



**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 satisfacción de los usuarios en el servicio de
hemodiálisis del Hospital Nacional de Lima - 2023

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Nefrología

Presentado Por:

Autora: Lic. Apaico Grimaldo María Angélica

Código ORCID: 0000-0003-4509-9860

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

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo,... **APAICO GRIMALDO MARIA ANGELICA** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL NACIONAL DE LIMA - 2023”**

Asesorado por la docente: Dra. Cárdenas de Fernández María Hilda DNI ... 114238186 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585> tiene un índice de similitud de (16) (dieciséis) % con código __oid:__ oid:14912:343483050_____ 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.



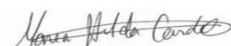
.....
 Firma de autor 1

.....
 Firma de autor 2

APAICO GRIMALDO MARIA ANGELICA Nombres y apellidos del Egresado

DNI:47610157

DNI:



Firma

Dra. Cárdenas de Fernández María Hilda

DNI: 114238186

Lima, 31 de marzo de 2024

DEDICATORIA

A Dios por su apoyo espiritual, con mucho cariño también para mis padres por la fuerza y motivo para luchar hacia adelante.

AGRADECIMIENTO

Al ser divino que es Dios porque siempre me estuvo cuidando día a día y con su bendición se logró culminar la presente investigación.

JURADOS

Presidente: DR. Carlos Gamarra Bustillos

Secretario: Mg. Elsa Magaly Yaya Mano

Vocal: Mg. Magdalena Petronila Rojas Ahumada

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	v
Resumen	vii
Abstract	viii
1. EL PROBLEMA	01
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Formulación del problema	03
1.2.1 Problema general	03
1.2.2 Problemas específicos	03
1.3 Objetivos de la investigación	04
1.3.1 Objetivo general	04
1.3.2 Objetivos específicos	04
1.4 Justificación de la investigación	04
1.4.1 Teórica	04
1.4.2 Práctica	04
1.4.3 Metodológica	04
1.5 Delimitaciones de la investigación	05
1.5.1 Temporal	05
1.5.2 Espacial	05
1.5.3 Población o unidad de análisis	05
2. MARCO TEÓRICO	05
2.1 Antecedentes	05
2.2 Bases teóricas	07
2.3 Formulación de hipótesis	13
2.3.1 Hipótesis general	13
2.3.2 Hipótesis específicas	13
3. METODOLOGÍA	14
3.1 Método de la investigación	14
3.2 Enfoque de la investigación	14
3.3 Tipo de investigación	14

3.4	Diseño de la investigación	14
3.5	Población, muestra y muestreo	14
3.6	Variables y operacionalización	15
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.7.1	Técnica	17
3.7.2	Descripción de instrumentos	17
3.7.3	Validación	18
3.7.4	Confiabilidad	19
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos	19
3.9	Aspectos éticos	19
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	20
4.1	Cronograma	20
4.2	Presupuesto	21
5.	REFERENCIAS	23
	ANEXOS	29
	Anexo 1: Instrumentos	30
	Anexo 2: Formato de consentimiento informado	34
	Anexo 3: Informe de Turniting	36

Resumen

Introducción: La satisfacción de los pacientes en las entidades de salud es una respuesta a factores de calidad de la atención. Por tanto, los usuarios expresan una satisfacción parcial en el proceso de la atención al paciente. **Objetivo:** Determinar cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.

Justificación: El estudio mediante sus resultados aportará información importante para renovar las incompatibilidades de la educación universitaria y hospitalaria. **Método:** estudio de tipo aplicado, cuantitativo, correlacional y transversal. La muestra será de 90 pacientes, se usará la encuesta para aplicar dos cuestionarios, están validados y son confiables para medir las variables en cuestión. Los datos recolectados serán procesados en SPSS 25 y las hipótesis se probarán usando la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson dado la naturaleza de las variables.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario, hemodiálisis.

Abstract

Introduction: Patient satisfaction in health entities is a response to quality of care factors. Therefore, users express partial satisfaction in the patient care process. **Objective:** Determine how the quality of care is related to user satisfaction in the hemodialysis service. **Justification:** The study, through its results, will provide important information to renew the incompatibilities of university and hospital education. **Method:** applied, quantitative, correlational and transversal study. The sample will be 90 patients, the survey will be used to apply two questionnaires, they are validated and reliable to measure the variables in question. The collected data will be processed in SPSS 25 and the hypotheses will be tested using the Pearson correlation coefficient statistical test given the nature of the variables.

Keywords: quality of care, user satisfaction, hemodialysis.

1.-EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la enfermedad renal crónica viene provocando 254.028 muertes en 2019, entre varones y mujeres, sin embargo, el sexo masculino reporto 131 008 defunciones a diferencia de 123 020 defunciones para el sexo femenino (1).

La Organización Panamericana de la Salud Organización (OPS) anuncia que a consecuencia al aumento de casos de ERC , la enfermedad ahora se identifica como un peligro para la salud pública en muchas partes del mundo. La terapia de hemodiálisis se ha utilizado recientemente en el 82 % de los pacientes con enfermedad renal crónica en América Latina (2).

Es vital recordar que la patología renal afecta a más de 750 millones de personas en todo el mundo. La gravedad de la enfermedad renal es variante, al igual que los métodos utilizados para detectarla y tratarla (3).

Cabe señalar que los factores socioeconómicos, culturales y políticos influyentes en la prevalencia de la enfermedad renal y la forma en que se brinda la atención, lo que genera diferencias significativas en el número de víctimas de la enfermedad, incluso en los países desarrollados (4).

Debido a esto, ni la ERC ni la atención de la ERCT pueden ser financiadas con los fondos del estado en las naciones de ingresos medios a bajos, los esfuerzos por prevenir la ERC suelen ser insuficientes (5).

Por tal razón la OMS, manifiesta que un ambiente de trabajo adecuado y saludable, con el objetivo principal de mantener el bienestar del personal y los usuarios, logrando la

adecuada calidad de atención, de esta manera se mantiene un buen rendimiento laboral con energía y entusiasmo. El objetivo primordial de la atención sanitaria a nivel de calidad es la satisfacción de los pacientes y esta a su vez es una característica intrínsecamente importante para el proceso de mejora continua (6).

En el Perú, 31.924 de fallecidos se relacionan a la ERC en 2022, según el CDC en Perú; cuando la ERC alcanza su etapa terminal, los pacientes deben elegir entre hemodiálisis crónica, diálisis peritoneal crónica y trasplante de riñón como opciones de tratamiento, durante esta etapa, nuestro sistema de salud financia a un número reducido de pacientes el tratamiento de los costos altísimos, que representan entre el 3.35% y el 6% el gasto total en salud del país (7).

Teniendo en cuenta los principales factores de riesgo de ERC (diabetes tipo 2, hipertensión, etc.), la evidencia más reciente sugiere que la prevalencia poblacional de ERC en nuestro país es del 16 %. La prevalencia de la ERC y la mortalidad asociada no sería la misma en todo el Perú, siendo la región costera la que presenta una mayor prevalencia de la enfermedad (8).

Se demuestra que el escaso número de profesionales de nefrología en el Perú que se concentran en la capital o en las ciudades costeras, esto pone en una posición de vulnerabilidad al resto del país, junto con la poca experiencia de interacción laboral entre la atención especializada y la atención primaria, que permitiría el diagnóstico temprano y el seguimiento adecuado de la enfermedad renal, por el contrario esta situación contribuyen a la incapacidad del país para implementar medidas integradas (9).

Como resultado, existe una discrepancia entre las necesidades de los pacientes con ERC en la actualidad y lo que el sistema de salud puede satisfacer, siempre y cuando se sigan tratando las etapas avanzadas de la enfermedad (10).

El MINSA afirma que la satisfacción de los pacientes en las entidades de salud es una respuesta a factores de calidad de la atención. Por tanto, los usuarios expresan una satisfacción parcial en el proceso de la atención al paciente. También, el experto en salud que labora todos los días, resolviendo distintos inconvenientes frente al proceso de atención al usuario podría presentar una sobre carga laboral generando una insatisfacción lo cual conllevaría a una deficiente atención del paciente (11).

La calidad de la atención médica brindada en los centros de salud actuales a menudo no cumple con las expectativas de los pacientes que acuden a recibir atención, y esta atención médica muchas veces no se evalúa adecuadamente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general:

¿Cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional de Lima – 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis?
- ¿Cómo la dimensión técnico-científico de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis?
- ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general:

Determinar cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar cómo la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.
- Identificar cómo la dimensión técnico-científico de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.
- Identificar la relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Este enfoque no sólo proporciona evidencia científica para mejorar la disciplina de los profesionales sanitarios, sino que también aporta innovación en la gestión sanitaria, con nuevas formas de conceptualizar y mejorar la calidad de atención y, por tanto, la satisfacción del paciente desde una perspectiva de gestión estratégica.

1.4.2 Metodológica

El presente proyecto mediante sus resultados aportará información importante para renovar las incompatibilidades de la educación universitaria y

hospitalaria. Así mismo condescenderá información para una conclusión diagnóstica y crear estrategias para mantener una buena satisfacción de atención.

También aportará evidencia científica para nuevos estudios, y de esta forma se podrá validar información con otras investigaciones.

1.4.3 Práctica

La investigación tiene una aplicación particular en la mejora de la calidad de los servicios de salud al garantizar que la atención brindada por el personal sea oportuna, eficiente, cortés y sobre todo, desarrollar herramientas para garantizar la satisfacción del paciente con la atención.

Por otro lado, también es válido porque puede identificar debilidades que pueden mejorar la calidad de la atención sanitaria y aplicar estrategias de mejora en áreas donde hay oportunidades.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se llevará a cabo durante el mes de Julio hasta Diciembre del 2023.

1.5.2 Espacial

El estudio se realizará en el servicio de hemodiálisis, en la ciudad de Lima - Perú.

1.5.3 Población o unidad de análisis.

La población serán 90 pacientes

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales.

Ramos et al. (12) el 2022 en México, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la satisfacción y la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de

hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora. estudio cuantitativo, descriptivo, se utilizó el cuestionario SERVQHOS-E y una encuesta. En a la calidad de la atención el 99.3% estuvieron satisfechos. En relación con la satisfacción global, el 100% estuvieron satisfechos.

Arteaga (13) en 2020 en Ecuador realizó un estudio con el objetivo de establecer la calidad de cuidados de enfermería en usuarios con enfermedad renal crónica con fistulas, se aplicó un cuestionario, en los resultados el 92% de los enfermeros mostraron la ausencia de comunicación del paciente que dificulta ejecutar con los cuidados, por lo tanto indican que la calidad de cuidado es regular por parte de los enfermeros.

Herrera (14) en 2019 en Ecuador realizó un estudio con el objetivo de precisar la calidad de los cuidados de los enfermeros en aquellos usuarios con enfermedad renal. En los resultados. Por otro lado, el 93,1 % de los usuarios manifiestan que la calidad de cuidado recibido tiene una eficiencia baja porque los enfermeros tienen poca comunicación y realizan su trabajo rápidamente.

Antecedentes nacionales

Huamán, Melo y Gutiérrez (15) en 2023 en Lima, ejecutaron un estudio con la finalidad de identificar la relación entre la calidad y su relación con la satisfacción del paciente con hemodiálisis en un hospital público de Perú; estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y correlacional, se aplicó la encuesta SERVQUAL y un cuestionario, el 58,3% de pacientes tuvieron insatisfacción leve. Se concluye que se encontró correlación entre las variables.

Ruiz (16) el 2021 en Lima, ejecutó un estudio con el objetivo de identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario. Estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional correlacional. La muestra fue de 91 usuarios, se aplicó como instrumento los cuestionarios. Resulto que el 86% de pacientes identificó como bueno la calidad de atención, en cuanto a la satisfacción solo un 3% de pacientes estuvo insatisfechos, se concluye que hubo relación significativa entre ambas variables de estudio.

Castro y De la Cruz (17) el 2021 en Huancayo realizaron un estudio y tuvo como objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de Hemodiálisis y la calidad del cuidado que brinda el enfermero en la clínica Ocupacional”. El estudio fue cuantitativo, correlacional y no experimental, la muestra fue de 98 pacientes se aplicó dos cuestionarios, en los resultados se demostró que el 80% se encuentra satisfecho, y que la calidad de atención es alta, concluyendo que hay una relación buena entre las variables.

[Gutiérrez y Melo \(18\)](#) el 2021 en Lima realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud en pacientes con tratamiento de hemodiálisis del Hospital EsSalud Alberto Sabogal Sologuren. El estudio es cuantitativo, tipo descriptivo y correlacional. La muestra de 60 usuarios, se utilizó la encuesta SERVQUAL. Se concluye una correlación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención de salud y la Satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis siendo la satisfacción baja y la calidad regular.

Barreda (19) el 2021 en Chiclayo realizó un estudio con el objetivo demostrar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente con hemodiálisis de la clínica Nefro Salud. Investigación cuantitativa y correlacional, muestra de 72 pacientes, se utilizó la encuesta, según resultados el 65,3 % de pacientes tienen una “buena” percepción en la calidad del cuidado, en nivel de satisfacción el 71% de pacientes sienten una “satisfacción” sobre la atención que brinda el personal de enfermería en el lugar donde reciben su tratamiento.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención

La calidad de la atención en salud, en nuestro país tiene como meta lograr la satisfacción de los usuarios y familiares, donde la función del personal de salud comprende un conjunto de responsabilidades, es decir, cooperación, empatía, cooperación y diversas actividades en beneficio de los pacientes, soportar salud y pronta recuperación (21).

Como parte de un equipo interdisciplinario, las enfermeras deben tener una cultura de calidad y responsabilidad para desarrollarse en un programa de mejora continua para facilitar una recuperación rápida y eficaz y beneficiar la salud del paciente (22).

Según la OMS, la calidad de la atención es el resultado esperado que se puede lograr mediante la atención brindada a las personas y la población atendidas por dicha institución de salud. Los servicios de salud de calidad se reconocen por ser eficaz, seguro, oportuno, equitativo, integrado, eficiente y centrado en las personas (23).

2.2.1.2 Dimensiones de la calidad

Si hablamos de calidad, podemos ver que no es un concepto simple, por lo que es muy importante evaluar los diferentes componentes de la calidad que se miden a través de las dimensiones (24).

Dimensión humana

Esta dimensión considera el desarrollo de los trabajadores y las relaciones interpersonales con equipos multidisciplinarios, incluida la gerencia.

Algunos indicadores de esta dimensión serian (24).

- **Amabilidad:** La amabilidad se describe como una cualidad clave de una enfermera. Esto implica evaluar el nivel de dignidad del paciente antes y luego de la atención.
- **Respeto:** Es un valor, el cual combinado con la amabilidad ayuda a los prestadores de servicio como la atención médica a aceptar, valorar y proteger los derechos de los pacientes.
- **Ética:** Este valor agregado permite estudiar el comportamiento de los trabajadores de salud y distinguir entre el bien y el mal. Da también la capacidad de tomar decisiones correctas que beneficien al paciente.

Dimensión técnico-científico

Esta dimensión manifiesta la capacidad del personal de salud para utilizar plenamente sus conocimientos y recursos en favor de los pacientes. Por lo tanto, en este nivel, la habilidad técnica se considera una relación interpersonal entre el personal de salud y los pacientes.

Hay algunos puntos a tener en cuenta (24).

- **Seguridad:** Esta es la parte central e importante, garantiza la seguridad de la atención y logra el objetivo de demostrar los diagnósticos y procedimiento más eficaces y garantizar que estén disponibles para que se realicen correctamente.

- **Continuidad:** se relaciona con la atención oportuna y completa sin ser interrumpida.
- **Eficiencia:** Es el nivel máximo en relación a la calidad de atención con las estrategias utilizadas.

Dimensión entorno

Esta dimensión se encarga de la estancia hospitalaria de los familiares y paciente; también, se hace referencia a las instalaciones, las condiciones sanitarias del establecimiento, así como, la percepción del orden, la limpieza, y otros aspectos que abarca dicho centro (24).

Características de la calidad

La naturaleza de la calidad de la atención está determinada por las expectativas y necesidades del paciente. En otras palabras, para que se considere alta la calidad, la atención que reciben debe reflejarse en las percepciones positivas de los pacientes.

Entre la característica más importante está la relación interpersonal enfermero - paciente en el cuidado al paciente, por ello, los profesionales deben estar interesados en la pronta recuperación del paciente y hacer que su estancia sea lo más cómoda. También, la escucha activa debe estar presente, esto ayudara a tener propuestas de los pacientes que ayudaran a la mejora de la calidad de atención (25).

2.2.2 Satisfacción

La satisfacción representa una sensación de placer que vendría a ser el resultado de una necesidad cubierta. Por lo tanto se debe ayudar a mejorar las necesidades del usuario como es la alimentación y confort porque son primordial para sentirse conforme. La satisfacción es subjetiva, ya que es una apreciación del usuario y lo reflejará verbal o no verbalmente en cuanto a la atención (26).

En la satisfacción interviene el área psicológica, educación, social, la información recepcionada y los servicios. Los residentes tienen mayores expectativas de satisfacción después de la atención (27).

Hay 3 componentes que definen la satisfacción, primero como una respuesta, ya sea emotiva o cognitiva. Segundo lugar la respuesta se puede enfocar en las expectativas, el producto o la experiencia del consumo y en tercer lugar que la respuesta se da en un momento peculiar que vendría ser después del consumo, después de una elección o se puede basar en una experiencia acumulada (28).

La opinión del paciente es relevante porque ayuda a mejorar, las cuales a veces superan las expectativas del paciente. Por ello, se aplican las encuestas de satisfacción del paciente que sirven como herramientas estandarizadas las cuales deben buscar desarrollarse más para reflejar favorablemente los objetivos de dicha encuesta de satisfacción del paciente (29).

La satisfacción se mide con el cuestionario Care-Q evalúa la atención de enfermería. Que es un acto deliberado de cuidado físico y atención emocional que promueve una sensación de seguridad". Este cuestionario ayuda a comprender si el paciente está cómodo, bien cuidado y el equipo está en buenas condiciones (30).

2.2.1.2 Dimensiones de la satisfacción

Dimensión accesibilidad:

Tiene que ver con la interacción entre enfermeros y pacientes, que los enfermeros se acerquen y lo ayuden al usuario. El MINSA define el concepto de accesibilidad como: "la posibilidad que tiene el usuario de utilizar el servicio de salud (31).

Por consiguiente, la accesibilidad es un concepto que abarca muchos aspectos relacionados con la amabilidad, estos son la empatía y la confianza, ambos elementos

esenciales y necesarios para crear un ambiente sano de confort emocional donde también encontremos respeto (31).

Dimensión explica y Facilita:

Se relaciona con la información proporcionada por los proveedores de atención hacia los pacientes sobre su enfermedad, en cuanto al tratamiento, cuidados y que sea clara y adecuada. Por ello, se define como información proporcionada por los profesionales de la salud a los usuarios que debe ser clara, precisa y sencilla para que los usuarios puedan entenderla bien y trabajar juntos para promover su recuperación (33).

Dimensión conforta:

Se refiere a lo que el personal médico transmite al paciente a través de gestos y explicaciones verbales y cómo se siente el paciente. Todo está diseñado para brindar confort, teniendo en cuenta que el entorno puede resultar desconocido y, en ocasiones, provocar ansiedad. También se puede decir que es un ambiente o espacio adecuado donde reina el confort y la tranquilidad para la óptima curación del paciente. (34).

Dimensión se anticipa:

Se refiere a las acciones que los trabajadores de la salud planifican para brindar una atención oportuna y con ello prevenir complicaciones, teniendo en cuenta su conocimiento previo de las necesidades del paciente (34).

Dimensión mantiene relación de confianza:

Se relaciona con la intimidad brindada por los profesionales de la salud, que refleja seguridad, tranquilidad y confianza en los pacientes y familiares a través del cuidado brindado en la atención basada en la empatía (34).

Dimensión monitorea y hace seguimiento:

Tiene relación a la atención con comunicación y control de tratamiento y procedimientos informados. También requiere un plan de acción y liderazgo, sabiendo llevar a cabo cada procedimiento, proceso y paso de actividad (34).

Factores que influyen en la satisfacción

La satisfacción es una definición compleja basada en las expectativas y percepciones de los pacientes sobre los servicios prestados e incluye varios factores como el estilo de vida, las experiencias, las expectativas. Por tanto, los pacientes no van a tener las mismas expectativas en relación a la atención recibida durante su estancia hospitalaria, ya que algunos pacientes han sido crónicos y otros pacientes ocasionales (intervención quirúrgica, consultorios) (35).

La satisfacción del paciente refleja la atención recibida y percibida por los profesionales de la salud que brindan una atención oportuna (36).

Existen factores que afectan la satisfacción como es la Confiabilidad, Competencia, Accesibilidad, Cortesía, Confiabilidad, Seguridad, Empatía, Liderazgo, etc. (36).

2.2.3 TEORIA DE ENFERMERÍA

Watson identifica al cuidado como el pilar en la práctica de enfermería, donde el papel de la enfermera es dar mayor énfasis al cuidado transpersonal, en la que el enfermero brinde una clase especial de cuidados que depende del compromiso moral, de proteger y realzar la dignidad humana, lo que nos permitirá trascender el cuidado humanizado que brindara el profesional de enfermería en las prácticas (37).

Según Watson, el cuidado humanizado es una actividad donde el enfermero brinda “una clase especial de cuidado que dependerá del compromiso moral de la enfermera, de la protección y de la dignidad humana”, lo que permitirá que el profesional de enfermería brinde el cuidado humanizado a sus pacientes durante las practicas (38).

2.3 Formulación de hipótesis

Hipótesis general

Hi Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.

H0 No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.

Hipótesis específicas

- Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.
- Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.
- Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método es hipotético deductivo porque permitirá llegar a una conclusión a través de un procedimiento de inferencia o calculo formal (39).

3.2 Enfoque de la investigación

Cuantitativo, porque se corrobora la hipótesis que se plantea en base los cálculos numéricos y cuantitativo los resultados se representaran en cuadros de forma numérica (39).

3.3 Tipo de investigación

Es aplicada, porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos (40).

3.4 Diseño de investigación

No experimental porque no se manipula ninguna variable. De corte transversal, porque se recolectará la información una única y determinada fecha y correlacional, porque las variables del estudio se encuentran relacionadas (40).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

Integrada por 90 pacientes del servicio de hemodiálisis que acuden a hemodialisis.

Muestra:

Constituida por 90 pacientes del servicio de hemodiálisis, se utilizó el muestreo por conveniencia ya que se conoce la cantidad de pacientes y se trabajará con la totalidad.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Pacientes que acepten ser parte del estudio con su consentimiento informado.

- Paciente con ERC.
- Paciente de hemodiálisis con más de 1 año de tratamiento.
- Pacientes mayor de edad.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no acepten participar del estudio.
- Paciente de hemodiálisis que recién recibe tratamiento.
- Pacientes menores de edad.

3.6 Variables y operacionalización

V1.
Calidad de atención

V2.
Satisfacción del usuario

Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1. Calidad de atención	Es una calificación subjetiva del paciente, es el resultado esperado que se puede lograr mediante la atención brindada a las personas y la población atendida (18).	La calidad de la atención se define como el estado de los servicios de salud percibidos por los pacientes.	Humana Técnico - científico Entorno	- Amabilidad - Respeto - Ética - Seguridad - Continuidad - Eficiencia - Efectividad - Eficacia	Ordinal	Nivel bajo= 74 – 130 Nivel medio= 131 – 147 Nivel Alto= 148 – 161
V2. Satisfacción del usuario	Es una declaración positiva o negativa que hacen los pacientes sobre cómo reciben los servicios de salud que les brinda el personal profesional de Enfermería (23).	La satisfacción del paciente se define como el punto de vista importante, tomando en cuenta la atención recibida durante la estancia hospitalaria.	Accesibilidad Explica y facilita Conforta Se anticipa Mantiene relación de confianza Monitorea y hace seguimiento	- Orden - Limpieza - Comodidad - Ambiente 5 items 5 items 9 items 10 items 9 items 9 items	Ordinal	Insatisfecho= 68 - 134 Medianamente satisfecho= 135 – 150 Satisfecho= 151-173

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Para ambas variables del estudio la técnica es la encuesta, el cual se representa con el cuestionario.

3.7.2 Descripción de los instrumentos

Variable 1: calidad de atención

Se utilizará un cuestionario desarrollado por Marcelo D. en su estudio “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de la clínica Ricardo Palma, Lima-Perú, 2019”, El instrumento tiene 35 ítems.

Se presentan en 3 dimensiones:

Humana ítems 1 al 15

Técnico científico ítems 16 al 30

Entorno ítems 31 al 35.

El cuestionario es tipo Likert y cada ítem tiene 5 criterios: nunca, rara vez, a veces, muchas veces y siempre. Finalmente los resultados globales son alto, medio y bajo. (38)

Variable 2: satisfacción del usuario

Se utilizará el cuestionario (CARE Q) validado por Marcelo D. en su estudio “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de la clínica Ricardo Palma, Lima-Perú, 2019”, dicho instrumento va a permitir que se avalué la satisfacción del usuario, consta de 46 preguntas divididas en 6

dimensiones:

Accesibilidad: ítems 1 a 5

Explica y facilita: ítems 6 a 10

Conforta: ítems 11 a 19

Se anticipa: ítems 20 a 29

Mantiene relación de confianza: ítems 30 a 38

Monitorea y hace seguimiento: ítems 39 a 46

Para la evaluación se utilizará una escala tipo Likert: 1=nunca, 2=a veces, 3=casi siempre, 4=siempre. Finalmente se califica como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.(38).

3.7.3 Validación

Instrumento N°1

La validación del cuestionario para calidad de atención fue sometido a la prueba respectiva, para determinar la eficacia del instrumento se realizó una prueba de juicio de expertos y luego se aplicó una medida de concordancia denominada Índice Kappa, arrojando un puntaje de 77,96%, indicando buena concordancia (38).

Instrumento N°2

En la validación del cuestionario CARE Q de satisfacción del paciente, realizaron “juicio de expertos” con 7 jueces de expertos obteniendo el cual tuvo una validación de 0,88 a 0,97%, por lo tanto el instrumento es válido (38).

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento N°1

Para obtener la confiabilidad se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach arrojando una confiabilidad de 0.89%, por ende, mostro que el instrumento es confiable (38).

Instrumento N°2

Para obtener la confiabilidad se realizó coeficiente de alfa de Crombach obteniendo como resultado para el cuestionario CARE Q con un valor de 0,97% de alfa de Cronbach, demostrando que es confiable (38).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Los datos se trabajarán en Excel 2016, posteriormente se exportaran en las tablas y gráficos de barras. Una vez recolectado la información, estos serán procesados en una base de datos de Excel. Se realizará un análisis estadístico correlacional, para cuantificar la relación de las 2 variables de naturaleza cualitativa usando el coeficiente de correlación de los rangos de Spearman, usando el SPSS 25. Los hallazgos se reflejarán en tableros estadísticos, con su análisis e interpretación tomando el marco teórico.

3.9 Aspectos éticos

Autonomía

Se aplicará el cuestionario respetando la opinión del paciente, así mismo firmará voluntariamente el consentimiento informado.

Beneficencia

Se informará y orientará a cada paciente sobre las ventajas de participar en el presente estudio.

No maleficencia

Se informará a cada paciente que su participación en el estudio no conlleva a ningún riesgo, porque será muy confidencial.

Justicia

Cada paciente será identificado y tratado con respeto y sin discriminación alguna.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

Cronograma	2023					
	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	
1. Identificación del problema.	X					
2. Revisión de literatura científica.		X				
3. Formulación de la investigación.			X			
4. Presentación de proyecto de investigación				X		
5. Aprobación el proyecto de investigación					X	
6. Sustentación.					X	

4.2 Presupuesto

Ingresos y egresos detallados

Ingresos :	S/ 1000.00	
Aportes del autor		1000.00
Egresos:	S/ 648.00	
01. Servicios No Personales.	S/ 700.00	
Digitación	100.00	200.00
Estadista	300.00	500.00
02. Bienes de Consumo.	S/ 58.00	
<u>Materiales de escritorio.</u>		
200 papel bond	10.00	10.00
<u>Material de Impresión y Fotográfico.</u>		
04 tinta de impresora	12.00	48.00
03. Pasajes y Gastos de Transporte.	S/ 50.00	
Pasajes	50.00	50.00
04. Otros Servicios de Terceros.	S/ 40.00	
Empastado x4	10.00	40.00
<u>Total :</u>	S/. 848.00	

Referencias

1. OPS. La carga de enfermedades renales en la Región de las Américas, 2000-2019. Portal de Datos ENLACE, Organización Panamericana de la Salud. 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/es/enlace/carga-enfermedes-renales>
2. Organización panamericana de la salud. Salud renal para todos, en todas partes. [Internet]. 2019 [citado 2023 noviembre 20]. Disponible en: <https://www.worldkidneyday.org/wkd-2019-spanish/>
3. Global regional and national disability adjusted life-years (DALYs) for 315 diseases and injuries and healthy life expectancy (HALE): A systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2020 Lancet., 388 (2020), pp. 1603-1658 Disponible en: [http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(16\)31460-X](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(16)31460-X)
4. Crews Y, Liu L. Disparities in the burden, outcomes, and care of chronic kidney disease. Curr Opin Nephrol Hypertens, 23 (2019), pp. 298-305 disponible en: <http://dx.doi.org/10.1097/01.mnh.0000444822.25991.f6>
5. Lewington J. Cerda R. Raising awareness of acute kidney injury: A global perspective of a silent killer. Kidney Int, 84 (2019), pp. 457-467 disponible en: <http://dx.doi.org/10.1038/ki.2013.153>
6. Organización Mundial de la Salud. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. [Internet]. Ginebra. 2019. [Revisado el 20 de noviembre del 2023]. [144]. Disponible: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf 2
7. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (2022). Boletín epidemiológico. Volumen 31- SE10. https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_202210_30_230802.pdf
8. Carrillo M. Ortiz A. Mortalidad por enfermedad renal crónica en el Perú: tendencias nacionales .2019; Rev. Perú. med. exp. salud publica vol.35 no.3 Lima . http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342018000300006

9. Herrera P, Atamari N, Flores V. Número de nefrólogos, servicios de hemodiálisis y tendencia de la prevalencia de enfermedad renal crónica en el Ministerio de Salud de Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2019 ene-mar; 36:62-7. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2023000100040&script=sci_arttext
10. Bravo J, Gálvez J, Carrillo P, Chávez R, Early detection of chronic renal disease: coordinated work between primary and specialized care in an ambulatory renal network of Peru. *J Bras Nefrol*. 2019; 41(2):176-84. [[Links](#)]
11. Ministerio de Salud. Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Perú. 2019. [Revisado el 11 de noviembre del 2023]. Disponible: <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>
12. Ramos M, Méndez J, Castro K, Flores Y. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. México; 2022 Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf>
13. Arteaga G. Cuidados de enfermería en pacientes renales crónicos con fistulas arterio-venosas en el centro de diálisis renal pro- milagro. Ecuador;2020 Disponible en: <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5185/Proyecto%20de%20Inv.%20%284%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Herrera W. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2019 Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%20TESIS.pdf>
15. Huamán L, Melo C, Gutiérrez M. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2023 Jun [citado 2024 Feb 06] ; 26(2): 159-166. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842023000200007&lng=es.

Epub 25-Sep-2023. <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023016>.

16. Ruiz E. Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción desde la percepción del paciente. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú.2021. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58011_39
17. Castro L, De la Cruz P. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodialisis sobre el cuidado que brindan la profesión de enfermería en la Clínica H&S Occupational S.A.C. Lima 2021. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/510/TESIS%20LIZE%20y%20PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed>.
18. Gutierrez M, Carranza C, Melo M, Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del seguro social de Lima; 2020. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion_GutierrezCarranza_Marianela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Barreda A. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020”. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9142>
20. Trincado M, Fernández E. Calidad en enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2018 Abr [citado el 07 de noviembre de 2023] ; 11(1): 1-2. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es.
21. Cabadas R, Calidad asistencial,¿De que estamos hablando? [Internet]. 2019 may. [Citado 08 de noviembre 2023]; 20(2): pp79-82. Disponible: https://www.researchgate.net/publication/286869665_Calidad_asistencial_De_que_estamos_hablando

22. López C. Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Index Enferm [Internet]. 2019 Jun [citado el 08 de noviembre de 2023] ; 27(1-2): 107-107. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es.
23. Pecho N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020 [tesis para optar la maestría]. Lima-Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020.
24. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm IMSS. [Internet]. 2020 [citado 10 de noviembre 2023] ; 28(1):pp5-14. Disponible desde: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014>
25. Firmino S, Mesquita A, Costa de Sousa S, Promoción de la salud: la calidad de vida en las prácticas de enfermería. Enferm. glob. [Internet]. 2018 Oct [citado 13 de noviembre 2023] ; 12(32): 260-269. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-1412013000400016&lng=es.
26. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [Tesis para optar el grado maestría] Chiclayo-Perú; Universidad César Vallejo-Escuela de posgrado; 2018.
27. González Y, Gauto L, Portillo S, Ordano N, Rojas A, Alcaraz P. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional en 2018. Rev. Nac. (Itauguá) [Internet]. diciembre de 2018 [citado el 22 de noviembre 2023]; 10(2): 58-75. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200058&lng=en. <https://doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.058-075> .
28. Contreras M, Enrique C. La calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. Revista Brasileira

- de Marketing. 2011; 10(2): 146-162.
29. Mercado L. Calidad en la consulta Domiciliaria Basado en el instrumento CareQ- Caring Assessment Instrument que mide la satisfacción del usuario en Enfermería, 2018. [Tesis para optar el grado de maestría] Bogotá-Colombia; Universidad Santo Tomas – Escuela de Postgrado; 2018
 30. Bautista M. Calidad de Enfermería y Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el área de medicina General de un Hospital Estatal de Lima, 2021. [Tesis para optar el grado de Licenciada] Lima-Perú; Universidad Interamericana para el Desarrollo – Escuela de Pregrado; 2021.
 31. Navarrete T, Fonseca F, Barría M. Humanized Care from the Perception of Oncology Patients from Southern Chile. Invest Educ Enferm. [Internet] 2021 [citado el 24 de noviembre 2023]; 39(2): Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8253523/>
 32. Timmers T, Janssen L, Kool R, Kremer J. Educating Patients by Providing Timely Information Using Smartphone and Tablet Apps: Systematic Review. J Med Internet Res [Internet] 2020 [citado 25 de noviembre 2023]; 22(4): e17342. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32281936/>
 33. Greene J, Samuel H. Building Patient Trust in Hospitals: A Combination of Hospital-Related Factors and Health Care Clinician Behaviors. Jt Comm J Qual Patient Saf. [Internet] 2021 [citado 26 de noviembre 2023]; 21: 00236-1. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34654668/>
 34. Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. Enferm Nefrol [Internet]. 2017 Mar [citado el 23 de noviembre 2023] ; 20(1): 66-75. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es.
 35. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 Dic [citado el 26 noviembre 2023] ; 34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.

36. Ner T. Raile A. Modelos y teorías en Enfermería. [revista en internet] 2020. Cuarta Edición, Copyright MCMXCVII Mosby. [acceso 05 de julio del 2022]. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/download/258/254/1204>
37. Guerrero R. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson [revista en internet] 2019. [acceso 05 de julio del 2022] servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión Lima Callao. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/viewFile/3017/2967>
38. Bernal C. Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera Edición ed. Palma OF, editor. Colombia: Pearson Educación; 2019.
39. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La Investigación Científica una aproximación para los estudios de posgrado. In Ecuador UIId, editor. La Investigación Científica una aproximación para los estudios de posgrado. Primera ed. Lima: Universidad Internacional del Ecuador; 2020. p. 130.
40. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima - Perú, 2019. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3977>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional de Lima – 2023?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis? • ¿Cómo la dimensión técnico-científico de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis? • ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cómo la dimensión humana de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis. • Identificar cómo la dimensión técnico-científico de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis. • Identificar la relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Hi Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.</p> <p>H0 No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis. • Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis. • Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis. 	<p>VARIABLE 1 Calidad de atención</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Humana Técnico - científico Entorno</p> <p>VARIABLE 2 Satisfacción del usuario</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Accesibilidad Explica y facilita Conforta Se anticipa Mantiene relación de confianza Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación: Hipotético deductivo No experimental de corte transversal y correlacional.</p> <p>Población: Conformada por 90 pacientes de hemodiálisis</p> <p>Muestra: Conformada por 90 pacientes de hemodiálisis, con un muestreo por conveniencia, ya que se conoce la totalidad de pacientes.</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Universidad Privada Norbert Wiener

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION

Estimado (a) enfermero (a), buenos días, soy la Lic. Apaico Grimaldo María Angélica, de la de la UNIVERSIDAD NORBERT WIENER, en este presente cuestionario está dirigido a los pacientes de hemodialisis. Espero que su respuesta sea sincera y veras por tratarse de un estudio de investigación.

DATOS PERSONALES

- ✓ Edad (Años)
- ✓ Sexo: Masculino () Femenino ()

INSTRUCCIONES

A continuación, encontraras una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera(o). señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

N= NUNCA, RV= RARAVEZ, AV=A VECES, AM= A MENUDO, S=SIEMPRE
 Recuerda que no existe respuesta buenas ni malas, asegúrate de responder todas las preguntas.

ENUNCIADOS					
DIMENSION HUMANA	N	RV	AV	AM	S
1 Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.					
2 La enfermera la da información clara y precisa.					
3 La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4 La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
5 La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
6 La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
7 La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
8 La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					
9 La enfermera lo escucha con atención.					
10 La enfermera habla con usted amablemente.					
11 La enfermera respeta sus creencias y costumbres					
12 La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
13 La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
14 La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o					

intervención					
15 La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					
DIMENSION TECNICO - CIENTIFICO	N	RV	AV	AM	S
16 La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico					
17 La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
18 La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento					
19 La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
20 El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
21 La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
22 La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
23 La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
24 La enfermera responde rápidamente al llamado.					
25 La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
26 La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
27 Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
28 La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
29 La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
30 La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
31 Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
DIMENSION ENTORNO	N	RV	AV	AM	S
32 Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
33 Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
34 Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
35 Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

Universidad Privada Norbert Wiener

Escuela Académico Profesional de Enfermería (EAPE)

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO

CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

1: NUNCA 2: A VECES 3: CASI SIEMPRE 4: SIEMPRE

ENUNCIADO				
ACCESIBILIDAD	N	AV	CS	S
1 La enfermera se aproxima a usted para ofrecerles medidas que alivian el dolor para realizarle procedimientos.				
2 La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3 La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
DIMENSION ENTORNO				
4 La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5 La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA				
6 La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7 La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8 La enfermera le enseña cómo cuidarse usted misma.				
9 La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10 La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
CONFORTA				
11 La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12 La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13 La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14 La enfermera es alegre.				
15 La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16 La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17 La enfermera lo escucha con atención.				
18 La enfermera habla con usted amablemente.				
19 La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA				
20 La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21 La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y				

su familia sobre su situación de salud.				
22 Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23 La enfermera está pendiente de sus necesidades para Prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24 La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este Tiempo.				
25 Cuando la enfermera esta con usted realizando algún procedimiento se concentrará únicamente y exclusivamente en usted.				
26 La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27 La enfermera le ayuda metas razonables				
28 La enfermera busca la mejor oportunidad para halarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29 La enfermera concilia con usted de iniciar un procedimiento o intervención.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA				
30 La enfermera la ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31 La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su Cuidado.				
32 La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33 La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34 La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35 La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36 La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37 La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona Individual.				
38 La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO				
39 El uniforme y carnet que aporta la enfermera la caracteriza como tal.				
40 La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41 La enfermera es organizada en su organización de su trabajo.				
42 La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43 La enfermera es calmada.				
44 La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45 La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46 La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico				

Anexo N° 3 Consentimiento informado

Universidad Privada Norbert Wiener
Escuela Académico Profesional de Enfermería (EAPE)

Este consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio. La aplicación del cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 30 min. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación, por favor comuníquese con la Lic Apaico Grimaldo María Angélica, investigadora principal, cel.

Título del proyecto: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio hemodiálisis del Hospital Nacional de Lima - 2023

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio hemodiálisis del Hospital Nacional de Lima – 2023.

Beneficios por participar: Puede llevar a cabo conocer los resultados de la investigación por los medios más convenientes (de forma personal o grupal) que le podría ser de profusa utilidad en su acción profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se pedirá responder el cuestionario.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier instante, sin sanción o pérdida de las ventajas a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese cuestiones extras a lo largo del desarrollo de este estudio se acerca de la investigación, puede realizarlas en cualquier instante.

Participación voluntaria:

Su cooperación en este estudio es consumadamente voluntaria y puede retirarse en cualquier instancia

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve momento y posibilidad de hacer cuestiones, las

cuales fueron reveladas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o seguir participando en el estudio y que al final acepto participar buenamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante

DNI

firma

Nombres y apellidos de la investigadora

DNI

firma

Reporte de similitud TURNITIN

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 1% 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 2024-03-31 Submitted works	2%
2	uwiener on 2024-03-31 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-03-19 Submitted works	2%
4	Universidad Wiener on 2023-08-12 Submitted works	1%
5	uwiener on 2023-10-12 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-11-29 Submitted works	<1%
7	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%
8	uwiener on 2023-11-20 Submitted works	<1%