

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO



TESIS

**Satisfacción de la persona con el cuidado enfermero en la unidad de hemodiálisis del
Hospital Regional Lambayeque, 2020**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
“ÁREA DEL CUIDADO DE ENFERMERIA- ESPECIALISTA EN NEFROLOGÍA”**

Investigadoras:

Lic. Enf. Barrantes Vásquez Milagros

Lic. Enf. Valderrama González Natalí

Asesora:

Mg. María Lucía Chanamé de Hernández

Lambayeque; Perú

2022

TESIS APROBADA POR LOS MIEMBROS DEL JURADO



Dra. Lucia Aranda Moreno.
Presidenta



Mg. Doris Libertad Pais Lescano.
Secretaria



Mg. María Rosa Baca Pupuche.
Vocal



Mg. María Lucía Chanamé de Hernández
Asesora

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo María Lucía Chanamé de Hernández con código ORCID 0000-0002-6584-0292 docente asesora de la Tesis de las estudiantes Barrantes Vásquez Milagros y Valderrama González Natalí, titulada: Satisfacción de la persona con el cuidado enfermero en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque, 2020, posterior a la revisión exhaustiva del documento, constato que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

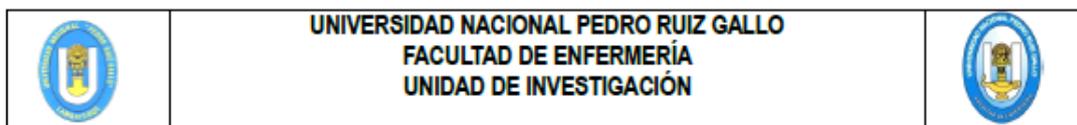
La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, Diciembre del 2022



Mg. María Lucía Chanamé de Hernández
ORCI: 0000-0002-6584-0292
DNI: 16487496

ACTA DE SUSTENTACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N°035-2022-UI-FE



Siendo las 4:00 p.m. del día 27 de Diciembre del 2022, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/jwb-arox-wpd?authuser=0> los miembros de jurado evaluador de la tesis titulada: **"SATISFACCIÓN DE LA PERSONA CON EL CUIDADO ENFERMERO EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS, HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2020"**, designados por Resolución N° 059-20219-UI-FE de fecha 15 de octubre del 2019, con la finalidad de Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformados por los siguientes docentes:

Dra. Lucía Aranda Moreno..... Presidente
Dra. Doris Pais Lescano..... Secretario
Mg. María Rosa Baca Popuche..... Vocal
Mg. Lucía Chanamé Carretero..... Asesora

El acto de sustentación fue autorizado por Resolución N° 366-V-2022-D-FE de fecha 26 de diciembre del 2022.

La tesis fue presentada y sustentada por los **Lic. Enf. Milagros Barrantes Vasquez y Natali Valderrama González** y tuvo una duración de 90 minutos. Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, otorgándole el calificativo de **DIECISIETE (17)**, mención **BUENO**.

Por lo que quedan APTAS para obtener el Título de Segunda Especialidad "Área del Cuidado de Enfermería - Especialista en Nefrología" de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Enfermería y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 18:00 hrs, se dio por concluido el presente acto académico, con la firma de los miembros del jurado.


.....
DRA. LUCÍA ARANDA MORENO.
PRESIDENTE


.....
DRA. DORIS PAIS LESCANO


.....
MG. ROSA BACA POPUCHE
VOCAL


.....
MG. MARÍA LUCIA CHANAME DE CARRETERO
ASESORA

DEDICATORIA

A Dios, por iluminar nuestros caminos y otorgarnos la energía necesaria para continuar y no desfallecer en el transcurso del desarrollo de nuestra investigación.

A nuestros amados padres e hijos por ser nuestras principales fuentes de estímulo y motivación para continuar y poder culminar con éxito nuestros estudios.

A todos nuestros familiares como esposos, hermanos, sobrinos, gracias por el apoyo que nos han brindado.

Milagros y Natalí

AGRADECIMIENTO

A las personas que asisten para sus terapias al servicio de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque y participaron voluntariamente en este estudio.

A las enfermeras del servicio de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque por facilitarnos establecer el nexo con las personas que asisten al servicio de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque.

A los miembros del jurado por sus aportes, experiencia y doctrina para el desarrollo del trabajo presentado.

A la Mg. María Lucía Chanamé de Hernández, nuestra asesora, por su confianza que depositó en nosotras, su permanente apoyo, orientaciones y conocimientos, los cuales fueron indispensables en el desarrollo de esta investigación.

Milagros y Natalí

ÍNDICE

	N° Pág.
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.	iii
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iv
DEDICATORIA.	v
AGRADECIMIENTO.	vi
RESUMEN.	viii
ABSTRACT.	ix
INTRODUCCIÓN.	x
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.2 Bases Teóricas	4
1.3 Bases conceptuales	15
CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO	17
2.1 Diseño de la investigación	17
2.2 Población y muestra	17
2.3 Técnicas, instrumentos, equipos y materiales	18
2.4 Método de procesamiento de la información	20
2.5 Principios éticos	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS.	21
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.	31
CONCLUSIONES.	35
RECOMENDACIONES.	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	38
ANEXOS.	45

RESUMEN

Brindar cuidado de enfermería a las personas con dolencias renales es una gran responsabilidad y reto para el personal de enfermería. Esta investigación consideró en su objetivo determinar la satisfacción de la persona con el cuidado enfermero en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional de Lambayeque.

La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva y transversal. La población comprendió el universo muestral constituido por 70 pacientes. El muestreo fue no probabilístico. Para la recolección de datos se hizo uso de la técnica encuesta y el instrumento el cuestionario elaborado por Larson (1993), con validez interna de 0.88 y confiabilidad de 0,9064. Los resultados mostraron que el 68.60% de pacientes tienen nivel de satisfacción alto, seguido de un 30% nivel medio. Según la dimensión accesibilidad el 51.40% tienen nivel alto, explica y facilita 50.00% tienen nivel alto, 41.40% medio y 8.60% bajo. En confort 61.40% tienen nivel alto. En se anticipa 47.10% tienen nivel alto. En confianza 95.70% tienen nivel alto. En monitoreo y seguimiento 85.70%. Concluyendo que la satisfacción de los pacientes de hemodiálisis con respecto al cuidado de enfermería está entre alto y medio debido a que las dimensiones conformadas han sido promovidas con alta calidad en el servicio.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, cuidado de enfermería, unidad de hemodiálisis.

ABSTRACT

Provide nursing care to people with renal failure is a big responsibility and challenge for any nursing team. The objective of this investigation was to determine the patient's satisfaction with the nursing care provided by the Hemodialysis Unit of the Lambayeque Regional Hospital.

The investigation was Quantitative, Descriptive y Cross-Sectional type. The study population was made of 70 patients. Convenience sampling was taken for data collection, the technique used was SURVEY and QUESTIONNAIRE by Larson (1993) as instrument, with internal validity of 0.88 and reliability dimension of 0.9064.

The results showed that 68.60% of patients have a high level of satisfaction, followed by a 30% medium level. In the accessibility dimension 51.40% have a high level. In explains and facilitates 50.00% have a high level, 41.40% medium and 8.60% low. In comfortability 61.40% have a high level. In anticipation 47.10% have high. In confidence 95.70% have high level. In monitoring and follow-up 85.70%. It was concluded that degree of satisfaction among the hemodialysis patients regarding nursing care has a level between high and medium because the conformed dimensions have been promoted with a high quality of service.

Keywords: Patient satisfaction (D017060), nursing care (D009732), hemodialysis unit.

INTRODUCCIÓN

El cuidado se conceptualiza como el atributo más destacable de enfermería que involucra no solamente a quien recibe el cuidado sino también a la enfermera como transmisora de él. De acuerdo a la base teórica de Jean Watson, el cuidado se hace visible en la praxis desarrollada entre dos o más personas y tiene como objetivo preservar la salud y el desarrollo del sujeto. (1)

La persona que se somete al procedimiento sustitutivo de la hemodiálisis como tratamiento de enfermedad renal crónica modifica su estilo de vida, que habitualmente puede perjudicar su autopercepción y su satisfacción con la vida y afectar de forma indirecta en el proceso de mejora y tratamiento de la enfermedad. (2)

Ante ello, la percepción de la satisfacción en la persona con los cuidados de enfermería se ha transformado definitivamente en la esencia de la calidad de atención en los servicios de salud. Además, conocer la percepción de la persona al cuidado respecto a los profesionales de enfermería es destacable, sobre todo en personas con problemas de salud crónica, siendo el caso de la persona con padecimiento de enfermedad renal crónica terminal en hemodiálisis. (3)

El personal más cercano a dichos pacientes es enfermería quien tiene un entrenamiento específico de mayor dificultad, basado en el cuidado holístico, integrando todos los conocimientos y destrezas en beneficio del paciente. (4)

Actualmente para evaluar la atención prestada, la medida que se utiliza es la satisfacción del usuario, considerada una forma de participación en los servicios de la salud, al dar a conocer su apreciación y valoración de los servicios (5). A pesar de todo, gradualmente se reporta la despersonalización en el cuidado y la terapia de atención a causa de las diferentes situaciones de fatiga mental y física que vive la enfermera en el servicio y el vacío que ha provocado el uso de la tecnología celular, lo cual conlleva a que se direccionen los cuidados de forma técnica en el tratamiento de la parte biológica, dejando de lado considerar que cada persona tiene una necesidad y espiritualidad distinta. (3)

En México, “se encontró un estudio en una unidad de hemodiálisis donde sólo el 39% se encontró satisfecho en cuanto a la calidad de atención que brinda enfermería. Las personas al cuidado con educación superior remarcan que no solo depende de los servicios recibidos sino también en la absolución de las expectativas” (6). Otro estudio es encontrado en Brasil, donde enfermería refiere “el cuidado que se brinda significa diversos desafíos y satisfacciones debido a que tiene que enfrentar con la compleja condición física del paciente, el estado emocional, el manejo de la tecnología, sobre todo el afrontamiento del sufrimiento y situaciones, como brindar la mejor atención” (7).

En estudios Nacionales se halló que el 41.7% de los pacientes atendidos por las enfermeras están completamente complacidos con la atención en las Unidades de hemodiálisis, no obstante, 58.3% refieren insatisfacción leve (8). Del mismo modo, en Lambayeque se realizó una investigación que dentro de sus resultados obtiene que el 91.4% de pacientes percibe el cuidado de enfermería como excelente, pero recomendaron fortalecer en los profesionales el compromiso continuo con el cuidado brindado (9).

Por otra parte, las investigadoras tuvieron la oportunidad de realizar sus prácticas de especialidad en una Unidad de hemodiálisis donde lograron percibir expresiones de pacientes y familiares tales como: “la enfermera lo conecta a mi familiar y luego se va a conversar”, “nada nos explica”, “la enfermera me conecta tarde o se demora mucho en encontrar la fístula”, “a veces tengo frío y no me tapan”. En estos tiempos el profesional enfermero solo se centra en la parte física, no se está unificando esfuerzos para mantener satisfecho al paciente con el servicio brindado, desplazando la esencia del cuidado humanizado, reduciendo la calidad de la atención brindada y consecuentemente la expectativa de vida de la persona.

Frente al contexto mencionado se decidió investigar ¿Cuál es la satisfacción de la persona con el cuidado enfermero en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque, 2020?. Siendo objetivo general que encaminó el presente estudio fue determinar la satisfacción de la persona con el cuidado enfermero en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque, 2020 y los objetivos específicos describir la satisfacción del cuidado enfermero a la persona en la dimensión de la accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantener relación de confianza y dimensión de monitoreo y seguimiento.

El estudio es necesario porque ha permitido tener un diagnóstico actualizado de la apreciación de las personas acerca de la satisfacción del cuidado que le ofrece la enfermera, de igual forma éste grupo laboral pueda informarse, reflexionar sobre la propia práctica y pueda redimensionar el cuidado.

Resulta importante esta investigación porque permite hacer un análisis de la satisfacción de las personas con el cuidado que están recibiendo, lo cual facilita evaluar cómo se está realizando el trabajo en la unidad de hemodiálisis, lo que de manera posibilita realizar valoraciones periódicas a las personas y revisar el plan de cuidados de enfermería, de igual forma permite desarrollar estrategias, programas de capacitación que sirvan como fuente de consulta en investigaciones con otras metodologías.

La investigación tiene la siguiente estructura:

Introducción donde se describe de manera explícita la realidad problemática considerando los aspectos teóricos del objeto de estudio.

En el capítulo I se muestra el diseño teórico, el cual contiene los antecedentes, base teórica y base conceptual de acuerdo al objetivo de estudio.

En el capítulo II se describe el diseño metodológico empleado en la investigación.

En el capítulo III se muestran los resultados de acuerdo a los objetivos formulados en el estudio.

En el capítulo IV se elabora la discusión de cada resultado, resaltando datos más importantes, sus implicancias, apoyados de la base teórica. Así mismo las conclusiones y recomendaciones y para culminar son las referencias utilizadas en el estudio y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Internacionalmente:

Casaux A. et al. (10); en el artículo “Impacto de la aplicación de medidas de humanización en unidades de hemodiálisis- Madrid 2021”, cuyo objetivo fue Analizar la satisfacción de las personas al cuidado y de los profesionales de la salud en Centros de Diálisis tras la ejecución de un programa para promover la humanización de los cuidados enfermeros, en el cual se hizo referencia que el 70,9% de las personas atendidas expresan que el profesional de salud sabe sus gustos y preferencias, el 76,5% indicó que los profesionales de enfermería les aclaran sus dudas con respecto al proceso de la diálisis y el 93,1% refiere que poseen los datos que necesitan cuando se la piden a las enfermeras; más del 60% del personal de salud muestran la importancia de la formación en humanización en la hemodiálisis. Concluyó que el cuidado humanizado tiene una conexión muy directa con la satisfacción del paciente en los distintos entornos, por lo que tiene un efecto positivo en los pacientes.

Ramos M. E. y et al. (11). Realizaron el estudio Satisfacción de la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. Cuyo objetivo fue valorar la satisfacción de los cuidados de enfermería de las personas que reciben tratamiento de hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora donde concluyeron que el 93% de los pacientes se encuentran complacidos en relación a la calidad de atención recibida por el personal de enfermería. En cuanto a la satisfacción total el 100% se mostraron satisfechos y el 99.3% de los pacientes sugerirá a terceros el servicio.

Nava A. et al. (12) en su investigación “Nivel de satisfacción de trato digno que ofrecen las enfermeras a pacientes en hemodiálisis del Hospital Regional Vicente Guerrero”, se tuvo por objetivo evaluar la satisfacción con la atención digna que brindan las enfermeras a los pacientes de la Unidad de hemodiálisis. De acuerdo a los resultados se obtuvo que ante el saludo amable de la enfermera el 39.02% estaba conforme, ante el cuestionamiento ¿Se presenta la enfermera(o) con usted? el 41.46% hizo referencia que sí; así mismo ¿La enfermera(o) está interesada(o) en hacer lo posible una estancia agradable? y ¿La enfermera(o) trata de brindarle condiciones que guardan su intimidad y/o pudor? el 21.95% respondieron satisfactoriamente.

López V. y et al. (13). En su estudio denominado “valoración de la calidad del cuidado enfermero en pacientes sometidos a hemodiálisis. El objetivo propuesto fue evaluar la calidad de la atención del profesional de enfermería en un grupo de pacientes en terapia hemodialítica- Bogotá. En el estudio se concluye que la población evaluaba de manera positiva entre el 60% y 85 % a los cuidados brindados por el personal de enfermería. Se concluyó que existe una proporción significativa de satisfacción entre los participantes.

A nivel Nacional:

Callegari E (14). realizó una investigación “Percepción del cuidado de enfermería humanizado y nivel de satisfacción del paciente con Hemodiálisis en una Clínica Lima, 2022 teniendo como objetivo investigar el vínculo entre la percepción del cuidado de enfermería humanizado y el nivel de satisfacción del paciente con hemodiálisis en la Clínica Centromed de la Humanidad. Los principales resultados obtenidos fueron que el 75.0% alcanzó un nivel de satisfacción medio, el 20% alto. En cuanto al cuidado humanizado el 98.7% de los pacientes la califican de buena, el 1.3% percibe como regular. Concluyendo que existe correlación directa moderada entre las variables cuidado humanizado enfermero y nivel de satisfacción.

Kleeberg K. y Méndez L. (15). En su estudio “Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis con la atención brindada por el profesional de enfermería del Centro Nefrológico CENESA – Jesús María, 2021”. El objetivo era conocer el nivel de satisfacción. Los resultados arrojaron que el 95,7% de los que acudieron al centro de nefrología estaban satisfechos con la ayuda recibida por el profesional de enfermería, medianamente satisfecho un 4,3% respecto a la atención que recibida del personal de enfermería. Con respecto a las dimensiones; en la dimensión comunicación 90,4% se encuentran satisfechos, en la dimensión profesionalismo el 98,9% se encuentran satisfechos; y en la dimensión de atención de enfermería se hallan satisfechos un 86,2% y moderadamente satisfecho 13,8%. Por último, se infiere que las personas que acudieron al Centro Nefrológico CENESA, quedaron muy satisfechos con el trato, comunicación, profesionalismo y atención del personal de enfermería.

Collantes D. (16). En su estudio “satisfacción del paciente hospitalizado con los cuidados enfermeros” su objetivo es establecer la correlación entre el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados y el desempeño de los cuidados enfermeros. Los datos finales

revelan que el 93,7% de las personas están moderadamente satisfechos con la dimensión humana, en la dimensión oportuna (91,3%) y en la dimensión segura (91,3%). En cuanto a enfermería, 58,7% de pacientes indicaron que el trabajo de enfermería era regular

Castro L. y De la Cruz P. (17). Realizaron un estudio “nivel de satisfacción de los pacientes de Hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería en la clínica H&S OCCUPATIONAL SAC Huancayo 2021”; con el objetivo determinar el nivel de satisfacción. Huancayo. Sus resultados fueron: El 92.1% de los pacientes se encuentran muy satisfechos con la dimensión de profesionalismo. En la dimensión cuidados de enfermería el 58,4% se mostró muy satisfecho y concluyó que el 93,3% de los pacientes en hemodiálisis se hallan muy satisfechos con el cuidado que les brinda el personal de enfermería.

León L. (18). Realizó el estudio, “Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta - 2019”, que tiene como objetivo conocer el vínculo entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente. Los resultados mostraron, que la calidad de los cuidados de enfermería, lo estiman con nivel bueno (48.2%), en las dimensiones de confort, mantiene relación de confianza, accesibilidad y monitorea y hace seguimiento el 71.4% tiene la impresión de estar satisfechos y el 28.6% indican no estar satisfechos. Se concluye que se encuentra muy estrecha entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente, sin embargo, en el día a día del enfermero se ejecutan participaciones bajo el modelo de categorización generando incoherencia entre el ser y el hacer.

Hinostroza L. (19) en su investigación “Satisfacción del usuario relacionado al cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno-Ayacucho, 2018” su objetivo es especificar la satisfacción del usuario relacionándolo al cuidado enfermero. Los resultados fueron; medianamente satisfechos en relación al cuidado de enfermería (55.7%), el 38.6 % en relación a la dimensión humana manifiestan estar satisfechos. Al respecto, en el tiempo de espera el 40.0% sostuvieron un periodo de espera inferior a 10 min. mostraron una satisfacción media sobre la atención de enfermería. Se concluye en la investigación que los usuarios del Hospital de Apoyo Jesús Nazarenos en relación al cuidado de enfermería fue medianamente satisfecha.

A nivel Local:

Barreda A. (20). En su estudio “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis de Chiclayo, 2020”. El objetivo es conocer el vínculo entre la calidad del trabajo de enfermería y la satisfacción de la persona al cuidado en una unidad de hemodiálisis. Los resultados encontrados muestran al 65,3 % de pacientes con una percepción “buena” de la calidad del cuidado de enfermería, que se evidencia por medio de la ayuda que brindan las enfermeras en la institución de salud en mención. Al evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes, se encontró que un 71% de pacientes experimentan satisfacción con la atención que brinda el personal enfermero en el lugar donde recepcionan su terapia hemodialítica. De esto se puede concluir que hay una dependencia muy alta entre la calidad del trato, la atención brindada por el profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes durante el tratamiento en la clínica de hemodiálisis.

1.2 BASES TEÓRICAS.

Según Pazmiño D. (21) “La satisfacción tradicionalmente ha sido considerada como un componente fundamental del posterior empleo de los servicios de salud, o bien a inferencia de estos”. Para Koos (1954) y Avedis Donabedian (1966) la satisfacción vendría a ser conclusión de la interrelación entre el profesional que brinda el cuidado y el que lo recepciona”.

Como investigadoras podríamos definir la satisfacción como una valoración de alto valor personal y una respuesta a una percepción recibida por parte de los pacientes, pues ellos perciben el interés e importancia que nosotros tenemos hacia ellos después de alguna intervención realizada, el tener conocimiento del nivel de satisfacción nos permite mejorar las imperfecciones y aprovechar las fortalezas para desplegar un sistema mejorado de atención en salud que brinde una atención de calidad a las personas que recepcionan terapia hemodialítica.

Así mismo Pérez-Romero S. y et al. argumenta “La satisfacción como la disparidad que existe entre la perspectiva de la persona cuidada y la apreciación de los servicios que ha recibido; en otras palabras, la impresión propia, combinada con la sensación previa” (22).

Además, Sanz M. considera a la satisfacción como una definición compleja “relacionada con una diversidad de componentes, como son el modo de vida, las vivencias previas, la proyección hacia lo venidero y las virtudes del sujeto y de la colectividad. La satisfacción de las necesidades y expectativas de la persona al cuidado como una medida de eficiencia, bienestar, adecuación y verificación del manejo del sistema sanitario” (23).

Para Pezoa M. (24), conocer el grado de satisfacción de la persona a nuestro cuidado es algo indispensable para ofrecer servicios adecuados, conduciendo al éxito y crecimiento profesional e institucional, ahora bien, existen situaciones donde la persona a cargo de los profesionales de enfermería tiene una experiencia negativa con el cuidado enfermero, pero no lo manifiesta hasta que llega a su entorno de confianza ya sea a sus familiares, amigos e incluso hasta sus propios compañeros de hemodiálisis, generando así una insatisfacción frente al cuidado.

Por otro lado, el cuidado enfermero se puede afirmar que consiste en el conjunto de acciones, actividades, procedimientos, entre otros que realiza la enfermera a la persona involucrando un compromiso ético moral; este cuidado incluye la relación de ayuda mediante el trato humano y generoso donde la enfermera o enfermero es comprensiva, solidaria y dialoga con la persona al cuidado y con el objetivo de ponerse en su lugar como receptor de la atención; por lo tanto la satisfacción de la persona relacionado a los cuidados enfermeros es un determinante clave de la calidad de los servicios de salud (25).

Respecto a la calidad, Donabedian define “la calidad de la atención como la habilidad para lograr el mejor aprovechamiento posible, considerando los valores de los individuos y de las sociedades”, para él mismo “la satisfacción de la persona es la valoración que tiene el cliente en relación al servicio, respondiendo si ha satisfecho sus necesidades y expectativas”. Por tanto, el profesional de enfermería deberá tener en cuenta la satisfacción de la persona a su cuidado como una de sus metas esenciales y como un indicador del resultado de su cuidado (26).

El hacer de enfermería incluye muchas responsabilidades, entre las que se distinguen la cooperación, la colaboración, el cuidado al paciente, el seguimiento, la administración de medicación y tratamientos, la verificación de la historia clínica, etc ésta praxis diaria necesita

un elevado nivel de estándar y la mejora de cada tarea que debe ser de alta calidad, y que acceda a una adecuada atención y recuperación. (27).

Los cuidados incluyen estados fisiológicos y afectivos, en los cuales la enfermera deberá mostrar profesionalismo, compromiso, humanismo y finalmente empatía con el paciente a su cuidado. Por lo cual la calidad del cuidado enfermero no debe resumirse sólo en aspectos técnicos y mecánicos, sino que exige el cuidado humanizado y el interés por el dolor y el sufrimiento del paciente que cursa la enfermedad. Esa empatía es el motor de la profesión de enfermería, es la incorporación de los valores y saberes científicos favoreciendo la salud mental, emocional y física de la persona a su cuidado (28).

En este estudio los niveles de satisfacción fueron tomados como la “manifestación de bienestar total expresado por el paciente de la Unidad de Hemodiálisis en relación a los cuidados de enfermería, referente a las dimensiones de accesibilidad al servicio de salud, si explica o facilita, mantiene relación de confianza y hace seguimiento” tal y como lo considera la enfermera Patricia Larson (1993), sus dimensiones y subescalas facultan el entender lo que la persona al cuidado nota y expresa de forma individual respecto a la conexión establecida en el cuidado entre el profesional enfermero y la persona que recepciona el cuidado (29).

En relación a la Accesibilidad, se analiza como la posibilidad que tienen las personas al cuidado para recepcionar los cuidados de enfermería de manera pertinente, así como también hace referencia a la conducta y el trato del enfermero, que se realice de manera oportuna y con base en las necesidades de la persona a su cuidado. Una persona cuando ingresa al servicio de hemodiálisis experimenta cierto temor a los procedimientos que le van a realizar e incluso muchas veces el temor a perder la vida, generando poca capacidad de afrontamiento a la situación vivenciada, es ahí donde el hacer de enfermería en relación a su cuidado debe de ser de calidad abarcando no únicamente el manejo de la salud física sino que además considerando la mental, favoreciendo el proceso de adaptación y que favorezca la cooperación de la persona. La accesibilidad no solo está dirigida a la persona que cursa un proceso de enfermedad sino también a la familia que lo acompaña, de acuerdo a lo descrito es que concluimos como investigadoras que en la dimensión de accesibilidad se considera el nivel de apoyo, atención oportuna y el grado de interacción con la persona a su cuidado.

Explica y facilita, donde se le detalla los aspectos desconocidos del paciente o de complejo entendimiento respecto a la evolución de su enfermedad, terapia medicamentosa y rehabilitación y donde la información debe ser concreta y entendible siendo un instrumento de escucha a fin de otorgar comodidad y bienestar a la persona, logrando así hacerle fácil la aplicación de los cuidados enfermeros para el bienestar de la salud (30).

La guía, la información y orientación respecto a los cuidados que recepción la persona al cuidado crea una conexión con el entorno, con el profesional de la salud, con los horarios, etc; esto ayuda a la persona a poder preguntar cualquier aspecto que estime necesario para su atención durante la hemodiálisis. La obtención de información puede facilitar el proceso de aclimatación, aprobación y cooperación de la persona y es ahí donde entra a tallar los indicadores de esta dimensión que es el nivel de información del tratamiento en conjunto a los Cuidados para la recuperación.

Rojas M.W. (31). Señala que en los diferentes servicios de la salud la comunicación entre el profesional de la salud y la persona a su cuidado debe ser de manera estrecha, creando un área agradable, donde la persona al cuidado se sienta satisfecha con los cuidados recibidos. Así mismo el sistema de salud tiene la obligación y potestad a garantizar los servicios que se presten con mínimo riesgo y mayores beneficios para la persona que cursa un proceso de enfermedad.

Conforta, atención que brinda el profesional enfermero con el objetivo de proveer la comodidad y confort a la persona que se atiende en el servicio de hemodiálisis. En ella la persona al cuidado va a experimentar una sensación agradable o desagradable, pues él paciente espera una atención apropiada, cómoda y de bienestar para el restablecimiento de la salud, viéndose ésta interrumpida muchas veces por la alta demanda y múltiples actividades que tiene que realizar la enfermera. En esta dimensión mucho entra a tallar el trato del personal de enfermería al dirigirse a la persona a su cuidado, así como también el involucramiento de la enfermera siendo amable, carismática y es así que logrará el nivel de confort y satisfacción.

Anticipa, hace referencia a la programación que hace la enfermera de forma adelantada o prediciendo las necesidades de la persona a su cuidado con la única intención de evitar

mayores dificultades. El personal enfermero del servicio de hemodiálisis propone un plan de trabajo individualizado dirigido a la persona a su cuidado, de esta manera se encuentra preparada para realizar los procedimientos previniendo complicaciones durante la hemodiálisis.

Mantiene relación de confianza, es el acto que proporciona el profesional de enfermería para obtener una agradable conexión con la persona atendida, ofreciendo proximidad, protección y consideración.

García H. (30), ratifica este concepto haciendo notar que la confianza entre la persona con el profesional de enfermería se origina de acuerdo al cuidado que brinda la enfermera generando seguridad la cual permite confiar sus problemas y necesidades que sirven al profesional de enfermería como una herramienta para proporcionar la asistencia necesaria.

Monitoreo y seguimiento, es el monitoreo o vigilancia que realizan los profesionales de enfermería a sus pacientes para preservar la calidad del cuidado, debiendo identificar a cada paciente, tener un control de lo conocido teóricamente y la parte mecánica incluyendo los procedimientos que ejecuta para su recuperación (30).

En esta dimensión se considera que el personal de enfermería al brindar su cuidado tiene en consideración el nivel de organización de su trabajo, el manejo del cuidado del paciente evitando riesgo y de ser el caso que se presentarán saber cuándo llamar al médico especialista y antes de realizar algún procedimiento se encuentra a través de la supervisión.

Hablar de satisfacción del paciente comprende dialogar de humanidad en relación al cuidado de enfermería, para ello Jean Watson, considera que el cuidar es parte vital del ser y es el hecho más primigenio que un ser humano ejerce para ciertamente convertirse este ser es un ser de referencia a otro que lo solicita. Esta atención profesional está constituida, establecida y propuesta para cubrir las necesidades del ser humano con la intención de fomentar, conservar o recobrar la salud (32).

Watson J., nos platica de los componentes del cuidado y muestra una difícil situación para el profesional de enfermería pues compromete al profesional a encaminar su labor por normas éticas respaldándose en criterios como el crecimiento de la relación transpersonal.

Así mismo Watson J. entiende a la enfermería como una doctrina que ofrece cuidado tanto en preservación de la salud, recuperación y hasta en fase final de la vida, sustentando el concepto de que los pacientes necesitan un cuidado holístico que promuevan la calidad de vida y el humanismo y del cuidado como manifestación colectiva universal que únicamente se considera real si se aplica de manera interpersonal. De igual forma Jean Watson fundamenta la creación de su teoría con diez factores de cuidado o factores caritativos, a los cuales, posteriormente Watson los denomina Proceso Caritas de Cuidados (PCC), que hace referencia a una ampliación de los anteriores, ofreciendo un lenguaje claro para facilitar el entendimiento en un nivel más intenso las dimensiones de la evolución de vida de las experiencias humanas (33).

Considerando:

1. Formación humanista-altruista en un sistema de valores, se transforma posteriormente en la ejecución de afectuosa benevolencia y equilibrio en un entorno de cuidado responsable. Este plan benéfico debe integrarse con un juicio riguroso que dirija el actuar de enfermería, entendiendo que únicamente con un juicio riguroso no se logra el contacto con otros. Este Factor tiene relación con la dimensión mantiene relación de confianza, pues la enfermera mantendrá un acercamiento empático con la persona a su cuidado, brindando una atención personalizada logrando así el trato humanizado de esa manera se logrará el objetivo de los cuidados.
2. “Incorporación de la fe - esperanza”, se transforma posteriormente en un individuo que faculta y conserva el método de convicciones del ser, todo ello en coherencia con su autonomía.

En el estudio guarda relación con la dimensión de Explica y Facilita donde los cuidados de Enfermería, van encaminados a generar esperanza y fe; a través; de facilitar grupos de ayuda, información clara, veraz, honesta y a reforzar el cuidado de uno mismo para el control y seguimiento de la enfermedad renal.

Para Watson la persona es un ser consciente y autónomo que afronta su situación según nivel de esperanza de mejora y la fe que le fortalece a su ser; siendo relevante que los cuidados fortalezcan la esperanza y la fe.

3. El cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los otros que posteriormente estará compuesto como sembrío del inherente ejercicio espiritual y transpersonal. Para Watson el sujeto es un ser consciente y al que le resulta de importancia lo que pasa a su alrededor. Una persona que es reacia a examinar sus emociones, de forma muy complicada podrá comprender las de otros. Así mismo, se pretende salvaguardar al individuo de emociones dañinas para evitar que sufra o presente intranquilidad.

Estas emociones constituyen el día a día de nuestra existencia como seres humanos. Este factor se asocia con las dimensiones; 1) Monitorea y hace seguimiento, donde la enfermera involucra a la familia en conocer la enfermedad y los cuidados que requiere su paciente renal; con la dimensión 2) explica y facilita, donde a través de la información y la enseñanza al paciente y familiares se refuerza el cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y los demás.

4. El desarrollo de la conexión de ayuda y confianza. El preservar la relación humana se transforma en “Desarrollo y mantenimiento de una verdadera relación de cuidado, por medio de la confianza”. Una relación de cuidado se basa en los factores de cuidados expresados anteriormente. Así mismo esta conexión de seguridad y familiaridad está enlazada con la promoción y aprobación de emociones tanto positivas como negativas.

Este factor se relaciona con la dimensión, mantiene relación de confianza; que, a través de los cuidados brindados, el profesional enfermero le permite aclarar sus dudas, lo involucra al paciente en sus cuidados, le facilita la expresión de sus sentimientos, mantiene una relación enfermera – paciente respetuosa, amigable, agradable y confiable. Para ello se necesita de sensibilidad, apertura y generosidad, así como la coherencia, relacionada con la honestidad, con el apego a la verdad y con la percepción de la realidad.

5. La aceptación de expresiones de emociones positivas y negativas. Es un fragmento importante en la constitución de una relación de apoyo y de seguridad. Watson nos da a conocer como un “estar presente e integrar como ayudar a la manifestación de las emociones positivas y negativas conecta con la espiritualidad más intensa y profunda del ser que está recepcionando el cuidado”.

En el estudio está relacionada con la dimensión, mantiene relación de confianza, porque, según la teórica Watson; las emociones sobresalen en la conducta humana; en donde el cuidador sostiene una aproximación respetuosa que le permite expresar sus sentimientos, colocando al paciente como prioridad.

6. El uso sistemático de una resolución creativa de problemas del proceso asistencial” que más adelante se transformará en el manejo ingenioso de la propia persona, como autor en el cuidado y en el conocimiento como parte de la asistencia de enfermería.

Este factor se relaciona, con la dimensión de Monitorea y hace seguimiento, en donde la enfermera se organiza, planifica y realiza procedimientos con seguridad en base a método científico, priorizando la satisfacción de las necesidades del paciente renal.

7. La promoción de enseñanza-aprendizaje interpersonal; este factor del cuidado enfermero es el que más apoya a la persona a participar de manera activa en la condición de su salud individual y a decidir mejor en ventaja de consevarla, mejorarla y recuperarla o en otros casos a estar alerta ante eventos establecidos.

Este factor se asocia con la dimensión; Explica y facilita, en donde el personal de enfermería informa de manera veraz, clara y honesta sobre su condición médica y situación de salud; así mismo enseña a cómo cuidarse a uno mismo para mantener la salud y evitar complicaciones.

8. Provisión del entorno de apoyo, protección y correctivo mental, físico, sociocultural y espiritual; se transforma en espacio de atención en la totalidad de niveles (físico, de energía ambiental, no físico y de conciencia). Watson desarticula este espacio en externo e interno, los cuales dependen recíprocamente entre sí. Cualquiera de ellos comprende variables, ejemplo: el medio ambiente externo donde emanan las variables como certeza, bienestar, amparo; y del medio ambiente interno emana el desarrollo personal, diálogo, etc. Partiendo de estas variables se originan las necesidades, que Watson conceptualiza como la exigencia de un ser, que, de encontrarse complacido, mitiga su preocupación o dolencia, o incrementa su condición de adaptación y comodidad. La complacencia de estas necesidades se encuentra vinculada con la salud del ser humano.

Este factor se asocia con todas las dimensiones de estudio; porque, el cuidado enfermero tiene como fin; la satisfacción del paciente por abordarlo de manera holístico, humanizada, ética y científica; comprometiendo al paciente a su propio cuidado, al equipo de salud y a la familia, para la mitigación de la dolencia y satisfacciones de las necesidades de salud.

9. Asistencia con gratificación de las necesidades humanas. A las cuales luego denominará: “La atención en necesidades irreparables de la persona, con un cuidado sensato y voluntario que palpa y enrolla el espíritu de las personas, jactando al Ser en su unidad, y admitiendo a la espiritualidad salir de su interior”.

Según Watson, el primer nivel está conformado por las necesidades de supervivencia o necesidades biofísicas, así como: la eliminación, nutrición, y ventilación. Así mismo en el nivel dos están las necesidades funcionales o psicofísicas entre ellas encontramos el reposo - actividad, y las sexuales. En el tercer nivel se encuentran las integrativas o necesidades psicosociales, de pertenencia y la de logros. En el nivel superior se encuentran las necesidades intra/interpersonales; la necesidad de sí mismo, donde se desarrolla la exploración del crecimiento personal. La Watson argumenta que los factores socioculturales interfieren en todas las necesidades y en todos los niveles.

El factor está relacionado con todas las dimensiones del estudio, pues ofrecer cuidados enfermeros es, considerada, la labor profesional de enfermería designado a lograr la satisfacción de necesidades de la persona en todos los ámbitos de la salud de cada persona, población o comunidad, así como incorporativo e integrativo, porque abarca los diferentes estratos de necesidades.

10. “El reconocimiento de fuerzas fenomenológicas y existenciales”. En este último factor de cuidado hace hincapié en el conocimiento de los individuos de cómo las cosas aparecen ante ellos. La fenomenología describe datos que surgen en una posición dada y facilita la comprensión del fenómeno en cuestión. Esto ayuda a la enfermera, ya que la orienta a conciliar la incoherencia en los distintos criterios del sujeto en forma global; y a la vez fijarse en sus requerimientos prioritarios (33).

El fenómeno estudiado en la presente investigación, es la satisfacción del paciente renal frente a los cuidados recepcionados por parte del profesional de enfermería de la unidad de hemodiálisis del Hospital regional Lambayeque; para ello se aplicó el cuestionario Caring Assessment Instrument - Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería (CARE-Q), que consta de 6 dimensiones y para la fundamentación teórica del estudio, se relacionaron con los 10 factores del cuidado de la teoría del cuidado humanizado de J. Watson

Los diez factores exhibidos por Watson contribuyen a definir lo que es el cuidado profesional humanizado que es indispensable en la práctica profesional y esto se puede evidenciar en los preceptos legales establecidos por los establecimientos de salud que protegen los derechos de los pacientes y certifican la calidad de atención que se imparte.

La Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque brinda atención especializada a personas afiliadas al Seguro Integral de Salud (SIS) y particulares. Actualmente asisten un promedio de 74 personas con insuficiencia renal crónica, que reciben tratamiento de hemodiálisis, sus edades fluctúan entre los 18 a 70 años entre hombres, mujeres, jóvenes y niños, éstos proceden de diferentes lugares de la región como lo son: Chiclayo, Jayanca, Pucalá, Chongoyape, Ferreñafe, Tután, Lambayeque, Olmos, Jaén. Motupe, Chachapoyas, etc.

El tratamiento se recibe de forma inter-diaria en turnos de lunes a sábado, teniendo un promedio de duración de la sesión de 3 horas 30 minutos. Diariamente se realizan 4 sesiones de hemodiálisis en la que se atiende a 8 pacientes por sesión, siendo divididos en 2 módulos de 4 pacientes por módulo, el profesional de enfermería es designado en cantidad de 1 por módulo.

Debido a la complejidad del tratamiento, muchos pacientes culminan cansados la sesión, por ello prefieren acompañarse de algún familiar o amistad, en otros casos cuando no disponen de un familiar, acuden solos.

La creciente demanda de esta prestación de servicios en ésta institución aunado a la frecuente privación de recursos materiales y escasa participación de la enfermera en la

orientación que toda persona requiere para mejorar su autocuidado en su condición de enfermedad, la limitada relación de confianza que surge a consecuencia de la alta demanda de trabajo del profesional de enfermería pueden generar cierto grado de insatisfacción en los pacientes que reciben el tratamiento hemodialítico. Es entonces que surge la necesidad de explorar la satisfacción de la persona con el cuidado enfermero.

1.3 BASES CONCEPTUALES (OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES).

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
SATISFACCIÓN DE LA PERSONA CON EL CUIDADO ENFERMERO	ACCESIBILIDAD	Nivel de apoyo.	Nunca 1 A veces 2 Casi siempre 3 Siempre 4	Entrevista Cuestionario
		Atención oportuna.		
		Grado de interacción		
	EXPLICA Y FACILITA	Nivel de información del tratamiento.		
		Cuidados para la recuperación.		
	CONFORT	Trato del personal de enfermería.		
		Involucramiento.		
		Nivel de confort.		
	SE ANTICIPA	Prevención de complicaciones.		
		Procedimientos adecuados.		
	MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA	Nivel de empatía.		
		Asistencia del personal.		
Atención personalizada.				

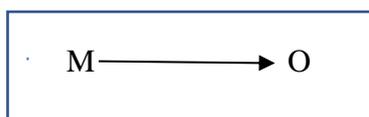
	<p style="text-align: center;">MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</p>	<p>Nivel de organización del personal.</p>		
<p>Manejo del cuidado del paciente.</p>				
<p>Supervisión de los procedimientos sobre el cuidado.</p>				

CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

La investigación fue de tipo cuantitativo porque midió la satisfacción de la persona con el cuidado enfermero en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque. Se utilizó el diseño descriptivo, con la finalidad de medir y recoger información cuantificable de la población, a través de las respuestas registradas en el cuestionario aplicado a las personas, transversal debido a que estudia una muestra representativa en un momento y lugar determinado (34).

El diseño de la investigación fue el siguiente:



Donde:

M: Personas atendidas en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque

O: Satisfacción relacionado al cuidado de Enfermería

2.2 POBLACIÓN MUESTRAL

La población de la presente investigación la constituyeron las personas atendidas en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque durante el periodo de Febrero–Marzo 2020. Debido a que la población es pequeña, se consideró como una muestra censal (35), vale decir se utilizó el total de la población siendo conformada por 70 personas, teniendo en cuenta a todas las personas que cumplieron con los criterios de inclusión. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia debido a la aceptación de los sujetos de estudio en participar en la investigación.

La conformación de la muestra se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Pacientes que aceptan participar de forma voluntaria e en el presente estudio.
- Personas de ambos sexos.

- Que tengan un mes a más de tratamiento en la unidad de Hemodiálisis.
- Sus edades oscilan entre 18 a 70 años.

Se conceptualizan los siguientes criterios de exclusión:

- Personas con discapacidad mental y física.
- Aquellos que no firmen el consentimiento informado.
- Cuestionarios sin respuesta en uno o varios ítems.

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizó una entrevista estructurada, definida como un método diseñado para conseguir respuestas verbales ante situaciones directas entre el entrevistador y el encuestado (36).

Se utilizó como instrumento el cuestionario de Caring Assessment Instrument - Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería (CARE-Q por sus siglas en inglés) (Ver Anexo N° 1) elaborado por la doctora en enfermera Patricia Larson en 1993, (37). El cuestionario se ha utilizado en diversos contextos a nivel nacional e internacional. Siendo un instrumento que garantiza conocer la calidad de atención de enfermería, teniendo una validez interna de 0.88 a 0.97 % (38) (Ver Anexo N° 3).

El cuestionario estuvo dividido en dos partes:

- I. Parte: Conteniendo características generales del paciente constituido por 7 ítems.
- II. Parte: Conteniendo seis dimensiones, las cuales constituyeron 46 ítems divididas en las siguientes subescalas del comportamiento de la enfermera: accesible; explica y facilita; conforta; se anticipa; mantiene relación de confianza; monitorea y hace seguimiento.

Cada categoría tuvo un número de preguntas específico, el puntaje asignado a cada pregunta fue de 1 a 4 puntos respectivamente según la escala de Likert.

Dónde:

Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1 pts.	2 pts.	3 pts.	4 pts.

El valor que mínimamente se pudo obtener por cada interrogante es de 1 y el máximo valor es de 4, en concordancia a los valores que se designan a cada respuesta como se muestra en la siguiente tabla.

Categorías de escala CARE

Escala de Likert			Nunca 1 pt	A Veces 2pts	Casi Siempre 3pts	Siempre 4pts
Categorías Care Q	N° Preguntas	Valor máximo	Valor inicial	Bajo	Medio	Alto
Accesibilidad	5	20	5	< 10	10- 15	>15
Explica y facilita	5	20	5	< 10	10- 15	>15
Conforta	9	36	9	< 18	18- 27	>27
Se anticipa	10	40	10	< 20	20- 30	>30
Mantiene relación de confianza	9	36	9	< 18	18- 27	>27
Monitorea y hace seguimiento	8	32	8	< 16	16- 24	>24
Total	46	184	46	< 92	92- 138	>138

Los valores de la baremación de las dimensiones y la variable satisfacción se realizaron por el estudio propuesto de Begazo, Escate, Laura (30); que establece los niveles para el cuestionario Care- Q.

Para poder aplicar el instrumento las investigadoras previamente lo validaron mediante una prueba piloto a una población similar que cumplía con los criterios de inclusión, considerando a 6 pacientes que se hemodializan en Servicios de Nefrología de forma particular. Previo al llenado del cuestionario las investigadoras dieron lectura al instrumento con la finalidad que los pacientes puedan desarrollarla durante su tratamiento hemodialítico en un tiempo aproximado de 30 a 40 minutos, así mismo se respetó el anonimato de las respuestas y se despejó las dudas que se presentaron durante la recolección de datos.

2.4 MÉTODO DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Posterior a la recolección de información se realizó la base de datos mediante el uso del software estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 23, donde se empleó estadística descriptiva, permitiendo la presentación ordenada de los datos. Después se hizo uso al programa Microsoft Excel 2013 para el establecimiento de tablas y gráficos.

Se efectuó la evaluación porcentual de los resultados y se interpretaron, analizaron y discutieron considerando las bases teóricas y los antecedentes. Para el análisis se usó del programa Microsoft Word para presentar la información estadística para su respectivo análisis.

2.5 PRINCIPIOS ÉTICOS

Mientras se desarrolló la investigación, se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos sustentados por el Informe de Belmont (39).

Principio de respeto por las personas, a los participantes se les brindó un documento informativo donde posterior a la lectura decidieron formar parte del estudio de manera voluntaria y anónima. Asimismo, se les dio a conocer su derecho a la libertad de dar por concluida su participación en el momento que crean pertinente.

Principio de beneficencia, la información recopilada es con fines benéfico, se utilizó para hacer el bien y prevenir el mal, asegurando el anonimato, sin comprometer la integridad física o mental y solo con fines de investigación

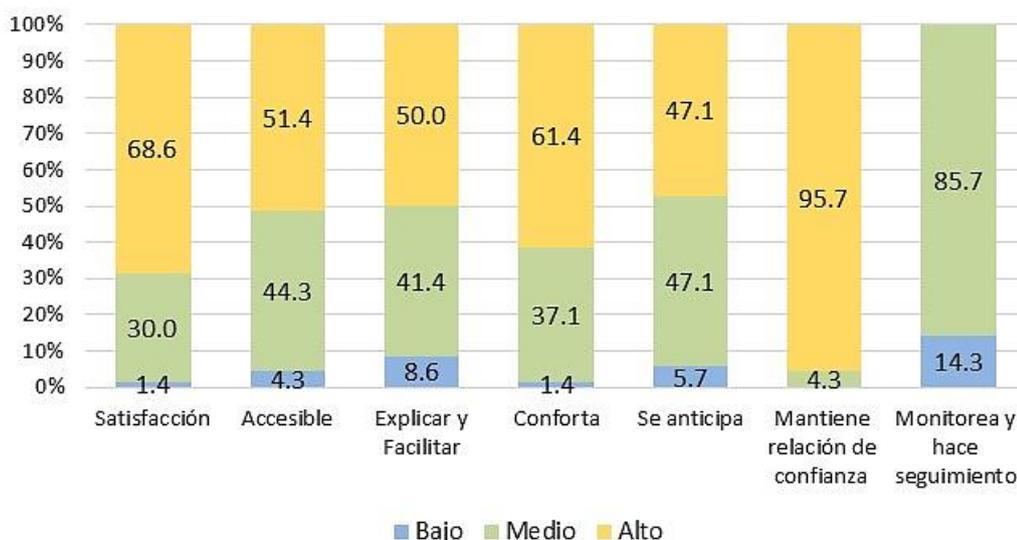
Principio de justicia, los participantes fueron seleccionados según los criterios decretados, donde se brindó un trato equitativo para todos, respetando sus derechos, sin que estos se vulneren por actos de discriminación o de cualquier índole.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Seguidamente, se exponen los resultados que se obtuvieron a través de una encuesta en la unidad de Hemodiálisis teniendo en cuenta los objetivos.

Figura 1

Satisfacción de las Personas con el Cuidado enfermero, Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque, 2020.



Fuente: Elaboración propia.

Nota. La Figura 1 muestra los resultados generales respecto a la satisfacción y sus dimensiones, se encontró que el mayor porcentaje (68.6%) de las personas en estudio se sienten altamente complacidos con el cuidado enfermero en la unidad de hemodiálisis, seguido de un porcentaje considerable (30%) se encuentran medianamente satisfechos y un mínimo porcentaje (1.4%) muestran un bajo nivel de satisfacción ante el cuidado enfermero.

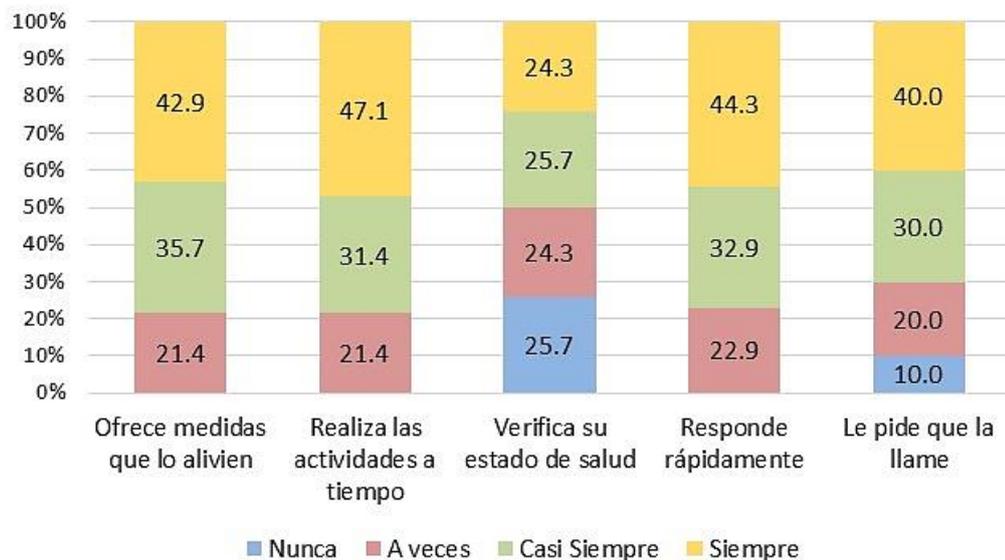
En la categoría accesible un poco más de la mitad (51.4%) se sienten altamente satisfechos, seguido de un porcentaje también cercano a la mitad de ellos (44.3%) se encuentran medianamente satisfechos y solo un mínimo porcentaje de personas (4.3%) manifiestan un nivel bajo de satisfacción. Referente a la categoría explicar y facilitar la mitad (50%) de los pacientes que se realizan la hemodiálisis tienen un nivel alto de satisfacción, luego un porcentaje menor (41.4%) se sienten medianamente satisfechos

y un pequeño porcentaje (8.6%) presentan una baja satisfacción ante el cuidado enfermero.

En la categoría confort, la mayoría (61.4%) se sienten altamente satisfechos, Luego un menor porcentaje (37.1%) se encuentran medianamente satisfechos y un pequeño porcentaje (1.4%) refieren un bajo nivel de satisfacción. Respecto a la categoría se anticipa la mayoría de pacientes (47.1%) aunque es menos del 50% tiene un nivel de satisfacción alto y medio, mientras que solo la minoría (5.7%) tiene un nivel bajo de satisfacción. En la categoría relación de confianza, la gran mayoría (95.7%) del total de participantes tienen un nivel alto de satisfacción y sólo la minoría (4.3%) presentan un nivel medio. Y en la categoría monitorea y hace seguimiento, también la gran mayoría (85.7%) de los pacientes tiene un nivel de satisfacción medio y un pequeño porcentaje 14.3% presentan un nivel de satisfacción bajo.

Figura 2

Satisfacción de las Personas con el Cuidado enfermero en la Dimensión Accesibilidad en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque, 2020.



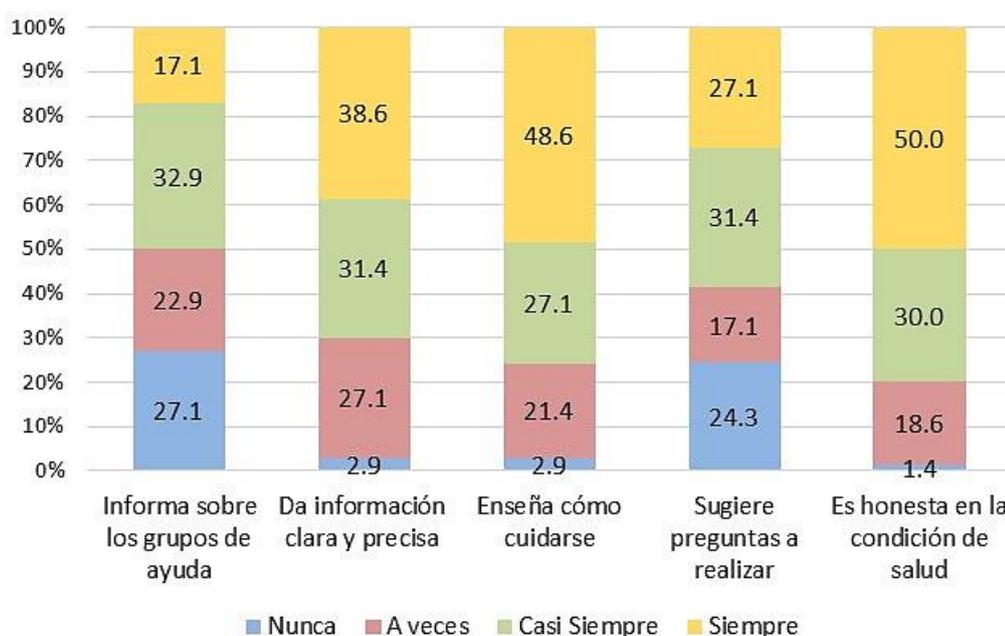
Fuente: Elaboración propia

Nota. En la Figura 2 se observa que en la dimensión accesibilidad, un poco menos de la mitad (42.9%) de las personas afirma que el profesional de enfermería siempre se acerca para ofrecer medidas que alivien el dolor. En relación al cumplimiento de las actividades (procedimientos y dosificación de medicamentos) un porcentaje más elevado (47.1%) de las personas consideran que la enfermera siempre lo realiza a tiempo.

En la misma figura también se aprecia que la visita que efectúa el personal de enfermería para verificar su estado de salud un porcentaje bajo (25.7%) de los pacientes refieren que enfermería nunca se aproxima a su unidad durante el procedimiento hemodialítico. Respecto a la intervención rápida del personal de enfermería ante el llamado de la persona a su cuidado (44.3%) considera que siempre responden rápidamente. También un valor cercano a la mitad (40%) respondió que el profesional siempre le pide que la llame si se siente mal.

Figura 3

Satisfacción de las Personas con el Cuidado enfermero en la Dimensión Explica y facilita en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque, 2020.



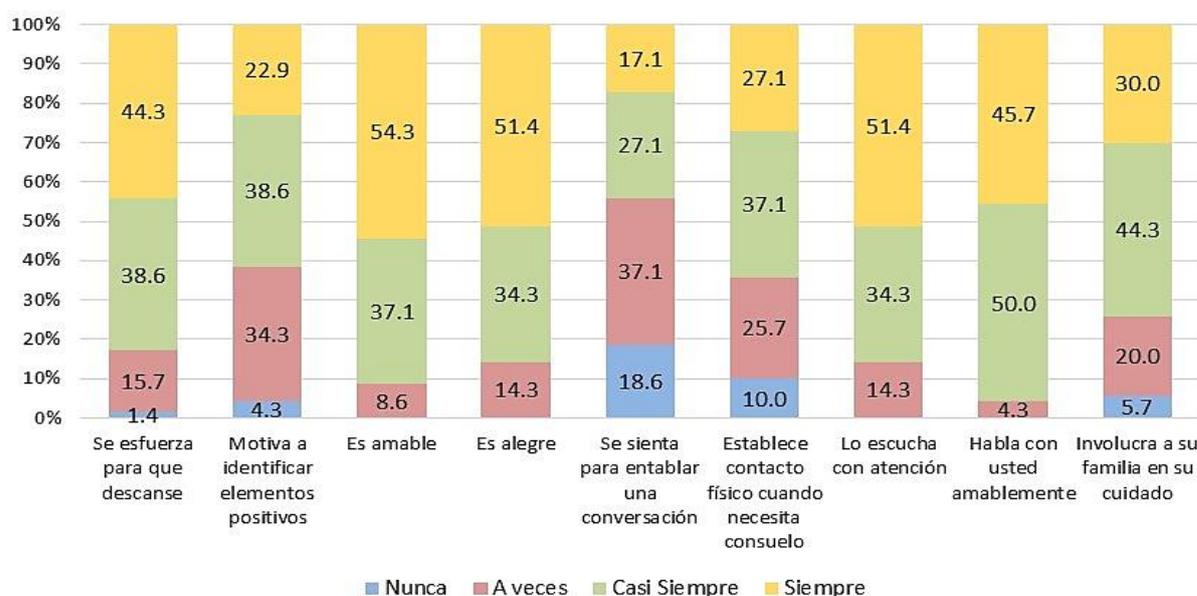
Fuente: Elaboración propia

Nota. La figura 3 da a conocer que en la dimensión explica y facilita, se halló que un porcentaje considerable (27.1%) de los pacientes manifestaron no recibir reportes sobre las unidades de soporte y seguimiento de la patología diagnóstica, mientras que un porcentaje mínimo (17.1%) refirió estar siempre informado. En relación a la información brindada de manera clara y precisa sobre su condición actual de salud un porcentaje menor a la mitad (38.6%) considera que el profesional de enfermería siempre lo realiza.

En la misma figura se observa que la enseñanza que brinda la enfermera sobre el autocuidado un poco menos de la mitad (48.6%) respondió que siempre lo realiza. Seguido de la frecuente en que el profesional de enfermería sugiere a la persona las preguntas a formular a su médico tratante, un menor porcentaje (31.4%) realiza esa sugerencia. Finalmente, la mitad de los participantes (50%) consideran que el profesional siempre es honesto respecto a la condición de salud.

Figura 4

Satisfacción de las Personas con el Cuidado enfermero en la Dimensión Conforta en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque, 2020.



Fuente: Elaboración propia

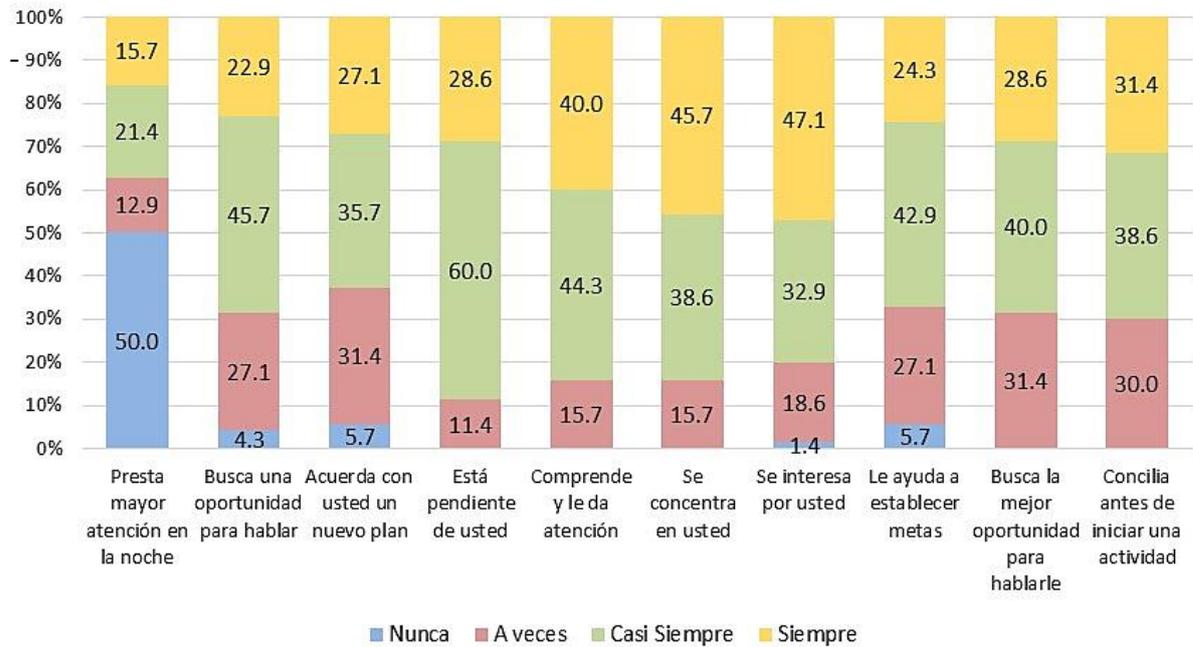
Nota. En la Figura 4 se evalúa la dimensión confort, encontrando que un porcentaje cercano a la mitad (44.3%) de las personas consideran que el personal enfermero siempre se esfuerza en brindar confort al momento del cuidado. Ahora bien, respecto a si la enfermera motiva a identificar elementos positivos del tratamiento hemodialítico, en porcentaje menor (38.6%) refieren que la enfermera casi siempre lo realiza. Así mismo un poco más de la mitad (54.3%) considera que el profesional siempre es amable a pesar de tener situaciones difíciles. En relación al estado de ánimo en un porcentaje mayor (51.4%) considera que el personal siempre es alegre.

Por otro lado, se identificó que el 18.6% manifiestan que el profesional de enfermería jamás toma asiento a su costado con la finalidad de iniciar un diálogo, a diferencia del 17.1% de personas que refiere siempre permanece a su costado para entablar conversación.

Además, en esta figura también se observa que un porcentaje (37.1%) manifiesta que la enfermera casi siempre se dispone a establecer contacto físico cuando necesita palabras alentadoras. También se evidencia que un porcentaje mayor (51.4%) considera que siempre la enfermera lo escucha con atención. En cuanto a la amabilidad que refleja el profesional de enfermería en su cuidado la mitad (50%) de personas consideran que les hablan de manera amable. Por último, encontramos que un porcentaje menor a la mitad (44.3%) la enfermera casi siempre involucra a su familia en su cuidado.

Figura 5

Satisfacción de las Personas con el Cuidado enfermero en la Dimensión Se anticipa en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque, 2020.



Fuente: Elaboración propia

Nota. En la Figura 5 en la dimensión se anticipa inicialmente se encontró que la mitad de pacientes (50%) consideran que la enfermera nunca les da mayor atención en el turno nocturno a diferencia del (15.7%) quienes consideraron que siempre. De igual importancia en la figura se refleja que un porcentaje cercano a la mitad (45.7%) manifiesta que la enfermera casi siempre encuentra la oportunidad para dialogar con ellos y su familia sobre su situación de salud. Por otra parte, en cuanto al plan de intervención concertado con la persona a su cuidado se obtiene que el (35.7%) refieren que casi siempre lo realiza.

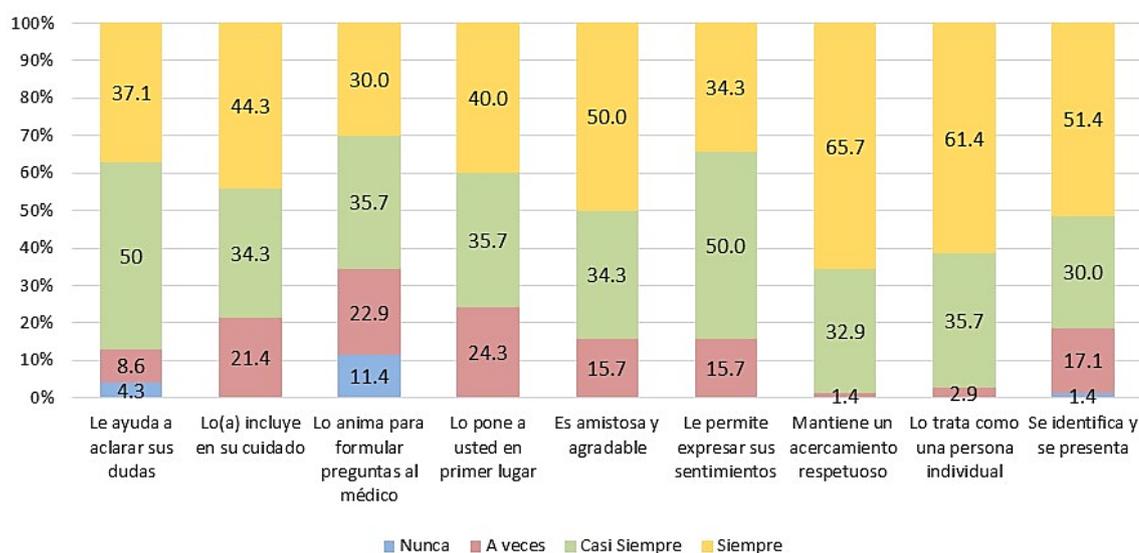
Además de ello un porcentaje un poco más alto que la mitad (60%) determinan que siempre están pendientes de sus necesidades. Por otro lado, se obtiene un porcentaje cercano a la mitad (44.3%) donde la persona percibe que la enfermera casi siempre comprende sus difíciles vivencias y le proporciona especial cuidado a lo largo de ese tiempo.

Respecto a la dedicación absoluta del profesional de enfermería al momento de brindar el cuidado a la persona un porcentaje cercano a la mitad (45.7%) considera que siempre la enfermera está enfocada en lo que hace. Así mismo un porcentaje considerable de pacientes (47.1%) distinguen que la enfermera muestra interés en ellos, aunque haya pasado por una crisis. Por otra parte, en cuanto a la orientación para establecer metas razonables un (42.9%) consideran que casi siempre se establecen metas para su cuidado.

En relación a la subescala de buscar la mejor oportunidad para hablarle sobre las variaciones en su condición de salud, en un porcentaje de (40%) de los pacientes consideran casi siempre. Finalmente, la enfermera antes de iniciar un procedimiento concilia con la persona a su cuidado en un 38.6% casi siempre.

Figura 6

Satisfacción de las Personas con el Cuidado enfermero en la Dimensión Mantener relación de confianza en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque, 2020.



Fuente: Elaboración propia

Nota. En el Figura 6 se analiza la categoría mantiene relación de confianza, se logró encontrar que en porcentaje menor a la mitad el (37.1%) de los pacientes consideran que la enfermera siempre los ayuda a aclarar sus dudas respecto a su situación, mientras la mitad del porcentaje total (50%) casi siempre, a diferencia que el (8.6%) a veces y en el mínimo porcentaje (4.3%) nunca la enfermera ayuda a aclarar sus dudas en cuanto a su condición de salud.

Así mismo un porcentaje cercano a la mitad (44.3%) de los pacientes considera que la enfermera siempre acepta que es el paciente quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación o manejo de su cuidado, por otro lado un porcentaje considerable (34.3%) casi siempre y un porcentaje menor (21.4%) a veces.

En cuanto al animarlos a formular preguntas al médico respecto a su situación de salud, en un porcentaje de consideración (30%) manifiestan que la enfermera siempre lo realiza, así mismo el (35.7%) casi siempre anima a la persona a su cuidado a formular las interrogantes, mientras que en un porcentaje menor (22.9%) a veces y en un mínimo porcentaje el (11.4%) nunca anima a preguntar.

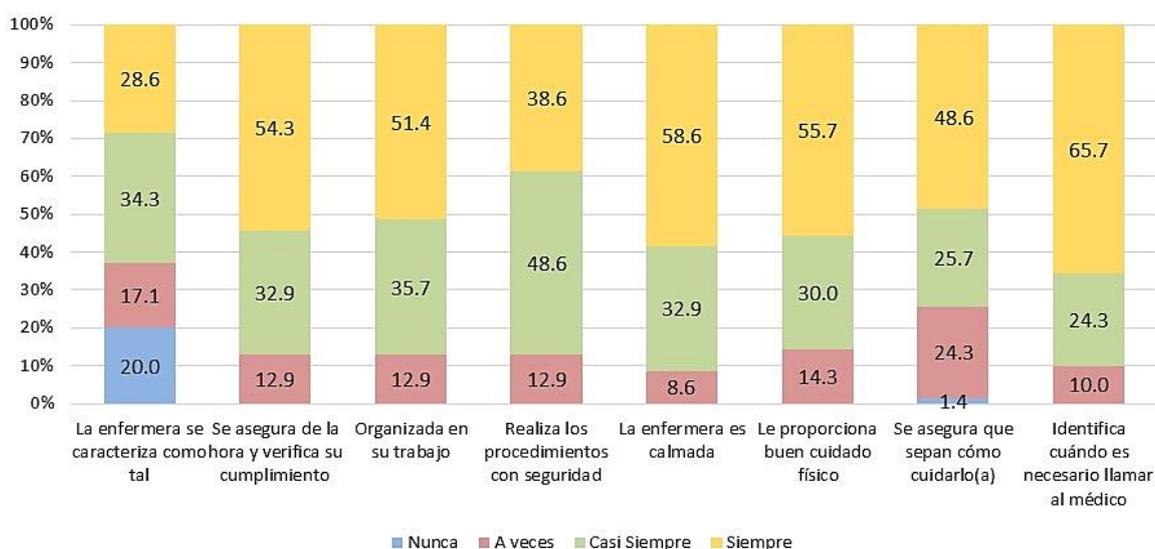
Seguidamente en un (40%) la persona al cuidado percibe que la enfermera siempre lo considera en primer lugar sin importar que pase a su alrededor, algo semejante ocurre en un porcentaje menor a la mitad (35.7%) casi siempre, y en un mínimo porcentaje (24.3%) a veces. Continuando en la misma Figura se obtiene que la mitad (50%) de los pacientes consideran que la enfermera es amistosa y agradable con sus familiares o allegados, mientras que el (34.3%) casi siempre y en un menor porcentaje (15.7%) a veces es amigable.

En cuanto a permitirles expresar a totalidad sus emociones sobre su padecimiento y plan terapéutico, se evidencia en un porcentaje considerable (34.3%) que siempre les permite expresarse, seguido de la mitad de los encuestados (50%) casi siempre y mientras que con porcentaje menor (15.7%) a veces expresan sus sentimientos a totalidad. Respecto a mantener un acercamiento respetuoso entre enfermera y persona al cuidado se obtiene en mayor porcentaje (65.7%) ya que siempre lo realiza, así mismo en un (32.9%) consideran que casi siempre se mantiene el respeto y en un porcentaje mínimo (1.4%) a veces.

Por otro lado, en cuanto al trato del paciente como una persona individual, en un porcentaje mayor a la mitad (61.4%) consideran que la enfermera siempre lo realiza, seguido de un porcentaje menor (35.7%) que refieren casi siempre y con un mínimo porcentaje (2.9%) a veces trata a la persona individualmente. Finalmente se encontró en la misma Figura que un poco más de la mitad (51.4%) manifiesta que la enfermera se identifica y se presenta al momento de tener el primer contacto, mientras que en un (30%) casi siempre, seguido de un porcentaje menor (17.1%) a veces y finalmente en un porcentaje mínimo se obtiene el (1.4%) nunca la enfermera se identifica y se presenta.

Figura 7

Satisfacción de las Personas con el Cuidado enfermero en la Dimensión Monitorea y hace Seguimiento en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque, 2020.



Fuente: Elaboración propia

Nota. En cuanto a la categoría monitorea y hace seguimiento en la Figura 7 se observa que un porcentaje de (28.6%) de los pacientes que participaron en el estudio manifiestan que la enfermera siempre porta el uniforme y carnet caracterizándose como tal, mientras que en mayor cantidad con un porcentaje del (34.3%) casi siempre,

caso diferente se observa con un (17.1%) de personas que refieren a veces la enfermera se caracteriza como tal, desde otro punto de vista un (20%) nunca se caracterizan portando su uniforme y carnet de identificación. En lo que toca asegurar la hora establecida para los procedimientos especiales y verificar su cumplimiento se obtiene en mayor porcentaje (54.3%) siempre se aplica, seguido del porcentaje (32.9%) casi siempre y el mínimo porcentaje (12.9%) a veces.

Por otro lado, un poco más de la mitad (51.4%) manifiestan que la enfermera siempre es organizada en la realización de su trabajo, a su vez el (35.7%) casi siempre y por el contrario con un mínimo porcentaje (12.9%) a veces. En cuanto a la seguridad en la realización de los procedimientos post hemodiálisis un porcentaje considerable (38.6%) registra que siempre lo realiza, mientras que en un porcentaje mayor (48.6%) casi siempre seguido de un (12.9%) a veces.

En cuanto a la serenidad que muestra la enfermera al momento del cuidado se obtiene en un porcentaje mayor (58.6%) que siempre es calmada, continuando con un porcentaje (32.9%) casi siempre y por último en menor porcentaje (8.6%) a veces. Por lo que se refiere al buen cuidado físico proporcionado por la enfermera, en un porcentaje mayor a la mitad (55.7%) que siempre brinda buen cuidado físico, así como también en un porcentaje del (30%) casi siempre, y por último en porcentaje menor (14.3%) a veces. Por otro lado, en un porcentaje cercano a la mitad (48.6%) afirman que la enfermera siempre se asegura de que sus familiares o allegados sepan cómo cuidarlo(a), así como también el (25.7%) aseguran que casi siempre los familiares sepan cómo cuidar al paciente, mientras que el (24.3%) a veces y con un porcentaje mínimo (81.4%) nunca.

Finalmente, en porcentaje superior a la mitad (65.7%) de los pacientes consideran que la enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico, en cambio el (24.3%) casi siempre y por último el (10%) a veces identifica cuando es necesario llamar al médico tratante.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La satisfacción de las personas con el cuidado de enfermería está vinculada con el cuidado que reciben y que les permite valorarla y medirla.

La satisfacción de las personas se puede definir como la sensación de bienestar que surge cuando una necesidad es cubierta, respondiendo a sus necesidades y expectativas, ésta satisfacción en su mayoría de veces depende del trato que le brinda el profesional de enfermería ya que es éste quien participa de manera constante en el proceso evolutivo de su enfermedad.

Los resultados evidenciaron, en la variable satisfacción un nivel alto de representación y un nivel medio solo en el 30.00% de los casos. Siendo en nivel alto la dimensión Mantiene relación de confianza, seguido de la dimensión conforta; en cuanto al nivel medio se encontró la dimensión se monitorea y hace seguimiento la cual coincide con la valoración obtenida en el nivel bajo.

Este comportamiento fue una consecuencia de la satisfacción que mantuvo el paciente, en relación con la accesibilidad de los servicios, la anticipación de los mismos o con la relación de confianza que se llega a mantener con el enfermero, para lo cual Flores (40) ha señalado que el nivel de satisfacción global que se alcanzó en su estudio fue alto, concordando con lo expuesto por Castro (17), en donde se expone el requerimiento de planes que mejoren el nivel de satisfacción del usuario final con el fin de garantizar no solo una adecuada recuperación sino para hacer que el paso por la sala de hemodiálisis pueda llegar a ser consecuente con la efectividad del tratamiento ofrecido.

En tal sentido la teórica Jean Watson asegura que en el día a día el personal de enfermería debe aplicar e incorporar los conocimientos científicos; de igual forma destaca que entrelazar el lado humano con lo científico conforma el fundamento de ésta disciplina.

En cuanto a la satisfacción de los cuidados de enfermería en la dimensión accesibilidad, se puede señalar que se encuentra en nivel alto de representación, a

consecuencia de que un porcentaje considerable de los pacientes siempre han recibido medidas que lo alivien por parte del enfermero reflejado en un porcentaje alto 47.1 realizan actividades a tiempo, lo que ha generado que este tipo de acciones conlleve a una mejora significativa .Huerta (41) llegó a exponer en sus resultados que la mayor parte de los pacientes que formaron parte de su estudio, contaron con nivel de satisfacción medio a causa de un déficit el cuidado oportuno por parte del personal de enfermería.

Caso contrario fue lo evidenciado en la presente investigación, en donde un porcentaje bajo han señalado que en la mayoría de los casos el enfermero pudo verificar su estado de salud, por ende, la respuesta de la persona fue adecuada y propicia. Sin embargo, Castro (17) demostró que una de las causas más significativas con las que tiene que ver un inadecuado cuidado por parte del enfermero es la carencia de accesibilidad a la comunicación; por otro lado, fue la generación de dolor en donde la mitad de los pacientes del estudio desarrollaron poco confort al momento de recibir su hemodiálisis. En contraste con lo encontrado en la presente indagación, un poco menos de la mitad ha señalado que el personal enfermero siempre estuvo a la orden en cuanto se solicitó su apoyo.

En la dimensión explica y facilita respecto al cuidado de enfermería el nivel que se obtuvo por parte de la persona al cuidado fue de nivel alto y nivel medio con un porcentaje menor a consecuencia de que el 27.1% de los pacientes señalaron que nunca se les informa acerca de la existencia de grupos de ayuda, lo cual conlleva a que el 24.30% haya estado de acuerdo que la respuesta a sus dudas o preguntas es paupérrima, por consiguiente, la información no es clara en el 27.1% de las veces.

Así mismo, Castro (17) evidenció que el servicio de enfermería analizado alcanzó un 39% de aceptación, debido a inconvenientes que tuvo el resto de las personas acerca de la calidad de información que el enfermero les ha ofrecido, lo que ha generado que la condición de salud de estos no haya sido en su totalidad cierta o verídica, no solo por la frecuencia de la toma de datos, sino por la claridad con la que esta se ofreció. A diferencia de lo encontrado en la presente investigación, en donde la mitad de las personas señalaron que la información que se les ofreció para el caso de la condición de salud final siempre fue honesta y verídica.

Por el contrario, Flores (40) , expuso que el nivel de satisfacción fue bajo en su investigación, a consecuencia de un trato inadecuado y la poca comunicación que se desarrolló entre el enfermero y el paciente.

En la dimensión confort, se encontró un nivel de satisfacción alto con 61.4%, debido a que el personal de enfermería se esforzó por intentar que el paciente descanse adecuadamente, siendo la motivación un factor clave en el tratamiento, el cual está presente en un 38.6%, lo que conllevó a que se pueda garantizar niveles de amabilidad altos que en más del 54.3% de las veces estuvo presente.

Por otro lado Flores , ha evidenciado que el nivel de satisfacción en el trato del enfermero fue alto en el 44% de las veces, lo que contrastó lo señalado anteriormente, exponiendo la importancia que tiene el trato que se otorgue al paciente, no solo para promover la calidad de servicio ofrecido, sino para ser coherente con el desarrollo de la alegría y la posibilidad de entablar una relación amena con el paciente, para lo cual en el presente caso, el 27.1% de los enfermeros siempre mantuvo contacto físico con el paciente, complementando con la escucha activa que se evidenció en más del 51.4% de las veces. De acuerdo a ello, Alván et al.(42), señaló que el confort o fiabilidad que demostró el área de atención que formó parte de su estudio, se encontró en un nivel alto, siendo el 90,4% de los pacientes satisfechos por el cuidado y trato brindado.

Mientras que, en la dimensión basada en el anticipo de la atención, se determinó que el nivel alto fue alcanzado en el 47.1% de las veces, siendo seguido del nivel medio con 47.1% y el nivel bajo en 5.7%, a consecuencia de que el 50.0% de los pacientes señalaron que no se les presta atención por las noches, llegando a requerir una atención oportuna con el personal de salud, incurriendo en que el 35.7% se haya encontrado de acuerdo con la incorporación de nuevos planes que mejoren la atención y que promuevan que el personal de enfermería se encuentre más atento del paciente.

Así mismo, Alván et al.(42), expuso que 17.6% de las personas que conforman su investigación no estuvieron satisfechos, debido a que no se mantuvo una seguridad alta en cuanto a la calidad del cuidado que estos ofrecieron en la totalidad de horas del día. Sin embargo, la anticipación no solo se basa en lo mencionado anteriormente, sino que se involucra con la búsqueda de oportunidades para conversar con el cuidador y para

poder demostrar interés acerca del cuidado que se brinda, en donde sólo el 32.9% expuso que casi siempre ocurre ello. En congruencia con lo dicho, Mejía y Rivera (43), identificaron que 46% de los pacientes analizados en su investigación, demostraron que la calidad del servicio se encontró en proceso, a consecuencia de haber contado con esfuerzos por mejorar el nivel de comunicación y el interés que el personal de enfermería ofrece a los pacientes.

En la dimensión de mantiene la relación de confianza se ha encontrado en nivel alto con 95.7%, debido a que 37.1% de los pacientes señaló que el profesional de enfermería le ha ayudado a esclarecer sus dudas, lo que ha contribuido en mejorar la calidad del cuidado. Así mismo, el ánimo que se suele ofrecer en el resto del día tiende a ser constante y el 40.00% ha evidenciado que el personal de enfermería siempre lo ha puesto en primer lugar. Mejía y Rivera (43), señalaron que la satisfacción del paciente tuvo que ver directamente con el desarrollo de la confianza que este pueda llegar a desarrollar con el enfermero, por lo que se considera como punto prevalente el hecho de que el 29% ha incidido en tomar como guía de referencia al interés, al trato amable y a la solvencia de las dudas.

Así mismo, Huerta (41), expuso que el nivel de satisfacción alcanzado en su investigación fue medio, con una representación del 80%, generando por la cortesía y la complacencia que el personal de enfermería demostró en todo momento, al tener contacto con el paciente.

Así mismo, la dimensión de monitoreo y seguimiento, se encontró un nivel medio con representación del 85.7%, contando únicamente con 14.3% que mantuvo un nivel bajo, a consecuencia de que 35.7% ha señalado que casi siempre el personal de enfermería se ha asegurado la hora en la que se ha realizado el tratamiento, en donde la organización del trabajo a veces se mantuvo y esto ha generado que el cuidado físico que se ofrezca, fue casi siempre oportuno, con 30.0% de representación. Ante ello Flores (40), evidenció que el nivel alcanzado en la satisfacción del usuario fue alto en un 40%, esto a causa que el personal de enfermería en todo momento tuvo un protocolo al iniciar las actividades referentes al cuidado, aclarando la relevancia que tiene el monitoreo del paciente no solo durante el proceso de las actividades, sino en todo momento de su estadía intrahospitalaria.

CONCLUSIONES

1.-En la investigación se demostró que la satisfacción de la persona con el cuidado enfermero que brindan en el servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque la mayoría de encuestados tiene un nivel de satisfacción alto (68.6%) debido a que las dimensiones conformadas han sido promovidas con una alta calidad en el servicio, mientras que en un nivel inferior a la mitad (30.0%) refieren sentirse medianamente satisfechos y con un porcentaje bajo (1.4%) registran una satisfacción baja.

2.-En la dimensión accesibilidad se identificó que un poco más de la mitad (51.4%) de los pacientes tienen un nivel de satisfacción alto a consecuencia de que el personal de enfermería ofreció medidas efectivas que han aliviado su dolor, realizaron una verificación oportuna de su estado de salud y las actividades ejecutadas fueron en el tiempo adecuado, a diferencia del nivel medio donde se obtuvo un (44.3%) de calificación, seguido del nivel bajo con un porcentaje mínimo (4.3%),

3.-En la dimensión explica y facilita, la mitad (50 %) de personas encuestadas responden a un nivel de satisfacción alto, de igual importancia un poco menos de la mitad (41.4%) su satisfacción la califican como media debido a que no se informó de forma oportuna la existencia de grupos de ayuda que hayan generado un beneficio significativo para el paciente, y un pequeño porcentaje (8.6%) respondió que su satisfacción es baja.

4.-En la dimensión conforta las personas encuestadas responden que están altamente satisfechos con los cuidados de enfermería obteniendo un porcentaje del (61.4%) a consecuencia de que el personal de enfermería resultó haber demostrado un trato amable, alegre y en donde mantuvo la escucha activa en todo momento, por otra parte, el (37.1%) están medianamente satisfechos y finalmente en porcentaje mínimo (1.40%) su satisfacción es baja.

5.-En la dimensión se anticipa los pacientes tienen un porcentaje cercano a la mitad (47.1%) con nivel de satisfacción alto, siendo de igual porcentaje (47.1%) el nivel medio, a diferencia del nivel bajo que se obtuvo un pequeño porcentaje (5.7%) esto se refleja a

que el personal de enfermería no ha prestado mucha atención a la persona y expusieron la necesidad de mejorar el contacto con el paciente.

6.-En la dimensión mantiene relación de confianza la mayoría (95.7%) de pacientes tienen un nivel de satisfacción alto debido a la ayuda que el personal de enfermería demostró, el ánimo en la atención o la posibilidad de generar un estado de confianza óptimo que haya motivado la expresión de los sentimientos por parte del paciente y tan solo el (4.3%) un nivel medio.

7.-En la dimensión monitoreo y seguimiento, los pacientes en un porcentaje cercano a la totalidad (85.7%) manifiestan un nivel de satisfacción medio, mientras que un porcentaje menor (14.3%) su satisfacción es baja dado que perciben que el personal de enfermería no demuestra una correcta organización en su trabajo, seguridad en los procedimientos y el mantenimiento del cuidado físico al momento de la hemodiálisis.

RECOMENDACIONES

1.- Al jefe encargado de la oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Regional Lambayeque,

Desarrollar estrategias basadas en la mejora de la satisfacción de la persona, a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción que evidencie la efectividad en cuanto a la satisfacción del cuidado enfermero.

2.- A la Coordinadora de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque

-Realizar acciones de forma oportuna, relacionadas con la verificación del estado de salud del paciente, brinde una respuesta rápida y realice actividades a tiempo, mejorando la accesibilidad que este tiene con la atención ofrecida.

-Coordinar con el Director Ejecutivo las alianzas con los establecimientos de salud para efectivizar los grupos de ayuda y difundirlos entre la familia y las personas con terapia hemo dialítica para el acompañamiento respectivo, favoreciendo la dimensión de explica y facilita.

3.- Al personal de enfermería que labora en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque, promover el cuidado humanizado buscando la oportunidad para entablar una comunicación asertiva, empática, demostrando interés y la posibilidad de ayuda.

4.-Realizar investigaciones acerca del monitoreo y seguimiento que se le realiza a la persona en la Unidad de Hemodiálisis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Báez F., Vianet N., Ramos L. y otros. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería [Internet]. 2009 [Citado 5 octubre 2022]. Disponible en:
[https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1476/1676#:~:text=En%20enfermer%C3%ADa%2C%20el%20cuidado%20se,de%20la%20persona%20\(3\).](https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1476/1676#:~:text=En%20enfermer%C3%ADa%2C%20el%20cuidado%20se,de%20la%20persona%20(3).)
2. Sánchez E., Valverde M., García-Montes J.M. Influencia de los estilos de afrontamiento sobre la satisfacción vital de pacientes en tratamiento de hemodiálisis y con trasplante renal. [Internet]. Rev Nefrol Dial Traspl. 2020; 40(3):221-31. Disponible en:
<https://www.revistarenal.org.ar/index.php/rndt/article/view/535/1046>
3. Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. Enferm Nefrol [Internet]. Mar 2017 [Citado 3 Feb 2020]; 20(1):66-75. Disponible en:
<https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4050/876>
4. Medica Santa Carmen. El papel de los enfermeros y la importancia de una capacitación constante para atender a pacientes con enfermedad renal. [Internet]. Mayo 2022 [Citado 5 octubre 2022]. Disponible en:
https://medicasantacarmen.com/blog/papel_enfermeros_importancia_capacitacion_constante_pacientes_enfermedad_renal/
5. Febres R. Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención. [Tesis].Huancayo. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. [Citado Febrero 2020]. Disponible en:
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/545/FEBRES%20RAMOS%2c%20RICHARD%20JEREMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Saire S. Cuidados de enfermería y nivel de satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica en terapia de hemodiálisis. [Tesis]. Lima. [Internet]. 2021 [Citado 5 octubre 2022]. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10175/Cuidados_SaireCarrion_Soyussa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Partida K, Chavez Y, Lozano M. y otros. El cuidado de enfermería a los enfermos renales en hemodiálisis: desafíos, dilemas y satisfacciones [Internet]. [Citado Febrero 2020]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/yX3zxJHLnpR9XLXgvwzVH3d/?lang=es>
8. Gutierrez 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. [Tesis]. Lima. [Internet]. 2021 [Citado 5 octubre 2022]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion_GutierrezCarranza_Marianela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Mija S. Cuidado Humanizado del profesional de enfermería desde la perspectiva del paciente en Centro de Hemodiálisis Nefro Care Lambayeque, 2019 [Tesis]. Chiclayo. [Internet]. 2019 [Citado 5 octubre 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36806/Mija_BS_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Casaux-Huertas Ana, Cabrejos-Castillo Juana Elisabeth, Pascual-Aragón Nuria, Moreda-Díaz-Pavón Marta, Carrera-Rodríguez Eva María, Hernán-Gascuña David. Impacto de la aplicación de medidas de humanización en unidades de hemodiálisis. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2021 Sep [citado 2022 Dic 15] ; 24(3):279-293. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842021000300279#:~:text=Se%20ha%20advertido%20un%20incremento,durante%20las%20sesiones%20de%20hemodi%C3%A1lisis.
11. Ramos M., Méndez J., Castro K. y otros. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un Hospital de Sonora. México 2020 [Internet]. [Citado Octubre 2022]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/07/1379493/1237-7056-1-pb.pdf>
12. Nava A., Salgado M., Torres T. Nivel de satisfacción de trato digno que ofrecen las enfermeras a pacientes en hemodiálisis del Hospital Regional Vicente Guerrero. Colombia 2019 [Internet]. [Citado 2022 Dic 14]. Disponible en: http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/2444/TE_17254509_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. López V., España E. y Hernández A. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. Colombia 2018 [consultado 10 Octubre 2022]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1234/1190>
14. Callegari E. Percepción del cuidado humanizado enfermero y nivel de satisfacción del paciente en hemodiálisis en una clínica Lima 2022. [Consultado 13 Octubre 2022]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6383/T06144726973_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Kleeberg K., Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021 [Internet]. [Citado 10 octubre 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57730/Kleeberg_CHK-Mendez_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Collantes D., Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Chota Perú-2020 [Internet]. [Citado 10 octubre 2022]. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
17. Castro L. y De la Cruz P. Nivel de Satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica H&S occupational sac Huancayo 2021 [Internet]. [Citado 13 octubre 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/510/TESES%20LIZET%20y%20PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. León L. Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019 [tesis de maestría]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020 [consultado 7 Feb 2020]. 102 p. Disponible en: <https://acortar.link/JOz7tkBarreraK>
19. Hinostroza Ch. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo “Jesús Nazareno”-Ayacucho, 2018 [consultado 10 octubre 2022]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28742/hinostroz_a_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Barreda A. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020. [Tesis]. Chiclayo. [Internet]. 2021 [Citado 10 octubre 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9142/Barreda%20Montalvo%20Angelina%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Pazmiño D. Rodríguez Z. Carrión M. y Moncayo Y. Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto Ciencia Digital, 3(3.3), 134-143. Disponible en: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.775>
22. Pérez-Romero S, Gascón-Cánovas J, Salmerón-Martínez D, Parra-Hidalgo P, Monteagudo-Piqueras O. Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la Satisfacción del Paciente. Gac Sanit. [Internet]. Sep-Oct 2017 [consultado 16 Mar 2020]; 31(5):416-22. Disponible en: <https://acortar.link/EA2bjb>
23. Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería- Madrid 2017. [consultado 11 Ag 2022] Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009
24. Pezoa, M. Licencias médicas – gasto por subsidio por incapacidad laboral (SIL). Superintendencia de Salud, Dpto. de estudios y desarrollo. [consultado 11 Ag 2022] Disponible en: https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-6062_recurso_1.pdf
25. Escobar B, Cid P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. Acta bioeth [Internet]. Jun 2018 [consultado 18 Mar 2020]; 24(1):39-46. Disponible en: <https://acortar.link/4X97sE>

26. Donabedian A. Quality of care: problems of measurement II. Some issues in evaluating the quality of nursing care. Am J Public Health Nations Health [Internet]. 1969 [consultado 20 Mar 2020]; 59(10):1833-36. Disponible en: <https://acortar.link/azvTTB>
27. Román Y, De Dios J A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN [Internet]. 2014 18 [citado 26 Nov 2017]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
28. Zarate R.A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índex de enfermería [Internet]. 2004 1 [citado 26 Nov 2017]; 44. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009
29. Chávez N. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en la unidad de hemodiálisis servicio de nefrología Clínica Ricardo Palma. 2014 [trabajo de especialidad en Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [consultado 5 Abr 2020]. 91 p. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13598/Chavez_Raraz_Nilda_Lourdes%20_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Begazo D, Escate L, Laura J, Pablo J. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital de Huaycan el año 2015 [trabajo de especialidad en Internet]. Lima.; Universidad Cayetano Heredia; 2015 [consultado 10 Octubre 2022]. 43 p. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/653/Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes%20frente%20al%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20en%20el%20Servicio%20de%20Emergencia%20del%20Hospital%20de%20Huayc%C3%A1n%20el%20a%C3%B1o%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Rojas MW, Barajas LM. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Urgencias de la Unidad Básica Puente Barco Leones. Revista Ciencia y Cuidado (España).2012; Vol. 9, Nº. 1, págs. 13-23 26 Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/448>

32. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Disponible en [:https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf](https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf)
33. Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su Teoría de sus Cuidados Transpersonales Disponible en [:https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002#:~:text=%22Formaci%C3%B3n%20humanista%20Daltruista%20en%20un,evolucione%20en%20su%20desarrollo%20moral.](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002#:~:text=%22Formaci%C3%B3n%20humanista%20Daltruista%20en%20un,evolucione%20en%20su%20desarrollo%20moral.)
34. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: McGraw-Hill Education; 2018. 714 p.
35. Ortiz F, García M. Metodología de la investigación: el proceso y sus técnicas. México: Limusa; 2016. 179 p.
36. Arias-Gómez J, Villasís-Keever MÁ, Miranda-Novales MG. El protocolo de investigación III: la población de estudio. Rev Alerg Méx [Internet]. Abr-Jun 2016 [consultado 12 Jul 2020]; 63(2):201-206. Disponible en: <https://bit.ly/3efwYtK>
37. Larson P. Cuestionario Corto de Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería (CARE-Q).1993.
38. Larson, P. Important nurse caring behaviors perceived by patients with cancer. En: Oncol Nurs Forum. Nov-Dec 1984, vol. 11 no. 6, p. 46-50.
39. Belmont. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y comportamental. Bioética i Dreat [Internet]. 18 Abr 1979 [consultado 1 Ago 2020]. Disponible en: <https://bit.ly/3tgUBWQ>.
40. Flores M. “Satisfacción de los usuarios en Consultorio Externo en tiempo de COVID 19, IPRESS I-2 Los Delfines, San Juan Bautista- 2020” [tesis de licenciatura en Internet]. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana; 2020 [consultado 6 Jun 2021]. 68 p. Disponible en: <https://acortar.link/jIVh01>

41. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015 [tesis de licenciatura en Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [consultado 6 Jun 2021]. 55 p. Disponible en: <https://acortar.link/5PE8ma>
42. . Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020 [tesis de licenciatura en Internet]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2021 [consultado 10 Jun 2021]. 110 p. Disponible en: <https://acortar.link/85cy4d>
43. . Mejía D, Rivera O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016. [tesis de licenciatura en Internet]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2016 [consultado 10 Jun 2021]. 90 p. Disponible en: <https://acortar.link/9667HB>
44. Amalec L. Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de Hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela Dr alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua, Abril 2017. [tesis de Maestría en Internet]. [consultado 10 Jun 2021]. 82 p. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/9579/1/t1001.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1. CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) – Larson (1993)

El objetivo del instrumento fue recolectar información, con la finalidad de conocer la satisfacción de la persona con el cuidado enfermero en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional de Lambayeque.

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta una lista de afirmaciones por lo que le solicitamos que lea cuidadosamente cada una y la responda marcando una X frente a la fila según sea el caso.

Características Socio Demográficas:

Sexo: _____ Edad: _____ Ocupación: _____

Grado De Instrucción: _____ Tiempo de Hemodiálisis: _____

Estado Civil _____ Cuidador: _____

II. CONTENIDO

Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4

Ítems	N	A. V	C. S	S
Accesibilidad 1-5				
Se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
Le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
Visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
Responde rápidamente a su llamado.				
Le pide que la llame si usted se siente mal.				

Explica y facilita 6-10				
Le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
Le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
Le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
Le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
Es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
Conforta 11-19				
Se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
Lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
Es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
Es alegre.				
Se sienta con usted para entablar una conversación.				
Establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
Lo escucha con atención.				
Habla con usted amablemente.				
Involucra a su familia en su cuidado.				
Se anticipa 20-29				
Le presta mayor atención en las horas de la noche.				
Busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
Está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
Comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
Esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
Continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
Le ayuda a establecer metas razonables.				

Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
Concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
Mantiene relación de confianza 30-38				
Le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
Acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
Lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
Lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
Es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
Le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
Mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
Identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
Se identifica y se presenta ante usted.				
Monitorea y hace seguimiento 39-46				
El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
Se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				
Organizada en la realización de su trabajo				
Realiza los procedimientos con seguridad.				
La enfermera es calmada.				
Le proporciona buen cuidado físico.				
Se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
Identifica cuando es necesario llamar al médico				

Tomado de Amalec L., 2017 (44)

“Satisfacción de la persona con el cuidado enfermero en la Unidad de Hemodiálisis, Hospital Regional Lambayeque, 2020”

Yo.....identificado (a) con DNI N°....., declarado haber leído la hoja de información y aceptó participar en la investigación “Satisfacción de la persona con el cuidado enfermero en la unidad de Hemodiálisis, Hospital Regional Lambayeque, 2020”, siendo realizada por las estudiantes de la segunda especialidad del área del cuidado de enfermería “Especialista en Nefrología” de la universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lic. Natalí Valderrama González y Lic. Milagros Barrantes Vásquez, asesora por la Mg María Lucía Chanamé de Hernandez, tiene como objetivo: Determinar la satisfacción de la persona con el cuidado de enfermería en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque -2020.

Por lo cual participaré de las encuestas que serán realizadas por las estudiantes, asumiendo que la información dada será solamente de conocimiento de las investigadoras y de su asesora, quienes garantizan el secreto respecto a mi privacidad. Estoy consciente que el informe final de la investigación será publicado, no siendo mencionados los nombres de los participantes, teniendo libertad de retirar mi consentimiento a cualquier momento y dejar de participar del estudio sin que esto genere algún perjuicio y/o gasto, sé que de tener dudas sobre mi participación podré aclararlas con las investigadoras.

Por último declaro que después de las declaraciones convenientemente realizadas consiento participar de la presente investigación.

Firma del informante

Firma de las investigadoras

ANEXO N° 3. FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (alfa de Cronbach)

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

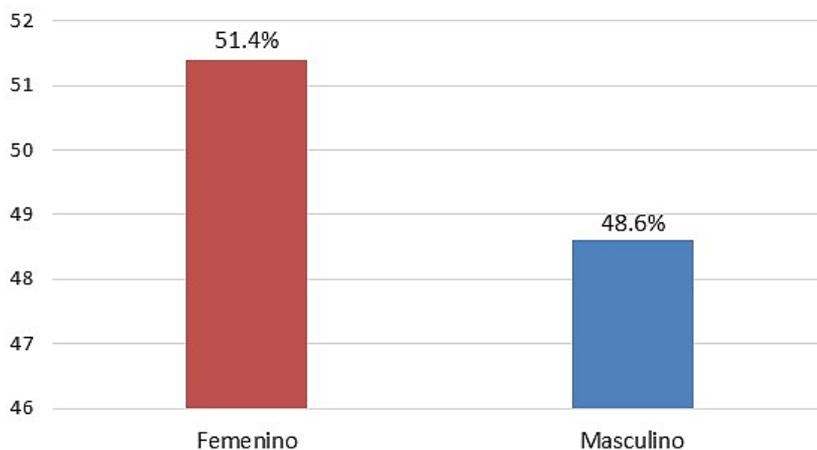
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	46

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
154,00	234,222	15,304	46

ANEXO N°4. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

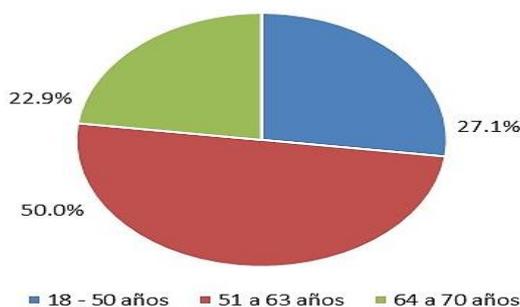
Gráfico 08: Sexo de las Personas que reciben tratamiento Hemodialítico en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Regional Lambayeque, 2020.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la muestra se encontró que la mayor proporción de pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis son de sexo femenino con 51.4% y 48.6% son de sexo masculino.

Gráfico 09: Edad de las Personas que reciben tratamiento Hemodialítico en la Unidad de Hemodiálisis, Hospital Regional Lambayeque, 2020



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En cuanto a la edad de los participantes, se encontró que el 50% de ellos tenían entre 51 a 63 años, el 27.1% en edades 18 a 50 años y el 22.9% de 64 a 70 años de edad.

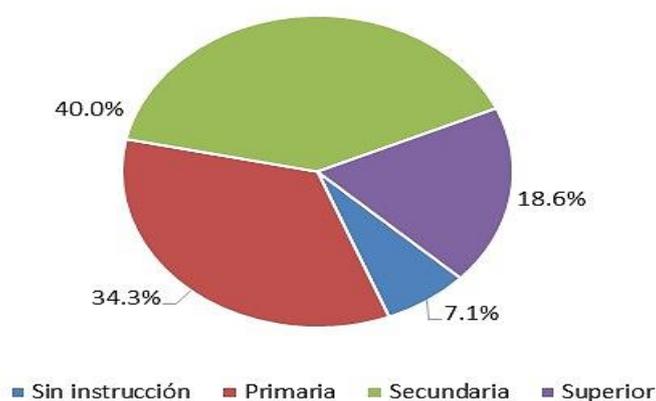
Gráfico 10: Ocupación de las Personas que reciben tratamiento Hemodialítico en la Unidad de Hemodiálisis, Hospital Regional Lambayeque, 2020



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los participantes se logró identificar que en mayor proporción (40%) trabajan de manera independiente y en menor proporción son estudiantes (4.3%) y profesores (4.3%).

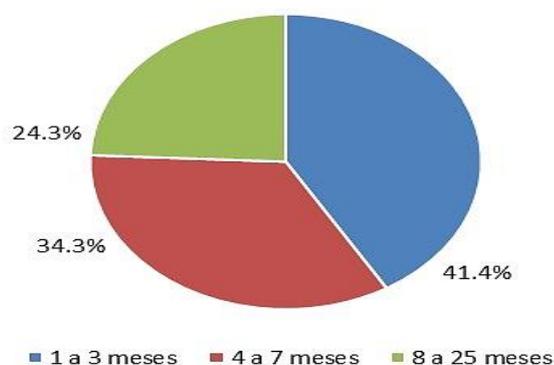
Gráfico 11: Grado de instrucción de las Personas que reciben tratamiento Hemodialítico en la Unidad de Hemodiálisis, Hospital Regional Lambayeque, 2020



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En cuanto al grado de instrucción, sólo 7.1% no cuenta con instrucción, el 34.3% alcanzó el nivel primario, el 40% presenta secundaria completa y el 18.6% tiene nivel superior.

Gráfico 12: Tiempo con el tratamiento de las Personas que reciben tratamiento Hemodialítico en la Unidad de Hemodiálisis, Hospital Regional Lambayeque, 2020



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En cuanto al tiempo de tratamiento de hemodiálisis en los pacientes, se encontró que 41.4% tiene de 1 a 3 meses, el 34.3% de 4 a 7 meses y el 24.3% de 8 a 25 meses.

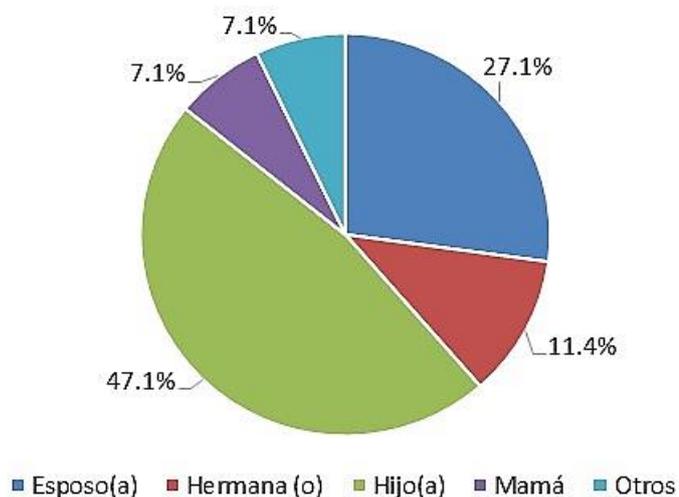
Gráfico 13: Estado civil de las Personas que reciben tratamiento Hemodialítico en la Unidad de Hemodiálisis, Hospital Regional Lambayeque, 2020



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En cuanto al estado civil de la muestra en estudio, se encontró que 38.5% se encuentra casado(a), 35.7% convive con su pareja, 2.9% se encuentra separado(a) o viudo(a) y el 20% está soltero(a).

Gráfico 14: Cuidador de las Personas que reciben tratamiento Hemodialítico en la Unidad de Hemodiálisis, Hospital Regional Lambayeque, 2020



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Respecto a la persona que cuida a los pacientes que se hemodializan, el 47.1% están a cargo de los hijos(as), el 27.1% los cuida el esposo(a), el 11.4% son cuidados por una hermana(o) y el 7.1% son cuidados por la mamá u otros.

INDICE DE SIMILITUD

satisfacción de la persona con el cuidado enfermero en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional de Lambayeque.

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	17%	1%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	

MS. MARÍA LUCÍA CHANAMÉ DE HERNÁNDEZ
ASESORA
0000-0002-6584-0292
Cod. ORCID
DNI: 16487496

		<1 %
10	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Católica del CIBAO Trabajo del estudiante	<1 %
12	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
15	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
17	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %



MG. MARÍA LUCÍA CHANAMÉ DE HERNÁNDEZ
ASESORA
0000-0002-4584-0292
Cod ORCID
DOI: 16487496

20	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	ri.uagro.mx Fuente de Internet	<1 %
22	up-rid.up.ac.pa Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
30	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad de Cádiz	

Maria Lucía Chanamé de Hernández

MG. MARÍA LUCÍA CHANAMÉ DE HERNÁNDEZ
ASESORA
0000-0002-6584-0252
Cod. ORCID
DOI: 16487496

	Trabajo del estudiante	<1 %
32	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
33	es.revistaespacios.com Fuente de Internet	<1 %
34	livrosdeamor.com.br Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
36	María Dolores Arenas, Paula Manso, Fabiola Dapena, David Hernan et al. "DIFFERENT PERSPECTIVES OF SPANISH PATIENTS AND PROFESSIONALS ON HOW A DIALYSIS UNIT SHOULD BE DESIGNED.", Cold Spring Harbor Laboratory, 2022 Publicación	<1 %
37	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
38	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	

Lucía Chanamé

MG. MARÍA LUCÍA CHANAMÉ DE HERNÁNDEZ
ASESORA
0000-0002-4584-0292
Cod. ORCID
DOI: 16487496

		<1 %
41	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	<1 %
42	chami.udea.edu.co Fuente de Internet	<1 %
43	itapuanoticias.tv Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
47	www.gurusonline.tv Fuente de Internet	<1 %
48	www.justiciarestaurativa.org Fuente de Internet	<1 %
49	www.metarevistas.org Fuente de Internet	<1 %
50	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %

Maria Chanamé

MG. MARÍA LUCÍA CHANAMÉ DE HERNÁNDEZ
ASESORA
0000-0002-6584-0292
Cod. ORCID
DNI: 16487496

51	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
52	repobib.ubiobio.cl Fuente de Internet	<1 %
53	repositori.uji.es Fuente de Internet	<1 %
54	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
56	www.farmacare.com Fuente de Internet	<1 %
57	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
58	bonga.unisimon.edu.co Fuente de Internet	<1 %
59	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
60	rehatrans.com Fuente de Internet	<1 %
61	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
62	www.hrw.org Fuente de Internet	<1 %



MG. MARÍA LUCÍA CHANAMÉ DE HERNÁNDEZ
ASESORA
0000-0001-6584-0292
Cod. ORCID
DNI: 16487496

63	moam.info Fuente de Internet	<1 %
64	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
65	vdocuments.net Fuente de Internet	<1 %
66	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
67	archive.org Fuente de Internet	<1 %
68	slidehtml5.com Fuente de Internet	<1 %
69	bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Lucía Chanamé

MG. MARÍA LUCÍA CHANAMÉ DE HERNÁNDEZ
ASESORA
0000-0002-6584-0292
Cod. ORCID
DNI: 16487496



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Milagros Y Natali Barrantes Vásquez Y Valderrama González
Título del ejercicio: Tesis de pregrados
Título de la entrega: satisfacción de la persona con el cuidado enfermero en la u...
Nombre del archivo: TESIS_ SATISFACCI_N_-_HEMODIALISIS_20-12-22.docx
Tamaño del archivo: 3.7M
Total páginas: 65
Total de palabras: 12.061
Total de caracteres: 63.613
Fecha de entrega: 20-dic.-2022 12:12p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1985116822



MG.MARIA LUCIA CHANAME DE HERNANDEZ
ASESORA
0000-0002-6584-0292
Cod. ORCID
DNI: 16487496