



**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 del paciente en hemodiálisis de una clínica
privada de Huaraz, 2024

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

Presentado por:

Autora: Miranda Leon, Katerin Magdalena

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-7528-5825>

Asesor: Dr. Quispe Mejía, Juan Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1692-6866>

Lima – Perú

2024

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

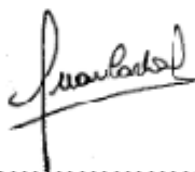
Yo, Miranda Leon, Katerin Magdalena, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Nefrología de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024", Asesorado por el Docente Dr. Quispe Mejia, Juan Carlos, DNI N° 21556133, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-1692-6866>, tiene un índice de similitud de 19 (Diecinueve) %, con código oid:14912:402595852, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Miranda Leon, Katerin Magdalena
 DNI N° 70126642



.....
 Firma del Asesor
 Dr. Quispe Mejia, Juan Carlos
 DNI N° 21556133

Lima, 06 de Noviembre de 2024

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

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. En caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p><u>En el reporte turnitin se ha excluido manualmente solo lo que compone a la estructura del trabajo académico de investigación para Segundas Especialidades en Enfermería, y que no implica a la originalidad del mismo, tales como índice, subíndice, carátula.</u></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--

DEDICATORIA

El esquema de indagación actual está destinado a mis progenitores, mi amada madre Nilda, quienes han tenido un papel trascendental en mi crecimiento como investigador en el campo de la salud.

AGRADECIMIENTO

A mis parientes y núcleo familiar, a la “Clínica privada de Huaraz”, por haberme permitido llevar a cabo este esquema de investigación que me permitió facilitar hacer posible mis objetivos.

Asesor: Quispe Mejía Juan Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1692-6866>

JURADO

Presidente : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth
Secretario : Mg. Jauregui Cardenas, Jocelynn Lisset
Vocal : Mg. Palomino Carrion, Ruby Cecilia

INDICE

RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1. Teórico	16
1.4.2. Metodológico	17
1.4.3. Práctica.....	17
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	17
CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes	19
2.2. Bases teóricas	23
2.3. Formulación de hipótesis.....	29
2.3.1. Hipótesis general.....	29
2.3.2. Hipótesis específicas.....	30
CAPITULO III: METODOLOGIA	31
3.1. Método de investigación	31
3.2. Enfoque investigativo	31
3.3. Tipo de investigación	31
3.4. Diseño de investigación.....	32
3.5. Población	32
3.6. Variables y operacionalización.....	33
3.6. Variables y operacionalización	34
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.7.1. Técnica.....	36

3.7.2. Descripción de instrumentos.....	37
3.7.3. Validación.....	36
3.7.4 Confiabilidad	37
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	38
3.9. Aspectos éticos	38
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	39
4.1. Cronograma de actividades	39
4.2. Presupuesto.....	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	50
ANEXO N° 2 ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES CON HEMODIALISIS ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE NEFROLOGÍA HOSPITAL III QUITOS ESSALUD 2019	52
ANEXO N° 3 ESCALA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON HEMODIALISIS DE LA UNIDAD DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL III QUITOS ESSALUD 2019.....	56
ANEXO N° 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	61

RESUMEN

Millones de personas a nivel mundial están afectadas por la enfermedad renal crónica, que está en aumento. Para proveer una calidad de vida a los pacientes que precisan de un énfasis especializada por parte de los profesionales de la salud para cumplir con las perspectivas, la hemodiálisis constituye el tratamiento alternativo. Las políticas gubernamentales en el referente de la salud preservan la calidad de atención que requieren tanto corporal como emotivamente, así acceder la mayor satisfacción. Objetivo: “Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz. Material y método: el presente estudio es cuantitativo, diseño descriptivo estudio de tipo correlacional, corte transversal, diseño no experimental”. La población estará conformada En la clínica de Huaraz, con 50 pacientes, con Enfermedad Renal Crónica Terminal que serán abordados de forma como paciente externo y recibirán terapia de hemodiálisis. La técnica para la recaudación de información detallada se llevará a cabo a través de encuestas; y se empleará como instrumento un cuestionario para medir la calidad de atención de 18 ítems y para medir la satisfacción un cuestionario de 22 preguntas con anterioridad validadas.

PALABRAS CLAVES: Calidad, atención, satisfacción, hemodiálisis.

ABSTRACT

Millions of people worldwide are affected by chronic kidney disease, which is on the rise. To provide quality of life to patients who need specialized emphasis from “health professionals” to meet expectations, hemodialysis is the alternative treatment. Government policies regarding health preserve the “quality of care” that they require both physically and emotionally, thus accessing the greatest satisfaction. Objective: “To determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction on hemodialysis in a private clinic in Huaraz. Material and method: the present study is quantitative, descriptive design, correlational study, cross-sectional, non-experimental design. The population will be made up of 50 patients at the Huaraz clinic with Terminal Chronic Renal Disease who will be treated as outpatients and will receive hemodialysis therapy. The technique for “collecting detailed information will be carried out through surveys; and a questionnaire of 22 previously validated questions will be used as a care instrument to measure the quality of 18 items and to measure satisfaction a questionnaire of 22 previously validated questions.

KEYWORDS: Quality, care, satisfaction, hemodialysis.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud informa que el 50% de las personas reciben tratamiento para la enfermedad renal crónica. Por otro lado, algunas de las razones que interfieren en el cumplimiento del tratamiento son el estatus socioeconómico del paciente, como la pobreza, la falta de una red de apoyo social efectiva, el analfabetismo, el desempleo, la baja educación, el precio grupal, etc. Otros aspectos están relacionados con las organizaciones de salud que trabajan directamente con la atención de la salud y los problemas de profesionales que no están lo suficientemente preparados y conocedores, y lo mismo ocurre con la rehabilitación funcional afectada por los problemas de una enfermedad y sus especialistas. del tratamiento (1).

Según Panamericana de Salud, en 2016, los Países Latinoamericanos de Diálisis y Trasplantes (RLADT), como Uruguay, Argentina y Brasil, Colombia y Perú, mostraron una gran variación en la incidencia de enfermedad renal crónica, lo que indica que más del 10% de los la población. sufren de enfermedades como diabetes y presión arterial alta (HTA) y hay muchas otras enfermedades que pueden manifestarse como enfermedad renal crónica (ERC), nuevamente todavía no saben que es por los síntomas. Por lo tanto, sólo se puede diagnosticar mucho después de la aparición de la enfermedad (2).

La revista Cuban Food encontró en un estudio de 2016 que el número de casos de enfermedad renal crónica en los países en desarrollo oscila entre 500 y 71.400 por millón de habitantes. El porcentaje de casos novedosos es de entre 300 y 340, con un aumento anual de alrededor del 10%. Se indica que el número de nuevos casos de enfermedad renal crónica en los países menos desarrollados está relacionado con el nivel socioeconómico (3).

El Ministerio de Salud de Argentina anunció que pruebas y estudios de casos realizados en 2018 demostraron que un diagnóstico muy temprano puede prevenir y retrasar la enfermedad renal crónica (ERC), evitando así complicaciones como la enfermedad cardiovascular asociada a la ERC. Si no se identifica antes de que aparezcan los síntomas de la ERC, se producirá un número significativo de muertes por complicaciones cardiovasculares de la ERC antes de que se desarrolle la enfermedad (4).

La enfermedad renal crónica sigue siendo un dilema de salud general en Ecuador, con casos en aumento desde 2016. Así el 11% de ellos afectan a la población adulta. Por lo tanto, todas estas etapas crónicas aumentan la carga económica para la salud, que se manifiesta en un aumento del número de enfermos y de costes médicos impresionantes. Diversos estudios confirman una reducción significativa del número de muertes (5).

En Chile, el Ministerio de Salud, de conformidad con la doctora Adelaida Trejo de Estrada, gestora del Hospital Nacional de la Mujer, dijo que proporciones de enfermedades renales son más persistentes hacia las mujeres, como es lupus, la enfermedad renal, las infecciones renales, la pielonefritis, se manifiesta en forma de patología renal. mayor medida. riesgo durante el parto o el embarazo. Según este

hospital, en 2017 hubo 40 nuevos pacientes diagnosticados con enfermedad renal crónica (6).

La enfermedad renal crónica es común en el Perú hoy en día y los problemas graves ocurren demasiado pronto en el curso de la enfermedad. Se estima que más del 50% de estos pacientes no acceden a la terapéutica apropiada debido a la falta de instalaciones de diálisis o de nefrólogos en el Ministerio de Salud (MINSA). Según la Sociedad Peruana de Nefrología del SPN, 300.000 usuarios desarrollan estas enfermedades renales crónicas. Por su parte, se atienden más de 13.000 pacientes con enfermedades avanzadas, el 80% de los cuales son atendidos por EsSalud, mientras que el resto son atendidos por otras instituciones públicas y privadas. Este problema se ve agravado por la falta de infraestructura y personal de salud calificado en los centros de hemodiálisis para satisfacer las necesidades de estos pacientes con ERC (7).

Por otro lado, el organismo anunció en 2016 que Perú tiene entre 300 y 200.000 pacientes con enfermedad renal crónica, de los cuales 500 están en riesgo de padecer enfermedades como diabetes e hipertensión, que son factores de riesgo de alto riesgo y se ven afectados por ella. aumento de la patología. Por este motivo, los pacientes eligen diferentes tipos de terapia de reemplazo renal para mejorar su condición. Entre ellos, el 80% y el 12% de la diálisis peritoneal y la hemodiálisis se utilizan para tratamiento (8).

El establecimiento de salud en donde se realizó esta revisión es un establecimiento privado localizado en el distrito de Huaraz que otorga tratamiento de hemodiálisis bajo contrato con EsSalud. En este escenario en el marco de la atención a los pacientes, los pacientes se alojan durante varias horas, y por la clase de

procesamiento recibido, el personal médico está en contacto con los pacientes durante varias horas, y muchas veces se observa que los pacientes alcanzan cierto nivel de fatiga, irritación, estrés y expresión de su malestar y frustración. Además, hasta el momento no se han encontrado estudios sobre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. Teniendo en cuenta lo observado, se justifican los estudios pertinentes. Evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes con los servicios recibidos a lo largo de la hospitalización en clínicas privadas, cuyos resultados ayuden a identificar brechas en el proceso de atención e implementar mejoras.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024?

- ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024
- Identificar la relación que existe entre calidad de atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024
- Identificar la relación que existe entre calidad de atención en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórico

Este servicio de indagación es sobresaliente en el campo de la salud y brindará dominio sobre la calidad de la atención brindada por los profesionales y la satisfacción del paciente con hemodiálisis.

Proporciona un marco de referencia que puede servir como base para futuras investigaciones que profundicen el conocimiento presentado en este artículo. Se basa en el modelo teórico de Lydia Hal, donde nos refiere que debe haber calidad para una buena satisfacción del paciente.

1.4.2. Metodológico

Gracias al método utilizado para establecer la relación entre la calidad y la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis, este estudio permitirá elaborar un nuevo portafolio útil para la formación, utilizar el cuestionario en otros trabajos de investigación que quieran profundizar en este tema, para comprender el punto de vista de los pacientes referente al mejoramiento de los servicios.

1.4.3. Práctica

El objetivo del actual itinerario de investigación es ayudar a las instituciones de atención médica a comprender la intervención de los usuarios al proceso de atención para precisar brechas que precisan abordarse para salvaguardar una superior calidad de atención y satisfacción entre los pacientes en hemodiálisis. Los logros coadyuvan a la consolidación de las modalidades de salud y proporcionarán como foco de averiguación para la práctica profesional en el sistema de salud como componente de la tramitación y potenciación continua.

1.5. Delimitaciones de la investigación

Tiempo

La investigación durará de julio a diciembre de 2024, tiempo durante el cual se utilizarán las herramientas disponibles durante el proceso para recopilar datos.

Espacio

El análisis se realizará en el servicio de hemodiálisis y está limitado a la Clínica Privada Huaraz, con sede en Av. Asociación Internacional Este 916.

Recursos

El proyecto de investigación será autofinanciado y basado en recursos técnicos y humanos.

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Ramos M, Mendez J, Castro K, et al (11), 2020. Mexico cuyo objetivo fue Evaluación de la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis con la calidad de atención en un hospital especializado de Sonora. Se realizó un “estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal y prospectivo mediante el cuestionario SERV-E, compuesto por 16 preguntas y una encuesta de opinión, para evaluar la satisfacción del paciente y la calidad percibida de la atención. El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva, frecuencias relativas y absolutas. Resultados: Se estudiaron 146 pacientes. En cuanto a la valoración de la calidad de la atención de enfermería, el 99,3% de los residentes se mostraron satisfechos y sólo el 0,7% insatisfechos. En términos de satisfacción general, el 100% de los pacientes expresaron satisfacción y el 99,3% de los pacientes recomendarían el servicio”. Conclusiones: Los pacientes en hemodiálisis del hospital especializado de Sonora se encuentran satisfechos.

Núñez E, Ruiz R. (12). 2020. España. Investigación titulada: “Integrar la satisfacción del paciente en hemodiálisis en la gestión de calidad. El objetivo de aplicar un enfoque de implementación de funciones de calidad (QFD) es identificar las necesidades de los pacientes que tienen un mayor impacto en la percepción de la calidad y alinear mejor los objetivos con sus necesidades. El objetivo fue determinar las expectativas de los pacientes en hemodiálisis que utilizan QFD. Materiales y métodos: El escenario fue el servicio de

hemodiálisis del Hospital Universitario Princesa Sofía (HUIS). Estudio cualitativo de satisfacción del paciente mediante grupos focales basados en el modelo de características de calidad de Donabedian y análisis matricial basado en el método QFD. Resultados: Se identificaron las expectativas de los pacientes en hemodiálisis. El análisis matricial revela la calidad del proceso que determina la calidad del servicio en relación con la satisfacción del paciente y se registra en un repositorio para futuras mejoras en el diseño, el servicio y los procesos para monitorear la atención dentro del servicio”. Conclusión: Un enfoque QFD puede comprender las expectativas de los pacientes sobre los servicios de hemodiálisis e incorporarlas a el fortalecimiento continua del area mediante el establecimiento de objetivos más relevantes.

Gutiérrez K. (13). 2021. Venezuela, en su investigación titulada “Recomendaciones para la consulta integral de enfermería al paciente en hemodiálisis. El incremento de la patología ha obligado a diversas instituciones de salud a enfatizar la importancia de la prevención, así como la importancia de realizar una consulta de enfermería de nefrología, cuyo objetivo principal es la “recomendación”. Consulta de enfermería. Este estudio es un proyecto factible. Las poblaciones y muestras son heterogéneas. Se realizaron dos estudios, uno entre pacientes que asisten a unidades de hemodiálisis y otro con enfermeras que trabajan en ellas. Utilizando la estadística descriptiva como método de análisis de datos, se obtuvieron los siguientes resultados: el 98% de los enfermeros creyó que en esta consulta se debe considerar la atención integral, la continuidad de la atención y el seguimiento rutinario, y el 100% de los enfermeros creyó que es integral. esta consulta debe considerar la atención,

la continuidad de la atención y el seguimiento diario. El 94% de los pacientes reconoció la utilidad de la consulta, el 100% de los pacientes estuvo dispuesto a participar en la consulta y el 96% de los pacientes creyó que la consulta fue de gran beneficio para los pacientes y sus familias”. La enfermedad renal ha demostrado afectar a la comunidad y por ello es crucial la importancia de aplicar estas recomendaciones, proporcionando documentación, pedagogía, monitoreo y apoyo psicoemocional al usuario y su medio ambiente relacional para facilitar su ajustamiento. para tu nuevo manera de vida.

Cuellar K. (14). 2021. Lima, En su estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de la atención según el método 2020 (SERVQUAL) brindada a pacientes con insuficiencia renal crónica terminal que reciben terapia de reemplazo de hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima. En los resultados de la metodología (SERVQUAL), el valor medio de la variable "nivel de atención" fue examinado mediante la adopción de una escala y ajustado según el intervalo de confianza, y el resultado fue de 1,87 puntos. Evaluación. Se identifica el enunciado o hipótesis alternativa que define que “los pacientes con insuficiencia renal crónica terminal que reciben hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima durante el año 2020 consideran insuficiente el nivel de atención según el método (SERVQUAL)” probado.

Gutierrez M, Melo C. (15). 2021. Lima. En su investigación titulada “La relación entre la calidad de la atención en salud y la satisfacción del usuario con el tratamiento de hemodiálisis en el Hospital del Seguro Social de Lima. De enero a diciembre de 2020. En su estudio titulado “La enfermedad renal crónica como problema de salud pública, la incidencia ha aumentado en los

últimos años afectando la calidad de vida de los pacientes. El tratamiento de hemodiálisis implica una variedad de cambios fisiológicos y emocionales que alteran el estilo de vida, la satisfacción y la calidad de vida de las personas, permitiendo a los usuarios adaptarse y mejorar su calidad de vida. Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de la atención de salud en pacientes que reciben hemodiálisis en el Hospital EsSalud Alberto Sabogal Sologuren de enero a diciembre de 2020. Diseño, tipos descriptivos y transversales. Examinamos una muestra de 60 usuarios de hemodiálisis y realizamos una encuesta SERVQUAL para evaluar la calidad de la atención mediante una encuesta de satisfacción del usuario con confiabilidad alfa de Cronbach de 0,84 y 0,91, esta última desarrollada por investigadores, modificada y validada. Resultados: El coeficiente de correlación Rho de Spearman, $R=0,385$, mostró correlación positiva o directa, $p=0,002$, y concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención en salud y la satisfacción de los usuarios de hemodiálisis”.

Huaman L, Melo C, Gutierrez M. (16). 2023. Callao- Peru. En su investigación titulada “Calidad percibida de la atención de hemodiálisis en un hospital público peruano y su relación con la satisfacción del paciente. Una de las funciones de gestión de una unidad de hemodiálisis es evaluar la satisfacción del usuario con la atención brindada por el equipo asistencial, identificar y corregir deficiencias y evaluar los resultados de la atención, que forman el eje asistencial del bienestar. Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad percibida de la atención en pacientes que reciben hemodiálisis en hospitales públicos del Perú. Materiales y Métodos: El estudio

se realizó mediante métodos cuantitativos, diseño no experimental, métodos descriptivos y correlacionales de corte transversal. Encuestamos a una muestra representativa de pacientes en hemodiálisis y utilizamos una encuesta SERVQUAL modificada para evaluar la calidad de la atención y un cuestionario de satisfacción del usuario con confiabilidad alfa de Cronbach de 0,84 y 0,91, respectivamente. Resultados: Se estudiaron sesenta pacientes con una edad media de $56,6 \pm 15,4$ años. El coeficiente Rho de Spearman reveló una relación directa entre la calidad percibida de la atención y la satisfacción del paciente en hemodiálisis ($R=0,385$, $p=0,002$). Por otro lado, el 58,3% de los pacientes se mostraron algo insatisfechos con la atención recibida, debiendo mejorarse la seguridad y accesibilidad”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de Servicio

Según Apaz (17), la calidad del servicio es la percepción del usuario sobre la satisfacción con el servicio recibido, la cual puede variar desde una insatisfacción extrema hasta un nivel de complacencia mayor que la satisfacción.

Tananta (18) insiste en que la calidad es lo que el cliente quiere y cómo lo valora. Se conceptualiza sistemáticamente en la búsqueda de la excelencia. Diferentes clientes tienen opiniones diferentes sobre la misma calidad de servicio en diferentes momentos.

Ishikawa (19) propuso el control de calidad como el desarrollo, producción y mantenimiento de servicios o productos de alta calidad que sean económicos, útiles y satisfactorios para los consumidores.

Deming (20), pionero de la gestión de la calidad total, definió la calidad como hacer lo correcto con prontitud y de la manera correcta.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

La actuación de enfermería incorporar a una serie de deberes en medio los que se incluyen la cooperación, la colaboración, el tratamiento del usuario, la supervisión, la gobernanza de fármacos y terapéutica, la comprobación de la historia clínica, la realización de informes de enfermería, la consulta mutua, etc., que se practican a diario. Se necesitan altos estándares y mejoras, que deben ser de alta calidad y capaces de proporcionar a los pacientes una atención y rehabilitación adecuadas. La enfermería implica aspectos tanto físicos como emocionales, y las enfermeras responsabilizarse justificando estar comprometida, humanitarismo, profesionalización y simpatía hacia aquellos a quien cuidan y sirven. En consecuencia, la calidad de la enfermería no puede sintetizarse simplemente en aspectos técnicos y mecanizados, sino que equivale precaución humano y atención por el dolor y angustia de los demás. Esta solidaridad es el impulsor de la realidad de enfermería porque está cercana a la integración de valores. Conocimiento científico en beneficio de la salud física y mental de los pacientes (21).

Donabedian (22) considera que la calidad de la atención en el campo de la salud se refiere al alto nivel de profesionalismo demostrado por los profesionales para satisfacer las necesidades de la población y lograr un alto nivel de servicios profesionales mediante el uso racional de materiales y personas. recursos. Por lo tanto, se debe apreciar que la calidad no es más que el juicio autónomo de una persona sobre ciertos hechos o eventos que pueden requerir atención en aspectos asistenciales, tecnológicos o interpersonales. La calidad de la atención técnica se basa en la calidad de aplicar el conocimiento global para garantizar la máxima salud y bienestar. Por lo tanto, la calidad de la atención se define como el grado en que la atención brindada satisface las necesidades del usuario y equilibra riesgos y beneficios (22).

Dimensiones de la calidad de atención

Para Donabedian (23), a partir de tres ejes o dimensiones que se relacionan directamente con el tiempo de entrega del servicio a los usuarios, encontramos entre ellas las siguientes dimensiones:

a) Dimensión técnico y científico, indica una de las preocupaciones: efectividad, que se refiere a la implementación exitosa de cambios positivos (impacto) en el campo de la salud, que se refiere al alcance del objetivo de prestación de servicios de salud, aplicando e implementando normas técnicas y de gestión;

- La eficiencia, que se relaciona con el uso de recursos adecuados para lograr los resultados esperados.

- Continuidad, En relación con la interrupción de la prestación de servicios sin interrupciones o superposiciones irrazonables (23).
- Seguridad, Este aspecto está determinado por el modo de prestación de servicios de salud, determinado por la estructura y proceso de prestación de atención médica, cuyo objetivo es reducir al mínimo la peligrosidad y maximizar la remuneración para la salud del cliente. Integridad, relacionados con la atención que recibirá según sus circunstancias y demostrando preocupación por su salud (23).

b) Dimensión humana, Aborda el aspecto interpersonal del cuidado y tiene las siguientes características: Deben respetarse los derechos derivados de la personalidad, la cultura y las características personales de la persona. La información debe ser proporcionada de forma completa, clara, rápida y fácilmente comprensible por el paciente o la persona responsable. Es necesario mostrar interés por las personas, sus ideas, necesidades y requisitos, lo cual es muy importante para los usuarios. Se requiere una actitud amable, amigable, afectuosa y solidaria. La ética profesional debe ser principios que redunden en el mejor interés de la sociedad.

c) Dimensión entorno, Esto se debe a la capacidad de los centros de salud para brindar una atención óptima a los usuarios a un costo asequible y sostenible (24).

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Es el grado de concordancia en medio de las expectativas del paciente sobre la atención idóneo y su percepción de la atención real concedido. Lo mismo disfruta de las adrenalinas, la susceptibilidad de los pacientes y su conciencia de la asistencia sanitarios. Era una percepción común entre los pacientes sobre la atención que recibían, la cual fue positiva ya que se cubrieron sus necesidades tanto físicas como emocionales (25).

Un usuario o paciente es cualquier persona que visita un centro de atención médica para recibir atención continua y de calidad en su hogar y en la comunidad (25).

Factores relacionados a la satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente impone de varios componentes que individualmente o en conjunto contribuyan a la satisfacción, hacer hincapié en la disponibilidad a una gama de servicios, la abastecimiento de recursos institucionales para dotar a los usuarios la atención que necesitan, la continuidad de la atención y el mantenimiento de estándares de calidad. , eficiencia de la atención, servicios humanos, los pacientes reciben y acceden a información relevante para su salud y tratamiento, la atención es brindada por personal experimentado y competente, ambiente amigable, empatía del personal, buen trato, acceso a medicamentos, instalaciones y equipos funcionales, ambiente suficiente, Espacio e información y buena actitud hacia los miembros de la familia (26).

La satisfacción del usuario se evoca a una experiencia racional o cognitiva que es el resultado de una comparación entre las expectativas y el comportamiento respecto de los servicios de salud, que nuevamente depende de factores como las

perspectivas, las buenas costumbres y patrimonial, y las necesidades personales. Estos factores determinan los diferentes niveles de satisfacción del usuario para cada persona en dispar circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de los usuarios. Con un análisis más profundo y claro, la satisfacción se convierte en un medio para medir la calidad de la atención (27).

Niveles de la satisfacción

Los clientes poner a prueba uno de los siguientes niveles de satisfacción al recibir atención del personal de servicio:

- a. Insatisfacción: Esto sucede cuando el rendimiento de la mercancía recibida no acata con la proyección del cliente.
- b. Satisfacción: Esto ocurre cuando el desempeño percibido del proveedor de atención médica cumple con las expectativas del cliente (28).

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN SEGÚN LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Para estudiar el comportamiento de la calidad de la atención administrada de las instituciones de atención médica, se evaluará el comportamiento variable de la calidad de la atención utilizando el cuestionario estándar internacional SERVQUAL, que tiene como objetivo proporcionar una escala de medición de la calidad de la atención. Se considerarán las siguientes dimensiones para analizar los factores y expectativas de servicio de quienes lo esperan: (29)

- a) **Capacidad de respuesta:** Quiere atender a los usuarios, brindar servicios rápidos y oportunos y responder a las necesidades de manera cualitativa y oportuna.

b) Empatía: Es la capacidad de una persona de ponerse en el lugar de los demás y de ser consciente y considerar adecuadamente las necesidades de los demás.

c) Fiabilidad: la capacidad del empleado para realizar de manera confiable y correcta los servicios acordados, la honestidad y la creencia en la integridad de los servicios brindados, la probabilidad de que una determinada función funcione correctamente (29).

d) Seguridad: Se refiere a un entorno libre de peligro, daño o riesgo y, por tanto, se define como el conocimiento y las habilidades demostradas por los empleados para desarrollar credibilidad y confianza.

e) Aspectos tangibles: Estos son los aspectos físicos de un centro de salud tal como los perciben los usuarios, incluida la condición y apariencia de las instalaciones, el equipo, el personal, los materiales de comunicación, la limpieza y la comodidad (29).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la calidad de atención en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024
- Existe relación significativa entre calidad de atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024
- Existe relación significativa entre calidad de atención en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Método de investigación

Este estudio utilizará el método deductivo yendo de lo general a lo específico, luego la calidad de la atención en salud será general y la satisfacción específica, afirmando que se logra extrayendo una lógica de inferencia a partir de las observaciones obtenidas. En resumen, observamos que este método va de causa a efecto, de lo general a lo específico, prometedor y teórico; Verifique su precisión basándose en datos numéricos precisos.

3.2. Enfoque investigativo

Se utilizará el enfoque de investigación de tipo cuantitativo, por la naturaleza de las variables que intervienen en la investigación, porque la calidad se mide en porcentajes y niveles, y la satisfacción también se mide en niveles, los datos recolectados se cuantificaron estadísticamente y se interpretara los resultados obtenidos de las herramientas del cuestionario, encuestas.

3.3. Tipo de investigación

Es aplicado porque se utiliza un tipo de investigación y su finalidad es descubrir o explicar hechos, fenómenos, contextos y leyes en un determinado campo de la realidad.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se utilizará es no experimental ya que no se manipularán las variables del estudio ya que permite observar. Descriptivo ya que describe el comportamiento del sujeto sin influir en él de ninguna manera. Un tipo correlacional porque mide la relación entre dos variables sin que el investigador controle ninguna de las variables. Es un método que se realiza sin manipulación deliberada de variables. Se basa en variables que ya han ocurrido en la realidad sin la intervención de investigadores. Básicamente, es la observación de fenómenos que ocurren en el medio natural.

3.5. Población

La población de estudio estará compuesta por 50 pacientes que reciben terapia de reemplazo renal mediante hemodiálisis en una clínica privada de Huaraz. La muestra estará conformada por el total de la población 50 pacientes.

3.5.1 Criterios de inclusión:

- Personal que firme el consentimiento informado.
- Usuario de ambos sexos.
- Usuario que asisten 3 veces a la semana a la terapia.

3.5.2 Criterios de exclusión:

- Personal que no firme el consentimiento informado.
- Usuario en terapéutica de diálisis peritoneal
- usuario que no deseen involucrarse en el estudio

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual: Se refiere al grado en que los servicios de salud prestados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados (21).

Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición conceptual: Satisfacción de los usuarios (en función de sus expectativas) con los servicios que reciben y satisfacción de los trabajadores de la salud con las condiciones en las que prestan los servicios. (25)

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de atención en una clínica privada de Huaraz.	“Se refiere al grado en que los servicios de salud prestados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados (21)”.	Esto está relacionado con la percepción que tiene el usuario sobre la atención recibida, que se medirá con la ayuda de un cuestionario en el que podemos encontrar 3 dimensiones (técnica, humano y entorno).	Técnica	Efectividad. Eficacia. Eficiencia. Seguridad.	Ordinal	Calidad de atención excelente 55 -72
			Humana	Comunicación. Trato amable. Trato oportuno.		Calidad de atención buena 37-54
			Entorno	Privacidad. Comodidad. Libre de riesgo		Calidad de atención regular 19-36
						Calidad de atención mala 0 a 18)

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción del paciente en una clínica privada de Huaraz.	Satisfacción de los usuarios (en función de sus expectativas) con los servicios que reciben y satisfacción de los trabajadores de la salud con las condiciones en las que prestan los servicios. (25)	Está relacionado con la percepción del usuario sobre la atención recibida, que se medirá con la ayuda de un cuestionario (SERVQUAL), en el que podemos encontrar 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) .	Fiabilidad	Las citas se cumplen en el día establecido. Claridad en la orientación sobre su enfermedad. Cumple con éxito el servicio ofrecido.	Ordinal	Muy satisfecho 84- 110
			Capacidad de respuesta	Servicio óptimo. Condiciones del servicio. Comunicación oportuna.		Poco Satisfecho 56-83
			Seguridad	Solución de problemas. Genera confianza. Respeto a la privacidad.		No Satisfecho 28-55
			Empatía	Amabilidad. Atención personalizada. Comprensión. Explicación adecuada.		Muy insatisfecho 1-27
			Aspectos tangibles	Instalaciones Equipos y materiales. Servicios ofrecidos. Ambientes higiénicos		

3.7.3. Validación

a) Validación del instrumento 1:

El instrumento a usar para medir la escala de calidad de atención a pacientes realizado por Pinchez Torres P. en el año 2020 en Iquitos, en el estudio “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes en hemodialisis atendidos en el Servicio de Nefrología del Hospital III Iquitos Essalud 2019”, la validación se realizó con base en opiniones de expertos incluyendo 4 expertos, 02 nefrólogos, 02 enfermeras de nefrología, el índice de concordancia de evaluación fue de 0,89 mostrando buena confiabilidad.

b) Validación del instrumento 2:

El cuestionario de escala Likert utilizado anteriormente fue administrado en 2020 en Iquitos por Pinchez Torres P. en su estudio "Calidad de atención y satisfacción de los pacientes en hemodialisis atendidos en Essalud". Así lo confirmaron los peritajes de tres enfermeras de nefrología, y los resultados de la prueba binomial fueron inferiores a 0,05 y altamente significativos.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizará la encuesta como técnica de recogida de datos con el objetivo de obtener información directa de los pacientes.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Como instrumento, 2 cuestionarios que medirán la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Para ello se empleará instrumentos con anterioridad validados

Instrumento 1

Para medir la calidad se considerará:

Calidad de atención excelente	55 -72
Calidad de atención buena	37-54
Calidad de atención regular	19-36
Calidad de atención mala	0 a 18)

Instrumento 2

Para medir la satisfacción se considerará:

Muy satisfecho	84- 110
Poco Satisfecho	56-83
No Satisfecho	28-55
Muy insatisfecho	1-27

3.7.4 Confiabilidad

Los instrumentos de recolección de datos son instrumentos estandarizados los cuales fueron utilizados

- Escala de calidad de atención: Validez 89.7% y Confiabilidad 91.3%.
- Escala de satisfacción: Validez 87.9% y Confiabilidad 90.9%

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El análisis de los datos e información, se realizará mediante el análisis e interpretación del contenido de los datos e información recolectada a través de las respuestas de las personas entrevistadas

Se utilizó la estadística descriptiva (frecuencias simples y porcentajes) y la estadística inferencial Coeficiente de Correlación de Pearson, porque las variables son cuantitativas y permite conocer la intensidad y dirección de la relación de variables.

- El nivel de confianza es 99%.
- El nivel de significancia $\alpha = 0.01$
- Se presenta la información solo en tablas.

El análisis de los datos e información se llevará a cabo a través de la estadística descriptiva, mediante la utilización de porcentajes, cuadros, gráficos, entre otros, haciendo esto más fácil la visualización de los datos obtenidos.

3.9. Aspectos éticos

Se respetan y protegen los aspectos éticos y de protección de los derechos humanos de los pacientes atendidos en el servicio de nefrología de la siguiente manera:

Autonomía: Los pacientes deciden voluntariamente participar en la investigación, explican los beneficios y objetivos de la investigación, tienen derecho a negarse a participar en la investigación en cualquier momento y, si están de acuerdo, deben firmar un formulario de consentimiento.

Beneficencia: Una vez recopilados los datos del estudio, los resultados serán reproducidos en la clínica de investigación antes mencionada en Huaraz, y se espera que esta sea la base para la adición de estudios más relevantes.

Justicia: Todos los pacientes podrán participar en el estudio si lo desean y no habrá discriminación por religión, raza o nivel educativo.

No maleficencia: Los participantes no correrán ningún riesgo, por el contrario, al evaluar la satisfacción de los pacientes con los servicios renales en clínicas privadas, se pueden resaltar sus deficiencias para garantizar un tratamiento de calidad, los resultados serán solo para fines de investigación y no conllevan ningún riesgo. información personal. será revelado.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024																			
	Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del título.				X																
“Planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y las delimitaciones de la investigación”.						X														
“Elaboración del marco teórico: Antecedentes, bases teóricas y las hipótesis”.								X												
“Elaboración de la metodología de estudio: método, enfoque, tipo y diseño de investigación, población, muestra, variables, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos a utilizar en el estudio, plan de procesamiento y análisis de datos”.											X									
“Elaboración de aspectos administrativos: Cronograma de actividades y presupuesto”														X						
Elaboración de las referencias bibliográficas, anexos y matriz de consistencia															X					
Aprobación del proyecto																	X			
Sustentación del proyecto																		X		

4.2. Presupuesto

POTENCIALES HUMANOS	REC. HUMANOS	Unidad	Total
	Asesor	1	2500
	Encuestador	1	1100
	Estadístico	1	1100
RECURSOS MATERIALES	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		
	Textos	Estimado	100
	Internet	Estimado	50
	MATERIAL DE IMPRESIÓN		
	impresiones	Estimado	210
	fotocopias	Estimado	60
	Empastado de tesis	Estimado	70
	USB	Estimado	30
	CD	Estimado	5
	MATERIAL DE ESCRITORIO		
	Hojas bond	Estimado	25
	Lapiceros	Estimado	10
	Tablero	Estimado	15
	SERVICIOS	SERVICIOS	
Movilidad y viáticos		Estimado	300
Comunicación		Estimado	200
Otros imprevistos		Estimado	200
			S/ 5985
RECURSOS FINANCIEROS	El proyecto será autofinanciado		

REFERENCIAS

1. Bueno C, Lizarbe M, Vásquez A, Cruz A, Palpan A. La Enfermedad Renal Crónica En El Perú, Epidemiología Impacto De La Salud Pública [página web en internet]. Lima: ISSN;2014[2014 enero 12-18; citado 2016 mayo 2024]. Disponible en: http://www.dge.gob.pe/portal/doc_s/vigilancia/boletines/2014/03.pdf
2. Álvarez A. En Lima hay al menos 420 mil afectados por enfermedad renal. El Comercio. 2015 marzo 11; Lima: <http://elcomercio.pe/lima/ciudad/lima-hay-al-menos-450-mil-afectados-enfermedad-renal-noticia-1797074>.
3. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Prevenir la enfermedad renal y mejorar el acceso al tratamiento. Washington, D.C: OPS; 2015
4. Escola A. Pacientes en hemodiálisis con fístula arteriovenosa: el conocimiento, la actitud y la práctica. Scielo [revista en internet].2015[citado 2016 junio 18]; vol.19.Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-81452015000100073&script=sci_abstract&tlng=es.
5. Cuncay M. Conocimientos y prácticas sobre autocuidado del acceso vascular en pacientes hemodializados del hospital Isidro Ayora de Loja. [citado 2024 junio 18], Disponible en: Se encuentra en: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/11370>.

6. García R, Prieto J, López T. Autocuidado en pacientes en Hemodiálisis con Fistula Arteriovenosa Interna mediante metodología de guías de práctica clínica. Revista SEDEN[Revista en internet]2020 [consultado el 24 de mayo del 2024];130(2). Disponible en: [http://www.revistaseden.org/files/2036_130\[2\].pdf](http://www.revistaseden.org/files/2036_130[2].pdf)

7. Rivera L, Lozano O, González R. Nivel de conocimientos de pacientes con hemodiálisis sobre autocuidado con acceso venoso. Medicgraph [revista en internet] 2010 [revisado el 24 de mayo del 2024];18(3);129-135.Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2010/eim103c.pdf>.

8. Muro L, Bravo M, Constantino F. Nivel de conocimientos de Autocuidado de las personas en tratamiento de Hemodiálisis. INDEX [revista en internet]2010[24 de mayo del 2024]. Disponible en: <http://www.indexf.com/para/n19/pdf/292d.pdf>.

9. Sosaya D. Conocimiento sobre autocuidado de la favi y estado del acceso vascular en pacientes hemodializados. [revista en internet]2012 [24 de mayo del 2024]. Disponible en : <http://www.monotesisya.com/trabajos104/conocimiento-autocuidado-favi-y-estado-del-acceso-vascular-pacientes-hemodializados/conocimiento-autocuidado-favi-y-estado-del-acceso-vascular-pacientes-hemodializados2.shtml>,

10. Álvarez R. Cuidados de la fistula arteriovenosa. Universidad de Jaén [revista en internet]. 2020[citado 2017 enero 2024]. disponible en: <http://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/2815>.

11. Ramos M, Méndez J, Castro K, et al. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. [Internet] 2020. México. [Citado en Junio del 2024]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf>

12. Nuñez E, Ruiz R. Incorporar la satisfacción del paciente de hemodiálisis a la gestión de la calidad. España. [Internet] 2020. España. [Citado en junio del 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-articulo-incorporar-satisfaccion-del-paciente-hemodialisis-S2603647919300788>

13. Gutierrez K. Propuesta De Una Consulta De Enfermería De Atención Integral Para El Paciente En Hemodiálisis. [Internet] 2021. Venezuela – Caracas. [Citado en junio del 2024]. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/7940/1/Propuesta%20de%20una%20consulta%20de%20enfermeri%C3%ADa%20de%20atenci%C3%B3n%20integral%20para%20el%20paciente%20en%20hemodi%C3%A1lisis.pdf>

14. Cuellar K. Calidad de atención en pacientes con insuficiencia renal crónica terminal con tratamiento sustitutivo con hemodiálisis. Lima. [Internet] 2020.

España. [Citado en junio del 2024]. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8318881>

15. Gutiérrez M, Melo C. Relación Entre Calidad De Atención De Salud Y Satisfacción Del Usuario Con Tratamiento De Hemodiálisis De Un Hospital Del Seguro Social De Lima. Enero-diciembre 2020. [Internet] 2021. Lima. [Citado en junio del 2024]. Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046>

16. 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”. [Internet] 2023. Callao - Lima. [Citado en junio del 2024]. Disponible en:
<https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v26n2/2255-3517-enefro-26-02-7.pdf>

17. Apaza M, Chahuayo J. Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del hospital general Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019 [Internet]. [citado 21 de enero de 2024]. Disponible en: <https://1library.co/document/z3djmn7y-calidad-influenciasatisfaccion-atendidos-hospital-delgado-espinoza-arequipa.html>

18. Tananta CPAF, Bardales JMD. Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. Cienc Lat Rev Científica Multidsiscip. 29 de diciembre de 202.

19. Cabello E. Calidad de la Atención Médica- Medicina: ¿Paciente o cliente? Rev Medica Hered. julio de 2023.
20. Blanco N, Rodríguez G. Principales, Armand Feigenbaum Y Philip Crosby De La Calidad Total A La Gestión Empresarial [Internet] [Thesis]. Universidad de Oriente; 2020 [citado febrero de 2024]. Disponible en: <http://ri2.bib.uao.edu.ve:8080/jspui/handle/123456789/825>
21. Zarate A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índice de enfermería [Internet]. 2004. [citado noviembre 2024]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009
22. Vela L, Luis T. Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario hospitalizado en los departamentos de Cirugía y Gineco-obstetricia del Hospital Regional de Loreto, Iquitos, Perú [Tesis de grado]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2020. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5390>
23. Huarcaya R. Percepción de la calidad de atención en los usuarios de servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, Perú [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas]. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>

24. Cutipa C. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia Adultos, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, Perú [Tesis para optar el título de especialista en: Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8302>
25. Al-Abril R. Aminas Al B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. Oman medic Vol 29. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
26. Feldman L, et al. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación continua. Rev. Calidad Asistencial. 2007; Disponible en: file:///C:/Users/hdd/Downloads/13102462_S300_es.pdf
27. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527 - 2011/MINSA/Ministerio de Salud-Medicina. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2023, pág.-14.
28. Sánchez S. Satisfacción del Usuario Externo Atendido en el Centro de Salud Pachacútec, setiembre 2023 [Tesis de grado]. Cajamarca: Universidad San Pedro: Escuela Profesional de Enfermería, 2023.

29. Beuzeville R. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco – Obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos [Tesis de grado para licenciatura en Enfermería]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Facultad de Medicina Humana, 2020.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMA DE LA INVESTIACION	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPÓTESIS	TIPO DE ESTUDIO	POBLACION ESTUDIO Y PROCESAMIENTO	INSTRUMENTO DE RECOLECCION
<p>Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente en Hemodiálisis de una Clínica Privada de Huaraz, 2024.</p>	<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024?</p> <p>Problemas específicos - ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024? - ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024.</p> <p>Objetivos específicos - Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en la dimensión técnica y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024.</p>	<p>Investigación aplicada cuantitativa Diseño correlacional Transversal</p>	<p>Población: 50 pacientes atendidos en el servicio de Nefrología de una clínica privada de Huaraz</p> <p>Muestra: Con el 100% de la población, es decir con 50 pacientes</p>	<p>Cuestionario de calidad de atención. Cuestionario de satisfacción.</p>

	<p>atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024?</p>	<p>- Identificar la relación que existe entre calidad de atención en la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024.</p> <p>- Identificar la relación que existe entre calidad de atención en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

**ANEXO N° 2 ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES
CON HEMODIALISIS ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE NEFROLOGÍA
HOSPITAL III IQUITOS ESSALUD 2019**

I. PRESENTACIÓN

Sr, Sra, Joven, Srta. Buenos días, soy egresada de la Especialidad en Enfermería Nefrológica de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) de Iquitos, me encuentro realizando un estudio: Calidad de atención y satisfacción de pacientes con hemodiálisis atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019. Su participación será anónima y voluntaria y usted será tratada/o con respeto. Necesito hacerle unas preguntas, para lo cual le pido que tenga seguridad y sinceridad al dar sus respuestas.

Ante cualquier duda estaré para aclararlas en el instante.

El tiempo que requerirá para su aplicación será de 15 minutos.

¡Gracias!

Nombre de la investigadora :..... .

Centro :.....

Fecha:.....

Hora de inicio:.....

Hora de término:.....

II. INSTRUCCIONES:

- Usted debe escuchar atentamente las preguntas, para poder emitir su respuesta.
- Existen alternativas de respuestas, usted debe responder a la que usted considera que se adecue a la experiencia que ha tenido en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos Es Salud.
- Usted debe responder a todas las preguntas.

III. DATOS GENERALES:

- Unidad:.....
- Edad:.....
- Personal que la atendió:
 - Médico ()
 - Enfermera/o ()

IV. CONTENIDO:

Preguntas	Respuestas			
	1	2	3	4
En la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud:				
I. Componente Interpersonal				
Preguntas	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
1. ¿Al ingreso a la Unidad le explicaron en qué consistía la atención?				
2. ¿Entendía usted lo que le decían para ser atendido/a?				
3. ¿Cree usted que los horarios de atención fueron adecuados para su atención?				
4. ¿El personal que la atendió, la trataba por sus apellidos y nombre (es)?				

5. ¿El trato del personal de la Unidad fue bueno?				
6. ¿Recomendaría usted a sus parientes o amigos que vengan a atenderse en esta Unidad?				
7. ¿Usted volvería para atenderse en esta Unidad?				
Preguntas	Respuestas			
	1	2	3	4
II. Componente Técnico				
8. ¿El uniforme del personal estuvo limpio?				
9. ¿El tiempo que esperó para ser atendida/o estuvo bien?				
10. ¿El personal que lo atendió, le explicó sobre todo el procedimiento de la hemodiálisis?				
11. ¿El personal que lo atendió, le explicó sobre el tratamiento que debía continuar?				
12. ¿El personal que lo atendió, le explicó sobre los probables efectos secundarios de los medicamentos indicados?				
13. ¿Cree usted que los equipos que tiene la unidad son adecuados?				
III. Componente del Entorno				
14. ¿Los ambientes fueron cómodos (espaciosos, aireados, iluminados, limpios)?				
15. ¿El Personal le explico el motivo de la espera para ser atendido/a?				

16. ¿En la Farmacia del Hospital existían todas las medicinas que le recetaron?				
17. ¿Las señales (letreros y flechas) que tiene la Unidad son adecuados?				
18. ¿La limpieza de los ambientes de la unidad es buena?				

V. OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

VI. EVALUACIÓN:

Criterios	Puntaje
Calidad de atención excelente	55 -72
Calidad de atención buena	37-54
Calidad de atención regular	19-36
Calidad de atención mala	0 a 18

VII. AGRADECIMIENTO:

Muchas gracias por su participación.

**ANEXO N° 3 ESCALA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES CON
HEMODIALISIS DE LA UNIDAD DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL III
IQUITOS ESSALUD 2019**

Código:

I. PRESENTACIÓN

Sra, Sr, Joven, Srta. Buenos días, soy egresada de la Especialidad en Enfermería Nefrológica de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) de Iquitos, me encuentro realizando un estudio: Calidad de atención y satisfacción de pacientes con Hemodiálisis atendidos en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud 2019. Su participación será anónima y voluntaria y usted será tratada/o con respeto. Necesito hacerle unas preguntas, para lo cual le pido que tenga seguridad y sinceridad al dar sus respuestas.

Ante cualquier duda estaré para aclararlas en el instante.

El tiempo que requerirá para su aplicación será de 15 minutos.

¡Gracias!

Nombre de la investigador:.....

Servicio :.....

Fecha:.....

Hora de inicio:.....

Hora de término:.....

II. INSTRUCCIONES

- Usted debe escuchar atentamente las preguntas, para poder emitir su respuesta.
- Existen alternativas de respuestas, usted debe responder a la que considera que se adecue a la experiencia que ha tenido en la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos Es Salud.
- Usted debe responder a todas las preguntas.
- Las respuestas son:
 - Totalmente de acuerdo (TA) = 5
 - De acuerdo (A) = 4
 - Ninguno (N) = 3
 - Desacuerdo (D) = 2
 - Total desacuerdo (TD) = 1

III. CONTENIDO

N°	Aspectos a Evaluar	Respuestas				
		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1.	¿La señalización (carteles, publicidad o letreros) estuvieron adecuados?					
2.	¿La Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud estuvo el personal para informarle y orientarle sobre su diagnóstico de insuficiencia renal crónica?					

3.	¿La Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud tuvo equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
4.	¿La Unidad de Nefrología estuvo limpia y cómoda?					
Fiabilidad						
5.	¿Obtuvo con facilidad la cita?					
6.	¿La atención en la admisión fue rápida?					
7.	¿La atención en el laboratorio fue rápida?					

N°	Aspectos a Evaluar	Respuestas				
		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
8.	¿La atención para realizarse la sesión de hemodiálisis fue eficiente?					
9.	¿La atención del personal fue la mejor en la Unidad?					
Capacidad de repuesta						
10.	¿El personal que le atendió mostro interés en su sesión de hemodiálisis?					
11.	¿Usted comprendió la explicación del personal que le atendió acerca de las actividades diarias que debe realizar?					
12.	¿Usted comprendió la explicación sobre el tratamiento, las terapias psicológicas y su alimentación?					
13.	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el personal sobre los procedimientos que le realizaron?					

Seguridad					
14.	¿En la Unidad de Nefrología se respetó su privacidad?				
15.	¿El personal le realizó la sesión de hemodiálisis en forma completa y minuciosa?				
16.	¿El personal que le atendió le brindó el tiempo necesario para resolver sus dudas?				
17.	¿Le inspiró confianza el personal que le atendió?				
18.	¿El personal le demostró paciencia y respeto al momento de ser atendida?				
Empatía					
19.	¿La persona de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de la sesión de hemodiálisis?				

N°	Aspectos a Evaluar	Respuestas				
		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
20.	¿El personal de la Unidad de Nefrología del Hospital III Iquitos EsSalud le atendió en el horario programado?					
21.	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
22.	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					

IV. OBSERVACIONES:

.....

.....

.....
.....
.....
.....

V. EVALUACION:

Crterios	Puntaje
Muy satisfecho	84- 110
Poco Satisfecho	56-83
No Satisfecho	28-55
Muy insatisfecho	1-27

VI. AGRADECIMIENTO:

Muchas gracias por su participación.

ANEXO N° 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Código:.....

Título de la tesis:

Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente en Hemodiálisis de una Clínica Privada de Huaraz, 2024.

Objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en hemodiálisis de una clínica privada de Huaraz, 2024.

Riesgos:

Las personas que participarán en el estudio no tendrán riesgos físicos ni psicológicos.

Beneficios:

Las personas que participaran se beneficiaran de los resultados, porque en función a los resultados se realizaran las medidas correctivas.

Tiempo:

El tiempo estimado que durará la aplicación de ambos instrumentos será de aproximadamente 30 minutos.

Confidencialidad:

No será necesario hacer uso de los nombres de los pacientes.

Toda la información será manejada en forma confidencial.

La información de la tesis será manejada en forma agrupada.

Retiro voluntario del estudio:

Los pacientes que participaran en el estudio, tendrán el derecho de retirarse del estudio, en el momento que así lo considere, esto no merecerá ningún tipo de sanción.

Participación voluntaria:

La participación de los pacientes será en forma libre y mediante su aceptación voluntaria con la firma de su participación consentida.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....declaro haber escuchado la lectura del objetivo, riesgos y beneficios del estudio, y haber comprendido totalmente mi participación en el estudio, y me siento satisfecha/o con la información que me han brindado, motivo por el cual acepto participar libre y voluntariamente. Paso a firmar el documento respectivo.

Lugar:..... Fecha:.....

Hora:.....

Nombre:.....

Firma:.....

● 19% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 16% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 18% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-10-29 Submitted works	2%
4	uwiener on 2024-07-05 Submitted works	2%
5	repositorio.unapiquitos.edu.pe Internet	1%
6	uwiener on 2024-10-04 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-02-20 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-01-21 Submitted works	<1%