

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3384>

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de hemodiálisis

Quality of nursing care and patient satisfaction in the area of hemodialysis

Yoel Alexander Vargas Rodríguez

Vyoel462@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0002-8396-0172>

Universidad Naval

Ciudad de México

Areli Alcudia Velásquez

Areli_al83@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-4805-3080>

Centro Médico Naval

Ciudad de México

José Daniel Martínez Robles

Robles9761@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-8127-4438>

Centro Médico Naval

Ciudad de México

Artículo recibido: 16 de enero de 2025. Aceptado para publicación: 30 de enero de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen


En hemodiálisis la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente, presentan muchos desafíos, debido a su alta demanda en los servicios de salud, afectando la calidad de vida de cada paciente llegando a ser una problemática, que en la actualidad se ha convertido en un tema de relevancia. En este aspecto la atención se vuelve esencial para fomentar el autocuidado y la adherencia al tratamiento, elementos esenciales para mejorar la experiencia del paciente y percepción de calidad y satisfacción, promoviendo un enfoque de cuidado integral y personalizado, el cual impacta de manera favorable el bienestar del paciente. La metodología de este estudio fue observacional, descriptivo se realizó a 40 pacientes que asisten a la unidad de hemodiálisis, se aplicó un test de calidad y satisfacción determinando como resultado del análisis un nivel de calidad de 87.5% y satisfacción de 97.5%, los resultados se analizaron con la prueba de Fisher, con resultado de un valor p . 0.201 bilateral, y 0.101 unilateral indicando que no existe asociación significativa entre ambas variables. concluyendo que la calidad de atención de enfermería y satisfacción son factores determinantes que influyen de manera positiva a mejorar la experiencia del tratamiento, sin embargo, ambas se están influenciadas por factores distintos la calidad se relaciona con aspectos técnicos y clínicos. y la satisfacción depende de elementos como comunicación y apoyo emocional, esto enfatiza la necesidad de abordar estos factores de manera integral para garantizar la calidad y bienestar de cada paciente.

Palabras clave: calidad, satisfacción, hemodiálisis

Abstract

In the area of hemodialysis, the quality of nursing care and patient satisfaction presents many challenges in the global arena, due to its high demand in health services, affecting the quality of life of each patient, being a problem, which has currently become a relevant issue. In this aspect, care becomes essential to promote self-care and adherence to treatment, essential elements to the patient's experience and their perception of quality and satisfaction, promoting a comprehensive and personalized care approach, which favorably impacts the patient's health and well-being. The methodology of this study was observational, descriptive was carried out on 40 patients attending the hemodialysis unit, a quality and satisfaction test was applied, determining as a result of the analysis a quality level of 87.5% and satisfaction of 97.5%, the results were analyzed with Fisher's test, with a result of a bilateral p.0.201 value, and 0.101 unilateral, indicating that there is no significant association between both variables. Concluding that the quality of nursing care and satisfaction are determining factors that positively influence the improvement of the treatment experience, however, both are influenced by different factors. Quality is related to technical and clinical aspects. and satisfaction depends on elements such as communication, empathy and emotional support, this emphasizes the need to address these factors in a comprehensive way to guarantee the quality and well-being of each patient.

Keywords: quality, satisfaction, hemodialysis

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Vargas Rodríguez, Y. A., Alcudia Velásquez, A., & Martínez Robles, J. D. (2025). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de hemodiálisis. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (1), 858 – 866.
<https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3384>

INTRODUCCIÓN

La enfermedad renal crónica (ERC) se define según la guía de práctica clínica 2022 mejorando los resultados globales (KDIGO, por sus siglas en inglés), como una disminución de la tasa de filtrado glomerular (TFG) por debajo de 60 ml/min y se encuentra acompañada por anomalías estructurales o funcionales que se presentan por más de 3 meses. Claramente, impacta de manera negativa en la salud, ya que la función renal puede deteriorarse de tal manera que en muchos casos ocasiona la muerte del paciente o éste necesita recibir terapias de sustitución renal. De acuerdo a Argaiz et al. En México en 2021 la prevalencia de pacientes con esta enfermedad es de 9,184.9 por 100,000 habitantes y presenta una tendencia creciente, lo cual representa un problema de salud pública preocupante.

La real academia de la lengua española define la satisfacción como acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Sin embargo, la satisfacción es un proceso complejo y está relacionado con una gran variedad de factores condicionados por la subjetividad individual de cada persona, sus experiencias anteriores, sus expectativas previas, ciertos factores psicosociales (edad, sexo, nivel de estudios), su contexto social igual que el proceso de interrelación producido entre el prestador y el receptor de servicios.

La calidad en salud es básicamente la capacidad de un producto o servicio para adaptarse a lo que el paciente espera de él, sin embargo, la satisfacción del paciente se convierte en un indicador necesario porque refleja su percepción sobre el cuidado recibido, lo cual contribuye a su bienestar físico y emocional.

El abordaje de la calidad de atención y satisfacción en los servicios médicos ha ido evolucionando para tomar en cuenta diferentes desafíos. A nivel global, estos desafíos incluyen el acceso, la equidad, las desigualdades económicas y la calidad en la atención primaria. Por tanto, es importante tomar en consideración que la calidad es una característica difícil de definir, ya que es una cualidad subjetiva. Lo anterior significa que una persona puede percibir la calidad de manera considerablemente distinta a otro individuo, así que su evaluación depende de la situación específica que esté pasando cada paciente o de los factores que estén influyendo en su percepción.

La calidad y satisfacción son imprescindibles en el cuidado de cada paciente en tratamiento de hemodiálisis, para garantizar el bienestar y seguridad. La calidad adquiere relevancia, pues este cuidado de enfermería incide en la eficacia del tratamiento y también en la experiencia general del paciente.

Es importante conocer que tanto la calidad como la satisfacción contribuyen con elementos esenciales en el cuidado del paciente y se pueden evaluar por diversas metodologías. La medición de la calidad de atención incluye aspectos técnicos-científicos, humanos y de entorno. Y la satisfacción hace referencia a la prestación de cuidados seguros, efectivos y centrados en el paciente, la cual se relaciona con la percepción del paciente sobre su experiencia global de la atención que recibió.

METODOLOGÍA

Este estudio se realizó en un periodo de 3 meses en la unidad de hemodiálisis se aplicó un instrumento en forma de test modificado al cual se aplicó previamente alfa de Cronbach para medir el nivel de calidad y satisfacción del paciente. Este estudio es descriptivo y transversal con las siguientes variables sexo, edad, calidad de atención, satisfacción del paciente. Se utilizan criterios de inclusión exclusión y eliminación.

Criterios de inclusión

Pacientes de más de un mes en el servicio de hemodiálisis.

Pacientes que hayan firmado consentimiento informado una vez explicado los objetivos del estudio concientizando su participación.

Pacientes de ambos sexos.

Mínimo de tiempo de tratamiento en hemodiálisis de 3 meses.

Exclusión

Pacientes que no aceptan realizar la encuesta de investigación.

Pacientes que no hayan firmado el consentimiento informado una vez explicado los objetivos del estudio.

Pacientes con déficit cognitivo.

Criterios de eliminación

Pacientes que fallecen durante la investigación.

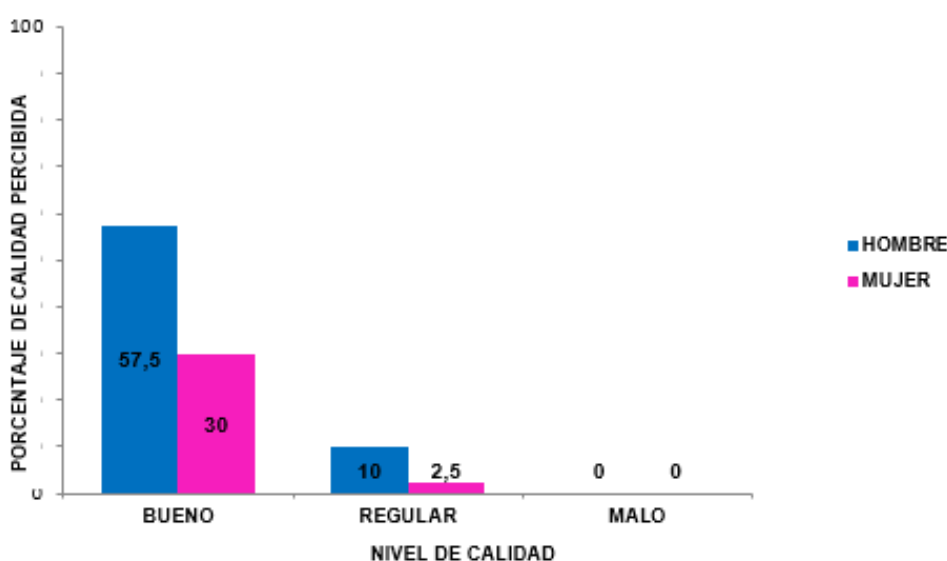
Pacientes que se retiren del programa de hemodiálisis o se trasladen a otro hospital.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se realizó este estudio a 40 pacientes en el servicio de nefrología en el área de hemodiálisis. Aplicando un test para medir la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente.

Gráfico 1

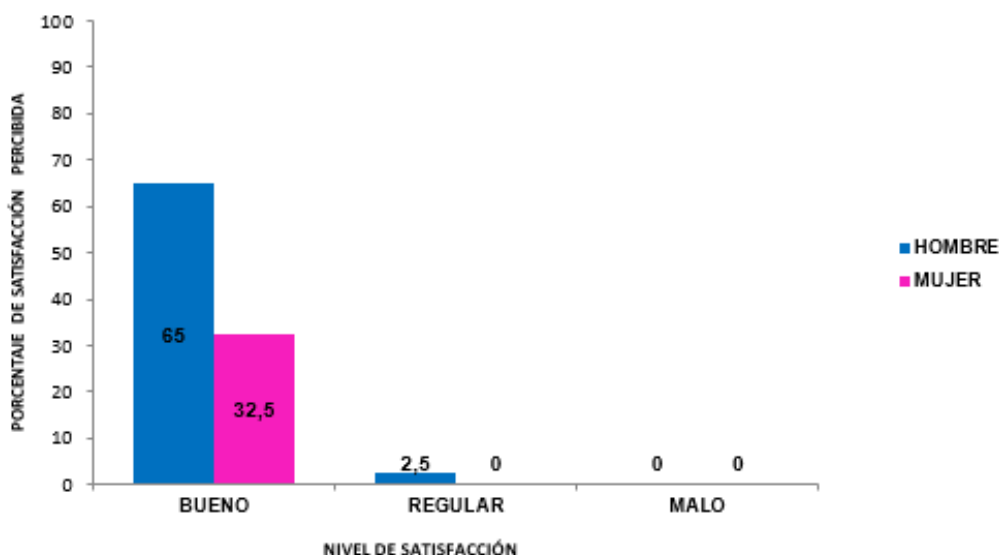
Porcentaje de Calidad de atención percibida por género en el área de hemodiálisis



En el gráfico 1 se muestran los resultados del test sobre calidad de atención de enfermería en el área de hemodiálisis, donde se observa una puntuación de 57.5% entre los pacientes masculinos y del 30% entre las pacientes femeninas. Se evidencia una diferencia significativa en la percepción de la calidad de atención de enfermería entre ambos grupos.

Gráfico 2

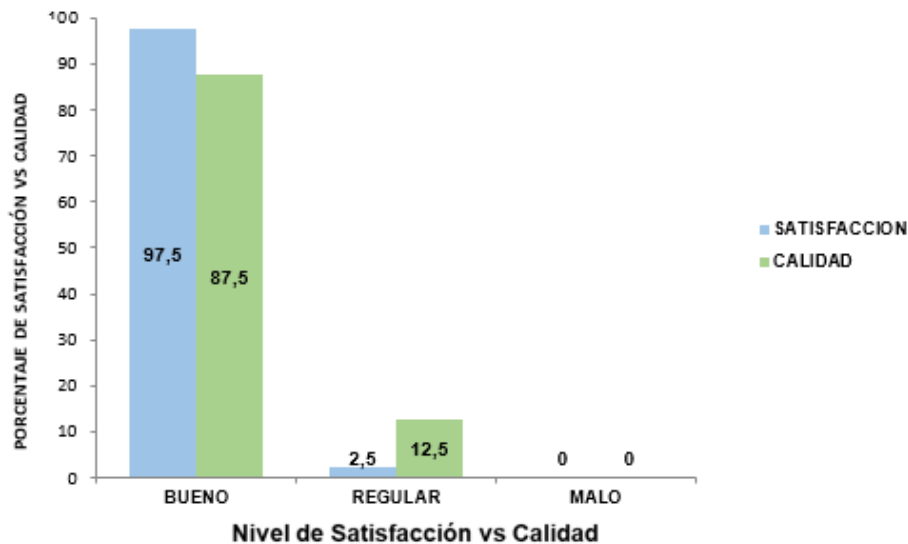
Porcentaje de satisfacción percibida por género en el área de hemodiálisis



En el gráfico 2 se presentan los resultados del test de satisfacción del paciente en el área de hemodiálisis. Se encontró un nivel de satisfacción del 65%, en pacientes masculinos y 32.5% en pacientes femeninos. Este resultado resalta la importancia de abordar necesidades específicas en el sexo femeninos. esta diferencia resalta la importancia de abordar necesidades específicas en el sexo femenino, una atención equitativa y de calidad para todos los pacientes, independientemente de su género.

Gráfico 3

Relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis



En el gráfico 3 se observa la satisfacción del paciente por nivel de calidad de atención de enfermería. Un 97.5% de los pacientes reportaron una alta satisfacción también expresaron una alta calidad de atención de enfermería con 87.5% sugiriendo una correlación significativa entre ambas variables.

Los resultados de este estudio muestran las diferencias significativas en la percepción de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de hemodiálisis. Encontrando en pacientes masculinos y femeninos resultados que revelan una alta calidad de atención de enfermería y un alto nivel de satisfacción con 95.5% de satisfacción y un 87.5% de calidad de atención de enfermería a estos resultados se le aplicó la prueba estadística de Fisher. La cual no mostró una relación significativa entre calidad y satisfacción con un p-valor de 0.201 bilateral y 0.101 unilateral. Estableciendo la importancia de mejorar la calidad y satisfacción en cada unidad de hemodiálisis implementando estrategias y protocolos de formación continua del personal de enfermería.

CONCLUSIONES

El objetivo de esta investigación era medir la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de hemodiálisis, proporcionando resultados sobre la percepción del paciente en relación con la atención recibida con énfasis en diferencias de géneros donde pacientes masculinos reportaron una mayor satisfacción con 65% y una calidad de 57.5% en comparación con el sexo femenino. Con una satisfacción de 32.5% y calidad de 30% estos hallazgos enfatizan la necesidad de abordar la atención de manera equitativa adaptada a las necesidades específicas de cada género, para mejorar la atención de enfermería y satisfacción del paciente.

En la interpretación de los resultados se analizó la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente. Teniendo en cuenta que, aunque se obtuvo un alto porcentaje de calidad de atención 87.5% y satisfacción 97.5% el análisis estadístico con la prueba de Fisher no mostró una correlación significativa entre ambas variables p-valor de 0.21 bilateral este resultado enfatiza la necesidad del cuidado centrado en el paciente para mejorar su calidad de vida. Mejorando aspectos como el estado emocional del paciente, los cuales pueden influir en la percepción de la satisfacción y calidad.

REFERENCIAS

Argaiz ER. La carga de enfermedad renal crónica en México. Análisis de datos basado en el estudio Global Burden of Disease 2021. Gaceta de Mexico.2021 nov;159(6) <https://doi.org/10.24875/gmm.23000393>.

Baehre S, O'Dwyer M, O'Malley L, Lee N. The use of Net Promoter Score (NPS) to predict sales growth: insights from an empirical investigation. J Acad Mark Sci.2022; 50:67-84. <https://doi.org/10.1007/s11747-021-00790-2>

Calero Boza S, Masgrau Ponsatí C, Serrat Graboleda E, Malagón-Aguilera MC. El Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona: Evolución e implantación en el ámbito de la gerontología. Rev Digit Sector Sociosanit. 2021.

Carhuas H. Calidad percibida y su relacion con la satisfaccion del paciente en el tratamiento con hemodialisis en un hospital público de peru. Dialnet.2023;26(num.2pag.159-166). [_https://orcid.org/0000-0002-9463-6194](https://orcid.org/0000-0002-9463-6194)

Castillo-Ayón Luz María, Delgado-Choetz Gabriela Stefani, Briones-Mera Bélgica Magdalena, Santana-Vera Melecio Enrique. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Salud y Vida.2023 7(13): 40-49. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>

Castro Zavala LK. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de pacientes de hemodiálisis de un hospital de Junín – 2023. Enferm Nefrol. 2023;26(2):159-166

Del Carmen Sara JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 2019;36(2):288-95. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.

Fabian-Sánchez AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico. 2022;22(1):1589. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>

FABIAN-SANCHEZ, Andrea Carolina; PODESTA-GAVILANO, Luis Enrique; RUIZ-ARIAS, Raúl Alberto. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med.Lima, v.22 n.1, <https://orcid.org/0000-0002-2521-5177>

Garza Carranza. Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en pacientes hospitalizados. Horiz.sanitario.2024 Nov;23(1) <https://doi.org/10.19136/hs.a23n1.5697>.

Gavino de la Cruz B. Nivel de satisfacción de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo SERVQUAL en el Mercado Central Ciudad Universitaria, Huancayo - 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10237>

Huaman-Carhuas L, Melo-Flores CM, Gutiérrez-Carranza MD. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Enferm Nefrol. 2023;26(2):159-166. <https://doi.org/10.37551/S2254-28842023016>

Islas Cerón RG, Valencia Ortiz A, Bustos Vázquez E, Ruvalcaba Ledezma JC, Reynoso Vázquez J. Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. J Negat No Posit Results. 2020;5(3):3770.. DOI: 10.19230/jonnpr.3770

López Ramírez Edith, Sifuentes Valenzuela María Cristina, Rodríguez Rebeca Lucero, Aguilar Sonia Lilia, Perea González Gloria Patricia. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura

en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entre ciencias: diálogos soc. conoc. 2021 dic; 9(23) <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>.

López-Heydeck SM, Robles-Navarro JB, Montenegro-Morales LP, Garduño-García JJ, López-Arriaga JA. Factores de riesgo y de estilo de vida asociados a enfermedad renal crónica. Rev Med Inst Mex Seguro Soc. 2020;58(3):305-316. . <https://doi.org/10.24875/RMIMSS.M20000035>

Mariel Martínez Sandra, González-Argote Javier. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. Pub 01-Ago-2022 (38): Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000200008&lng=es.

Marín López MT. Factores asociados a la calidad de vida y su predicción en pacientes renales en hemodiálisis. Nefrología. 2022;42(3) DOI: 10.1016/j.nefro.2021.03.010

Martín RA. Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería. Rev. Mex Urol. 2014;74(1):12-18.

Muñoz-Palomar Daniela Michael, Vázquez-de la Cruz Perla Jazmin, Roque-Martínez Karla Patricia Patricia, Aguilar-Ramírez María Guadalupe, Cajero-Dimas Arantxa, Delgado-Pardo José Guadalupe et al. Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. Epub14-Nov-2022. (2):1330. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004&lng=es.

Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención en los servicios de salud. Ginebra: OMS; 2021.

Padilla E. proyecciones del cuidado disciplinar de enfermería desde la filosofía de Jean Watson: una revision sistematica. Enfermería cuidados humanizados.2023dic;13(2) <https://doi.org/10.22235/ech.v13i2.4058>

Ramírez-coronel A, Pérez-González M, López-Martínez J. Origen, evolución e investigaciones sobre la Calidad de Vida: Revisión Sistemática. Arch Venez Farmacol. 2020;39(8):954-959. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.4543649>

Ramos Miranda KL, Podesta Gavilano LE, Ruiz Arias RA. Calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada, Lima-Perú. Horizonte Médico. 2019;20(3):e1248. [script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007&lng=es).

Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. 23.ª ed. Madrid; 2023

Reyes Chacón DA, Cadena López A, Rivera González G. El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. Inter disciplina. 2022;10(26):217-240. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>


Reyes Chacón DA, Cadena López A, Rivera González G. El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. Inter disciplina. 2022;10(26):217-240. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>

Rodríguez Salamanca I, Alonso Fernández S, Planas Campmany C, Benito Aracil L, Romero García M, Martínez Momblan MA. Modelos de evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el ámbito hospitalario: revisión de la literatura. Rev ROL Enferm. 2022;45(9):21-32. <https://iris.who.int/handle/10665/340027>.

Santiago Mijangos AD, Jiménez Zuñiga EA, Pérez Fonseca M, Hernández Martínez A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc Enferm.* 2020;26(1):219. DOI: 10.29393/CE26-19CCAS40019

Silva-Treviño Juan Gilberto, Macías-Hernández Bárbara Azucena, Tello-Leal Edgar, Delgado-Rivas Jesús Gerardo. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT.* 2021 jun; 15(2): 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Valderrama-Sanabria ML, Leal-García PC, Caicedo-Carmona LD. Factores de cuidado, experiencia a la luz de la teoría de Jean Watson. *Rev. cienc. cuidad.* 1 de mayo de 2022 ;20(2):76-8 <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/3793>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .