



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad de atención y la satisfacción del paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales de Lima, 2023

**Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Nefrología**

Presentado por:

Autor: Marcano González, Inderson Sixto

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-3005-7024>

Asesora: Dra. Benavente Sánchez, Yennys Katuska

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>

Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

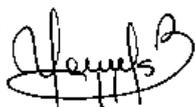
Yo, Marcano González, Inderson Sixto, Egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención y la satisfacción del paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales de Lima, 2023", Asesorado por la asesora Docente Dra. Benavente Sanchez, Yennys Katiusca, CE N° 003525040, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>, tiene un índice de similitud de 16 (Dieciseis) %, con código oid:14912:334670342, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Marcano González, Inderson Sixto
 CE N° 003830926



.....
 Firma de la Asesora
 Dra. Benavente Sanchez, Yennys Katiusca
 CE N° 003525040

Lima, 29 de Octubre de 2023

DEDICATORIA

Por ser mi guía este proyecto va a dios, sobre todo, por haber permitido que llegue a este momento tan importante de mi vida profesional, dame las fuerzas para superar obstáculos y dificultades. A mi familia por ser las bases de mi desarrollo y más importante que tengo, y por su apoyo incondicional que siempre lo tengo.

AGRADECIMIENTO

A mi compañera de esta vida, amigos que siempre están presente, con mucho cariño.

Asesora: Dra. Benavente Sánchez, Yennys Katuska
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>

JURADO

Presidente : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

Secretario : Mg. Valentin Santos, Celeste Efigenia

Vocal : Mg. Mocarro Aguilar, Maria Rosario

Índice de contenido

Dedicatoria	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento.....	¡Error! Marcador no definido.
Índice de contenido	vii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
1. EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	7
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3 Objetivos	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4 Justificación de la investigación.....	8
1.4.1 Teórica	8
1.4.2. Metodológica.....	8
1.4.3 Práctica	9
1.5. Delimitación de la investigación	9
1.5.1 Temporal.....	9
1.5.2 Espacial.....	9
1.5.3 Unidades de análisis.....	10

2. MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes de la investigación	11
2.1.1 Nivel internacional.....	11
2.1.2 Nivel nacional	13
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Calidad de atención.....	15
2.3. Formulación de hipótesis.....	20
2.3.1. Hipótesis general	20
2.3.2. Hipótesis específicas	21
3. METODOLOGÍA	22
3.1. Método de la investigación	22
3.2. Enfoque de la investigación.....	22
3.3. Tipo de investigación	22
3.4. Diseño de la investigación	23
3.5. Población, muestra y muestreo	23
3.6. Variables y Operacionalización	26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1. Técnica.....	28
3.7.2. Descripción del instrumento	28
3.7.3. Validación.....	31
3.7.4. Confiabilidad.....	32
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	32
3.9. Aspectos éticos	34

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	36
4.1. Cronograma de actividades	36
4.2.1. Presupuesto	37
5. REFERENCIAS.....	38
6. ANEXOS.....	50
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	51
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	53
Anexo 3. Anexo de consentimiento informado.....	57

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la Calidad de atención y la Satisfacción de paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023. La metodología será de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y descriptivo de tipo correlacional, de corte transversal. La muestra estará compuesta por 90 pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau. Para la recolección de datos, se emplearán dos instrumentos previamente validados. El primero será un cuestionario para la variable "Calidad de atención" respectivamente validado en la investigación de Brando de Águila; así mismo, el segundo instrumento será el cuestionario que evaluará la variable "Satisfacción del paciente" validada en la investigación de Luz Ruíz. Ambos instrumentos con nivel de validación con el coeficiente de V de Aiken de 0.83 y 0.81, respectivamente; además, cuentan con un alto nivel de confiabilidad estadística, con un coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach) de 0.85. La recolección de información se llevará a cabo en aproximadamente 35 minutos por participante. Para el análisis e interpretación de los datos obtenidos, se utilizarán tablas y gráficos. Además, se empleará el estadístico de Rho de Spearman como método de estimación para contrastar las hipótesis planteadas. Los resultados se presentarán en una tabla de contingencia que relacionará ambas variables.

Palabras claves: Calidad de atención, Satisfacción del paciente, Hemodiálisis.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the Quality of care and the Satisfaction of patients receiving hemodialysis therapy at the Grau Renal Disease Clinic, 2023. The methodology will have a quantitative approach, with a non-experimental and descriptive design. correlational, cross-sectional type. The sample will be made up of 90 patients receiving hemodialysis therapy at the Grau Kidney Diseases Clinic. For data collection, two previously validated instruments will be used. The first will be a questionnaire for the variable "Quality of care" respectively validated in Brando de Águila's research; Likewise, the second instrument will be the questionnaire that will evaluate the variable "Patient satisfaction" validated in Luz Ruíz's research. Both instruments with validation level with Aiken's V coefficient of 0.83 and 0.81, respectively; Furthermore, they have a high level of statistical reliability, with a reliability coefficient (Cronbach's alpha) of 0.85. Data collection will take approximately 35 minutes per participant. For the analysis and interpretation of the data obtained, tables and graphs will be used. In addition, Spearman's Rho statistic will be used as an estimation method to test the proposed hypotheses. The results will be presented in a contingency table that will relate both variables.

Palabras claves: Quality of care, Patient satisfaction, Hemodialysis.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de atención en enfermería va más allá del tratamiento físico del paciente; implica una comprensión profunda y respetuosa de sus creencias y aspectos espirituales. En un contexto moderno, donde las tecnologías y las tareas administrativas consumen gran parte del tiempo, el cuidado humano y personalizado se ve amenazado. Esto ha llevado a una disminución en la calidad del cuidado, transformándolo en una serie de acciones rutinarias y despersonalizadas, enfocadas en la curación más que en la verdadera atención al paciente (1).

La enfermería holística busca restablecer este equilibrio perdido. Al reconocer la importancia de la dimensión espiritual y emocional del paciente, se esfuerza por brindar una atención que no solo cure el cuerpo, sino que también nutra el alma. Es vital volver a centrarse en la atención personalizada y cercana, donde cada paciente es tratado como un individuo único, respetando sus creencias y valores. Solo a través de este enfoque integral se puede garantizar una calidad de atención que además de curar consuele y alivie el sufrimiento del paciente (2).

La calidad de atención en pacientes de hemodiálisis es esencial para mejorar los resultados clínicos, la satisfacción del paciente y su calidad de vida. Un estudio destacado resalta que una atención de calidad no solo implica la precisión técnica del tratamiento, sino también un enfoque holístico que aborda las necesidades emocionales, psicológicas y sociales del paciente. Este cuidado integral no solo mejora la experiencia del paciente durante las sesiones de hemodiálisis, sino que también promueve la adherencia al tratamiento y reduce el riesgo de complicaciones a largo plazo, mejorando, principalmente, el bienestar y la salud del paciente renal (3).

Por ello, es importante asegurar una atención de calidad en el ámbito de la hemodiálisis para garantizar una mejor calidad de vida y satisfacción para los pacientes; ya que, interrelación entre la calidad de atención brindada y la satisfacción del paciente ha adquirido una importancia cada vez mayor en el campo de la salud. Según datos proporcionados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), aproximadamente el 10% de la población mundial sufre de alguna forma de enfermedad renal crónica. Este aumento significativo en el número de pacientes que requieren tratamientos como la hemodiálisis subraya la urgente necesidad de mejorar y mantener los estándares de atención para garantizar la calidad de vida y el bienestar de estos individuos (4).

Las estadísticas mundiales muestran disparidades preocupantes en la calidad de atención para el paciente que sigue su tratamiento hemodiálisis. Según un informe de la Alianza Mundial de Pacientes con Enfermedad Renal (AMPAR), aproximadamente el 25% de los pacientes en hemodiálisis a nivel mundial informan insatisfacción con la calidad de atención que reciben en su tratamiento, lo que resalta la necesidad de mejorar los estándares de atención en estos centros (5).

En Latinoamérica, la falta de acceso a la atención médica de calidad es un problema significativo. Datos recopilados por la Sociedad Latinoamericana de Nefrología e Hipertensión (SLANH) revelan que solo el 45% de los pacientes en hemodiálisis en la región reciben un tratamiento adecuado que cumple con los estándares internacionales de calidad. Lo que indica que existe una brecha importante de más de 50% por trabajar para mejorar la calidad de atención del paciente renal (6).

En el Perú, la insuficiencia renal crónica afecta a aproximadamente el 6% de la población. A pesar de los esfuerzos del sistema de salud, el acceso a una atención de calidad para los pacientes en hemodiálisis sigue siendo un desafío. Según el Ministerio

de Salud del Perú, solo el 50% de los centros de hemodiálisis en el país cumplen con los estándares mínimos de calidad establecidos (7).

En la ciudad de Lima, la calidad de atención a los pacientes renales enfrenta desafíos debido a la alta densidad poblacional y la demanda creciente por servicios médicos. Los largos tiempos de espera para consultas y tratamientos son comunes, afectando a los pacientes renales que necesitan atención regular. Además, la falta de especialistas en nefrología y el acceso limitado a tecnologías médicas avanzadas contribuyen a diagnósticos tardíos y a un manejo subóptimo

de las enfermedades renales. Según datos del Ministerio de Salud del Perú, aproximadamente el 8% de la población limeña sufre de enfermedades renales crónicas, subrayando la urgencia de mejorar la infraestructura médica y aumentar la conciencia pública sobre la importancia de la salud renal (8).

Por otro lado, la satisfacción del paciente es crucial en la evaluación de la calidad de atención médica, especialmente para aquellos que reciben hemodiálisis. La satisfacción no solo está vinculada a la adherencia al tratamiento, sino también a la gestión efectiva del dolor y al ambiente de la clínica. Las retroalimentaciones directas y las encuestas son herramientas esenciales para identificar áreas de mejora. Estos datos permiten a las clínicas de hemodiálisis realizar ajustes significativos en su enfoque de atención, adaptándose mejor a las necesidades de los pacientes y mejorando así la calidad del servicio y la experiencia global del paciente durante el tratamiento de hemodiálisis (9).

En ese sentido, la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en hemodiálisis es bien establecida. Algunos estudios revelan que una atención personalizada mejora la satisfacción del paciente, aumenta la adherencia al tratamiento y

reduce las complicaciones. Además, datos de la OMS subrayan que prácticas centradas en el paciente mejoran la eficacia del tratamiento. Así, es esencial que las clínicas de hemodiálisis prioricen la calidad de atención, no solo como un estándar ético, sino también para mejorar la satisfacción del paciente y, por ende, los resultados de salud (10).

En lo que respecta a la unidad de diálisis hemodiálisis de la Clínica de Enfermedades Renales Grau, en general, los pacientes perciben que reciben una atención adecuada por parte del personal médico y administrativo. Sin embargo, algunos pacientes coinciden en que el área administrativa debería mostrar mayor flexibilidad al otorgar cambios de turnos, ya sea por razones personales u otras urgencias. Además, algunos expresan preocupación por la alta rotación del personal y sienten que no reciben una atención adecuada durante el tratamiento. Estas observaciones indican que existe cierta disparidad entre la calidad de la atención brindada y la satisfacción del paciente, lo que sugiere áreas de mejora que deben ser abordadas.

En ese escenario, es primordial analizar la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente en entornos específicos como el de la Clínica de Enfermedades Renales Grau. Este estudio puede ayudar a identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que garanticen una atención de alta calidad y la completa satisfacción del paciente. Por lo que, esto se traducirá en un servicio de calidad superior y un notable mejoramiento en su bienestar general y de la salud del paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la Calidad de atención y la Satisfacción del paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la dimensión Humana de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis?

¿Cómo se relaciona la dimensión Técnico-científico de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis?

¿Cómo se relaciona la dimensión Entorno de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la Calidad de atención y la Satisfacción de paciente que recibe terapia.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cómo se relaciona la dimensión Humana de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis.

Identificar cómo se relaciona la dimensión Técnico-científico de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis.

Identificar cómo se relaciona la dimensión Entorno de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La presente investigación es relevante porque aborda temas importantes como son calidad de atención y la satisfacción del paciente que recibe terapia de hemodiálisis; ya que, hace falta más estudios enfocados en este tema específico. En ese sentido, busca aportar conocimientos para cerrar las brechas existentes en el conocimiento sobre cómo mejorar la experiencia de los pacientes de hemodiálisis. Además, al centrarse en la satisfacción del paciente, pretende comprender la necesidad y expectativa del paciente, permitiendo así identificar áreas de mejora en la atención proporcionada. Sobre todo, la presente investigación busca colaborar teóricamente en la optimización la calidad de atención y garantizar una experiencia más positiva para los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis. Claro está, respaldado en la teoría de Leininger que destaca la importancia de la atención humanizada y culturalmente competente, especialmente en entornos de salud diversos como la hemodiálisis.

1.4.2. Metodológica

La investigación se justifica metodológicamente ya que utilizara metodologías científicas en el contexto específico de la hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau. Su relevancia reside en la necesidad de comprender la relación potencial entre la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería y la posible satisfacción del paciente en el proceso de tratamiento de hemodiálisis. Al adaptar los instrumentos de medición, se explorarían aspectos cruciales como la posible efectividad de las prácticas de atención y su probable impacto en la experiencia del paciente. Además,

los hallazgos pueden ampliar el conocimiento existente y proporcionar información valiosa para posibles mejoras en las prácticas clínicas.

1.4.3 Práctica

La presente investigación se relevantes; ya que, tendrá un impacto significativo tanto en la Clínica de Enfermedades Renales Grau como en los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis. Al identificar áreas de mejora en la calidad de atención, la clínica podrá implementar cambios específicos en sus prácticas, procesos y políticas para ofrecer un servicio más eficaz y satisfactorio. Esto no solo mejorará la experiencia de los pacientes, sino que también puede llevar a una mayor adherencia al tratamiento, reduciendo así las complicaciones y mejorando los resultados clínicos a largo plazo. Además, al contribuir al conocimiento científico en esta área, esta investigación podría servir como base para futuros estudios y prácticas, beneficiando a otras instituciones de atención médica y en última instancia, mejorando la calidad de vida de los pacientes con enfermedades renales en un contexto más amplio.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

La delimitación temporal de este estudio se realizará en segundo semestre del año 2023.

1.5.2 Espacial

El desarrollo del presente trabajo de investigación se realizará en la ciudad de Lima y particularmente en la unidad de terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau.

1.5.3 Unidades de análisis

Los sujetos de estudio serán pacientes con tratamiento de diálisis hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Nivel internacional

Ramos et al. (11), en el 2021, México, la investigación tuvo como objetivo de la investigación “Evaluar la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora”. El estudio fue de enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental de corte transversal y el nivel fue descriptivo-correlacional; así mismo, se tuvo una muestra de 146 participantes a quienes se les aplicó encuestas por medio del instrumento que fue el cuestionario con preguntas relacionadas a las variables y a sus respectivas dimensiones. Los resultados señalan con respecto a la percepción de la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería, el 99.3% de los pacientes expresaron satisfacción, mientras que solo el 0.7% se mostró insatisfecho. En cuanto a la satisfacción global, la totalidad de los pacientes encuestados, es decir, el 100%, reportaron estar satisfechos, y un notable 99.3% de ellos afirmaron que recomendarían el servicio a otros.

Jaramillo y Fabara (12), en 2020, Ecuador, la investigación tuvo como objetivo “Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del paciente renal en la unidad de nefrología”. El estudio fue de diseño no experimental de corte transversal, el enfoque fue cuantitativo, y el nivel descriptivo-correlacional; así mismo, se tuvo una muestra de 384 participantes a quienes se les aplicó encuestas por medio de un cuestionario que el instrumento para el recojo de datos. Como resultados señalan que expectativas y percepciones se evaluaron hasta un nivel de satisfacción del 80%; en ese contexto, se exploraron los fundamentos teóricos de la calidad de atención y la satisfacción del servicio, se examinó la calidad del cuidado brindado y se identificaron

los factores que influyen de manera significativa en la satisfacción y percepción de los usuarios que acuden a la Consulta Externa del paciente renal en la unidad de nefrología.

Paz (13), en 2019, Bolivia, la investigación tuvo como objetivo “Determinar los factores que influyen en la calidad de atención del paciente renal crónico en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Clínicas de la ciudad de La Paz en el primer semestre de la gestión 2019”. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el nivel fue correlacional y el diseño no experimental de corte transversal; así mismo, se tuvo una muestra de 77 participantes a quienes se les aplicó encuestas por medio de un instrumento que fue el cuestionario de preguntas. Los resultados señalan que el 19% de los profesionales que participan en estos cursos son especialistas o subespecialistas, esto pone de manifiesto la naturaleza altamente especializado del servicio; claro está, que esto subraya la necesidad de contar con recursos humanos que tengan una formación específica en el ámbito de la nefrología; en consecuencia, podemos concluir con seguridad que los profesionales que trabajan en la Unidad de Hemodiálisis cumplen con el perfil profesional necesario, lo que asegura la calidad y especialización requerida para brindar atención en este campo.

Nava et al. (14), en 2019, México, la investigación tuvo como objetivo “Evaluar el nivel de satisfacción sobre el trato digno que ofrecen las enfermeras a los pacientes del servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Vicente Guerrero del IMSS; durante el periodo mayo - agosto de 2018”. La investigación tuvo diseño no experimental de corte transversal, el enfoque cuantitativo y nivel fue descriptivo-correlacional; así mismo, se tuvo una muestra de 41 participantes a quienes se les aplicó encuestas por medio de un instrumento que fue el cuestionario de preguntas. Los resultados indican que durante el período de mayo a agosto de 2018, el indicador de trato digno por parte del personal de enfermería no se cumplió en el servicio de Hemodiálisis; así mismo, el estándar

establecido para el servicio es del 73.17%, con un 76.47% en el turno matutino y un 70.83% en el turno vespertino; además, estos datos colocan al Servicio de Hemodiálisis del HGR Vicente Guerrero por debajo del estándar del 90%, marcado en rojo en la semaforización establecida por la DGCES; y, finalmente, el análisis estadístico de las variables en este estudio reveló factores que contribuyen no cumplimiento de algunos de los criterios que evalúan el trato digno.

2.1.2 Nivel nacional

Huamán et al. (15), en 2023, Lima, la investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud percibida en pacientes con tratamiento de hemodiálisis de un hospital público de Perú”. La investigación fue con enfoque cuantitativa, con un diseño no experimental de tipo transversal y un nivel correlacional. La muestra consistió en 60 participantes a quienes se les administraron encuestas SERVQUAL para evaluar la calidad de atención, así como un cuestionario para medir la satisfacción del usuario. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $R=0.385$, indicando una correlación positiva y directa. Además, el valor de $p=0.002$ demostró una correlación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario con el tratamiento de hemodiálisis. Estos hallazgos resaltan la relación crucial entre la calidad de atención proporcionada y la satisfacción del paciente en el contexto del tratamiento de hemodiálisis.

Córdova (16), en 2022, Lima, la investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica por el servicio de Telemedicina, Hospital Regional de Cajamarca, 2021”. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y

alcance descriptivo-correlacional. La muestra consistió en 36 pacientes a quienes se les administraron encuestas a través de un cuestionario estructurado. Los resultados muestran que la satisfacción del paciente está relacionada con la calidad de atención que reciben los pacientes; ya que, el 40% de los pacientes que consideran que la atención es de buena calidad están satisfechos con el servicio proporcionado; por otro lado, el 20% de aquellos que opinan que la atención es regular expresan insatisfacción, al igual que el 30% de los pacientes que experimentan una calidad de atención deficiente. Así mismo, es preocupante observar que la mayoría de los pacientes con enfermedad renal atendidos a través de telemedicina no están contentos con el servicio que reciben.

Barreda (17), en 2021, Chiclayo, la investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación que hay entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en la clínica de hemodiálisis Nefro Salud- Chiclayo 2020”. El estudio se llevó a cabo utilizando un método hipotético-deductivo, un diseño no experimental de corte transversal con nivel descriptivo-correlacional. La muestra consistió en 72 pacientes a quienes se les administraron encuestas por medio de un instrumento que fue un cuestionario. Los resultados señalaron que el nivel de significancia es $p=0,002$, lo que implica, que existe correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción de pacientes; además, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,385 lo muestra que correlación positiva significativa entre ambas variables; así mismo, se el 65.3% de los pacientes considera la calidad del cuidado enfermero como "buena" en la clínica mencionada y el 71% de los encuestados expresó sentirse "satisfecho" con la atención proporcionada por el personal de enfermería durante su tratamiento.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

En términos generales, la calidad se refiere al grado en que un producto, servicio o proceso cumple con las expectativas y requisitos establecidos por los usuarios, clientes o estándares previamente definidos. Esta definición se basa en la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, asegurando fiabilidad, eficacia, seguridad y cumplimiento de normativas. La calidad también implica la mejora continua, enfocada en la excelencia y la conformidad con los estándares predefinidos para lograr la satisfacción del usuario (18).

En ese sentido, la atención de la calidad se refiere a la prestación de servicios médicos y de enfermería que cumplen con los estándares profesionales y éticos, asegurando la seguridad del paciente, precisión en el diagnóstico y tratamiento, así como una experiencia centrada en el paciente. Implica el uso adecuado de tecnologías médicas, la toma de decisiones basadas en evidencias científicas, la comunicación efectiva entre profesionales de la salud y pacientes, y la atención integral que aborda tanto las necesidades médicas como las emocionales de los pacientes. La calidad en la atención de salud también se mide por la mejora en los resultados clínicos, la prevención de errores médicos y la satisfacción del paciente (19).

Dimensiones de la variable: Calidad de atención

Dimensión Humana:

La dimensión humana en la atención de salud se enfoca en las interacciones humanas dentro del entorno clínico, haciendo hincapié en la empatía, el respeto y la compasión entre los profesionales de la salud y los pacientes. Esta dimensión reconoce la

importancia de considerar las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes, además de sus necesidades físicas, para proporcionar una atención integral y centrada en el individuo. (20). Así pues, dentro del entorno de la terapia de hemodiálisis, la dimensión humana se convierte en un componente vital; ya que, va más allá de la administración técnica del tratamiento y se centra en la relación empática y de apoyo entre los profesionales de la salud y los pacientes. Estos vínculos humanos no solo promueven la confianza del paciente, sino que también pueden tener un impacto significativo en la experiencia de la hemodiálisis, mejorando la adaptación del paciente al procedimiento y su bienestar emocional durante el tratamiento (21).

Dimensión Técnico-Científico:

La dimensión técnico-científico está referido a la aplicación rigurosa y competente de conocimientos científicos y técnicos en el campo de la atención de salud. Esto implica la correcta implementación de procedimientos, técnicas y terapias basadas en evidencia científica, asegurando la seguridad y efectividad de la atención médica (22). En ese sentido, en el ámbito de la hemodiálisis, la dimensión técnico-científico cobra relevancia en términos de la precisión y seguridad durante el procedimiento. Los profesionales deben aplicar los conocimientos científicos y técnicos más actuales para garantizar una terapia de hemodiálisis efectiva y sin riesgos para el paciente. Desde la selección adecuada de las configuraciones del equipo hasta la monitorización precisa durante el tratamiento, esta dimensión juega un papel esencial en la mejora de la calidad y seguridad de la hemodiálisis (23).

Dimensión Entorno:

La dimensión del entorno en la atención de salud abarca los factores físicos, organizativos y sociales del entorno donde se presta la atención médica. Incluye la

infraestructura, la gestión de recursos, las políticas institucionales y la colaboración interdisciplinaria, todos los cuales influyen en la calidad y eficiencia de la atención (24). En el contexto de la hemodiálisis, la dimensión del entorno se traduce en la disposición adecuada de equipos y recursos, la optimización de los flujos de trabajo y la colaboración efectiva entre los profesionales de la salud involucrados en el proceso de hemodiálisis. La eficiente gestión de recursos y la coordinación interdisciplinaria son fundamentales para asegurar una terapia de hemodiálisis ininterrumpida y de alta calidad. Además, la atención al entorno físico, como la comodidad y seguridad del espacio donde se realiza la hemodiálisis, también contribuye significativamente a la experiencia del paciente durante el tratamiento (25).

Satisfacción del paciente

La satisfacción del cliente se define como el nivel de cumplimiento de las expectativas y necesidades del cliente en relación con un producto, servicio o experiencia. Representa el grado en que un cliente percibe que sus requerimientos y deseos han sido satisfechos después de interactuar con una empresa o recibir un servicio. Esta percepción se forma a través de la comparación entre las expectativas previas del cliente y su experiencia real. La satisfacción del cliente no solo se basa en la calidad del producto o servicio, sino también en factores como la atención al cliente, la eficacia de las soluciones proporcionadas y la relación calidad-precio. La medida de la satisfacción del cliente es esencial para evaluar la calidad de los servicios y productos de una organización y puede influir en la fidelidad del cliente, la reputación de la empresa y el éxito a largo plazo del negocio (26).

Por ello, la satisfacción del paciente constituye un indicador crucial para evaluar la calidad de los servicios de salud. Esta evaluación no solo influye en la mejora de la infraestructura y el equipamiento, sino también en la percepción del personal médico y

de enfermería, incluyendo aspectos técnicos, administrativos y profesionales del tratamiento, así como los resultados obtenidos. La satisfacción del paciente, determinada por sus expectativas y percepciones individuales, refleja la interacción entre el personal de salud y el paciente. Esta evaluación personal y subjetiva está influenciada por las experiencias del paciente y tiene un impacto directo en la demanda y competitividad del servicio hospitalario. En resumen, la satisfacción del paciente se origina en una valoración compleja y multidimensional, destacando la importancia de la interacción personal y las percepciones individuales del paciente para evaluar la calidad del servicio de salud (27).

Dimensiones de la variable: Satisfacción de cliente

Dimensión Confiabilidad:

La dimensión de confiabilidad se refiere a la capacidad de un servicio para proporcionar resultados precisos y consistentes en múltiples ocasiones. Representa la habilidad de una organización para cumplir con las promesas hechas a los clientes de manera fiable y exacta, generando así confianza en la calidad del servicio (28). En un entorno de hemodiálisis, la confiabilidad se traduce en la capacidad de los profesionales de la salud para administrar tratamientos precisos y consistentes en cada sesión de hemodiálisis. Los pacientes confían en que recibirán el mismo nivel de atención y calidad en cada sesión, lo que se traduce en resultados confiables y seguros en su tratamiento a largo plazo (29).

Dimensión Validez:

La dimensión de validez se refiere a la precisión y relevancia de las mediciones utilizadas para evaluar la calidad de un servicio. Implica que las herramientas y métodos utilizados para medir la calidad realmente midan lo que pretenden medir, proporcionando

así resultados precisos y útiles para la toma de decisiones (30). En la terapia de la hemodiálisis, la validez se relaciona con la precisión de las evaluaciones utilizadas para medir la satisfacción del paciente y la calidad del servicio. Garantizar la validez en las encuestas y herramientas de retroalimentación utilizadas para evaluar la experiencia del paciente en hemodiálisis es esencial para obtener datos precisos y significativos sobre la calidad del servicio y las áreas de mejora necesarias (31).

Dimensión Lealtad:

La dimensión de lealtad se refiere a la disposición de un cliente a seguir utilizando los servicios de una organización de forma continua y a recomendar esos servicios a otros. Implica una conexión emocional y una satisfacción continua que llevan a los clientes a elegir repetidamente una marca o servicio específico (32). En las terapias hemodiálisis, la lealtad del paciente se relaciona con su disposición a continuar recibiendo tratamiento en una clínica específica y a recomendar esa clínica a otros pacientes con necesidades similares. La lealtad del paciente indica no solo una experiencia positiva y confiable en el tratamiento de hemodiálisis, sino también una conexión emocional con la clínica y su personal, lo que se traduce en la decisión continua de elegir esa clínica para recibir atención; además, la lealtad del paciente es un indicador importante de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente a largo plazo (33).

Teoría de Leininger atención humanizada para la satisfacción del paciente

Se centra en la atención humanizada y culturalmente competente, especialmente importante en contextos de salud diversificados como la hemodiálisis. Leininger argumenta que los profesionales de la salud deben comprender y respetar las creencias, valores y prácticas culturales de los pacientes para proporcionar una atención de calidad. En el contexto de la hemodiálisis, esta teoría se traduce en una atención personalizada

que reconoce y valora la diversidad cultural de los pacientes. Los enfermeros que aplican esta teoría se esfuerzan por entender las perspectivas culturales de los pacientes, integrando tradiciones y creencias en la planificación y prestación de cuidados. Al proporcionar una atención que respeta la identidad cultural del paciente, se establece una conexión significativa entre el profesional de la salud y el paciente, mejorando la satisfacción del paciente al sentirse comprendido y respetado su nivel cultural (34).

Además, la Teoría de Leininger aboga por la integración de intervenciones culturalmente congruentes que promuevan la satisfacción del paciente. Esto implica adaptar las prácticas de atención, las comunicaciones y el ambiente a las preferencias y necesidades culturales del paciente. Por ejemplo, los enfermeros pueden ajustar los horarios de las sesiones de hemodiálisis para acomodar las prácticas religiosas de los pacientes, ofrecer alimentos y bebidas específicas de la cultura del paciente y utilizar enfoques de comunicación culturalmente sensibles. Al incorporar estas intervenciones culturalmente congruentes, se crea un entorno de atención que es sensible a las diferencias culturales y, por ende, aumenta la satisfacción del paciente al recibir una atención que se alinea con sus valores y creencias culturales (35).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención y la Satisfacción de paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención y la Satisfacción de paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Humana de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Humana de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis.

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Técnico-Científico de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Técnico-Científico de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis.

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Entorno de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Entorno de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación, se ha seleccionado el método hipotético-deductivo; ya que, permite aplicar razonamientos lógicos y deductivos a partir de suposiciones y planteamientos previos. Así mismo, a partir de formulación y comprobación de hipótesis, permite que las afirmaciones iniciales sean sometidas a pruebas y confrontadas con los resultados obtenidos. De este modo, se sigue un proceso riguroso que implica la formulación precisa de la hipótesis, su contrastación con los datos recopilados y, finalmente, la aceptación o refutación basada en la evidencia empírica obtenida durante la investigación (36).

3.2. Enfoque de la investigación

En la presente investigación utilizará el enfoque cuantitativo, debido a la naturaleza de la problemática, que requiere la medición y análisis de datos numéricos. Este enfoque permite recolectar información de manera sistemática y objetiva, utilizando herramientas estadísticas para analizar datos de forma eficiente. Así mismo, por la capacidad para establecer comparaciones significativas y contrastar resultados con estudios similares que es esencial para contextualizar los hallazgos en el ámbito de investigación (37).

3.3. Tipo de investigación

El presente estudio de investigación es de tipo aplicada, ya que se centra en identificar soluciones para necesidades específicas mediante el uso del conocimiento científico y diversas herramientas como metodologías, tecnologías y protocolos.

Siguiendo esta línea, Hernández indica que la meta principal de este tipo de investigación es abordar problemas sociales y resolver necesidades concretas.

3.4. Diseño de la investigación

En esta investigación, se ha adoptado un diseño no experimental de tipo transversal que se ajusta a los criterios del estudio; pues, para el desarrollo del estudio no se manipularan las variables del estudio y la recolección de datos a través del instrumento será hara en un solo momento (38).

Además, el enfoque de esta investigación es correlacional, lo que permite examinar la relación entre las variables y sus dimensiones correspondientes. En este caso específico, se busca determinar la correlación entre la variable "Calidad de atención" y la variable "Satisfacción del paciente" (39).

3.5. Población, muestra y muestreo

La presente investigación se considerará como población a los 90 pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau. Así mismo, la muestra es de tipo censal, pues se considerará a toda la población como la muestra que participará en el estudio, al ser esta una población muy pequeña (40).

Criterios de inclusión

- Pacientes que acuden periódicamente a su tratamiento de hemodiálisis en una clínica de enfermedades renales.
- Pacientes dispuestos a participar en el estudio y que han proporcionado su consentimiento informado por escrito.
- Pacientes mayores de 18 años que están sometidos a terapia de hemodiálisis.

Criterios de exclusión

- Pacientes con alteraciones y distorsiones mentales.
- Paciente que no se encuentren dispuestos a participar del estudio.
- Pacientes en estado de gravedad.

3.6. Variables y Operacionalización

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles)
V1: Calidad de atención	Se refiere a la prestación de servicios médicos, enfermería y personal administrativo que cumplen con los estándares profesionales y éticos, asegurando la seguridad del paciente, precisión en el diagnóstico y tratamiento, así como una experiencia centrada en el paciente (41).	Prácticas o acciones que realizan los médicos, enfermeros y personal administrativo que prestan servicio en la unidad terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau que están asociados a las dimensiones de: “Humano”, “Técnico-científico”, y “Entorno”; que serán medidas a través de un instrumento previamente validado.	- Humana	-Actitud cortés y amigable. -Consideración por el orden de llegada. -Demostración de interés genuino hacia la persona y sus preocupaciones. -Información completa, oportuna y atendida al paciente. -Orientación continua -Confidencialidad del diagnóstico	ordinal	Alto (100-130)
			-Técnico-científico	-Realización del examen clínico en el área afectada -Resolución de la problemática de salud del paciente -Suministro de medicamentos -Proceso de consulta médica		Medio (60-99)
			-Entorno	-Ambiente bien iluminado -Sala de espera adecuadamente ventilada. -Ambientes limpios y ordenados. -Cumplimiento con los servicios asistenciales ofrecidos.		Bajo (30-59)

				-Utilización de materiales que cumplen con estándares de calidad.	
V2: Satisfacción de pacientes	Se origina en una valoración compleja y multidimensional, destacando la importancia de la interacción personal y las percepciones individuales del paciente para evaluar la calidad del servicio de salud muestra calidez, empatía y respeto (42).	Valoración del paciente con respecto a atención médica y administrativo; y de acuerdo a sus expectativas, el cual será medido con un instrumento que evalúe a las dimensiones: “Confiabilidad”, “Validez” y “Lealtad”.	-Confiabilidad	-Información proporcionada. -Resolución de problemas. -Cumplimiento de los servicios prometidos. -Honestidad y confianza.	
			-Validez	-Respuesta a necesidades y problemas. -Atención segura. -Calidad del servicio brindado.	ordinal Alto (100-130)
			- Lealtad	-Recomendación de la clínica. -Opiniones de otros usuarios. -Comparación con otros servicios. -Satisfacción general. -Atención a los intereses y necesidades de los usuarios. -Comunicación y participación de los usuarios.	Medio (60-99) Bajo (30-59)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para el desarrollo de la presente investigación, se empleará la técnica de encuesta como método para la recolección de información y los datos. Esta encuesta se aplicará a través del cuestionario como instrumento, que contiene preguntas relacionadas a cada variable y a sus respectivas dimensiones, dirigido a pacientes de la terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau (43).

La elección de la encuesta como técnica se basa en que, según Hernández et al., permite recabar información y datos estadísticos que reflejan de manera más objetiva la realidad de la población que es objeto de estudio. Además, el uso de esta técnica permite al investigador alcanzar los objetivos previamente establecidos para el estudio (43).

3.7.2. Descripción del instrumento

El instrumento es una herramienta que se emplea para recopilar, almacenar y organizar la información o datos relacionados con las variables de la investigación. Su función principal es operativizar la técnica utilizada. En este estudio, se utilizará el cuestionario como instrumento para recabar información, el cual se define como un proceso estructurado y secuencial para recopilar información a través de preguntas y respuestas sobre el tema de estudio (40).

3.7.2.1. Para la variable 1: Calidad de atención

El instrumento a emplear es adaptado de la tesis de grado de Brando Del Águila de título: *“La calidad de atención en salud y su relación con la satisfacción del paciente en el Hospital II Lima Norte Callao Luis Negreiros Vega Callao, 2015”* (41).

Está conformado por 24 ítems distribuidos en grupos por dimensión de la variable: Calidad de atención. En ese sentido, están organizados en las siguientes dimensiones: a) Humana (13 ítems), b) Técnico-científico (6 ítems), y c) Entorno (5 ítems).

Los ítems son puntuados según los criterios de la escala Likert del 1 al 4 (Totalmente en desacuerdo (1), Parcialmente en desacuerdo (2), Parcialmente de acuerdo (3) y Totalmente de acuerdo (4)). La escala Likert, Hernández, Fernández y Collado, señala que es un conjunto de ítems presentado a manera de afirmaciones para medir el comportamiento una serie de dimensiones y es aplica solicitando la respuesta del participante de acuerdo a los niveles de la escala y a los valores numéricos a cada ítem

Para la categorización de las variables y sus respectivas dimensiones, se utilizará las siguientes escalas valorativas:

Calidad de atención: bajo (0 – 45 puntos)

Calidad de atención: (46 – 90 puntos)

Calidad de atención: (91 – 135 puntos).

3.7.2.2. Para la variable 2: Satisfacción de paciente

El instrumento a emplear es adaptado de la tesis de grado de Luz Ruíz de título: *“Calidad de atención y su relación con el nivel de satisfacción del Servicio en pacientes*

sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao-2023” (42).

Está conformado por 18 ítems distribuidos en grupos de dimensión de la variable: Satisfacción del paciente. En ese marco, están organizados en las siguientes dimensiones: a) Confiabilidad (6 ítems), b) Validez (6 ítems) y c) Lealtad (6 ítems).

Los ítems son puntuados según los criterios de la escala Likert del 1 al 4 (Totalmente en desacuerdo (1), Parcialmente en desacuerdo (2), Parcialmente de acuerdo (3) y Totalmente de acuerdo (4)). La escala Likert, Hernández, Fernández y Collado, señala que es un conjunto de ítems presentado a manera de afirmaciones para medir el comportamiento una serie de dimensiones y es aplica solicitando la respuesta del participante de acuerdo a los niveles de la escala y a los valores numéricos a cada ítem.

Para la categorización de las variables y sus respectivas dimensiones, se utilizará las siguientes escalas valorativa:

Nivel de estilo de vida (0 – 45 puntos)

Nivel de estilo de vida (46 – 90 puntos)

Nivel de estilo de vida (91 – 135 puntos).

3.7.3. Validación

La validez se refiere al grado en el cual un instrumento mide de manera auténtica las variables que se investigan en el estudio (44). Es por ello, que la validez de cada instrumento se realizó siguiendo los siguientes criterios:

3.7.3.1. Validación del instrumento 1

En relación a la primera variable, se llevó a cabo la adaptación cultural del instrumento 1 perteneciente a la investigación de Brando Del Águila. El instrumento fue validado a través de la evaluación de tres expertos en el campo. Estos expertos validaron los ítems del instrumento de investigación; así mismo, se calculó la validez del instrumento con el coeficiente de V de Aiken dando como resultado de 0.83. El resultado indica que el instrumento sí permite evaluar la relación de las preguntas de la encuesta y su capacidad para medir las variables; por lo que, el instrumento es válido.

3.7.3.2. Validación de instrumento 2

En relación a la segunda variable, se llevó a cabo la adaptación cultural del instrumento 2 perteneciente a la investigación de Luz Ruíz. El instrumento fue validado a través de la evaluación de tres expertos en el campo. Estos expertos validaron los ítems del instrumento de investigación; así mismo, se calculó la validez del instrumento con el coeficiente de V de Aiken dando como resultado de 0.81. El resultado indica que el instrumento sí permite evaluar la relación de las preguntas de la encuesta y su capacidad para medir las variables; por lo que, el instrumento es válido.

3.7.4. Confiabilidad

3.7.4.1. Confiabilidad del instrumento 1

Para estimar la confiabilidad del instrumento 1 (cuestionario para la variable Calidad de atención) utilizado en la investigación para efectos de recabar datos se realizará bajo el criterio del coeficiente del Alfa de Cronbach en estadístico SPSS 26, adaptado de la investigación de Brando Del Águila. En ese sentido, el resultado del Alfa de Cronbach fue de 0,921; lo que sugiere que tiene alto nivel de confiabilidad.

3.7.4.2. Confiabilidad del instrumento 2

Para estimar la confiabilidad del instrumento 2 (cuestionario para la variable Satisfacción del paciente) utilizado en la investigación para efectos de recabar datos se realizará bajo el criterio del coeficiente del Alfa de Cronbach en estadístico SPSS 26, adaptado de la investigación de Luz Ruíz. En ese sentido, el resultado del Alfa de Cronbach fue de 0,943; lo que sugiere que tiene alto nivel de confiabilidad.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para realizar la recolección de datos se realizará diferentes gestiones administrativas en la Clínica de Enfermedades Renales Grau donde se realizará el estudio de investigación. Se enviará una carta de presentación dirigida al director del centro de salud solicitando el permiso respectivo para la realización de las encuestas y los días en que se puedan llevar a cabo.

a) Plan de procesamiento de datos:

Para llevar a cabo el procesamiento de datos de esta investigación, se seguirán los siguientes pasos previos:

1. Una vez que el proyecto haya sido aprobado por el comité de ética de la unidad

académica de la universidad, se solicitará el permiso correspondiente mediante una solicitud dirigida al director de la Clínica de Enfermedades Renales Grau.

2. Posteriormente, se coordinará una cita con la jefatura del área para obtener información sobre los horarios de atención de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau.
3. La aplicación de los instrumentos se llevará a cabo siguiendo los criterios de selección previamente establecidos.
4. Una vez obtenidos los datos de los pacientes renales, se solicitará permiso y se coordinará con los responsables del área asistencial del personal.
5. Se obtendrá la firma de los participantes seleccionados en los formularios de consentimiento informado antes de administrar los instrumentos.
6. Para llevar a cabo la aplicación del instrumento que evalúa la Calidad de atención, se prevé un tiempo promedio de 30 a 35 minutos para que los pacientes puedan responder a las preguntas formuladas.
7. Para la aplicación del instrumento que mide Satisfacción del paciente, se estima un tiempo promedio de 30 a 35 minutos para que los pacientes puedan responder a los ítems formulados.
8. Después de recopilar los datos, se elaborará una tabla matriz en Microsoft Excel 2021. Luego, estos datos se analizarán utilizando el software estadístico SPSS 26.0 y se presentarán en tablas y/o gráficos según sea necesario.

b) Análisis de datos:

Una vez recopilados los datos, se llevará a cabo un análisis completo que incluirá tanto el análisis descriptivo, presentado de acuerdo a los objetivos planteados y los niveles

de los resultados del análisis de las variables y sus dimensiones respectivas, como el análisis inferencial. Este último se realizará mediante la contrastación de hipótesis utilizando el estadístico de prueba Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

El regajo de información se llevará a cabo siguiendo los principios bioéticos establecidos en el Código de Ética de Enfermería, los cuales son los siguientes (45):

1. Principio de justicia: se asegura de que todos los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, sean tratados con cortesía, respeto y equidad en el estudio. Además, se garantiza que toda la información obtenida sea precisa y legítima, asegurando igualdad en el acceso y tratamiento de los datos recopilados.
2. Principio de autonomía: se respeta la autonomía de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, permitiéndoles decidir libremente si desean o no participar en el estudio. Se fomenta su participación activa y se les proporciona información clara y comprensible para que puedan tomar decisiones informadas sobre su involucramiento en la investigación.
3. Principio de beneficencia: se informa adecuadamente a los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, sobre los objetivos del estudio, el cual, al concluir, contribuirá al avance del conocimiento y al bienestar de ellos mismos. También se procura maximizar los beneficios derivados del estudio y minimizar cualquier riesgo potencial para los participantes.
4. Principio de no maleficencia: la investigación se lleva a cabo sin poner en peligro

la integridad física o emocional de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau. Se evita cualquier forma de negligencia y se garantiza la confidencialidad y el anonimato de los datos recopilados. Estos son utilizados exclusivamente con fines académicos, asegurando que las participantes no sufran daños derivados de su participación en el estudio.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023															
	Septiembre				Octubre				noviembre				diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar el problema y la revisión de la bibliografía	■	■	■	■												
Plantear problemática; plantear los problemas y plantear los de los objetivos (General y específicos)				■	■											
Elaborar la justificación y las limitaciones					■	■										
Elaborar del marco teórico (Antecedentes, bases teóricas) y elaborar de las hipótesis							■	■								
Elaborar de la metodología y delimitar la población, muestra y muestreo									■	■	■					
Definir conceptualmente y operacionalmente las variables.											■	■	■			
Seleccionar las técnicas e instrumentos para recolección de datos													■	■		
Desarrollar el plan de procesamiento para el análisis de datos.														■		
Elaborar los aspectos éticos y elaborar de los aspectos administrativos														■		

Legenda: actividades cumplidas ■

4.2.1. Presupuesto

	REC. HUMANOS	Unidad	Costo total
POTENCIALES HUMANOS	Investigadores	2	-
	Asesores	1	800
	Encuestadores	2	300
	Estadístico	1	600
RECURSOS MATERIALES	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		
	Libros		200
	Acceso a ebooks		100
	Revisión de tesis		100
	MATERIAL DE IMPRESIÓN		
	Bitácoras		50
	Hojas		50
	MATERIAL DE ESCRITORIO		
	Impresora		300
	Laptop		500
	USB		50
	Lapiceros		20
SERVICIOS	SERVICIOS		
	Energía eléctrica		500
	Internet		400
	teléfono		300
	Alimentación		300
	Transporte		200
	Otros		1000
Total		5770	
RECURSOS FINANCIEROS	El proyecto será autofinanciado		

5. REFERENCIAS

1. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V. Calidad en Enfermería: su Gestión, Implementación y Medición. Revista Médica Clínica Las Condes. [Internet]. 2018;29(3), 278-287.[Consultado el 21 de setiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>.
2. Martinez M. El cuidado enfermero desde la percepcion del paciente hospitalizado en el servicio de medicina. Hospital Provinial Docente Belen - Lambayeque.[Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo 2018. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/965/1/TL_MartinezGutierrezMarciaDaniela.pdf.pdf.
3. Marín V, Marqués J, Peña M, Molina L. Técnicas de mejora en la calidad asistencial en hemodiálisis. Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica. [Internet]. 2013;16(1),105-106. [Consultado el 23 de setiembre del 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842013000500052.

4. OMS. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. [Consultado el 24 de julio del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
5. AMPAR. News from global patient alliance for kidney health. [Internet]. [Consultado el 26 de setiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.prnewswire.com/news/global-patient-alliance-for-kidney-health/>.
6. SLANH. Nefrología Latinoamericana, un medio para la difusión de la investigación en Latinoamérica. Rev Nefrol. [Internet]. 2017,14(4),117-118.[Consultado el 27 de setiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-nefrologia-latinoamericana-265-articulo-nefrologia-latinoamericana-un-medio-difusion-S2444903217300574>.
7. MINSA. Hospital Cayetano Heredia realizó dos trasplantes de riñón simultáneos 2019. [Internet]. [Consultado el 27 de setiembre de 2023] Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/50622-hospital-cayetano-heredia-realizo-dos-trasplantes-de-rinon-simultaneos>.
8. MINSA. Aprueban Documento Técnico del Plan Nacional de Atención Integral de la Enfermedad Renal Crónica. [Internet].; Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/665498-aprueban-documento-tecnico-del-plan-nacional-de-atencion-integral-de-la-enfermedad-renal-cronica>.

9. Sanz , Garrido. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. [Internet]. [Consultado el 28 de Setiembre de 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009.
10. OMS. Calidad de atención. [Internet]. [Consultado el 29 de setiembre de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
11. Ramos M, Méndez J, Castro K, Flores Y. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet]. 2021; 30(3),54-59. [Consultado el 30 de setiembre de 2023]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf#:~:text=Al%20aplicar%20el%20instrumento%20SERVQHOS-E%20a%20una%20serie,ponderaci%C3%B3n%20se%20encuentran%20por%20arriba%20de%20lo%20esperado>.
12. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). Rev Digital Publisher. [Internet]. 2020;5(6),4-23. [Consultado el 1 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/347895813_Evaluacion_Calidad_de

[Atencion y Satisfaccion del Usuario en Consulta Externa Hospital General Docente Ambato.](#)

13. Paz S. Factores que influyen en la calidad de atención del paciente renal crónico en la Unidad de Hemodialisis del Hospital de Clinicas de la ciudad de La Paz primer Semestre de la Gestión 2019. [Tesis para optar el grado de Especialista en Gestión de Calidad y Auditoría Médica]. La Paz-Bolivia: Universidad Mayor de San Andres; 2019. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24070/TE-1575.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
14. Nava A, Salgado M, Torres T. Nivel de satisfacción de trato digno que ofrecen las enfermeras a pacientes en hemodiálisis del Hospital Regional Vicente Guerrero. [Tesis para optar el grado de Especialista en Gestión y Docencia]. Acapulco-Mexico: Universidad Autónoma de Guerrero; 2019. Disponible en: http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/2444/TE_17254509_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
15. Huamán L, Gutiérrez M, Melo C. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S225428842023000200007&script=sci_arttext.
16. Cordova L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca,

2021. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89640/Cordova_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
17. Barreda A. calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020. [Internet]. [Consultado el 2 de octubre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda%20Montalvo%20Angelina%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. OMS. Improving the quality of health services -tools and resources. [Internet]. [Consultado el 4 de octubre de 2023]; Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/310944/9789241515085-eng.pdf>.
19. Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Peru Med Exp Salud Pública. [Internet]. 2019;36(2):288-295. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/288-295/>.
20. Blasi Z, HarkNess E. Influence of context effects on health outcomes: a systematic review. Rev The Lancet. [Internet]. 2001;(357(9258): 757-762). [Consultado el 4 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11253970/>.

21. Campos R, Peña H. Calidad de vida en pacientes con tratamiento de hemodiálisis y diálisis peritoneal en un Hospital Nacional Lima, 2018. [Tesis para optar el grado de Especialista en Enfermería en cuidados Nefrológicos]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3918/Calidad_CamposRodriguez_Roxana.pdf?sequence=1.
22. Chassin S, Galvin R. The National Roundtable on Health Care Quality: The urgent need to improve health care quality. Rev JAMA. [Internet]. 1998;280(11), 1000-1005. [Consultado el 4 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/187987>.
23. Humaní C, Pacheco J. Análisis de las referencias bibliográficas en artículos científicos publicados en revistas médicas peruanas 2005 - 2008. Rev An Fac Med. [Internet]. 2012;73(2), 230-240. [Consultado el 5 de octubre de 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832012000200009.
24. Shortell S, Gillies A. The new world of managed care: creating organized delivery systems. Rev Health Affairs. [Internet]. 1998;(17(5): 87-105). [Consultado el 6 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7868039/>.

25. Vukusich A. Optimización del tratamiento con hemodiálisis de la insuficiencia renal crónica. Portal de Rev PUC de Chile. [Internet]. 1997;8(2)20-32. [Consultado el 6 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://revistas.uc.cl/wp-rev/horizonte-de-enfermeria/optimizacion-del-tratamiento-con-hemodialisis-de-la-insuficiencia-renal-cronica/>.
26. Parasuraman U, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Rev Journal of Retailing. [Internet]. 1988;(64(1): 12-40). [Consultado el 7 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.
27. Reyes F. Hemodiálisis y terapias continuas. Medigraphic. [Internet].2008;144(6). [consultado el 8 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/gaceta/gm-2008/gm086j.pdf>.
28. Parasuraman A, Zeithaml V. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. [Internet] 1988;64(1),12-40. [Consultado el 8 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf.

29. Castro E. Confiabilidad y validez de la escala SERVQHOS modificada para pacientes con tratamiento renal sustitutivo. Rev Enferm Inst Mex.[Internet].; 2019;28(3),200-210. [Consultado el 9 de octubre de 2023]. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/1078/1114.
30. Cuevas M, González B, Alvarez E. Diseño y validación de un nuevo registro clínico de enfermería, para la continuidad de los cuidados y seguridad del paciente en hemodiálisis. Rev Enferm Nefrol. [Internet]. 2019,22(2),100-120. [Consultado el 10 de octubre de 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842019000200168.
31. Rodríguez M, Brunete E, Torres M. Validación de la dosis de diálisis medida con el Monitor de Aclaración en Línea (OCM) y el Kt/v de Daugirdas '93. Aplicación práctica en una unidad de hemodiálisis. Rev Soc Esp Enferm Nefrol. [Internet].2004;7(1),50-54. [Consultado el 9 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/nefro/v7n1/original4.pdf>.
32. Hernández M, Ochando A. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. Rev Soc Esp Enferm Nefrol. [Internet]. 2005;8(2),5-10. [Consultado el 10 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3598/359833117002.pdf>.

33. García R, Fernández J, Gonzáles I. Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. Rev Enferm Nefrol. [Internet]. 2016;19(3),30-35. [Consultado el 11 de octubre de 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000300007.
34. Aguilar O, Carrasco M. Madeleine Leininger. : un análisis de sus fundamentos teóricos. Rev Enferm Universitaria ENEO-UNAM. [Internet]. 2006;4(2),28-30. [Consultado el 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741822005.pdf>.
35. Ullua I, Valbuena L. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. Rev Cuidarte. [Internet].2021;12(1),1-16. [Consultado el 12 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177789/1130-texto-del-articulo-12760-1-10-20210212.pdf>.
36. Sanchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de Términos de Investigación Científica. Primera ed. Lima: Universidad Ricardo Palma. [Internet]. 2018; [Consultado el 12 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.
37. Berna C. Metodología de la Investigación. [Internet]. Tercera ed. Bogotá: Universidad de La Sabana; 2010. [Consultado el 12 de octubre de 2023].

Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

38. Hernández R. Metodología de la Investigación. [Internet]. Sexta edición ed. Mexico D.F.: McGrawHill; 2014. [Consultado el 13 de octubre de 2023].

Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

39. Hernandez R. Metodología de la Investigación. [Internet]. Primera edición ed. Mexico D.F.: McGrawHill; 2018. [Consultado e 13 de octubre de 2023].

Disponible en: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

40. Ramírez A. Marco Metodológico. [Internet]. 1997. [Consultado el 14 de octubre de 2023]. Disponible en:

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf#:~:text=La%20muestra%20se%20considera%20censal%20pues%20se%20selecciono,las%20unidades%20de%20investigaci%C3%B3n%20son%20consideradas%20como%20muestra>

41. Del Aguila B. La calidad de atención en salud y su relación con la satisfacción del paciente en el Hospital II Lima Norte Callao Luis Negreiros Vega Callao, 2015. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19123/Del%20Aguila_VBW.pdf?sequence=1.

42. Ruiz L. Calidad de atención y su relación con el nivel de satisfacción del Servicio en pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis del servicio de emergencia de un Hospital, Callao- 2023. [Tesis para optar el grado de Especialista en Enfermería en Nefrología]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 202. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9082/T06110383560_S.pdf?sequence=1.
43. Strauss A. Investigación cualitativa. Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia. Primera edición ed. Antioquía: Editorial Universidad de Antioquia; 2002. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=TmgvTb4tiR8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
44. F. V. Metodología de la Investigación Científica. Segunda Edición ed. Lima: San Marcos; 2013. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>
45. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. Código de Ética y Deontología. [Internet]. [Consultado el 15 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf.

6. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y la Satisfacción del paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>General ¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención y la Satisfacción de paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023?</p>	<p>General Determinar la relación entre la Calidad de atención y la Satisfacción de paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023</p>		<p>VI: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p>	
<p>Específico</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión Humana de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión Técnico- científico de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la Clínica de</p>	<p>Específico</p> <p>Identificar cómo se relaciona la dimensión Humana de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023.</p> <p>Identificar cómo se relaciona la dimensión Técnico-científico de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023.</p> <p>Identificar cómo se relaciona la dimensión Entorno de la calidad de</p>	<p>General</p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención y la Satisfacción de paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023.</p> <p>H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención y la Satisfacción de paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023.</p>	<p>D1: Humana D2: Técnica-científico D3: Entorno</p> <p>VD: Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Confiabilidad D2: Validez D3: Lealtad</p>	<p>Método: Hipotético – Deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicada Diseño: no experimental - transversal. Nivel: Correlacional. Población: 90 pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau.</p>

Enfermedades Renales Grau, 2023?

¿Cómo se relaciona la dimensión Entorno de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023?

atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023.

Específico

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Humana de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023.

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Técnico-Científico de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023.

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Entorno de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: Calidad de atención

Escala Likert del 1 al 4: totalmente en desacuerdo (1), parcialmente en desacuerdo (2), parcialmente de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4).

Ítems	1	2	3	4
1.- ¿El personal le brinda un trato cordial y amable?				
2.- ¿El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes?				
3.- ¿El personal muestra interés cuando Usted le consulta sobre su problema de salud?				
4.- ¿El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?				
5.- ¿Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento y los medicamentosos?				
6.- ¿El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico?				
7.- ¿Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido?				
8.- ¿El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar?				
9.- ¿Recibe orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios?				
10.- ¿El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio?				
11.- ¿El médico realiza cuidadosamente el examen clínico de acuerdo a su dolencia o área afectada?				
12.- ¿Durante la atención médica le solucionan su problema de salud?				

13.- ¿Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico?				
14.- ¿El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera?				
15.- ¿El tiempo que dura su consulta es suficiente?				
16.- ¿El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos?				
17.- ¿El consultorio está bien iluminado?				
18.- ¿La sala de espera tiene buena ventilación?				
19.- ¿El consultorio está limpio y ordenado?				
20.- ¿La sala de espera está limpia?				
21.- ¿Los baños están limpios?				

Instrumento 2: Satisfacción del paciente

Escala Likert del 1 al 4: totalmente en desacuerdo (1), parcialmente en desacuerdo (2), parcialmente de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4).

Ítems	1	2	3	4
1.- ¿La información recibida sobre el tratamiento y cuidados es buena?				
2.- ¿La solución al problema e inquietud es la correcta?				
3.- ¿El cumplimiento de los servicios ofrecidos es el apropiado?				
4.- ¿La imagen de honestidad y confianza es buena?				
5.- ¿La respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios es rápida?				
6.- ¿El servicio en cuanto a la atención correcta del equipo multidisciplinario o personal es buena?				
7.- ¿La solución satisfactoria a sus consultas es buena?				
8.- ¿El análisis e interpretación de los casos, por los profesionales del hospital es la apropiada?				
9.- ¿La atención del servicio realizada con seguridad y correctamente es buena?				
10.- ¿El servicio de atención en el que se encuentra lo recomendaría como óptima?				
11.- ¿La opinión de otros usuarios sobre el servicio es buena?				
12.- ¿En comparación con otras alternativas de los servicios del hospital es buena?				

13.- ¿La satisfacción general del servicio del hospital es óptima?				
14.- ¿Las mejoras en el funcionamiento general del servicio de atención en sus distintas visitas al Centro de hemodiálisis es buena?				
15.- ¿La forma de recoger la información sobre las quejas y sugerencias de los usuarios es rápida?				
16.- ¿La expectativa que demuestran los profesionales del hospital sobre los intereses y necesidades de los usuarios es buena?				
17.- ¿La comunicación y la participación con los usuarios del hospital es fluida?				
18.- ¿Las actividades de difusión del servicio de atención, realizada por el hospital es óptima?				

Anexo 3. Anexo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador:

Título:

Propósito de estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención y la Satisfacción del paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener: Inderson Sixto Marcano González. El propósito de este estudio es Determinar la relación entre la Calidad de atención y la Satisfacción de paciente que recibe terapia de hemodiálisis en la Clínica de Enfermedades Renales Grau, 2023.

Su ejecución ayudará a permitirá conocer la realidad y la problemática de los pacientes adultos mayores con diabetes mellitus tipo II del servicio de emergencia de una clínica.

Procedimientos

- Firmar el consentimiento informado
- Contestar la encuesta
- Solicitar los resultados si lo requiere

La encuesta puede demorar entre 30 y 35 minutos. Los resultados de las entrevistas se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: No existe ningún riesgo, solo se pedirá responder el cuestionario.

Beneficios: Conocer los resultados de la investigación por los medios más convenientes (de forma personal o grupal) que le podría ser de utilidad en su labores profesionales y beneficio personal.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el investigador Inderson Sixto Marcano González, al número de teléfono: 931467792 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres

Nombres

Reporte de Similitud Turnitin

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2023-12-23 Submitted works	2%
2	Universidad Wiener on 2023-11-22 Submitted works	2%
3	uwiener on 2024-01-03 Submitted works	<1%
4	uwiener on 2023-09-10 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2023-04-28 Submitted works	<1%
6	Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil on 2023-09-09 Submitted works	<1%
7	Mountain Lakes High School on 2023-09-24 Submitted works	<1%
8	Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE on 2023-02-02 Submitted works	<1%