

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD



Calidad de atención de Enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA
MENCIÓN: NEFROLOGÍA

Autora: Lic. Enf. Santos Arnaez, Erika Aracelli

Asesora: Dra. Sagastegui Lescano, Delly

Trujillo – PERÚ

2022

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0090 PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA**

Exp.
047322375E
Doc.
050822375

En Trujillo siendo las dieciocho horas del día martes 24 de mayo del 2022, mediante la plataforma virtual google meet <https://meet.google.com/xkm-bbpz-idy?hs=122&authuser=0> se reunió el Jurado conformado por:

Presidenta : Ms. Juana María Barahona Jiménez
Secretaria : Ms. Carmen Jannett Valverde Meza
Asesora : Dra. Delly Sagástegui Lescano

Para el acto de sustentación de la tesis de Segunda Especialidad titulada:

“Calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado”

A cargo de la Lic. Enf. Erika Aracelli Santos Arnaez

Con el fin de optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en enfermería, mención: Nefrología

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que la mencionada licenciada ha dado respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. () Aprobado, con mención honrosa. La cual amerita su publicación
2. (X) Aprobado, por unanimidad
3. () Aprobado, por mayoría
4. () Desaprobado

Según el Art. 41° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Trujillo. Por lo tanto la Licenciada se encuentra expedita (X), impedida () para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería.

Siendo las diecinueve horas con cinco minutos del día martes 24 de mayo del 2022, se dio por terminado el acto de sustentación.



Ms. Juana María Barahona Jiménez
Presidenta

Dra. Delly Sagástegui Lescano



Asesora



Ms. Carmen Jannett Valverde Meza
Secretaria

DEDICATORIA

A DIOS

El amigo que nunca falla

El Dios del amor

El Eterno,

A El, todo le debo.

Por mis tesoros

más grandes:

A mis Abuelos

& mis padres

Carlos & Jacoba

Segundo & Lidia

Sus años,

demostrado en amor puro,

vidas ejemplares.

Siempre en mi corazón.

Ernesto & Jacobo

*Mis niños preciosos, mi eterna
alegría, son motor y motivo.*

Son todo para mí,

Gracias por existir.

A todos aquellos

Que aportaron ese valioso

granito de arena para

concluir esta meta. Gracias

- INFINITAMENTE GRACIAS PADRE CELESTIAL - TODO LO PUEDO EN TI, QUE ME
FORTALECES -

ERIKA

AGRADECIMIENTO

A los pacientes hemodializados, por su sonrisa, alegría, ternura y su fortaleza para continuar con la vida. A ellos que participaron con su muestra de cariño, afectividad y sinceridad.

A mi asesora, la Dra. Delly Sagastegui Lescano, por su apoyo en la culminación de mi trabajo de investigación.

LA AUTORA

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
1.INTRODUCCIÓN	1
2.METODOLOGIA	12
3.RESULTADOS	18
4.ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	21
5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
6.REFERENCIA	31
7.ANEXOS	37

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Calidad de atención de Enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado”, es de tipo descriptivo – correccional de corte transversal, tiene como objetivo general conocer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado de la clínica del riñón Santa Lucía, 2022. La población estuvo constituida por 50 pacientes hemodializados. Para la recolección de datos se usó la técnica de encuesta, aplicándose los siguientes instrumentos: La Escala sobre Calidad de Atención de Enfermería y la Escala de grado de satisfacción del paciente hemodializado. Los datos fueron procesados empleando el Software EPIINFO. A nivel descriptivo se emplearon frecuencia relativa o simple, tablas unidimensionales y bidimensionales. Se encontró que el 92% de los pacientes hemodializados califica como alta la calidad de atención de enfermería, y un 94% refirieron que se encuentran satisfechos con la atención recibida. A nivel analítico se utilizó la Prueba Estadística de Alpha de Cronbach: si existe relación estadística significativa entre la calidad de atención en enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado, a un nivel de significancia del 5% ($P < 0,05$).

Palabras Claves: Enfermería, calidad, satisfacción, hemodiálisis.

ABSTRACT

The present research work "Quality of nursing care and the degree of satisfaction of the hemodialysis patient", of a descriptive - correctional cross-sectional type, has the general objective of knowing the relationship that exists between quality of nursing care and degree of satisfaction according to perception of the hemodialysis patient at the Santa Lucía kidney clinic, 2020. The population consisted of 50 hemodialysis patients. For data collection, the survey technique was used, applying the following instruments: The Scale on Quality of Nursing Care and the Scale of degree of satisfaction according to the perception of the hemodialysis patient. The data was processed using the EPIINFO Software. At a descriptive level, relative or simple frequency, one-dimensional and two-dimensional tables were used. At an analytical level, the Cronbach's Alpha Statistical Test was used. The conclusion was obtained that: There is a significant statistical relationship between the quality of nursing care and the degree of satisfaction according to the perception of the hemodialysis patient, at a significance level of 5% ($P < 0.05$).

Key Words: Quality of nursing care, satisfaction with the perception of hemodialysis patient

1. INTRODUCCIÓN

La Insuficiencia Renal Crónica es un problema de salud pública a nivel mundial. El número de pacientes se viene incrementando tanto en países desarrollados como en desarrollo en forma alarmante, asociado con la diabetes y la hipertensión, sumadas al envejecimiento. (Washington, DC, 11 de marzo de 2014 (OPS/OMS)

Son múltiples las causas de insuficiencia renal crónica. Más que una enumeración de las causas que la originan, es pertinente destacar que las principales causas han ido cambiando con el tiempo. Anteriormente la glomerulonefritis era considerada la causa más frecuente de Insuficiencia Renal, sin embargo, la nefropatía diabética ha llegado a ocupar el primer lugar, sobre todo en los países desarrollados seguido por la nefroesclerosis hipertensiva y en tercer lugar se coloca la glomerulonefritis. Hay razones que explican estos cambios, así la diabetes mellitus se ha convertido en una enfermedad pandémica que continúa en fase de crecimiento. Por otro lado, los constantes adelantos en el manejo adecuado de la glomerulonefritis están impidiendo que la enfermedad se haga crónica y por lo tanto su importancia en la génesis de la insuficiencia renal ha ido disminuyendo. Como consecuencia cada vez es mayor la necesidad de recurrir a procedimientos de diálisis y/o trasplante renal y por lo tanto se incrementa progresivamente el costo de atención (Torres Zamudio, 2003).

Sucesivos informes del United States Renal Data System (USRDS) han documentado un aumento de la incidencia y prevalencia de IRCT en Estados Unidos en las últimas dos décadas. La incidencia actual se sitúa en los varones en 404 casos por millón de población y en las mujeres en 280 casos por millón de población. Se estima que la prevalencia de IRCT en tratamiento sustitutivo puede duplicarse en la década presente. Considerando la tendencia demográfica, se ha proyectado que, en el año 2030, habrá aproximadamente 2,2 millones de pacientes que requerirán diálisis o trasplante. En Europa, donde la incidencia de IRCT es claramente inferior a la de Estados Unidos, se ha detectado un incremento anual cercano al 5% de pacientes en diálisis o con un trasplante renal. En España la incidencia de IRC en tratamiento sustitutivo se sitúa en 126 casos por millón de

población, observándose también la especial repercusión de la edad avanzada, la HTA, la enfermedad vascular y la diabetes. Sin embargo, la epidemiología de estadios anteriores de ERC ha sido menos estudiada (Velazco Oiz, 2009).

La ocurrencia y la prevalencia de las nefropatías de naturaleza progresiva en América Latina, tienen gran variabilidad en relación con la distribución geográfica y con las condiciones socio-económicas de los distintos países, así como también, por factores de susceptibilidad a ciertas enfermedades renales. En América Latina la incidencia de IRC por lo dicho anteriormente tiene un amplio rango desde 2.8 -15.8 casos nuevos /por millón de habitantes menores de 15 años. En USA la prevalencia de IRCT es de 1.131 pacientes por millón de población y la incidencia es de 296 nuevos pacientes por año por millón de población. Prevalencia: En hemodiálisis en Chile hay 10.400 personas, niños y adultos, con una tasa de 648 pmp y en tratamiento por peritoneo diálisis cerca de 427 personas (Soriano Cabrera, 2004).

El Perú no se ve ajeno en la incidencia y prevalencia de esta enfermedad crónica degenerativa. Es así que existe información sobre las patologías que tienen riesgo para el desarrollo de la ERC como: a) La hipertensión arterial que tienen una prevalencia 23.7%, información que proviene de un estudio sobre 14,256 personas mayores de 18 años, hecho en 26 ciudades, el 55% de los hipertensos desconocían que tenían la enfermedad y solo el 14.7% tenía controlada la hipertensión. b) La diabetes mellitus tipo 2 tiene una prevalencia de 7.6%, siendo menor en áreas rurales y en ciudades de altura, c) la obesidad se ha observado en 22.8%. d) Las glomerulonefritis crónicas constituyen la segunda causa de ingreso a programas de TRR, siendo las más frecuentes en adultos la glomeruloesclerosis focal segmentaria y la glomerulonefritis membranoproliferativa, la prevalencia de glomerulonefritis primarias por biopsia renal es de 14.5 pacientes por millón de población (Carrillo y Bernabé, 2018).

Por ser una dolencia silenciosa, la Enfermedad Renal Crónica (ERC) casi siempre es diagnosticada en etapa avanzada, es decir cuando los riñones han perdido más del 70% de su

funcionalidad. Cuando la pérdida de la función renal supera el 85 % (Etapa Terminal), el paciente requiere necesariamente de terapia de sustitución para seguir con vida (García García et. al.,2014).

Considerándose así, las enfermedades crónicas degenerativas como lo es la enfermedad renal crónica terminal, como uno de los principales problemas de la humanidad, no sólo por su valor en el sentido de la calidad de vida individual y social, sino por el peso estratégico que tiene en el desarrollo socio-económico de las naciones.

Enfermería se presenta a la vanguardia en esta nueva era de desafíos, con la convicción de ayudar a la población a vivir mejor. Para enfrentar estos desafíos, los enfermeros deben pensar en calidad de atención de enfermería. La enfermería es una profesión con hondas raíces humanísticas, genuinamente preocupada por las personas que confían en su cuidado, en especial de quienes experimentan una situación de enfermedad. Sus fundamentos dan soporte a una práctica que, ha evolucionado con el avance científico-técnico. Por tanto, la calidad de atención se ha convertido en un elemento esencial en el diario desempeño. (Aguirre Raya, 2020).

En el Ámbito Internacional se reportan las siguientes investigaciones relacionadas con las variables de estudio de la presente investigación: En Colombia, Santamaría, et. al. (2018) "Percepción de comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis". Concluyeron que, los pacientes en terapia renal de hemodiálisis y diálisis peritoneal reconocen altos comportamientos de cuidado de enfermería. Se requiere mantener el componente técnico y el conocimiento teórico propios del quehacer en las unidades renales, y fortalecer las relaciones de confianza, respeto y empatía que la enfermera(o) puede brindar de acuerdo a sus condiciones y las ofrecidas por la institución.

En México, Castro, E- Cadena, (2017) "Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería" Concluyeron que, de los 569 instrumentos entregados, 300 (53%) fueron devueltos; el 51.7% fueron mujeres y 48.3% hombres. El 54% y el 31.3% se sintió muy satisfecho respecto a las dimensiones de comunicación y

profesionalidad y el 39% con la atención de enfermería. Los pacientes con escolaridad de primaria y secundaria se sintieron muy satisfechos a diferencia de los pacientes con mayor grado de escolaridad. El grado de satisfacción no depende de la prestación de los servicios, sino también de la solución de las expectativas del paciente.

En España, García, et al. (2016) "Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar" Llegaron a la conclusión que, evaluando de forma global la satisfacción, un 74% se mostró muy satisfecho, un 25% satisfecho y un 1% poco satisfecho. El aspecto mejor valorado en HD fue la apariencia del personal, (4,62 sobre 5), y el peor la información referente a la medicación (3,37 sobre 5); en DP lo más valorado fue el interés del personal de enfermería por los pacientes (4,81 sobre 5) y lo peor la tecnología de los equipos (3,53 sobre 5). El elevado porcentaje de cumplimentación obtenido (muy alto para este tipo de estudios) indica que los pacientes colaboran de buen grado. En vista de los resultados, podemos concluir que los pacientes en diálisis se muestran globalmente satisfechos pero que debemos mejorar, especialmente en HD la información, sobre todo la relacionada con la medicación. Este es el punto que nos planteamos como objetivo de mejora para el futuro dada además su vinculación con la Seguridad del Paciente.

En el Ámbito Nacional se reportaron las siguientes investigaciones relacionadas con el tema: En Iquitos, Pinchez T. y Salazar B. (2020) "Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la unidad de nefrología Hospital III Iquitos ESSALUD 2019" , concluyeron que del 100% (18) pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos Es Salud, 33.3% de pacientes manifestaron que la calidad de atención fue excelente; 27.8% que la calidad de atención fue buena; 22.2% que la calidad de atención fue regular, mientras que solo el 16.7% manifestaron que la calidad de atención fue mala. Durante el año 2019, 44.4% pacientes manifestaron estar muy satisfechos; 27.8% satisfechos, 22.2% muy insatisfechos, mientras que solo 5.6% estuvieron insatisfechos. Existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la

Unidad de Nefrología Hospital III Iquitos EsSalud 2019, es decir como aumenta la calidad de atención aumenta la satisfacción de los pacientes o viceversa.

En Trujillo, Pizarro (2018) "Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis". Llegó a la conclusión que: El 83,58% manifestaron una satisfacción alta con el cuidado de enfermería, un 13,43% percibe una satisfacción media y 2,99% de pacientes señalan una satisfacción baja. La satisfacción de los pacientes según dimensiones: La cortesía y seguridad alcanzaron los mayores porcentajes de alta satisfacción con un 97,01% ambas. Con satisfacción media encontramos a la responsabilidad con mayor porcentaje (59,70%), con satisfacción baja solo tenemos una dimensión, responsabilidad (11,94%). El 80% de las enfermeras brindan un cuidado adecuado a los pacientes que acuden a la unidad de hemodiálisis y solo un 20% prestan un cuidado inadecuado.

En Chiclayo, Pérez y Pérez (2016) "Percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis en una Institución de Salud" Llegaron a la conclusión que, existe cierto número de enfermeras que no están brindando un buen trato hacia los pacientes, lo que refleja que no todas las enfermeras poseen actitudes humanitarias, compromiso profesional, valores positivos; felizmente la mayoría brinda cuidado seguro, cálido y humano. Se consideró, el trato de las enfermeras, percibido por pacientes ambulatorios es para la mayoría bueno, debido a que reciben atención oportuna, cálida y humana; sin embargo, la minoría lo percibe como malo debido a experiencias vividas durante la atención: riñas, quejas, acciones inoportunas y escasa amabilidad. Inclusive, se evidencia el deseo de los pacientes de recibir por parte de las enfermeras un cuidado humano, igual para todos.

En el Ámbito Local, se encontró el siguiente estudio relacionado con las variables de estudio: En Nuevo Chimbote, Arroyo (2019) en su estudio "Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente oncológico Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón", llegaron a la conclusión que, el 48 por ciento de los pacientes oncológico del hospital Eleazar Guzmán Barrón refieren una calidad de

cuidado deficiente, el 28 por ciento regular y solo el 24 por ciento bueno. El 56% de los pacientes oncológicos del hospital Eleazar Guzmán Barrón mostraron insatisfacción referente a los cuidados recibidos y el 44% satisfacción. Existe relación significativa entre la calidad de cuidado deficiente y la insatisfacción, no con la satisfacción del paciente.

Marco teórico conceptual

La Insuficiencia Renal es una patología creciente en número y detectada tardíamente en su generalidad. Su manifestación más grave es la insuficiencia renal crónica terminal con una incidencia y prevalencia crecientes desde hace dos décadas. (Gómez et. at, s.f).

La ERC se define como una disminución en la función renal, expresada por un filtrado glomerular (FG) o un aclaramiento de creatinina estimado $< 60 \text{ ml/min/1,73 m}^2$, o como la presencia de daño renal en ambos casos de forma persistente durante al menos 3 meses. El daño renal se diagnostica habitualmente mediante marcadores, en vez de, por una biopsia renal por lo que el diagnóstico de ERC, ya se establezca por un FG disminuido o por marcadores de daño renal, puede realizarse sin conocimiento de la causa. El principal marcador de daño renal es una excreción urinaria de albúmina o proteínas elevadas (Velazco Oiz, 2009).

El término insuficiencia renal crónica Terminal (IRCT), se ha utilizado fundamentalmente para referirse a la situación subsidiaria de iniciar tratamiento sustitutivo de la función renal y se corresponde en la clasificación actual con ERC estadio 5. De los dos tipos de diálisis, la más utilizada es la hemodiálisis (HD) alcanzando un 80 a 90% en los centros de salud (Gómez et. at, s.f).

Los centros de atención de salud son empresas importantes que requieren cobrar protagonismo en la calidad, ya que su atención va dirigida a mantener el bienestar físico, mental y social de un ser humano. Dicha atención es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud, siendo el personal de enfermería quien establece mayor contacto con el paciente ante la

realización de procedimientos y procesos que se ven reflejados en la evaluación de resultados, siendo el paciente el encargado de manifestar su satisfacción o insatisfacción con esta atención.

La atención de enfermería es un aspecto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de instituir cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad (Urbina Laza, 2003). Siendo así que, la Organización Mundial de la Salud define calidad como: "alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, mínimo de riesgos con un alto grado de satisfacción por parte del paciente, y resultados finales en salud". En general, se acepta que la atención es de calidad, si se hace lo correcto correctamente (Tito y Dávila, 2010).

Donabedian (1984) define calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. Desarrolló el enfoque de estructura, proceso y resultado, que se convirtió en la base para medir y mejorar la calidad de la atención sanitaria (1966). Según Donabedian la calidad en salud tiene tres dimensiones que son: la humana, la técnica y del entorno, dentro de la dimensión considera cuatro indicadores y cuatro conceptos, que son, Humana: cortesía, confidencialidad, comunicación y comprensión; respeto-amabilidad, sigilo de datos, empatía - relación, entendimiento; correlativo. Técnica: fiabilidad - cuidado, esmero; profesionalidad-conocimientos, credibilidad-honestidad, veracidad; seguridad-mínimos riesgos. Del Entorno: integralidad-todas las necesidades; oportunidad-accesible, puntual; continuidad-ininterrumpido.

Peplau (1952) enfatiza en la relación enfermera-paciente para potenciar un desarrollo interpersonal terapéutico, en la interacción hay crecimiento personal tanto en el cuidador como en la persona cuidada. Se basa en la enfermería psicodinámica, a partir del conocimiento de la propia conducta de la enfermera, que le permite ayudar a los demás a identificar sus problemas. Este modelo, describe cuatro fases en la relación entre enfermero y paciente: Orientación, identificación, Aprovechamiento, y resolución.

Los cuidados de enfermería implican un proceso interpersonal entre una persona enferma y una sana. Las relaciones interpersonales consideran a la comunicación como un elemento fundamental. ... Destacan la importancia de la comunicación no verbal, sin desconocer el valor de la comunicación verbal.

Margaret Jean Harman Watson(1989), en su Teoría del cuidado transpersonal, sustenta que, el cuidar es establecer una relación de respeto y confianza con el paciente, dando origen a los 10 factores del cuidado los mismos que son: formación de un sistema humanístico altruista de valores, inculcación de la fe – esperanza, cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás, desarrollo de una relación de ayuda – confianza, promoción y aceptación de la expresión de los sentimientos positivos y negativos, uso sistemático del método científico de solución de problemas para la toma de decisiones, promoción de la enseñanza – aprendizaje interpersonal, provisión del entorno de apoyo – protección – correctivo mental, físico, sociocultural y espiritual, asistencia en la gratificación de las necesidades humanas, permisión de fuerzas existenciales fenomenológicas (referido por Izquierdo,2015).

Todos estos factores engloban la importancia del actuar enfermero, el mismo que debe estar basado en un conocimiento científico, responsable y autónomo y que al momento de ejercerlo establece relación con el paciente ya que ésta “fomenta y acepta la expresión tanto de los sentimientos positivos como de los negativos” (Raile, 2015, p.82). Empleando cuidados holísticos y altruistas que ayudan a promocionar, mantener y recuperar la salud de las personas.

La teoría de Jean Watson (1979) pertenece a la Escuela del Caring (cuidado). Las teóricas de esta escuela creen que las enfermeras pueden mejorar la calidad de los cuidados a las personas si se abren a dimensiones tales como la espiritualidad y la cultura e integran los conocimientos vinculados a estas dimensiones. (referido por Izquierdo,2015)

Filosofía de Jean Watson (1999) sostiene que el Cuidado Humano comprende; un Compromiso Moral (Proteger y realzar la dignidad humana; va más allá de una evaluación médica), la experiencia, percepción y la conexión: (Mostrando interés profundo a la persona).

La calidad no se limita a un aspecto, sino que incluye la satisfacción del paciente, por lo que se puede afirmar que la calidad tiene dos aspectos básicos: Calidad técnica o intrínseca: son las características técnicas de un bien o servicio que medidas y comparadas con la de otros productos, permiten establecer un juicio objetivo al respecto. Calidad percibida: impresión que los usuarios tienen sobre la idoneidad de un producto o servicio para satisfacer sus expectativas.

La calidad de atención de enfermería se define como la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle. Definición basada en la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson (1966). Se puede expresar la calidad de la asistencia sanitaria en dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción (Bonill de las Nieves y Amezcua, 2014).

La satisfacción del paciente depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El paciente de las instituciones de salud, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno. (Tenemaza, 2015)

El conocimiento del grado de satisfacción de los pacientes sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención en salud, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones; de modo que no sólo se tomen medidas de efectividad clínica y de eficiencia económica, sino también medidas de aceptabilidad social que

incluyen la visión de la comunidad, de los usuarios sobre la salud y sobre diferentes aspectos del proceso de atención, especialmente sobre la percepción de los cuidados de enfermería para ejecutar intervenciones que marcan una diferencia en la vida de las personas, mostrando así que el cuidado, permite a las personas dar sentido a sus experiencias de salud y a su vida. (Sifuentes León, 2019).

El concepto de salud implica tres componentes: objetivo, relacionado con la integridad y la funcionalidad orgánica; adaptativo, referente a la capacidad de integración bio-psico-social del individuo y subjetivo, que incluye la creencia de bienestar y la percepción individual de la salud. Según la OMS, “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

La percepción es un proceso cognitivo que nos permite, a través de los sentidos, recibir información y conformar una representación más o menos real del medio. En la percepción de la salud individual, influyen muchos otros factores: el estado fisiológico del individuo, la personalidad, el grado de soporte social que recibe, el estado civil, el bienestar psicológico, etc.

El estado de salud percibido es uno de los indicadores más utilizados al evaluar la salud real de la población, y aporta una primera aproximación de la satisfacción vital del individuo. El humano es único en sus propias percepciones, dependiendo de sus necesidades, las cuales conforme van siendo satisfechas, aparecen otras de orden superior y se hacen más intensas. (Abraham Maslow, s.f) Es evidente, que los pacientes son los que reciben los cuidados en forma directa, por lo mismo, son sensibles y observadores de la atención que brinda enfermería. (Sánchez Socarrás, 2012)

Los resultados del presente estudio permitieron conocer la intervención de enfermería en relación a la calidad brindada y el grado de satisfacción según la percepción del paciente hemodializado, ello contribuirá a desarrollar una cultura de calidad, brindando atención con una actitud proactiva.

Asimismo, permitirá ampliar y/o fortalecer los conocimientos científicos del profesional de enfermería y del equipo de salud a través de los resultados obtenidos, mostrando que la satisfacción va en consonancia con el desempeño de la acción, la calidad de ejecución, el grado de preparación previa, entre otros como la causalidad, la casualidad y del talento de quien ejecuta o vive la experiencia.

A las instituciones de salud que oferta este servicio, otorgándoles importantes aportes para el manejo de la atención en la terapia sustitutiva renal. Para el profesional de enfermería, le permitirá fortalecer sus conocimientos científicos, reorientar la práctica profesional, elaborar modelos de atención y protocolos dirigidos a mejorar la calidad de vida de los pacientes hemodializados. A las instituciones formadores de profesionales de enfermería servirá como fuentes bibliográficas para elaboración de futuras investigaciones.

De allí la importancia de esta investigación para obtener información de los pacientes, como elemento vital, que permita identificar la satisfacción respecto a la atención de enfermería. En este sentido, se plantea la siguiente interrogante:

Problema de investigación.

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucía, Nuevo Chimbote 2020?

OBJETIVO GENERAL:

- Conocer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucía. Nuevo Chimbote, 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar la calidad de atención de enfermería del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucia, Nuevo Chimbote, 2020.
- Identificar el grado de satisfacción del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucia, Nuevo Chimbote, 2022.

2. MATERIAL Y METODO:

2.1 METODO DE ESTUDIO:

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, corte transversal.

- ▮ **Descriptivo**, porque contó para efectos de este estudio con una sola población, la cual se describió en función de los objetivos. (Sampieri, 2010)
- ▮ **Corte transversal**, porque se ha medido la unidad de análisis en un momento dado y de inmediato se procedió a la descripción y análisis. (Sampieri, 2010)

2.2 POBLACIÓN MUESTRAL:

Estuvo constituida por 50 pacientes Hemodializados de la Clínica del Riñón Santa Lucia, Nuevo Chimbote.

▪ UNIDAD DE ANÁLISIS:

Paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucía.

- **DISEÑO MUESTRAL:**

Registros de pacientes con diagnóstico de Insuficiencia Renal Crónica terminal, atendido en la Clínica del Riñón Santa Lucía.

- **CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

- Paciente con diagnóstico de IRCT orientado en lugar, tiempo y espacio.
- Paciente hemodializado con estancia mayor de 6 meses.
- Paciente de ambos sexos.
- Paciente que acepte y posibilite aplicación del instrumento.

2.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

A. GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PACIENTE:

La Satisfacción mide el grado de bienestar que reporta una vivencia y la percepción del usuario es considerada como un conjunto de conceptos y actitudes que construye a partir de sus expectativas y la satisfacción de sus necesidades, por lo tanto, el trato digno por enfermería que el usuario recibe constituye un indicador de calidad (García y Cortés, 2012). De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

La escala de medición es de tipo ordinal:

a. Satisfecho:

Si el paciente muestra una actividad positiva respecto a la atención de enfermería en la terapia sustitutiva renal (HD) obteniendo un puntaje de 33 a 48 pts.

b. Insatisfecho:

Si el paciente no manifiesta una actividad positiva respecto a la atención de enfermería en la terapia sustitutiva renal (HD) Puntaje a obtener 16 a 32 pts.

B. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PACIENTE:

Calidad de atención de enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos para la práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del paciente (Barret, J 1989). Según Avedis Donabedian (1985) medir la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería es un indicador de calidad. La percepción del usuario son conceptos y actitudes que construye de sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades.

Para operacionalizar las acciones de enfermería se basarán en la frecuencia en la cual se ejecuten, calificándose de la siguiente manera:

Escala de medición es de tipo ordinal:

Calidad de atención baja: 13 -26 puntos

Calidad de atención alta: 27 – 39 puntos.

2.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

La técnica aplicada es de escalas de clasificación, escala de categorías, las posiciones de la escala de clasificación se definen de acuerdo con una población con características conocidas.

En el presente trabajo de investigación, para la recolección de datos se empleó los siguientes instrumentos:

A. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HEMODIALIZADO (Anexo N° 1)

Instrumento elaborado por la autora. Cuyo objetivo es medir la calidad de atención de enfermería según percepción del paciente hemodializado.

El instrumento está basado en el indicador de calidad, trato digno, que se distribuyen en tres subescalas. Dimensión relaciones humanas: la herramienta de esta dimensión es el diálogo. Dimensión comunicativa y dimensión interior de la persona. Consta de 8 ítems, y cada ítem tiene tres alternativas como respuesta, asignándole al puntaje siguiente:

Siempre (S): 3 PUNTOS

A veces (AV): 2 PUNTOS

Nunca (N): 1 PUNTO

La categorización se calificará según la escala ordinal:

Baja: 13 – 26 puntos

Alta: 27 – 39 puntos

B. GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PACIENTE (Anexo N° 2)

Instrumento elaborado por la investigadora, con el objetivo de medir grado de satisfacción según percepción del paciente hemodializado. Consta de 16 ítems, cada ítem tiene tres alternativas como posibles respuestas.

La categorización se calificará en la escala ordinal:

Satisfecho: 33 – 48 puntos.

Insatisfecho: 16 -32 puntos

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos fueron aprobados y corregidos previamente mediante una prueba piloto, aplicada a una muestra, llegándose a validar a juicio de expertos y a confiabilizar por intermedio de la prueba estadística de Alfa Cronbach.

2.5 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS:

- ✓ Se coordinó con el profesional de enfermería responsable de la Clínica del Riñón Santa Lucía, para obtener la relación de pacientes registrados en la institución.

- ✓ Se solicitó la aceptación de los pacientes hemodializados para la aplicación del instrumento.

- ✓ Se aplicó el instrumento de manera anónima según el consentimiento informado.

2.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

El procesamiento y análisis estadístico se realizó en SOFTWARE especializado en estadística y epidemiología: EPIINFO en sus dos niveles; previa codificación de los datos obtenidos:

❖ PRIMER NIVEL:

- **DESCRIPTIVO:** Se empleó tablas uní y bidimensionales expresando frecuencias absolutas y porcentuales.

❖ SEGUNDO NIVEL:

- **ANALÍTICO:** El análisis de la relación de la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente hemodializado será

empleando la medida estadística no paramétrica: prueba independiente de criterios chi cuadrado (χ^2); en tablas dimensionales con un % nivel de significancia y un 95 % de confiabilidad.

Las figuras se elaboraron en el SOFTWARE HARVARD GRAPHIC según las variables de estudio.

CONSIDERACIONES ÉTICAS:

Confidencialidad: La información obtenida se utilizará solo para fines de la presente investigación.

Autonomía: Se respetará el proceder de las enfermeras en cuanto al cuidado de enfermería que brinden al paciente en la unidad de hemodiálisis.

No maleficencia: el presente estudio no busca en absoluto, poner en riesgo la imagen del cuidado del profesional de Enfermería.

Beneficencia: el presente estudio buscará encontrar mecanismos de solución al problema que llegue a encontrarse en el presente estudio. (Beauchamp y Childress en Estados Unidos, 1979)

3. RESULTADOS

Tabla 1

Calidad de atención de enfermería según percepción del paciente hemodializado de la clínica del riñón santa lucía. Nuevo Chimbote, 2020.

CALIDAD DE ATENCIÓN	fi	hi
ALTA	46	92,0
BAJA	4	8,0
TOTAL	50	100,0

Fuente: Escala sobre Calidad de atención de enfermería

Tabla 2

*Grado de satisfacción según percepción del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón
Santa Lucía, 2020.*

GRADO DE SATISFACCIÓN		
SEGÚN PERCEPCIÓN	fi	hi
INSATISFECHO	3	6,0
SATISFECHO	47	94,0
TOTAL	50	100,0

Fuente: Escala de grado de satisfacción según percepción del paciente hemodializado.

Tabla 3

Calidad de atención en enfermería y grado de satisfacción según percepción del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucía. 2020

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA	GRADO DE SATISFACCIÓN				TOTAL	
	SATISFECHO		INSATISFECHO			
	fi	hi	fi	hi	N	%
ALTA	45	90,0	1	2,0	46	92,0
BAJA	2	4,0	2	4,0	4	8,0
TOTAL	47	94,0	3	6,0	50	100,0

$X^2 = 7,649$ $P = 0,006$ $GL = 1$ ($P < 0,05$) **Significativo**

4. ANALISIS Y DISCUSIÓN

Tabla 1 Sobre la Calidad de atención de enfermería según percepción del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucía, 2022 se observa que el 92% de los pacientes hemodializados, califica como alta la calidad de atención de enfermería recibida en la Clínica del Riñón Santa Lucía de Nuevo Chimbote, sólo el 8% de estos pacientes lo califica como de baja calidad la atención recibida por parte del personal de enfermería.

Resultados similares son reportados por Carrión, (2021) en su estudio “Cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis”, concluyó que los pacientes que acuden a la terapia de hemodiálisis, manifiestan que el cuidado de enfermería es satisfactorio, y que su nivel de satisfacción es alto, ya que la atención proporcionada por parte del personal garantiza y cumple las expectativas que ellos perciben desde el momento que ingresan a la terapia dialítica, existiendo aún factores que podrían alterar su satisfacción, como la infraestructura y tiempo de espera para ser atendidos.

Todo lo contrario, Navarro, (2016) en su estudio “Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA Nefrología de la UPCH”. Reportó un bajo porcentaje de usuarios externos atendidos en las Unidades de Diálisis del SUA- Nefrología de la UPCH mostraron estar completamente satisfechos, una mayor proporción mostraron insatisfacción parcial con el servicio y un bajo porcentaje mostraron estar completamente insatisfechos con la atención recibida.

La atención de enfermería engloba ciertas características que puede ser captada por el paciente y estas son: humanizada, oportuna, continua y segura. Humanizada; es la forma según la cual comprenden al paciente; como se afirma, comprensión del paciente es una de las claves para una buena atención y sabemos que para comprender es necesario conocer; este conocimiento implica saber que el paciente

como ser humano tiene necesidades comunes a él; como la conservación de la vida y la salud, la de afecto, de respeto, de conocimiento; y de sentirse útil y digno. Oportuna; característica que consiste en proporcionar los cuidados de enfermería en un momento dado. Continuo; atención que se brinda al paciente durante veinte cuatro horas al día y los 365 días al año. Seguro; cuando los cuidados de enfermería están libres de riesgos y no solo deben estar referidos a daños físicos, sino también psicológicos y morales (Barret, 1989).

La enfermedad renal crónica Terminal tiene como uno de sus tratamientos, a la terapia de sustitución renal cómo lo es la hemodiálisis, siendo un tipo de terapia continua, ambulatoria; donde la infraestructura y ambiente son restringidos, siendo allí, donde los pacientes se familiarizan con el personal que labora por la continuidad, permanencia de la atención, sintiéndose así en confianza y seguros.

Este tipo de tratamiento, por permanencia, nos permite interactuar, dialogar y ser empáticos al inicio o a través del tiempo en lo que lleva el tratamiento.

Siendo así que, Enfermería es fundamental en la atención que brinda en cualquier institución, conocer la percepción en la calidad de cuidado que se ofrece es de vital importancia en la práctica de la misma. La calidad de atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, a partir de ello, es tener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Para Avedis Donabedian (1980) la calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. (Net y Alva, sf).

Tabla 2. Sobre el Grado de satisfacción del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucía, 2022 se observa que un gran porcentaje de estos pacientes refirieron que se encuentran satisfechos (94%) con la atención recibida por el personal de enfermería a diferencia del 6% de pacientes que señalaron encontrarse insatisfechos.

Resultados similares, según las variables de estudio, son reportados por Olortegui (2017) “Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de los pacientes con enfermedad degenerativa osteoarticular medicina Complementaria ESSALUD” concluyó que la mayoría (51.5%) de los pacientes se sintieron satisfechos con la atención brindada. Así mismo se ha demostrado que las características de ingreso ($p < 0.05$), tales como el número de veces y el diagnóstico, las características sociodemográficas ($p < 0.05$), tales como edad y grado de instrucción y las características del servicio ($p < 0.05$), como son si lo recomendaría, si conoce el nombre del profesional de la salud que lo atiende y la información recibida, están relacionados a la percepción de la calidad de atención en el servicio de Medicina Complementaria de ESSALUD de la ciudad de Arequipa.

García, et al, (2016) concluyeron que los pacientes en diálisis se muestran globalmente satisfechos pero que debemos mejorar, especialmente en HD la información, sobre todo la relacionada con la medicación. Este es el punto que nos planteamos como objetivo de mejora para el futuro dada además su relación con la Seguridad del Paciente, y como un factor íntimamente vinculado con la satisfacción global.

Pérez Guerrero y Pérez Guerrero, (2017) “Percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis”, llegaron a la conclusión que, existe cierto número de enfermeras que no están brindando un buen trato hacia los pacientes, lo que refleja que no todas las enfermeras poseen actitudes humanitarias, compromiso profesional, valores positivos; felizmente la mayoría brinda cuidado seguro, cálido y humano. Se consideró, el trato de las enfermeras, percibido por pacientes ambulatorios es para la mayoría bueno, debido a que reciben atención oportuna, cálida y humana; sin embargo, la minoría lo percibe como malo debido a

experiencias vividas durante la atención: riñas, quejas, acciones inoportunas y escasa amabilidad. Inclusive, se evidencia el deseo de los pacientes de recibir por parte de las enfermeras un cuidado humano, igual para todos.

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. Se puede evaluar la satisfacción con la atención a través de la percepción que tienen los pacientes y familiares, y a su vez identificar cuáles elementos de la atención determinan su satisfacción o insatisfacción.

La percepción de las personas depende tanto de los demás como de nosotros mismos; los humanos tendemos a vigilar a las demás personas. La percepción de personas es un proceso individual o personal, donde cada individuo tiene prejuicios y expectativas muy propias que influyen en sus impresiones. La percepción implica muchas actividades cognoscitivas, empezando cuando el sujeto decide que atender, siempre se pone atención (Carrillo, 2015).

Los resultados obtenidos en la presente investigación, probablemente se debe a que ante la presencia de una enfermedad como la insuficiencia renal crónica terminal donde su tratamiento es continuo, ambulatorio, se da el trato permanente, es allí donde los pacientes se familiarizan con el personal brotando la confianza, seguridad por los tratos y cuidados continuos enfermera – paciente.

El paciente es quien percibe todo lo que el personal guarda en sí, todas sus emociones y sentimientos depositando todo en el modo como se dirigen a ellos. En este trabajo de investigación el paciente se encuentra satisfecho por el trato brindado del personal de enfermería.

La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios, esto es sin duda lo que todos conocemos. Al percibir que en áreas específicas de nuestra profesión como son las unidades de hemodiálisis nos encontramos con pacientes que a menudo confrontan tensiones psicológicas, físicas y sociales, pacientes con resquebrajamiento de su unidad holística y es en donde el personal profesional de enfermería tiene que establecer una alianza terapéutica con el paciente que le permita reconocer sus necesidades y problemas que lo aquejan a fin de lograr un mejor éxito en el tratamiento. (EFQM: Modelo Europeo de Excelencia Empresarial 1999, traducido por el Club de Gestión de Calidad Madrid).

De aquí se deduce que las acciones de enfermería con estas personas son varias y frecuentes lo que facilita la relación enfermera-paciente y posibilita a la población tener criterio sobre esta particular relación y estar satisfecho o no con ella. La mayoría de las personas conocen bien a su enfermera pues se vienen atendiendo con ella hace más de 6 meses lo que ha posibilitado que sus vínculos sean más estrechos.

Es allí de suma importancia la participación del Enfermero(a) profesional porque es el único nexo entre el paciente y los demás integrantes del equipo de salud. Por la práctica diaria en los servicios de hemodiálisis los profesionales asumen la actitud de querer dar y recibir para facilitar el encuentro dándose la empatía, esta no es más que una condición que otorga al ser humano la capacidad para penetrar en la intimidad del paciente. Es así que, en las Unidades de Hemodiálisis, involucra directamente al profesional de enfermería por su atención brindada a diario, por estar frente pacientes que necesitan ayuda para poder adaptarse a su nueva forma de vida.

Por otra parte, la medición de la satisfacción, es un valioso instrumento para la investigación en materia de salud, para su gerencia y planificación, por ofrecer información de los éxitos y fracasos de todo el sistema de salud, de instituciones o individuos en particular, además, al ser experimentada por la población refuerza la confianza que ésta siente hacia el sistema e incrementa el grado de cooperación y participación activa que en las acciones de salud puede obtenerse en una comunidad. La satisfacción

es en sí, un bien de la atención y figura en el balance de beneficios y daños, que es el núcleo fundamental de la definición de la calidad.

La Clínica del Riñón Santa Lucía en Nuevo Chimbote, es una clínica privada que presta servicios de hemodiálisis a pacientes asegurados. Este centro cuenta con un distinguido grupo de profesionales que día a día se preocupa por el bienestar de sus pacientes, las capacitaciones y reuniones con el objetivo de mejorar la atención, son frecuentes. Esto se denota en los resultados obtenidos del presente estudio de investigación. Sin embargo, observamos que existe un 6% de insatisfacción por la atención de enfermería brindada.

Tabla 3. Sobre la Calidad de atención en enfermería y grado de satisfacción según percepción del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucía. 2020. Se observa en la que el 90% de los pacientes hemodializados que refieren estar satisfechos califican como alta la calidad de atención en enfermería. Se encontró, asimismo, que la calidad de atención en enfermería está asociada estadísticamente con el grado de satisfacción del paciente hemodializado, al nivel de significancia del 5% ($P < 0,05$).

Los resultados obtenidos de la presente investigación concuerdan con lo reportado por Gutiérrez Carranza, M. et al. (2020) El coeficiente de correlación Rho de Spearman obtuvo un $R=0.385$ la cual evidencia una correlación positiva o directa, con una $p=0.002$, lo que concluye una correlación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención de salud y la Satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis.

Chuyán, (2020) Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada, concuerda también que un 57,8% de los pacientes indicaron que están satisfechos, de institución privada. Siendo todo lo contrario en una institución pública, con 73,3% de los pacientes de la indicaron estar insatisfechos.

El incesante desarrollo de la medicina ha mejorado sustancialmente la supervivencia de los pacientes con insuficiencia renal crónica, sin embargo, el concepto de calidad supera los aspectos puramente técnicos para incorporar aquellos relacionados con la calidad percibida por el usuario: accesibilidad a los servicios, tiempo de espera, humanización, información, entorno cómodo y confortable, etc. (Bueno, 2002).

La percepción del usuario sobre la atención de enfermería es un proceso mental que permite al paciente hacerse una idea significativa y clara en el interior de sí mismo, para poder tener conciencia de lo que lo rodea en la relación enfermera-paciente. El papel de enfermería está centrado en el paciente a través de un cuidado individualizado; donde deja de ser objeto y pasa a ser sujeto activo del mismo.

Con relación a la percepción del paciente sobre el cuidado realizado por enfermería, los resultados fueron favorables. La satisfacción del paciente es considerada como un indicador fundamental de la calidad para la mejora del cuidado, por lo tanto, es necesario invertir en la capacitación del personal de enfermería con el objetivo de que su atención sea estandarizada.

El uso continuo del indicador de la calidad evaluado por instrumentos adecuados puede traer mejora, innovación y por ende un planeamiento adecuado en la organización de los servicios de salud.

Del mismo modo, la satisfacción es una actitud que está relacionada con el estado emocional e influida por la información que el paciente recibe por parte del profesional de la salud. Se propone que los componentes que influyen para una percepción positiva en el paciente sobre la atención de enfermería son los componentes Técnico e Interpersonal.

El cuidado significa ayuda dirigida a la satisfacción de necesidades físicas y de tratamiento, además de brindar un soporte de compañía, esperanza, comprensión y seguridad, lo que garantiza la calidad de la atención y tranquilidad para el mantenimiento y recuperación de su salud. (Silva et. al., 2015)

En la actualidad la medida de la satisfacción de los pacientes es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada, pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios. Por tanto, la satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y ha de ser vista como una medida más del resultado de sus intervenciones.

5. Conclusiones

La Calidad de atención de enfermería según percepción del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucía, 2020 se encontró que el 92% de los pacientes hemodializados califica como alta la calidad de atención de enfermería recibida en la Clínica del Riñón Santa Lucía de Nuevo Chimbote, sólo el 8% de estos pacientes lo califica como de baja calidad la atención recibida por parte del personal de enfermería.

El Grado de Satisfacción según percepción del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucía, 2020 se observa que un gran porcentaje de estos pacientes refirieron que se encuentran satisfechos (94%) con la atención recibida por el personal de enfermería a diferencia del 6% de pacientes que señalaron encontrarse insatisfechos.

La Calidad de atención en enfermería y grado de satisfacción según percepción del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucía. 2020. Se observa que el 90% de los pacientes hemodializados refieren estar satisfechos califican como alta la calidad de atención en enfermería.

A nivel analítico se utilizó la Prueba Estadística de Alpha de Crombach. Se obtuvo la conclusión de que: Existe relación estadística significativa entre la calidad de atención en enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente hemodializado, a un nivel de significancia del 5% ($P < 0,05$).

6. Recomendaciones:

A las entidades formadoras, la programación de sesiones formativas para el desarrollo de habilidades para la vida, facilitaran el crecimiento en tolerancia y servicio. La elaboración de material didáctico para los pacientes sobre autocuidado, tratamiento, complicaciones y riesgos, contribuirá a la satisfacción respecto al cuidado brindado por el personal de enfermería.

La implementación de un programa de responsabilidad social, por parte de las instituciones de salud, que facilite la educación preventiva de enfermedades del riñón, hemodiálisis y cuidados para la población será un aporte enriquecedor como screening para reducir el impacto respecto al avance de esta enfermedad en sus diferentes estadios.

Las autoridades de los servicios que planteen actividades de sensibilización del personal de salud en las áreas de los diferentes servicios de hemodiálisis, respecto al impacto de la percepción del paciente, será una herramienta para el éxito de la gestión de su labor y reconocimiento del área.

REFERENCIAS

Aguirre, D. (2020, 18 de marzo) Retos y desafíos de la Enfermería en el mundo moderno. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*,19(3)

<http://orcid.org/0000-0003-3833-0243>

Arroyo, L. (2018) Calidad de cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente oncológico. Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. [Tesis de segunda especialidad] Universidad Nacional de Trujillo.

<https://1library.co/document/ozl3046z-calidad-enfermeria-satisfaccion-paciente-oncologico-hospital-regional-eleazar.html>

Bonill, C. y Amezcua, M. (2014, 25 de noviembre) Virginia Henderson. Gómeres

<https://www.fundacionindex.com/gómeres/?p=626#:~:text=%C2%ABLa%20%C3%BAnica%20funci%C3%B3n%20de%20la.voluntad%20y%20el%20conocimiento%20necesarios.>

Cabarcas, I., Montes, A.; Ortega, G. (2007) Satisfacción del Paciente Hospitalizado con la Atención de Enfermería en una Institución de Salud de la Ciudad de Cartagena. *Revista de Enfermería*, 12(1), 8-11

<https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-121/satisfacciondepacientehospitalizado/>

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 Inst Mex Seguro Soc.* 25(4), 271-8.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2017/eim174e.pdf>

Carrillo, R., y Bernabé, A. (2018) Mortalidad por Enfermedad Renal Crónica en el Perú: Tendencias Nacionales 2003-2015. *Rev Perú Med Exp Salud Pública* 35(03), 409

https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rpmesp/v35n3/1726-4642-rpmesp-35-03-409.pdf

Carrillo, R. (2015) La percepción como fundamento de la identidad personal [Tesis Doctoral] Universidad
Barcelona

https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/298468/RCP_TESIS.pdf;jsessionid=6CA3296F33FA073CED257D6BF527DBBE?sequence=1

Chuyán, F. (2020) Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 29-37

<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/5>

Tenemaza, M. (2015) Nivel de satisfacción de los pacientes prostatectomizados con la atención de enfermería postoperatoria en el Hospital San Juan de la Ciudad de Riobamba. [Trabajo de posgrado, Maestría en Enfermería Quirúrgica] Universidad Regional Autónoma de los andes.

<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/562>

García, R., Fernández, J., González, I., Fernández, C., Fernández, M. y Díaz, C. (2016) Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 19 (3) 248,254

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000300007 [Revista Médica Herediana](#)

García, G., Pandya, S; Chávez, J. (2014) *Guía Completa para Pacientes Renales Cuide su Riñón Información Integral Sobre la Prevención y Tratamiento de las Enfermedades Renales*, México.5, 21

https://static.elsevier.es/nad/Kidney_Book_In_Spanish.pdf

García, C. y Cortés E, I. (2012) Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un Hospital del Estado de México. *Revista CONAMED*, 17(1),18-23

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3884680>

Gutiérrez, M., Melo, C. (2020) Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un Hospital Alberto Sabogal Sologuren. [Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Enfermería] Universidad Peruana Cayetano Heredia.

URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/10046>

<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046>

Gómez, A; Arias, E.; Jiménez, C. (s,f) Insuficiencia Renal Crónica. *Tratado de Geriátria para residentes*.62,637

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/S35-05%2062_III.pdf

Insuficiencia Renal (2022) Fresenius Kabi Colombia S.A.S

<https://www.fresenius-kabi.com/co/insuficiencia-renal>

Izquierdo M, E. (2015) Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana.

Revista Cubana de Enfermería. 31,3.

<https://www.mediagraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2015/cnf153f.pdf>

García, J. (2021) Las Necesidades Humanas según la pirámide de Maslow. *Psicología y mente*.

<https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>

Navarro, C. (2016) Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en las unidades de diálisis del SUA Nefrología de la UPCH. [Trabajo de segunda especialidad] Universidad Peruana Cayetano Heredia.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/147/Evaluaci%C3%B3n_NavarroGonzales_CarolinaLise.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Olortegui, J. (2017) Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de los pacientes con enfermedad degenerativa osteoarticular medicina complementaria ESSALUD. [Trabajo de Posgrado, Maestría en Ciencias: Administración y Gestión de Salud] Universidad Nacional san Agustín de Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2479/Mdolchi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pinchez, P. y Salazar, N. (2019) Calidad de atención y satisfacción de pacientes con diálisis peritoneal atendidos en la unidad de nefrología Hospital III Iquitos. [Segunda Especialidad Profesional en Enfermería Nefrológica]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7025>

Pizarro, F. (2018) Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis. [Tesis de Investigación para optar el título de especialista en Enfermería, mención: Nefrología] Universidad Nacional de Trujillo.

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU>

Pérez, M. y Pérez, Y. (2017) Percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis en una institución de salud. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Universidad Señor de Sipán.

<https://1library.co/document/z1gxo1vz-percepcion-paciente-ambulatorio-humanizado-enfermera-hemodialisis-institucion-chiclayo.html>

Sánchez, V. (2012, 5 de diciembre) *¿Es la percepción de la salud, un buen indicador del estado de salud real?*

Educación para la salud.

<http://blocs.umanresa.cat/ciencies-de-la-salut/2012/12/05/es-la-percepcion-de-la-salud-un-buen-indicador-del-estado-de-salud-real/>

Saire, S. (2021) Cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis [Tesis para optar por el título de especialista en enfermería en cuidados nefrológicos] Universidad Cayetano Heredia.

ORCID: 0000-0003-3137-485X

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10175/Cuidados_SaireCarrion_Soyussa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santamaría, P., Rodríguez, A; Mabel, G. (2019) Percepción de comportamiento de cuidado de enfermería en adultos con terapia renal de diálisis peritoneal y hemodiálisis. *Enfermería Nefrológica*. 22(3), 284-92

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

Silva F, Ramón, S, Vergaray, S. Palacios, V. Partezani, R. (2015, 1 de abril) Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería universitaria*, 12(2) <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000200080

Sifuentes, Olga (2016) Satisfacción del usuario y calidad de atención de enfermería en el servicio de cirugía en el hospital docente de Trujillo. [Tesis para optar Maestría en Salud Pública] Universidad Nacional de Trujillo.

<https://es.scribd.com/document/391642423/Tesis-Maestria-Olga-Gissella-Sifuentes-Leon-descarga>

Soriano, S (2004) Definición y clasificación de los estadios de la enfermedad renal crónica. Prevalencia. Claves para el diagnóstico precoz. Factores de riesgo de enfermedad renal crónica. *Revista Nefrológica*.24(6)

<https://www.revistanefrologia.com/es-definicion-clasificacion-los-estadios-enfermedad-articulo-X0211699504030666>

Suñol, R. y Àlvar, N. (1998, diciembre) La Calidad de la Atención. Ponencia. *Instituto Universitario Avedis*

Donabedian

https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf

Tito, M., Dávila, R. (2010) Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital

Guillermo Almenara Irigoyen. *Revista Científica Ciencias de la Salud*, 3(3),55-61

https://revistas.upeu.edu.pe/rc_salud/article/view

Torres, C. (2003) Insuficiencia renal crónica. *Revista Médica Heredia*, Universidad Peruana Cayetano

Heredia, 14(1)

famed.revista.medica@oficinas-upch.pe

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2003000100001

Urbina, O., Pérez, A., Delgado, J., Martín L, X. (2004) El modelo de actuación de enfermería y su valor humanista. *Educación Médica Superior*, 17(3)

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412003000300002

Velazco, Y., Ávila, F., Pila Pérez, R. (2009)

Morbimortalidad por emergencias cardiovasculares en hemodiálisis. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 13(5)

<http://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/viewFile/2340/774>

7. ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
FACULTAD DE ENFERMERIA
ESCUELA DE ENFERMERIA
SECCION SEGUNDA ESPECIALIDAD

Autor:

Escala sobre Calidad de atención de enfermería

INTRODUCCION: El presente instrumento tiene por objetivo determinar la calidad de atención de enfermería en el paciente hemodializado de la clínica del Riñón Santa Lucía-Nuevo Chimbote.

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Si Usted eligiera participar, a continuación, se presenta una serie de preguntas en donde solicitamos que su respuesta sea sincera, considerando la frecuencia con que la enfermera realiza estas actividades, de tal manera que permita el logro del objetivo propuesto en el estudio.

Marque con una "x" dentro del recuadro de acuerdo a los siguientes ítems:

Siempre(s) : Cuando ocurre todas las veces.

A veces (AV): Cuando ocurre de vez en cuando.

Nunca(N) : Cuando no ocurre.

ACTIVIDADES DE ENFERMERIA	RESPUESTA		
	S	AV	N
1. La enfermera le saluda cordialmente en cada sesión.			
2. La enfermera ordena al personal técnico que le apoyo en su instalación en su respectiva camilla.			
3. La enfermera lo hace sentir seguro e importante.			
4. La enfermera que lo atiende conoce sobre su estado de salud actual.			
5. La enfermera le informa pautas para su autocuidado.			
6. La enfermera es oportuna en los cuidados que le brinda.			
7. La enfermera le hace conocer sobre la importancia de su asistencia y horario completo a su terapia de hemodiálisis.			
8. Considera a la enfermera como una aliada.			

Anexo 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
FACULTAD DE ENFERMERIA
ESCUELA DE ENFERMERIA
SECCION SEGUNDA ESPECIALIDAD



Autor:

Escala de grado de satisfacción según percepción del paciente hemodializado.

INTRODUCCION: Esta escala es personal y anónima, tiene como propósito identificar el grado de percepción del paciente hemodializado de la clínica del Riñón Santa Lucía-Nuevo Chimbote.

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Si Usted eligiera participar, a continuación, se presenta una serie de preguntas en donde solicitamos que conteste con seriedad, indicando cualquiera de las alternativas, de ser necesario se le repetirá la pregunta, lo que permitirá el logro de objetivos.

Siempre(s)

A veces (AV)

Nunca(N)

ACTIVIDADES DE ENFERMERIA	RESPUESTA		
	S	AV	N
1. La enfermera lo llama por su nombre en cada sesión.			
2. Ud. es atendido con puntualidad.			
3. La enfermera le da palmadas suaves en el hombro o estrecha su mano.			
4. La enfermera le comunica y explica cada medicamento que le administra.			
5. La enfermera le explica los riesgos de traer sobrecarga líquida a cada sesión.			
6. La enfermera le brinda información de acuerdo a sus problemas de salud.			
7. Encuentra Ud. un ambiente de confianza.			
8. La enfermera le felicita o agradece su asistencia a cada sesión.			
9. La enfermera se interesa por saber más de Ud.			
10. La enfermera sonríe con ud.			



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____

_____ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada **“Calidad de atención de Enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado”**, éste es un proyecto de investigación científica autofinanciado. Entiendo que este estudio busca conocer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente hemodializado de la Clínica del Riñón Santa Lucía. Nuevo Chimbote y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 10 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, es anónima, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí. Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:



CONSTANCIA DE ASESORIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Sagastegui Lescano, Delly. Profesora de la Unidad de Segunda Especialidad de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Trujillo, hago constar mi participación como asesor/a del

*Trabajo de Investigación intitulado: **“Calidad de atención de Enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado**

de la/el Licenciada/o:

Erika Aracelli Santos Arnaez

Expido la presente constancia, a solicitud de la/el interesada(o) para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 18 de enero del 2022

Dra. Sagastegui Lescano, Delly
Apellidos y Nombre del Asesor/a
Código UNT 4872



UNIVERSIDAD NACIONAL TRUJILLO DECLARACIÓN JURADA

Los **AUTORES** suscritos en el presente documento **DECLARAMOS BAJO JURAMENTO** que somos los responsables legales de la calidad y originalidad del contenido del Proyecto de Investigación Científica, así como, del Informe de la Investigación Científica realizado.

TITULO: Calidad de atención de Enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado

PROYECTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

DE LA SEGUNDA ESPECIALIDAD DE LA FACULTAD DE ENFERMERIA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DOCENTE

INFORME FINAL DE INVESTIGACION CIENTIFICA

TESIS SEGUNDA ESPECIALIDAD DE LA FACULTAD DE ENFERMERIA

INFORME DE INVESTIGACIÓN DOCENTE

()

(X)

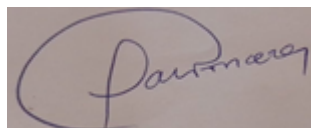
()

()

Equipo Investigador Integrado por:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	FACULTAD	DEP. ACADEMICO	CATEGORIA DOCENTE ASESOR	CODIGO DOCENTE asesor Número de Matrícula del estudiante	Autor Coautor Asesor
1	Santos Arnaez Erika Aracelli	Enfermería	Adulto	Alumna	1025011-10	Autora
2	Sagastegui Lescano, Delly	Enfermería	Adulto	Nombrado	4872	Asesora

Trujillo, 18 de enero de 2022



..... FIRMA

.....41247287.....
DNI



.....

..... FIRMA

17829296

.....
DNI

Este formato debe ser llenado, firmado, adjuntado al final del documento del PIC, del Informe de Tesis, Trabajo de Investigación respectivamente



Anexo 6

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO DIGITAL RENATI-SUNEDU

Trujillo, 22 de enero de Enero 2022

Los autores suscritos del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTIFICA

Titulado: Calidad de atención de Enfermería y el grado de satisfacción del paciente hemodializado

AUTORIZAMOS SU PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL, REPOSITORIO RENATI-SUNEDU, ALICIA-CONCYTEC, CON EL SIGUIENTE TIPO DE ACCESO:

- A. Acceso Abierto: [X]
B. Acceso Restringido: [] (Datos del autor y resumen del trabajo)
c. No autorizo su publicación []

Si eligió la opción restringida o NO autoriza su publicación sírvase justificar

PROYECTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

INFORME FINAL DE INVESTIGACION CIENTIFICA

Table with 2 columns: PROY. DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN and TRABAJO DE INVESTIGACIÓN. Rows include Pregrado, Tesis Pregrado, Tesis Maestría, Tesis Segunda Especialidad, and Tesis Doctorado.

Table with 7 columns: N°, APELLIDOS Y NOMBRES, FACULTAD, DEP. ACADEMICO, CONDICION (NOMBRADO, CONTRATADO, EMÉRITO, estudiante, OTROS), CODIGO Docente Número Matriculad del Estudiante, Autor Coautor Asesor. Rows for Santos Arnaez Erika Aracelli and Sagastegui Lescano, Delly.

[Handwritten signature of Santos Arnaez]

FIRMA DNI 41247287

[Handwritten signature of Sagastegui]

FIRMA DNI 17829296

1 Este formato debe ser llenado, firmado y adjuntado en el informe de Tesis / Trabajo de investigación respectivamente
1 Este formato en el caso de informe de investigación científica docente debe ser llenado, firmado, escaneado y adjuntado en el sistema de www.picfedu.unitru.edu.pe

