIBIDO

HORA: 12:45
FIRMA: 

DISTRIBUCION:
Copia: Archivo



PERÚ

Ministerio
de Defensa

Marina de Guerra
del Perú

Dirección del Centro
Médico Naval "CMST"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIÓN, LA PAZ Y DESARROLLO"

MEMORÁNDUM Nº 017

3:40
MC GUERRA
Bellavista, 5 de mayo del 2023

Al: Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación

Asunto: Opinión sobre proyecto de investigación

- 1.- En relación a mi memorándum número 016 de fecha 4 de mayo del 2023, cumpla con informar a Ud. señora Capitán de Navío SN (MC), que esta Jefatura ha recibido la información solicitada a la investigadora principal del Proyecto de Investigación titulado: "GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN PROGRAMA DE HEMODIÁLISIS RESPECTO A LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL NAVAL ENERO-DICIEMBRE 2022", considerando levantadas las observaciones y, autorizando, desde el punto de vista metodológico, la realización del citado proyecto de investigación.

Capitán de Fragata SN. (MC)
Jefe de la División de Investigación
Dauma GASTIABURÚ Rodríguez
02081350

DISTRIBUCIÓN:

Copia: Archivo



PERÚ

Ministerio
de Defensa

Marina de Guerra
del Perú

Directoría del Centro
Naval "Cristóbal Colón"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES "
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

MEMORÁNDUM Nro. 195

Bellavista, 08 MAY 2023

Al: Jefe del Servicio de Nefrología

Asunto: Aprobación de Proyecto de Investigación.

- 1.- En relación a su memorándum N° 122 de fecha 27 de abril del 2023, informo a Ud. señora Capitán de Navío SN (MC), que esta jefatura recomienda la aprobación del proyecto de investigación titulado "GRADO DE SATISFCCIÓN DEL PACIENTE EN PROGRAMA DE HEMODIALISIS RESPECTO A LA CALIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR LA ENFERMERA EN EL HOSPITL NAVAL ENERO-DICIEMBRE 2022" presentado por la Licenciada en Enfermería Mercedes Victoria TACO Arrasco, aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación y la División de Investigación de este nosocomio.
- 2.- Asimismo, una vez culminado este trabajo de investigación, la autora deberá presentar UN (1) ejemplar del trabajo, en físico y en digital en la oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Capitán de Navío SN (MC)
Jefe de la Oficina de Apoyo a la
Docencia e Investigación
Emma HUAMANI De la Cruz
04949961

DISTRIBUCIÓN:

Copia: Archivo

Variable : Satisfacción del paciente																									
N° paciente	Dimensión Satisfacción general labor y actitud del personal de enfermería							Condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis				Mejoria física y emocional percibida		Dimensión satisfacción específica información de enfermería proporcionada					Rendimiento del servicio						
	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	N°9	N°10	N°11	N°12	N°14	N°15	N°16	N°17	N°18	N°19	N°20	N°21	D1	D2	D3	D4	D5
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	31	18	11	16
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	34	18	14	13
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	32	18	14	13
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	35	20	13	20
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	33	19	12	15
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	49	13	12	10
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103	103	34	20	15
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	89	31	17	10
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	91	28	17	15
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	77	26	15	11
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95	95	32	18	13
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	90	31	17	12
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	88	33	15	12
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	86	33	15	12
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	76	27	14	11
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95	95	33	16	14
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	85	31	14	12
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	76	28	13	12
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	75	27	14	11
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	86	33	14	10
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	77	29	15	10
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	75	24	14	10
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	97	31	19	13
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	74	25	13	9
25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	84	29	15	16
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	101	35	17	15
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	75	29	13	12
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	89	30	20	15
29	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	84	26	18	14
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	84	28	15	11
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	77	25	16	11
32	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	100	34	16	15
33	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	75	75	24	14	11
34	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	86	31	14	10
35	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	90	31	16	13
36	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	90	32	14	14
37	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	75	75	25	14	10
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	91	27	20	13
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	76	28	14	11
40	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	75	75	25	14	12
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	74	28	14	8
42	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	99	33	19	13
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	95	35	15	15
44	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	84	30	16	11
45	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	74	26	12	10
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	77	26	16	12
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	77	28	13	12
48	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	2	3	2	48	48	18	8	5
49	2	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	91	91	29	16	11
50	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	92	31	16	12
51	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	76	76	26	14	11
52	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	89	30	16	12
53	3	5	4	5	5	4	5	5	1	4	5	5	3	2	3	2	2	2	4	3	75	75	31	15	10
54	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	76	76	26	14	12
55	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	90	90	31	17	13
56	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	89	28	17	13
57	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	89	89	28	16	14
58	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	94	94	31	18	13
59	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	91	91	32	17	11
60	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	77	77	27	15	13

ANEXO H : Base de datos de la variable Grado de satisfacción del paciente

