



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de
hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Nefrología

Presentado Por:

Autora: Izaguirre Villanueva, Elizabeth

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-4972-1140>

Asesora: Dra. Cárdenas De Fernández, María Hilda

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2023

DEDICATORIA:

El presente trabajo va dedicado a Dios por darme la vida y permitirme conseguir mis metas, a mi madre Norma Esther Villanueva Liñán quien me enseñó a lograr mis metas y me dio la fortaleza para vencer todos los obstáculos, y a mi esposo Emerson Arturo Vidal Velasquez y mi hermosa hija quienes son mi inspiración para seguir adelante todos los días.

AGRADECIMIENTO:

A todos los docentes de la Universidad Norbert Wiener por darme sus conocimientos y permitirme lograr esta meta, así como a mis hermanos quienes son mi pilar y mi mejor apoyo.

JURADO

Presidente : Mg. José Gregorio Molina Torres
Secretario : Mg. Efigenia Celeste Valentín Santos
Vocal : Mg. Beatriz Elizabeth Yaya Vásquez

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2. Formulación del problema | 7 |
| 1.2.1. Problema general | 7 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 7 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 7 |
| 1.3.1. Objetivo general | 8 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 8 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 8 |
| 1.4.1. Teórica | 8 |
| 1.4.2. Metodológica | 8 |
| 1.4.3. Práctica | 9 |
| 1.5. Delimitaciones de la investigación | 9 |
| 1.5.1. Temporal | 9 |
| 1.5.2. Espacial | 9 |
| 1.5.3. Población | 9 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 10 |
| 2.1. Antecedentes | 10 |
| 2.2. Base Teórica | 14 |
| 2.3. Formulación de hipótesis | 23 |
| 3. METODOLOGÍA | 24 |
| 3.1. Método de la investigación | 24 |
| 3.2. Enfoque de la investigación | 24 |
| 3.3. Tipo de investigación | 24 |
| 3.4. Diseño de la investigación | 24 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 25 |
| 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 de instrumentos | 28 |
| 3.7.3. Validación | 30 |
| 3.7.4. Confiabilidad | 31 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos | 31 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 3.9. | Aspectos éticos | 32 |
| 4. | ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | 33 |
| 4.1. | Cronograma de actividades | 34 |
| 4.2. | Presupuesto | 35 |
| 5. | REFERENCIAS | 36 |
| | Anexo 1: Matriz de consistencia | |
| | Anexo2: Instrumentos | |
| | Anexo 3: Validez del instrumento | |
| | Anexo 5: Formato de consentimiento informado | |
| | Anexo 6: Programa de intervención (para estudios experimentales) | |
| | Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin | |

RESUMEN

Objetivo: Determinar como el cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis. **Metodología:** Esta investigación utiliza el método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, no experimental, aplicativo ya que busca una asociación en sus variables. **Población muestra:** En este informe de investigación la población está constituida por 103 pacientes que acuden al centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote. **Instrumento:** El instrumento se utilizará para medir la variable del Cuidado de enfermería, es el formulario tipo cuestionario y medido por la escala de Likert, validado por Luz Nelly Rivera Alvares, Álvaro Triana, Oscar J. Gonzales H". El instrumento seleccionado en esta investigación es el "Caring Assessment Instrument" (Care-Q) fue "diseñado en 1981 por la doctora Patricia Larson y validado por ella misma, que permite medir la satisfacción del paciente a nivel hospitalario. **Plan de procesamiento y análisis de datos:** Los datos serán codificados y digitados en el programa Excel, para su posterior exportación al software estadística SPSS para su proceso y análisis de datos. **Análisis estadístico:** Se hará un análisis estadístico inferencial, mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman (ρ), dándonos el nivel de significancia expresado con el valor $p < 0.05$ y al 95 de confianza, la cual permitirá rechazar la hipótesis nula.

Palabras claves: Cuidado del enfermero, Satisfacción del paciente

ABSTRACT

Objective: To determine how nursing care is related to patient satisfaction with hemodialysis therapy in the hemodialysis center. **Methodology:** This research uses the hypothetical deductive method, quantitative, non-experimental, applicative approach since it seeks an association in its variables. **Sample population:** In this research report, the population consisted of 103 patients attending the hemodialysis center, Nuevo Chimbote. **Instrument:** The instrument will be used to measure the variable of Nursing Care, it is the questionnaire form and measured by the Likert scale, validated by Luz Nelly Rivera Alvares, Álvaro Triana, Oscar J. Gonzales H". The instrument selected in this research is the "Caring Assessment Instrument" (Care-Q) was "designed in 1981 by Dr. Patricia Larson and validated by herself, which allows measuring patient satisfaction at the hospital level. **Data processing and analysis plan:** The data will be encoded and typed in the Excel program, for subsequent export to the SPSS statistical software for processing and data analysis. **Statistical analysis:** An inferential statistical analysis will be carried out, through the application of Spearman's correlation coefficient (ρ), giving us the level of significance expressed with the p-value < 0.05 and 95 confidence, which will allow us to reject the null hypothesis.

Key words: Nurse Care, Patient Satisfaction

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La enfermedad renal crónica (ERC) afecta a cerca del 10% de la población global, y la mayoría de los casos se pueden prevenir al controlar los principales factores de riesgo, como la hipertensión y la diabetes. Por lo general, progresa de manera gradual y no presenta síntomas hasta etapas avanzadas, momento en el que los tratamientos como la diálisis y los trasplantes de riñón resultan ser procedimientos altamente invasivos y costosos. En muchos países, la falta de registros adecuados, recursos suficientes y profesionales capacitados para brindar estos tratamientos resalta una marcada desigualdad en la atención de la enfermedad renal en nuestra región, siendo los países de bajos ingresos los más perjudicados. (1)

La enfermedad renal crónica (ERC) constituye un importante desafío para la salud pública. Un análisis exhaustivo basado en investigaciones realizadas en países desarrollados indicó que, en promedio, afecta al 7,2% de la población de más de 30 años. Según datos del estudio EPIRCE, en España afecta aproximadamente al 10% de los adultos y a más del 20% de las personas mayores de 60 años, y es probable que esté subdiagnosticada. En pacientes que son atendidos en Atención Primaria y que padecen enfermedades tan comunes como la hipertensión arterial (HTA) o la diabetes mellitus (DM), la prevalencia de ERC puede llegar al 35-40%. Es importante destacar que este problema es aún más significativo si consideramos el aumento en la morbilidad y mortalidad, especialmente en relación con enfermedades cardiovasculares, asociado al deterioro renal. (2)

En el contexto peruano, se ha establecido de manera evidente que la diabetes, la hipertensión y las glomerulopatías primarias son responsables de más del 75% de los casos de enfermedad renal crónica. Hasta la fecha, no se han identificado causas no tradicionales de esta enfermedad que han sido documentadas en Centro América. Durante la pandemia de SARS-CoV-2, se observó claramente el impacto de la lesión renal aguda a lo largo de todo el período. Hasta diciembre de 2021, esta afección fue responsable de un 19,17% del exceso de muertes debido a insuficiencia renal aguda durante ese período. Además, el exceso de muertes afectó principalmente a la población económicamente activa (de 18 a 59 años) y a aquella con un mayor nivel educativo. De esta manera, la insuficiencia renal aguda se ha convertido en un problema de salud pública durante la pandemia, lo que destaca la necesidad de abordarlo con una estrategia razonable tanto en su tratamiento como en su prevención. (3)

La atención completa de enfermería se refiere al servicio proporcionado por un enfermero o enfermera a lo largo de toda la vida de una persona, desde antes del nacimiento hasta después de la muerte, abarcando los procesos de salud y enfermedad. Este servicio se lleva a cabo utilizando un enfoque científico a través del Proceso de Atención de Enfermería (PAE), que asegura la calidad de la atención profesional. El cuidado integral de enfermería es el pilar fundamental de la práctica de esta profesión en diversas áreas de especialización. Se basa en la evaluación crítica y reflexiva por parte del enfermero(a) y en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, lo que implica asumir plena responsabilidad por los resultados y consecuencias de esas decisiones. (4)

Los cuidados de enfermería se basan en cuatro conceptos fundamentales. En primer lugar, se enfocan en el ser humano, abarcando todas las funciones biológicas, mentales y

emocionales del paciente. El segundo concepto se relaciona con la salud, que implica la ausencia de enfermedad tanto física como moral en una persona. El tercer concepto se refiere al entorno, considerando todos los factores que constituyen el entorno cercano del paciente. Por último, el cuarto concepto se centra en los propios cuidados de enfermería, que pueden ser de naturaleza preventiva, paliativa o curativa. (5)

El cuidado solo puede ser efectivamente manifestado y puesto en práctica en una relación entre personas. Esto implica que el cuidado se transmite de acuerdo a las prácticas culturales presentes en diversas comunidades. Por ejemplo, el personal de enfermería se esfuerza por atender todas las necesidades de los pacientes, ya sean fisiológicas, sociales o institucionales, demostrando así su compromiso en el cuidado de estos individuos (6).

De acuerdo con Partida, Lozano y Anguiano, la relación interpersonal entre el personal de enfermería y los pacientes implica un vínculo afectivo estrecho. En esta relación, el cuidador se encuentra motivado a proporcionar factores de cuidado que satisfagan las necesidades humanas, ya sea en el ámbito social, físico o psicológico (7).

La importancia de la percepción en el cuidado de enfermería radica en cómo las acciones intencionales de tanto el paciente como el cuidador son interpretadas y valoradas. Ya sea que se refieran al cuidado físico, emocional o espiritual, si estas acciones son consideradas como positivas y beneficiosas para la persona que recibe el cuidado, generan un sentimiento de protección y seguridad. Es recomendable evaluar regularmente la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención de enfermería en general, con el objetivo de mantener altos estándares de calidad y seguridad que se ajusten a sus expectativas.(8)

Los principales elementos que influyen en la satisfacción del paciente en diálisis son, sobre todo, la confianza y el compromiso del personal médico en brindar asistencia, el trato individualizado, la amabilidad y la sensación de seguridad que transmiten, la habilidad para realizar la punción de la fístula, el interés en abordar problemas relacionados, así como la información sobre la higiene y la prontitud en las respuestas necesarias. Es evidente el papel crucial que desempeña el enfermero profesional en el cuidado, la seguridad y la recuperación de los pacientes, especialmente en casos de enfermedades crónicas que requieren tratamientos sustitutivos o paliativos de carácter permanente, como la diálisis.

En este contexto, las tareas fundamentales de Enfermería realizadas en pacientes con problemas renales, como la administración de tratamientos adecuados, la educación en salud y el respaldo emocional, contribuyen a alcanzar niveles de atención de alta calidad centrados en la satisfacción. Estas acciones influyen en cada uno de los factores que determinan la satisfacción, y por lo tanto, muchos expertos enfatizan la importancia de proporcionar una educación en salud adecuada a los pacientes y sus familias por parte de los profesionales de la salud, incluyendo médicos y enfermeros, con respecto a su proceso clínico y las características asociadas, ya que esto tendrá un impacto directo en la experiencia del paciente.

(9)

Según Navarro, se indica que en Perú, a partir de la década de los 90, se llevaron a cabo acciones destinadas a mejorar las instalaciones de atención médica. Como parte de estos esfuerzos, se incorporó el SERVQUAL en las directrices técnicas utilizadas para evaluar la satisfacción de los usuarios externos en hospitales y servicios de apoyo médico. Esto se hizo

con el propósito de garantizar una atención de mayor calidad a los pacientes, ya que se considera un derecho fundamental de las personas. (10)

A nivel internacional, se mencionan diversos elementos vinculados con la felicidad del paciente, como las expectativas individuales, la comunicación y la manera en que el personal de enfermería se relaciona con el paciente, la información proporcionada por el médico, la atención recibida, la edad del médico que atiende al paciente, el género del personal de salud, el nivel educativo del paciente, la satisfacción del médico con la satisfacción del paciente, las instalaciones del centro de salud y el género y estado civil del paciente.

En nuestro país, la disponibilidad de información sobre los factores que influyen en la satisfacción en el ámbito de la atención médica es limitada, especialmente en pacientes hospitalizados. Esta carencia dificulta la posibilidad de mejorar de manera constante los servicios de hospitalización. Por lo tanto, se busca identificar los elementos relacionados con la satisfacción de los pacientes internados en un hospital público de Lima en cuanto a su atención médica. Los resultados de este estudio contribuirán a elevar la calidad de los servicios de hospitalización en el país, y este desafío se plantea en el sector de la salud. Los factores principales que se observaron fueron el género femenino (50,30%) y un nivel educativo primario (35,57%). La satisfacción con la atención alcanzó el 84,60%. El análisis de correlación identificó que la satisfacción está relacionada con el nivel de educación, la forma en que se trata al paciente, la confianza, la realización de un examen físico completo, la información proporcionada sobre el problema de salud, la claridad de la información, el horario de atención, el tiempo de espera, la comodidad, la limpieza, la privacidad, la

capacidad del personal de salud para abordar problemas (médicos, enfermeras, técnicos) y la resolución de los problemas de salud ($p < 0,005$). (11)

Considerando lo mencionado previamente, es esencial destacar que la atención de enfermería destinada a garantizar la satisfacción de los pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis representa el factor más crucial para determinar la satisfacción general. Esto se convierte en un objetivo de gran relevancia para cualquier entidad médica, ya que al identificar las expectativas de los pacientes, es posible ajustar la calidad de los servicios brindados y obtener una comprensión clara de su funcionamiento interno. Esto es fundamental, dado que un desempeño deficiente tendrá un impacto directo en la salud integral de los pacientes que requieren hemodiálisis. (12)

En consecuencia, la satisfacción de los pacientes sometidos a hemodiálisis está estrechamente vinculada a la atención comprensiva y humanizada proporcionada por el equipo de enfermería. Deberíamos incrementar el respaldo a los pacientes en aspectos tanto físicos como emocionales. Especialmente, debemos prestar atención a abordar sus inquietudes y preocupaciones relacionadas con su atención médica para impulsar una mejora en su calidad de vida. Por lo tanto, se considera esencial que el personal de enfermería incorpore herramientas para evaluar la satisfacción de los pacientes desde una perspectiva centrada en el ser humano.

Ante esta situación problemática nos nace el profundo interés de investigar el tema planteado y formularnos las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo el cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la dimensión cualidades del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis?
- ¿Cómo la dimensión comunicación del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis?
- ¿Cómo la dimensión atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar como el cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar como la dimensión cualidades del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis.
- ✓ Determinar como la dimensión comunicación del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis.
- ✓ Determinar como la dimensión atención se relaciona con del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

En el ámbito teórico, la investigación adquiere importancia, ya que nos brinda la oportunidad de contribuir al conocimiento relacionado con el cuidado de enfermería, un aspecto esencial en la práctica clínica y profesional. Esto, a su vez, contribuye a la mejora en la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes, con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Esta investigación también abordará cuestiones teóricas relacionadas con el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes sometidos a terapia de hemodiálisis.

1.4.2 Metodológica

Desde una perspectiva metodológica, esta investigación contribuirá a aplicar la metodología científica de manera racional y sistemática, siguiendo todos sus procedimientos de manera coherente. Esto permitirá llevar a cabo un enfoque adecuado según el tipo de

investigación, con el propósito de generar conocimientos novedosos. De este modo, también fomentará la generación de nuevas perspectivas y preguntas, lo que contribuirá a impulsar nuevos avances en los campos de la ciencia y la tecnología.

1.4.3 Práctica

Desde una perspectiva práctica, los hallazgos de este estudio nos ayudarán a establecer la conexión entre la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis en el Centro de Hemodiálisis, en Nuevo Chimbote. Esto considerando que los enfermeros especializados en nefrología se enfocan en fortalecer su conocimiento en el cuidado y ofrecer una atención integral.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Este estudio de investigación se llevara acabo desde enero del 2023 a diciembre del 2023.

1.5.2 Espacial

El estudio se realizará en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, Perú.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población de estudio estará conformada por un total de 103 pacientes, inscritos en el programa de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis de Nuevo Chimbote, 2023.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel Internacional

Ramos (13) realizado en Ecuador, 2022, en su investigación tuvieron como objetivo de estudio “Analizar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes ingresado”. Estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo-analítico, y de corte transversal, realizado en pacientes hospitalizados durante los meses abril, mayo y junio de 2022 en el servicio de medicina interna, y cirugía/traumatología en el Hospital San Luis de Otavalo. La muestra fue conformada por 105 pacientes seleccionados mediante un muestreo al azar no probabilístico. Se aplicó el instrumento “Escala de satisfacción de atención de emergencia del consumidor (CECSS - versión española)” y el cuestionario “Inventario de Comportamientos de Cuidados (CBI)”. Se concluye que existe un alto nivel de satisfacción en relación a la dimensión competencia profesional y la categoría comunicación y actitud positiva, con una valoración menor se encontró la categoría de garantizar la presencia humana, se recomienda a la coordinación de enfermería implementar actividades encaminadas al fortalecimiento de contenidos de comunicación enfermera – paciente, tener en cuenta las necesidades humanas.

Brito et al. (14) realizado en Brasil, 2021, en su investigación tuvieron como objetivo de estudio “analizar el nivel de satisfacción del usuario con la atención de enfermería en el entorno hospitalario”. Método: Se llevó a cabo un estudio transversal, analítico y cuantitativo con 101 pacientes de un hospital en el Centro-Sur de Piauí, durante el período de marzo de 2016 a enero de 2017. Se utilizó la "Escala de satisfacción del cliente" de la Clasificación de

resultados de Enfermería, y se realizaron análisis de los resultados utilizando el Paquete Estadístico para Software de Ciencias Sociales. Resultados: La atención de enfermería satisfizo a los pacientes en un 58.4%. Se encontraron asociaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción de los pacientes y las variables "raza/color" ($p = 0.028$) y "estado civil" ($p = 0.030$), así como con los indicadores "comer" ($p = 0.018$) y "higiene" ($p = 0.035$) de la escala de autocuidado. Conclusión: La satisfacción de los pacientes proporciona información que permite identificar posibles áreas de mejora y deficiencias, lo que aporta valiosas contribuciones para reorganizar las actividades relacionadas con la atención, gestión y enseñanza en el ámbito de la salud.

Zalfa y Hayat (15) realizado en Sudán 2019, en su investigación tuvieron como objetivo "Evaluar la satisfacción de los pacientes con la atención en una unidad de diálisis seleccionada en Jartum, Sudán. El estudio se diseñó de manera descriptiva, utilizando un enfoque cuantitativo y se analizó una muestra de 233 pacientes. En relación a los hallazgos, se observó que el nivel de satisfacción general alcanzó el 65,2%, mientras que un 86,9% consideró que las enfermeras mostraron una alta disposición y flexibilidad para atender sus necesidades, y el 52,7% sintió que eran capaces de resolver sus problemas. En resumen, la mayoría de los pacientes se mostraron contentos con los servicios proporcionados en las unidades de hemodiálisis, pero aún existe un porcentaje significativo de insatisfacción. Esto indica la necesidad de mejorar la satisfacción de los pacientes y sugiere que los entornos de atención médica deben prestar atención a la relación entre la atención de enfermería y la experiencia del paciente para mantener una atención de alta calidad.

A nivel nacional:

Riva (16) realizado en Lima 2021, en su investigación tuvieron como objetivo de estudio “Determinar la relación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021”. El estudio se caracteriza por un enfoque cuantitativo y descriptivo, con un diseño no experimental de tipo transversal. La población de interés para este estudio estará compuesta por un grupo de 90 pacientes que están recibiendo tratamiento de hemodiálisis en una clínica privada en Lima. Para recopilar datos, se emplearán dos cuestionarios previamente autorizados y con el consentimiento informado de los participantes. Uno de estos cuestionarios consta de 34 preguntas, mientras que el otro incluye 46 preguntas. Los resultados obtenidos se recopilarán, procesarán, codificarán y registrarán en una base de datos diseñada en Excel. Posteriormente, se llevará a cabo el análisis estadístico utilizando el software SPSS versión 22.

Saire (17) realizado en Lima en el 2021, en su investigación tuvieron como objetivo de estudio “Describir los cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis”. El estudio se caracteriza por un enfoque cuantitativo, descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. En cuanto a la metodología, se llevó a cabo una revisión bibliográfica retrospectiva y descriptiva, en la que se examinaron un total de 35 artículos disponibles en diversas fuentes de datos, como Medline PubMed, Elsevier, Scielo, Lilacs y Revista Española de Nefrología. Se emplearon operadores booleanos para facilitar la clasificación de los artículos, siguiendo criterios de inclusión y exclusión. En resumen, se concluye que los pacientes que asisten a la terapia de hemodiálisis expresan un alto nivel de satisfacción en relación al cuidado proporcionado por el personal de enfermería. Este nivel de satisfacción se basa en que las expectativas de los

pacientes son cumplidas desde el momento en que inician su tratamiento dialítico. No obstante, se señala la presencia de factores que podrían afectar su satisfacción, como problemas relacionados con la infraestructura y los tiempos de espera para recibir atención.

Castro y De La Cruz (18) realizado en Huancayo 2021, en su investigación tuvieron como objetivo de estudio “Determinar es el nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC 201”. Para llevar a cabo la investigación, se utilizó un enfoque básico y un diseño descriptivo simple de tipo transversal. La población de estudio consistió en 89 pacientes en hemodiálisis, y se recopilaron datos a través de una encuesta que constaba de 15 preguntas. Los resultados revelaron que en la dimensión de la comunicación, el 80.9% de los pacientes se mostraron satisfechos. En cuanto al profesionalismo, el 92.1% reportó estar muy satisfecho, mientras que en la dimensión de atención de enfermería, el 58.4% se mostró muy satisfecho. En resumen, se concluyó que el nivel de satisfacción de los pacientes en hemodiálisis con el cuidado proporcionado por los profesionales de enfermería en la clínica H&S Occupational SAC en 2021 es muy alto, con un 93.3% de los pacientes expresando una alta satisfacción.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Cuidado de enfermería.

2.2.1.1 Cuidado.

El concepto de cuidado involucra la práctica de mostrar interés, salvaguarda y respeto hacia un objeto o una persona, con la finalidad de mantener, conservar o realzar su salud física, emocional o mental. Cuidar implica una acción deliberada y ética de proteger la salud y el bienestar tanto propio como el de los demás. (19)

2.2.2.2 Cuidados de enfermería.

Las prácticas de enfermería comprenden una serie de acciones y procedimientos que los especialistas en enfermería llevan a cabo con el propósito de fomentar la salud, prevenir enfermedades y atender a los pacientes en diversas circunstancias médicas. Estos cuidados engloban desde la administración de medicamentos y el tratamiento de heridas hasta la provisión de apoyo emocional y la educación sobre el cuidado personal. La relevancia de los cuidados de enfermería radica en que desempeñan un papel esencial en la atención médica, contribuyendo al bienestar y la recuperación de los pacientes. Los profesionales de enfermería tienen un papel fundamental en la planificación y ejecución de estos cuidados, trabajando en estrecha colaboración con el equipo médico y otros especialistas de la salud. (20)

2.2.2.3 Cuidados de enfermería en la unidad de hemodiálisis.

Los cuidados de enfermería en la unidad de hemodiálisis (UHD) son de gran amplitud, ya que la enfermera debe identificar las diversas necesidades del paciente y coordinar el cuidado

durante el tratamiento sustitutivo con alta calidad, empatía y eficiencia. Los profesionales de enfermería en la UHD desempeñan múltiples roles, como expertos en tecnología para el cuidado, cuidadores especializados, educadores, facilitadores y apoyo emocional. Su responsabilidad es combinar estos roles para establecer una relación terapéutica única con cada paciente, lo que constituye una tarea compleja. Además, el entorno de trabajo en la UHD, que incluye la infraestructura hospitalaria, el personal, la organización del servicio, la carga de pacientes y los horarios, influye en el proceso de atención de enfermería al paciente renal en hemodiálisis (ERHD). Todos estos factores aumentan las demandas del cuidado de enfermería en la UHD en comparación con otras áreas hospitalarias, lo que puede llevar a agotamiento en el personal de enfermería debido al estrés y sentimientos de impotencia que pueden surgir. (21)

El cuidado integral del paciente con enfermedad renal implica fortalecer la promoción del autocuidado, proporcionar apoyo emocional y involucrar a sus familiares. Garantizar la seguridad del paciente es esencial para asegurar que reciban una atención de alta calidad. Por esta razón, las enfermeras desempeñan un papel fundamental desde el momento en que el paciente entra en la unidad de hemodiálisis hasta que concluye su tratamiento. Durante este proceso, las enfermeras monitorizan y evalúan constantemente al paciente, estando atentas a cualquier eventualidad que pueda surgir, ya que existen riesgos imprevistos y complicaciones que pueden afectar su salud. No obstante, la mayoría de estos riesgos pueden prevenirse a través de la atención cálida y cuidadosa que se les brinda. (22)

Las enfermeras que se especializan y trabajan en la unidad de nefrología desempeñan un papel significativo con dedicación y afecto. Pueden percibir los pensamientos, expresiones y emociones de los pacientes, ya que cada individuo enfrenta su enfermedad de manera única: algunos la aceptan, otros están en proceso de aceptación y algunos la rechazan. Esto permite personalizar la atención de cada paciente y fomenta la creatividad de la enfermera al proporcionar confort y bienestar de acuerdo a las necesidades individuales. Destacando la importancia de establecer una sólida relación profesional y de confianza entre el personal de salud y el paciente para mejorar la atención. (23)

Los cuidados proporcionados por la enfermera en la unidad de hemodiálisis son esenciales, y la educación y conocimientos que ofrece son igualmente cruciales. Estos elementos sientan las bases necesarias para que el paciente pueda participar de manera activa en su propia atención, tomar decisiones sobre su cuidado y estilo de vida, y así obtener resultados beneficiosos. Esto complementa los cuidados brindados por el personal de enfermería, creando un entorno seguro y agradable.

La enfermera desempeña un papel fundamental en el tratamiento en la unidad de diálisis, siendo responsable de garantizar que el tratamiento se realice de manera adecuada y oportuna. Como profesional autónomo y activo, su labor es esencial para asegurar que el paciente salga de la terapia hemodinámicamente estable y sin complicaciones graves que puedan poner en riesgo su vida.

2.2.2.4 Dimensiones de cuidado:

Dimensión cualidades de hacer:

La enfermería se fundamenta en una sólida base de teoría y conocimiento científico, pero también requiere cualidades humanas esenciales, como la empatía, la compasión y la habilidad para establecer relaciones sólidas de confianza con los pacientes. Su enfoque se centra en el bienestar integral de la persona, teniendo en cuenta sus aspectos físicos, emocionales y sociales, con el propósito de proporcionar atención individualizada y personalizada. Los enfermeros desempeñan un papel crucial en el respaldo emocional de los pacientes y sus familias, ofreciendo consuelo, escucha activa y ayuda en momentos difíciles. El auténtico cuidado de enfermería se caracteriza por ser brindado con amor, respeto y dedicación, siempre colocando al paciente en el centro de todas las decisiones y acciones. (24)

Dimensión comunicación:

La comunicación desempeña un papel fundamental en la creación de una relación de asistencia y curación. En la relación entre el enfermero y el paciente, la comunicación afecta significativamente el comportamiento y resulta crucial por varias razones. Primero, sirve como un vehículo para establecer una conexión terapéutica. Además, es el medio a través del cual una persona puede influir en el comportamiento de otra, lo que en última instancia determina el éxito de la atención enfermera. Por lo tanto, la enfermera debe emplear una comunicación que sea simple, clara, oportuna, relevante y adaptable. (25)

Las enfermeras necesitan estar listas para reconocer y honrar las normas culturales, espirituales, sociales, demográficas y psicológicas específicas de cada comunidad. Esto implica comprender las formas de vida, condiciones, necesidades y quienes proporcionan cuidados a las personas, y apreciar la variabilidad dentro de la humanidad. (26)

Dimensión atención:

La atención de enfermería consiste en la aplicación del enfoque científico en la práctica asistencial, permitiendo a los profesionales proporcionar los cuidados requeridos por el paciente, la familia y la comunidad de manera organizada, uniforme, coherente y metódica. La atención de enfermería abarca el cuidado humano y compasivo que los enfermeros y enfermeras brindan, lo cual resulta esencial para establecer un entorno de confianza y comodidad que facilite la recuperación de los pacientes. Además, desempeñan un papel crucial en la educación del paciente y sus seres queridos, proporcionando información acerca de la enfermedad, los tratamientos y las pautas de autocuidado. Este rol es fundamental para asegurar una atención de alta calidad y un trato amable y cercano a los pacientes. No se limitan solo al aspecto físico, sino que también ofrecen apoyo emocional y educativo, contribuyendo de esta manera a mejorar la experiencia de cuidado y promover la salud y el bienestar de las personas. (27)

2.2.2 satisfacción del paciente**Definición de la satisfacción del paciente**

La satisfacción es un estado psicológico que surge cuando el cerebro experimenta un aumento o disminución en la retroalimentación, lo que lleva a diferentes regiones del cerebro a equilibrar su energía potencial, generando sensaciones de plenitud o falta de interés. Según el Ministerio de Salud, se refiere al nivel de desempeño de una organización de salud en relación a cómo los pacientes perciben y esperan que sean los servicios que reciben.

También se puede definir como el grado en el que los servicios de atención médica y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del paciente, lo que refleja la experiencia subjetiva basada en si esas expectativas se cumplen o no. En última instancia, la satisfacción no se limita a ser un mero deseo de la persona, sino que se convierte en un medio y una función para alcanzar la excelencia. (28)

La evaluación de la satisfacción del paciente se considera un indicador crucial de la calidad de la atención médica, pero resulta desafiante debido a la influencia de la metodología y la forma en que se recopilan los datos en las respuestas de los clientes. La satisfacción del paciente se determina por el equilibrio entre la prestación del servicio y el nivel de sacrificio percibido, lo que la convierte en un factor central para medir la calidad de la atención proporcionada por los enfermeros y enfermeras. (29)

La satisfacción del usuario no solo está determinada por la calidad de los servicios, sino que también se ve influenciada por sus expectativas. Si un usuario tiene expectativas bajas o tiene acceso limitado a alguno de los servicios, es posible que esté satisfecho con servicios que podrían considerarse deficientes. Por lo tanto, la satisfacción del usuario se debe a que los servicios proporcionados cumplen o superan sus expectativas. La satisfacción puede ser afectada no solo por la calidad de las acciones de la enfermera, sino también por aspectos ajenos a la atención, como la disponibilidad de revistas en el área de enfermería, la presencia de televisión o la comodidad de los muebles. La evaluación de si un acto de calidad es satisfactorio o no puede variar, ya que la sensación de satisfacción es subjetiva y depende del paciente. El paciente puede no ser consciente de que la enfermera prioriza ciertas acciones en función de lo que considera más valioso o importante para la salud y seguridad del

paciente, en comparación con otras acciones de importancia menos vital que el paciente podría evaluar de la misma manera, aunque satisfagan necesidades más superficiales. (30)

Dimensiones de satisfacción

El Ministerio de Salud ha desarrollado la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo" con el objetivo de estandarizar el proceso de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos. Para lograr esto, se adoptó la metodología SERVQUAL junto con sus dimensiones. El proceso metodológico se caracteriza por la recopilación de datos a través de un instrumento que permite medir las percepciones y expectativas de los pacientes con respecto a la atención que han recibido. Es importante destacar que inicialmente se propusieron 10 dimensiones, pero posteriormente se redujeron a 5: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (31)

Para Duque, las dimensiones son las siguientes: Fiabilidad: Considerada como la habilidad para realizar el servicio que se promete de manera fiable y cuidadosa. Constituye la capacidad de cumplimiento exitoso con el servicio ofrecido, en cuanto a horario, atención, programación de citas, orientación al usuario. Capacidad de respuesta: Es la disponibilidad para servir a los usuarios y prestarles-un servicio-rápido. Esta direccionada a brindar un proceso oportuno y rápido ante la necesidad. Seguridad: Se define también como la confianza que genera en el usuario la actitud del profesional que brinda la atención demostrando privacidad, conocimiento, habilidad para comunicarse, cortesía e inspirar confianza. Incorpora el conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza a los clientes. Empatía. (32)

Teoría de enfermería de Jean Watson (teoría del cuidado humanizado)

Jean Watson destaca la importancia de crear un entorno que brinde apoyo y protección en aspectos mentales, físicos, socioculturales y espirituales. Subraya la necesidad de que las enfermeras reconozcan cómo tanto los factores internos como externos influyen en la salud y la enfermedad de las personas. Los elementos clave del entorno interno incluyen el bienestar mental y espiritual, así como las creencias socioculturales de cada individuo. Además de considerar variables epidemiológicas, se deben atender aspectos externos como el confort, la privacidad, la seguridad y un entorno limpio y estéticamente agradable.

Watson también hace hincapié en la asistencia para satisfacer las necesidades humanas, lo que implica que las enfermeras deben ser conscientes de las necesidades biológicas, psicofísicas, psicosociales e interpersonales, tanto para ellas mismas como para sus pacientes. Se enfatiza que las necesidades de nivel inferior deben ser satisfechas antes de abordar las de nivel superior.

Además, Watson subraya que los factores socioculturales influyen en todas las necesidades a todos los niveles. En resumen, el cuidado enfermero se concibe como una labor profesional que busca satisfacer las necesidades humanas en el ámbito de la salud, ya sea a nivel individual, comunitario o poblacional. Este enfoque es integral y holístico, abarcando distintos niveles de necesidades. (33)

La función principal de enfermería está encaminada a cuidar a las personas desde sus dimensiones biológicas, psíquicas culturales, sociales, históricas y respetando su individualidad; es una disciplina que cuenta con componentes éticos, con capacidades como

la colaboración, atención, confianza, flexibilidad para ajustarse a los cambios cuya finalidad sea el bienestar del paciente; está basada en conocimientos teóricos que permiten la satisfacción de las necesidades básicas humanas.

Los cuidados humanizados aplicados en enfermería comprenden varias acciones que deben ir de la mano para que el paciente sea tratado de manera pluridimensional, englobando su cuerpo, mente y alma. No se trata únicamente de aplicar los conocimientos y procedimientos de manera sistemática, sino de ver más allá de las necesidades físicas incluso abordar el ámbito espiritual, tratar a los pacientes considerando sus emociones y sentimientos, dándoles el espacio necesario para que se expresen.

Para mejorar los cuidados humanizados, los profesionales de enfermería deben enfocarse en el abordaje a los pacientes de manera integral, digna, con bases científicas, tratos éticos y morales, de manera atenta, escuchando sus inquietudes, mejorando la comunicación enfermera-paciente, estableciendo un vínculo de confianza y respeto con el binomio paciente- familia, con la finalidad de satisfacer sus necesidades; garantizando la calidad de los cuidados brindados, que su estancia hospitalaria sea agradable fomentando una pronta recuperación.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023.

2.3.2 Hipótesis específica

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa con la dimensión cualidades de hacer del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023.

Hi2. Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión comunicación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023.

Hi3.: Existe relación estadísticamente significativa de la dimensión atención del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

En la investigación, será crucial utilizar el enfoque hipotético-deductivo, ya que implica la formulación de una hipótesis como resultado de las inferencias derivadas de datos empíricos o de principios y leyes más amplios. (34)

3.2 Enfoque de la investigación

La investigación se centrará en un enfoque cuantitativo, ya que su objetivo principal es proporcionar descripciones, explicaciones y predicciones de fenómenos, además de desarrollar y validar teorías. (35)

3.3 Tipo de investigación

La investigación aplicada se refiere a la realizada con el propósito de poner en práctica los conocimientos previamente desarrollados por otros investigadores. Su objetivo es resolver un problema a través de una intervención o tratamiento, y estas investigaciones están orientadas hacia un propósito práctico y de utilidad. (36)

3.4 Diseño de investigación

La investigación es no experimental debido a que se trata de un estudio en el que no se utiliza el enfoque experimental. En su esencia, es de naturaleza descriptiva y se apoya en la metodología de la observación descriptiva. (37)

3.5. Población, muestra y muestreo

En este informe de investigación la población está constituida por 103 pacientes que acuden al centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote. La muestra está conformada por la totalidad de la población de estudio es decir por los 103 pacientes que acuden al centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote.

3.5.2. Criterios de inclusión y exclusión

3.5.2.1. Criterios de inclusión

- Paciente mayor de 18 años con Diagnostico de IRC Terminal.
- Paciente que acepten participar y firmen el consentimiento informando.
- Pacientes orientados en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes que sepan leer y escribir.
- Pacientes que hablen español.
- Paciente sin diagnostico Psiquiátricos.

3.5.2.2. Criterios de exclusión

- Paciente menor de edad.
- Pacientes que se nieguen a firmar el consentimiento informado.
- Pacientes desorientados.
- Paciente que no sepa leer y escribir.
- Paciente que no hable español.
- Paciente con diagnostico psiquiátrico y tratamiento.

3.6 Variables y su operacionalización

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa (niveles o rangos) |
|-----------------------|--|--|---|--|--------------------|--------------------------------------|
| Cuidado de enfermería | Es la atención dada en todos los aspectos empíricos que brinda el profesional de enfermería para la unidad de nefrología que se sientan bien al ser cumplido todas sus necesidades fisiológicas mediante las dimensiones (38). | Resultado de lo que el paciente percibe en el momento de la atención que le brinda las enfermeras. | <p>DIMENSIÓN cualidades de hacer</p> <p>DIMENSIÓN Comunicación</p> <p>DIMENSIÓN Atención</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Demuestra el trato que merece como persona ➤ Demuestra amabilidad ➤ Le hace sentirse bien ➤ Demuestra tranquilidad ➤ Genera confianza ➤ Demuestra respeto por su creencias y valores ➤ Establece contacto visual ➤ Dedicar el tiempo necesario ➤ Explica previamente los procedimientos ➤ Aclara dudas ➤ Se presenta antes de iniciar un procedimiento ➤ Brinda orientación de la situación de su salud ➤ La información brindada es suficiente y oportuna ➤ Demuestran interés por una buena atención ➤ Dedicar el tiempo requerido ➤ Llaman por su nombre ➤ Atención oportuna en necesidades básicas | Categoría ordinal | Bajo Medio Alto |

| | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|---|--|-------------------|--|
| Satisfacción de los pacientes | Es cumplir con todas sus necesidades fisiológicas del usuario que desea encontrar en el servicio que acude (39). | Evidencia la satisfacción en el usuario relacionado con los cuidados y vigilancias brindada por los profesionales sanitarios | DIMENSIÓN Accesible | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Brinda información. ➤ Enseña sobre cuidados. ➤ Sugiere preguntas. ➤ Muestra honestidad. | Categoría ordinal | Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho. |
| | | | DIMENSIÓN Explica y facilita | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Muestra entereza ➤ Motivación al paciente. ➤ Muestra amabilidad ➤ Muestra alegría | | |
| | | | DIMENSIÓN Confort | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presta atención Busca la oportunidad. ➤ Previene complicaciones ➤ Realiza procedimiento ➤ Busca mejoras y oportunidades Busca el entendimiento. | | |
| | | | DIMENSIÓN Se anticipa | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planifica. ➤ Entabla diálogo. ➤ Prioriza al paciente. ➤ Muestra empatía. ➤ Muestra respeto. | | |
| | | | DIMENSIÓN Relación de confianza | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informa Brinda seguridad. ➤ Monitorea y hace seguimiento. ➤ Proporciona buen cuidado. ➤ Se presenta en forma apropiada. ➤ Realiza su trabajo en forma efectiva y segura. | | |
| | | | DIMENSIÓN Monitorea y hace seguimiento. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ La enfermera es tranquila y calmada. ➤ La enfermera le facilita un buen cuidado físico. ➤ Recurre al médico en forma oportuna. | | |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En el estudio, se empleará la metodología de la encuesta mediante la utilización de un "cuestionario" para ambas variables. De acuerdo a Sandhusen, el cuestionario permitirá obtener respuestas de los usuarios sin importar la manera en que se haya llevado a cabo la entrevista. La encuesta se llevará a cabo con los usuarios que reciben tratamiento de hemodiálisis, proporcionando un instrumento que consiste en el cuestionario, el cual será entregado a los participantes que están bajo terapia de hemodiálisis para que proporcionen sus respuestas a las preguntas. De esta manera, se obtendrán respuestas y se podrán obtener conclusiones sobre los resultados

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Cuidado de enfermero

El instrumento ha sido desarrollado durante un período de catorce años, con la colaboración de profesionales interesados en evaluar la percepción de los pacientes hacia la atención de enfermería. Este cuestionario se utilizará para evaluar la variable relacionada con el cuidado de enfermería y se basa en una escala de Likert. Ha sido validado por Luz Nelly Rivera Alvarez, Álvaro Triana y Oscar J. Gonzales H. El cuestionario consta de una introducción, información general y un total de 32 preguntas con cuatro opciones de respuesta, valoradas en una escala del 1 al 4 según una tabla de puntuación. (40)

Cualidad del hacer de enfermería: (7 ítems) Items: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

Apertura a la comunicación enfermera paciente (8 ítems) Items: 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15

Disposición para la atención (17 ítems) Items: 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 11

Para evaluar el cuidado de enfermería se usó la escala Likert con cuatro opciones. A continuación, se muestra las características del instrumento. El puntaje mínimo es 32 y el puntaje máximo es 128.

Siendo sus dimensiones: cualidades de hacer, comunicación y atención.

Para el cuestionario: Bajo [32-64]; Medio [65-96]; Alto [97-128]

Instrumento 2: Satisfacción de los pacientes

El estudio utiliza el "Caring Assessment Instrument" (Care-Q) como herramienta de investigación. Este instrumento, creado por la doctora Patricia Larson en 1981 y validado por ella misma, se emplea para evaluar la satisfacción de los pacientes en entornos hospitalarios. Además, se ha realizado una traducción, adaptación y validación al español del Care-Q por Gloria Judith Sepúlveda Carrillo en el "Estudio piloto de la validación del cuestionario Care-Q en versión en español en una población colombiana. (5 ítems) (41)

- Explica y facilita (5 ítems)
- Confort (9 ítems)
- Se anticipa. (19 ítems)
- Mantiene relación de confianza (10 ítems)

- Monitoriza y hace seguimiento (8 ítems)

Se utilizará la escala Likert para la medición del cuestionario:

Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4).

Escala de puntuación para variable nivel de satisfacción del paciente:

Insatisfecho: 46 a 92.

Medianamente satisfecho: 93 a 138. 37

Satisfecho: 139 a 184.

3.7.3 Validación

Instrumento 1: Cuidado de enfermería

El instrumento PCHE-III cuenta con un índice de validez facial de 0,92, validez de contenido de 0,98 y validez de constructo de 0,956.

Instrumento 2: Cuestionario de satisfacción del cuidado CARE-Q

El CARE-Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario de evaluación de la atención, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán (21) contiene 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cinco puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6 subescalas de comportamiento: accesible; explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. Según estas subescalas el profesional

de enfermería debe asegurar que el usuario esté cómodo, se sienta seguro, sea bien atendido y además debe estar atento a que los equipos de monitoreo funcionen correctamente.

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1: Cuidado de enfermería

Se determinó la confiabilidad del instrumento mediante la consistencia interna, una de las características de este tipo de medición, donde se calculó el Alfa de Cronbach, que arrojó una calificación de 0,96, que corresponde a que la correlación de los ítems dentro del instrumento, miden las mismas características, en este caso asociadas al fenómeno de la humanización, y plantea que el instrumento es confiable para su aplicación.

Instrumento 2: Cuestionario de satisfacción del cuidado CARE-Q

De los 50 ítems iniciales que contenía el instrumento, se obtuvieron unos rangos altos en cada categoría y un alfa de Cronbach de 0.868, a la exclusión de los ítems sugeridos seguidos por el sistema estadístico para aumentar el coeficiente Alfa de Cronbach: 2, 8, 29 y 39 se obtuvo una validez interna del instrumento de fue de 0.881.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Los cuestionarios serán presentados a los pacientes en las visitas diarias al centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, y se les informará sobre la investigación, así como se pedirá la aceptación del consentimiento informado. Posteriormente, se le proporcionará el cuestionario manteniendo todos los protocolos de bioseguridad y se pasará al proceso de llenado de la encuesta el cual será de aproximadamente 40 minutos. Una vez obtenidos los

datos, se creará una hoja de cálculo con los datos recogidos utilizando el programa Excel los cuales luego se exportarán al programa estadístico SPSS en su versión 28.

Para la realización del respectivo análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial de este estudio se utilizará el programa estadístico SPSS versión 28. Como parte de la estadística descriptiva se realizará la prueba de normalidad KolmogórovSmirnov ya que los datos a utilizarse serán mayores de 50 datos y como parte de la estadística inferencial se procederá a seleccionar la prueba de Rho de Spearman o Chi cuadrado de Pearson de acuerdo con la normalidad obtenida para la correlación de variables.

3.9. Aspectos éticos

En el estudio se considerará 4 principios de bioética:

Autonomía: Este estudio requerirá la aprobación del Comité de Ética e Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener y el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, a través de su oficina de investigación institucional, para su inclusión en la investigación. A los pacientes se les informará sobre los objetivos y los resultados esperados de este estudio antes de aplicar los instrumentos, y se obtendrá su consentimiento informado de manera clara y respetuosa, permitiéndoles decidir si desean participar.

Beneficencia: La evaluación beneficiará a los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis al permitirnos evaluar la calidad de atención humanizada proporcionada por el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote. En caso de identificar deficiencias en su atención que puedan afectar la salud de los pacientes, se ofrecerá educación, asesoramiento y capacitación para mejorar su bienestar.

Confidencialidad: En cuanto a la privacidad de los documentos y registros que contengan datos personales de los pacientes inscritos para hemodiálisis, se garantizará su confidencialidad. Estos datos se utilizarán exclusivamente para el análisis y no se harán públicos ni se expondrán. En su lugar, se asignará un código para identificarlos.

Justicia: Todos los pacientes serán tratados de manera justa y equitativa, sin discriminación ni rechazo, respetando sus derechos y necesidades

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.2. Presupuesto

| Descripción | Unidad | Cantidad | Costo unitario | Total SI. |
|--------------------------------------|-----------------|----------|----------------|---------------|
| Servicios no personales | | | | 1500 |
| Especialista en análisis estadístico | Mes | | | 1500 |
| Materiales de consumo | | | | 571,5 |
| Millar de Papel bond A4 80g. | Millar | 8 | 35 | 280 |
| USB 32 GB | Unidad | 1 | 30 | 30 |
| Cartucho de tinta de la impresora | Unidad | 4 | 40 | 160 |
| Folder manila | Unidad | 25 | 1.0 | 25 |
| Lapiceros | Unidad | 10 | 1.5 | 15 |
| Plumón resaltador | Unidad | 5 | 3.0 | 15 |
| Corrector | Unidad | 2 | 3.5 | 7 |
| Tijera metálica | Unidad | 1 | 5.0 | 5 |
| Clips | Caja | 1 | 2.5 | 2.5 |
| Archivador | Unidad | 4 | 8 | 32 |
| Otros servicios de terceros | | | | 1830 |
| Fotocopiado | Unidad | 2000 | 0,1 | 200 |
| Impresiones | Unidad | 4000 | 0,2 | 800 |
| Empastado | Unidad | 8 | 50 | 400 |
| Servicio de internet | Servicio global | 1 | 200 | 200 |
| Servicio de telefonía | Unidad | 1 | 30 | 30 |
| Imprevisto | Servicio global | 1 | 200 | 200 |
| TOTAL GENERAL | | | | 3901,5 |

5. REFERENCIAS.

1.- OPS [Internet]. Perú; 09 de marzo 2022; [consulto el 22 de noviembre del 2022]. Día mundial del riñón 2022. Disponible en:

https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_202210_30_230802.pdf

2.- Sociedad Española de Nefrología [Internet]. Perú: Comité Editorial, 17 de mayo del 2022. [consulto el 23 de noviembre del 2022]. Víctor y Deseree: Enfermedad Renal Crónica.

Disponible en: <https://www.nefrologiaaldia.org/es-articulo-enfermedad-renal-cronicatodos#:~:text=Datos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n%20internacional,la%20enfermedad%20aumenta%20cada%20a%C3%B1o>.

3.-Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades [Internet].

Boletín Epidemiológico. Perú, 2022 [22 de noviembre del 2022]. Disponible en:

https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_202210_30_230802.pdf

4.- Fundación FUNDE [Internet], 2022. Perú, 2022 [consulto el 18 de enero del 2023].

Disponible en: <https://www.educativo.net/>

5.- Reglamento de la ley N° 27669 del trabajo de la enfermera (o) [Internet]. Perú, 2002

[20 de enero del 2023]. Disponible en:

http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1209_LEG265.pdf.

6.- Romero A, Sevillano A, Cardador C, Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. Enferm Nefro [Internet]. 2019; 22,112-23. [consultado el 01 de diciembre del

2022] Disponible en:

<https://www.revistaseden.org/imprimir.aspx?idArticulo=4424170095091095097424170>

7. Ministerio de Salud del Perú. Carga de Enfermedad en el Nivel Regional [Internet]. 1° ed. Perú; 2020 [23 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/CargaEnfermedad/2020/ANCASH.pdf>
8. Ramos M, Mendez J, Castro K, Flores Y. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora [Internet]. Mexico; 2020 [29 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf>
- 9.- López V, España E, Hernández A. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Enfermería en Salud Pública]. Colombia: Universidad Antonio Nariño; 2018. Disponible en: file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Estimacion_de_calidad_del_cuidado_de_enfermeria_en.pdf
- 10.- Torres B, Izaola O , De Luis A. Abordaje nutricional del paciente con diabetes mellitus e insuficiencia renal crónica, a propósito de un caso [Internet]. 2019;1-4. Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/nh/v34s1/04_torres.pdf
- 11.- Barrio J, Hidalgo M. Enfermedad crónica no transmisibles, enfermedad renal crónica. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional con mención en Licenciado en Enfermería]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/2157/1/16538.pdf>.

- 12.- Rodríguez P, Reategui A, Pantoja L, Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima. Horizonte Medico. [Internet]. 2022, 22(3); [consultado el 30 de noviembre del 2022] Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1769>
- 13.- Ramos L. Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes ingresados en el hospital San Luis de Oavalo, 2022. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]Ecuador, Universidad técnica del Norte, 2022. Disponible en: <repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12872/2/06%20ENF%201326%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- 14.- Brito Leandro, Pacheco Haylla, Lopes Paula, Borges José, Nascimento Fernando, Andrade Jesusmar. User satisfaction with nursing care in the hospital environmentSatisfacción del usuario con atención de enfermería en el entorno del hospital. Revista Online Pesquisa [Internet]. 2020 Oct 31 [cited 2021 Aug 1];1–7. Available from: <http://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/9973/10034>
- 15.- Door ZH, Fadlalla Mukhtar H. The Satisfaction of Patients on Maintenance Hemodialysis Concerning the Provided Nursing Care in Hemodialysis Units. J Nurs Heal Sci [Internet]. 2019 [cited 2020 Dec 2];8(6):25–35. Available from: www.iosrjournals.org
16. Rivera Y. Cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en la clínica privada de Lima, 2021. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en nefrología]. Lima: Universidad Norbert Wiener, 2021. Disponible en:

https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/5429/T061_47736615_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Saire C. Cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en nefrología]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, 2021.

Disponible en:

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

18. Castro L, De La Cruz P. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica h&s ocupacional SAC Huancayo 2021. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en nefrología].

Huancayo: Universidad Roosevelt; 2021. Disponible en:

<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/510/TESIS%20LIZET%20y%20PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Gonzalez R. Significado de cuidado definición y concepto [Internet].[consultado el 10 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://significadosweb.com/cuidado/#>

20. Revista de la escuela de enfermería. Enfermería.Cuidados de Enfermería según las recomendaciones de la OMS: Todo lo que necesitas saber. 2021, [Internet].[consultado el 1 de octubre del 2023]. Disponible en:<https://serenfermera.com/cuidados-de-enfermeria-oms/>

21. Partida K, Tejada Luz, Chávez Y, Hernández O, Lozano M, Anguiano A. , El cuidado de enfermería a los enfermos renales en hemodiálisis: desafíos, dilemas y satisfacciones.

Revista de la escuela de enfermería [Internet]. 2019, 1,5. [consultado el 10 de octubre del 2023], Disponible en:

<https://www.scielo.br/j/reesp/a/yX3zxJHLnpR9XLXgvwzVH3d/?format=pdf&lang=es>

22. Vázquez E. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención [Internet]. México; 2019. [consulta el 5 de noviembre del 2022]. Disponible en:

<https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n2/254-257/es>

23. Torres M. Calidad De Atención De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente Que Acude Al Servicio De Hospitalización De La Clínica San José, Cusco – 2021[Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Perú: Universidad autónoma de Ica; Sistema de Posgrado; 2021. Disponible en:

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

24. Meramuía L. El cuidado de enfermería: definición, importancia y roles clave en la salud.[Internet]. [consulta el 26 de octubre del 2023]. Disponible en:

<https://serenfermera.com/que-es-el-cuidado-de-la-enfermeria-definicion/>

25. Apuntes enfermería. La comunicación en la enfermería.[Internet]. [consulta el 27 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://apuntesenfermeria.com/notas/comunicacion-enfermeria/>

26. Yáñez K, Rivas E, Campillay M. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. [Internet].Scielo Uruguay.2021. [consulta el 28 de octubre del 2023]. Disponible en:

www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062021000100003

- 27.- Vasquez J. Proceso de atención de enfermería. Enfermería actual. [Internet]. 2023. [consulta el 28 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://enfermeriaactual.com/pae-enfermeria/>
28. Febres R Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú [Internet]. Perú; 2020. [consulta el 10 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1200&context=rfmh>
29. López J, Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte. Revista latinoamericana de ciencias sociales y humanidades [Internet]. 2023, Volumen IV, Número 4 p 646 [consultado el 10 de octubre del 2023], Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1246/1576><https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1246/1576>
30. Revista española de enfermería de salud mental. Hildegard Elizabeth Peplau [Internet]. España; 2019. [consulta el 10 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://www.aesme.org/aesme/hildegard-elizabeth-peplau/>
31. Macas C. Cuidado humanizado de Enfermería en pacientes ingresados en el área de Cirugía del Hospital General Isidro Ayora de la ciudad de Loja durante diciembre 2019 – febrero 2020 [Internet]. Ocronos. Vol. III. N° 2. Ecuador, 2020. [consulta el 15 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://revistamedica.com/cuidado-humanizado-enfermeria-cirurgia-hospital-general-isidro-ayora/>

32. Avilez G. Percepción Del Paciente Ante El Trato Humanizado De Enfermería En Unidad De Hemodiálisis. [Tesis para optar el título especialista en atención al adulto en estado crítico]. México: Universidad Autónoma Del Estado De Morelos; 2018. Disponible en: <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/2246/GUATAA01T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Rodrigo R. Jean Watson: Biografía y teoría del cuidado de enfermería [Internet].[consultado el 12 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://estudyando.com/jean-watson-biografia-y-teoria-del-cuidado-de-enfermeria/>
- 34.- Ramos E. Métodos y técnicas de investigación. [Internet]. México; 2018. [consulto el 30 de enero del 2023]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
35. Mata L. El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio. [Internet]. 2019. [consulto el 30 de enero en del 2023]. Disponible en: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20enfoque%20de,el%20desarrollo%20de%20la%20perspectiva>
36. Ramos J. La investigación pura o básica y la investigación aplicada en el campo jurídico. [Internet]. Lima; 2022. [consulto el 31 de enero en del 2023]. Disponible en: <https://lpderecho.pe/investigacion-pura-o-basica-investigacion-aplicada-campo-juridico/>

- 37.- Sánchez H. Reyes C. Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística [Internet]. 1ª Edición. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2019. [consulta el 31 de enero en del 2023]. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- 38.- Carreño S. Carrillo M. Chaparo L. Sánchez, Vargas E. caracterización del talento humano en la salud que atiende a personas con enfermedad crónica construcción de una encuesta. Duazary [Internet] 2016: 13(1): 15-22. Disponible en: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/1583/1017>
39. Martirosyan L, Arah OA, Haaijer-Ruskamp FM, Braspenning J, Denig P. Methods to identify the target population: implications for prescribing quality indicators. BMC Health Services Research. 2010;10: 137 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
40. Rivera L, Triana A. Proceso de construcción y validación del instrumento Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE-III). [Internet]. 2023.[consultado el 29 de octubre del 2023].Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/369457090_Proceso_de_construccion_y_validacion_del_instrumento_Percepcion_de_Comportamientos_de_Cuidado_Humanizado_de_Enfermeria_PCHE-III
41. Sepúlveda G. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana[Internet]. 2016. [consultado el 28 de octubre del 2023]. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Título: “CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON TERAPIA DE HEMODIÁLISIS EN EL CENTRO DE HEMODIÁLISIS, NUEVO CHIMBOTE, 2023”

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|--|--|---|--|--|
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | VARIABLE CUIDADO ENFERMERIA | I: Tipo de Investigación Aplicada |
| ¿Cómo el cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023? | Determinar como el cuidado de enfermería incide con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023, | Hi: Existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023. Ho: No existe relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023. | DIMENSIÓN 1: Confianza Respeto Amabilidad Dignidad DIMENSIÓN 2: Comunicación Diálogo Sinceridad Tiempo Información Claridad DIMENSIÓN 3: Atención Interés Oportunidad Cuidado Comodidad. | Método y diseño de la investigación Hipotético deductivo - Descriptivo Población Muestra La muestra está constituida por 103 pacientes que acuden al centro de hemodiálisis, |
| Problemas específicos | Objetivos específicos: | | | |
| • ¿Cómo la dimensión cualidades de hacer del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, | Identificar como la dimensión cualidades se relaciona con el cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis | | | |

| | | | | | | |
|--|---|---|--|-------------|-------------------------------|--------------------|
| Nuevo 2023? | Chimbote, 2023? | en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023. | Hipótesis específica | VARIABLE | II: | Nuevo Chimbote. |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo la dimensión Comunicación del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023? | <p>Determinar como la dimensión comunicación se relaciona con el cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023.</p> | <p>Hi1: Existe relación significativa con la dimensión cualidades de hacer del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023.</p> | DIMENSION | Accesible | DIMENSION Explica y facilita | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la dimensión atención del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023? | <p>Determinar como la dimensión atención se relaciona con el cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023.</p> | <p>Hi2: Existe relación significativa de la dimensión comunicación del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023.</p> | DIMENSION | Se anticipa | Se | |
| | | | <p>Hi3.: Existe relación significativa de la dimensión atención del cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023.</p> | DIMENSIÓN | Relación de confianza | |
| | | | | DIMENSIÓN | Monitorea y hace seguimiento. | |

Anexo N° 2: Instrumento cuidado de enfermería

Con la finalidad de identificar si el cuidado humanizado logra la satisfacción de las necesidades en los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis atendido en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023, por lo que le agradecería si contestaran las ntes preguntas:

1. Siempre.
2. Casi siempre.
3. Algunas veces.
4. Nunca.

| N° | ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN 1: Calidad del hacer de enfermería | | | | | |
| 1 | Le hace sentir como una persona | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Le trata con amabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | El personal de enfermería le hacen sentirse tranquilo (a) cuando esta con usted. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | Le generan confianza cuando lo (a) cuidan | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | Le demuestran respeto por sus creencias y valores | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Dimensión 2: Apertura a la comunicación enfermera paciente | | | | | |
| 8 | Le miran a los ojos cuando le hablan | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 | Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | Le facilitan el dialogo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 | Le explica previamente los procedimientos | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | Le indican su nombre y cargo antes de realizarle un procedimiento | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | Le proporciona información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Dimensión 3: Disposición para la atención | | | | | |
| 16 | Le muestran interés por brindarle comodidad durante su atención | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 17 | Le dedican tiempo requerido para su atención | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 | Le llaman por su nombre | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 | Responde oportunamente su llamado. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20 | Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evaluación urinaria e intestinal) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 21 | Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 22 | Responden oportunamente a su llamado | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23 | Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 24 | Le escuchan atentamente | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 25 | Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 26 | Le brindan un cuidado cálido y delicado | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 27 | Le ayudan a manejar su dolor físico | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 28 | Le demuestran que son responsables con su atención | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 29 | Le respetan sus decisiones | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 30 | Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 31 | Le respetan su intimidad | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 32 | Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico | 1 | 2 | 3 | 4 |

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON TERAPIA DE HEMODIALISIS EN
LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE HEMODIÁLISIS**

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

1. Características socio demográficas

Edad: sexo: 1. M (). 2. F ()

Procedencia: 1. urbano 2. urbano marginal 3. Rural.

Nivel de instrucción:

a) Sin estudios. b) Primaria. C) Secundaria. d) Técnica. e) Superior.

El valor de cada opción es el siguiente: 1.- Nada satisfecho. 2.- Poco satisfecho.

3.- Medianamente satisfecho. 4.- Satisfecho. 5.- Muy satisfecho

| Dimensión | Nada Satisfecho | Poco Satisfecho | Medianamente Satisfecho | Satisfecho | Muy Satisfecho |
|---|------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------------|-----------------------|
| 1.- La enfermera (o) se aproximó a usted siempre que fue necesario para ofrecerle medidas que alivien el dolor u realizarle procedimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.- La enfermera (o) le dio los | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| medicamentos y realizo los procedimientos a tiempo. | | | | | |
| 3.- La enfermera (o) lo visito con frecuencia para verificar su estado de salud. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.- La enfermera (o) respondió rápidamente a su llamado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.- La enfermera (o) le pidió que la (o) llame si usted se siente mal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión Explica y Facilita | | | | | |
| 6.- La enfermera (o) le informo sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.- La enfermera (o) le dio información clara y precisa sobre su situación actual. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.- La enfermera (o) le enseñó cómo cuidarse a usted mismo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.- La enfermera (o) le sugirió preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. - La enfermera (o) fue honesta (o) con usted en | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| cuanto a su condición médica | | | | | |
| Dimensión Confort | | | | | |
| 11. - La enfermera (o) se esforzó para que usted pueda descansar cómodamente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. - La enfermera (o) lo motivo a identificar los elementos positivos de su tratamiento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. - La enfermera (o) fue amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. - La enfermera (o) fue alegre con usted. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. - La enfermera (o) se sentó con usted para entablar una conversación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. - La enfermera (o) estableció contacto físico con usted, por ejemplo, le dio un abrazo cuando usted necesitaba consuelo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. - La enfermera (o) lo escuchó con atención. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. - La enfermera (o) hablaba con usted amablemente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. - La enfermera (o) involucro a su | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| familia en su cuidado. | | | | | |
| Dimensión Se anticipa | | | | | |
| 20. - La enfermera (o) le presto mayor atención en las horas de la noche. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. - La enfermera (o) busco la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. - Cuando se sintio agobiado por su enfermedad la enfermera (o) acordo con usted un nuevo plan de intervención. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. - La enfermera (o) estuvo pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. - La enfermera (o) comprende que esta experiencia fue difícil para usted y le presto especial atención durante el tiempo hospitalizado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión Relación de Confianza | | | | | |
| 25. - Cuando la enfermera (o) estuvo con usted realizándole algún procedimiento se concentró única y | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| exclusivamente en usted. | | | | | |
| 26. - La enfermera (o) continuo interesada (o) en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. - La enfermera (o) le ayudo a establecer metas razonables. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. - La enfermera (o) busco la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. - La enfermera (o) concilio con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. - La enfermera (o) le ayudo a aclarar sus dudas en relación a su situación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. - La enfermera (o) acepto que es usted quien mejor se conoce, y lo incluyo siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. - La enfermera (o) lo animo para que le formule preguntas a su médico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| relacionado con su situación de salud. | | | | | |
| 33. - La enfermera (o) lo puso a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. - La enfermera (o) es amistosa (o) y agradable con sus familiares y a llegados. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. - La enfermera (o) le permitió expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. - La enfermera (o) mantuvo un acercamiento respetuoso con usted. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. - La enfermera (o) lo identifico y lo trato a usted como una persona individual. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. - La enfermera (o) se identificó y se presentó ante usted cada vez que realizo el cambio del turno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión Monitorea y hace seguimiento | | | | | |
| 39. - El uniforme y carnet que porto la enfermera (o) la (o) caracteriza como tal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40. - La enfermera (o) se aseguró de la hora establecida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| para los procedimientos especiales, por ejemplo; ordenes de radiografía, tomografía, exámenes de laboratorio, etc y verifico su cumplimiento | | | | | |
| 41. - La enfermera (o) se mostró organizada (o) en la realización de su trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42. - La enfermera (o) realizo los procedimientos con seguridad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43. - La enfermera (o) se mostró calmada (o). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44. - La enfermera (o) le proporciono buen cuidado físico en relación a alguna herida quirúrgica, fractura, alteraciones en la piel, etc | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45. - La enfermera (o) se aseguró que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted, por ejemplo; brindo educación respecto a los cuidados post alta en relación a su patología. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 46. - La enfermera (o) llamo al | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| médico cuando era precisa su intervención. | | | | | |
| TOTAL | | | | | |

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Izaguirre Villanueva, Elizabeth

Título: Cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023.

Propósito del estudio Determinar como el cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis.

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis, Nuevo Chimbote, 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener,

El propósito de este estudio es determinar como el cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis. Su ejecución ayudará a/permitirá recopilar información de gran relevancia para el cuidado del paciente en hemodialisis.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

La encuesta puede demorar unos 45 minutos y . Los resultados de la/los la se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Este estudio no contiene ningún tipo de riesgo

Su participación en el estudio Cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes con terapia de hemodiálisis en el centro de hemodiálisis , Nuevo Chimbote, 2023.

Beneficios Este estudio no conlleva costo para usted, y tampoco recibirá alguna compensación o beneficio de ningún tipo. La participación en este estudio es completamente anónima y el investigador mantendrá su confidencialidad en todos los documentos. Los resultados serán utilizados solo con fines académicos.

Usted se beneficiará brindando información valiosa la cual permitirá ser la base para una investigación científica.

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 entrevista, 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 Elizabeth Izaguirre Villanueva, Cel: 929428911 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

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

Reporte de similitud TURNITIN

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% 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 | Universidad Wiener on 2023-01-05 Submitted works | <1% |
| 2 | repositorio.unheval.edu.pe Internet | <1% |
| 3 | uwiener on 2023-11-24 Submitted works | <1% |
| 4 | uwiener on 2023-10-09 Submitted works | <1% |
| 5 | uwiener on 2024-01-09 Submitted works | <1% |
| 6 | uwiener on 2023-02-17 Submitted works | <1% |
| 7 | uwiener on 2023-11-20 Submitted works | <1% |
| 8 | uwiener on 2023-11-26 Submitted works | <1% |