

Martha Paulina Soto-Cabrera^{1a}, Betzabeth Tovar-Luna^{1b}, Balkis de Guadalupe López-Hurtado^{1c}

¹Universidad Autónoma de Querétaro, División de Estudios de Posgrado, Querétaro, Querétaro. México

Investigación aprobada por el Comité de Bioética de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Querétaro

Doi: 10.5281/zenodo.14366895

ORCID

0000-0002-6827-3369^a

0000-0001-5085-5072^b

0000-0002-9807-3990^c

Palabras clave:

Calidad de la Atención de Salud
Enfermería
Satisfacción del Paciente
Diálisis
Hemodiálisis

Keywords:

Quality of Health Care
Nursing
Patient Satisfaction
Dialysis
Hemodialysis

Correspondencia:

Martha Paulina Soto Cabrera

Correo electrónico:

msoto26@alumnos.uaq.mx

Fecha de recepción:

07/02/2024

Fecha de aceptación:

15/10/2024

Resumen

Introducción: la hemodiálisis es un procedimiento cada vez más frecuente para el que se requieren profesionales que tomen en cuenta los estándares de calidad y la satisfacción de los pacientes, permitiendo mejorar los servicios de salud.

Objetivo: evaluar la calidad de atención de enfermería y relacionarla con la satisfacción del paciente en hemodiálisis.

Metodología: diseño transversal tipo correlacional, se encuestaron 188 pacientes, bajo muestreo probabilístico estratificado, se realizó análisis en SPSS V25, obteniendo intervalo de confianza al 95%. Se realizó correlación de Pearson/ Spearman.

Resultados: se obtuvo 78.54% de calidad de atención y 92.75% de satisfacción del paciente, una correlación de 0.460 de Spearman y 0.512 por Pearson la cual muestra correlación.

Conclusiones: es fundamental evaluar la calidad de la atención del personal de Enfermería, ya que este profesional tiene un acercamiento estrecho con el paciente. A su vez, la satisfacción del paciente se asocia a la calidad de atención recibida.

Abstract

Introduction: Hemodialysis is an increasingly frequent procedure, where professionals are required who take into account quality standards and patient satisfaction, allowing the improvement of health services.

Objective: To evaluate the quality of nursing care and relate it to the satisfaction of the patient on hemodialysis.

Methodology: Cross-sectional correlational design, 188 patients were surveyed, under stratified probabilistic sampling, analysis is performed in SPSS V25 obtaining 95% confidence interval. Pearson / Spearman correlation was performed.

Results: 78.54% quality of care and 92.75% patient satisfaction were obtained, a correlation of .460 by Spearman and .512 by Pearson which shows correlation.

Conclusions: It is essential to evaluate the quality of nursing care, since this professional has a close relationship with the patient, in turn patient satisfaction is associated with the quality of care received.

Introducción

La enfermedad renal crónica (ERC) se considera el destino final de un conjunto de patologías que afectan al riñón de forma crónica e irreversible, e impacta por lo menos al 10% de la población mundial; sin embargo, en Latinoamérica, la revisión de los datos generados por el Instituto para la Medición y Evaluación de la Salud muestran que, a nivel global, la mortalidad por ERC se ha incrementado en 108% de 1990 a 2015, y el Registro Latinoamericano de Diálisis y Trasplante Renal indica que su prevalencia aumentó de 335 a 576 por millón de población durante el período 2000-2008. Por su parte, en México, en 2008 se alcanzó la tasa de incidencia más alta de enfermedad renal terminal en el mundo, para este país la diabetes es el principal factor de riesgo asociado; sin embargo, los metales pesados como el plomo, el arsénico, el cadmio y el mercurio se han relacionado con las nefropatías.¹

Fijando este panorama global de la enfermedad, podemos observar la importancia y necesidad de brindar atención de calidad excepcional para este grupo de pacientes, que va en aumento en México, comprendiendo que la Fundación Mexicana del Riñón registra que, actualmente, entre 8 y 9 millones de personas con insuficiencia renal en México se encuentran en etapas tempranas: 109,000 personas con insuficiencia renal crónica y cerca de 60,000 personas con tratamiento sustitutivo de la función renal (ya sea diálisis o hemodiálisis).^{1,2}

En México existen dos tipos de tratamiento para la ERC, los cuales dependen del protocolo de la institución de salud y del grado de complicación del paciente. Cabe mencionar que en México el protocolo indica la diálisis peritoneal como inicio de tratamiento, y la hemodiálisis solamente se realiza en casos especiales. Se lleva todo un protocolo específico para ser un candidato apropiado a realizarse trasplante.^{3,4}

En el tratamiento de diálisis peritoneal, el paciente puede optar por un trasplante de riñón. El trasplante renal implica colocar quirúrgicamente un riñón sano de un donante en el cuerpo de la persona afectada. Los riñones trasplantados pueden provenir de donantes fallecidos o vivos. El paciente trasplantado deberá recibir medicamentos por el resto de su vida para evitar que el cuerpo rechace el nuevo órgano. No es necesario que estos pacientes estén en tratamiento con diálisis peritoneal o hemodiálisis para poder recibir un trasplante renal.⁵

La hemodiálisis tiene como objetivo principal el eliminar los azoados (urea y creatinina) y restablecer el equili-

brio hidroelectrolítico ácido-base sanguíneo mediante la extracción continua de sangre del paciente (a través del implante de un acceso vascular) hacia el dializador o filtro en donde se equilibran líquidos, electrolitos y ácido-bases, mediante mecanismos físicos y químicos (osmosis, convección y difusión), siendo luego devuelta la sangre sin toxinas hacia el paciente a través del mismo acceso vascular formando un circuito cerrado, todo impulsado por una bomba, usando heparina como anticoagulación a dosis individualizadas.⁶

En este procedimiento de hemodiálisis es necesario reconocer el papel del personal de enfermería en el cuidado de estos pacientes. Evaluar la calidad del cuidado de enfermería permite hacer una aproximación desde la óptica de los usuarios, de sus familias y de las instituciones, que lleve a la unificación de las acciones del cuidado acordes con las percepciones de los pacientes y que se mantengan dentro de los parámetros técnico-científicos establecidos para el manejo, en la búsqueda del mejoramiento de la calidad del cuidado.⁷

Mientras tanto, la calidad en salud actualmente se está desarrollando a través de los sistemas de salud de todo el mundo, implementando diversas formas de control de calidad en salud. Por este motivo es importante detallar que la calidad en salud nace y se desarrolla de forma conjunta con el desarrollo industrial y tecnológico, pero se debe tener presente que este desarrollo ha sido de manera lenta y paulatina.⁸ Por lo tanto, para evaluar la calidad es necesario contar con indicadores que permitan comparar lo realizado con los resultados esperados. La *Política de Calidad en las Unidades de Hemodiálisis* debe centrarse, de acuerdo con los tres componentes básicos que estableció Donabedian, para realizar estudios de calidad en la atención sanitaria, en: *Estructura* (medios humanos, materiales y organizativo), *Proceso* (asistencia, documentación) y *Resultado* (tasas, índices).⁹

Por otro lado, es importante mencionar que en la actualidad la medida de la satisfacción de los pacientes es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada, pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios. Por ello, la satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de estos servicios y ha de ser vista como una medida más del resultado de sus intervenciones. Asimismo, la búsqueda de la calidad de los servicios de salud representa un desafío e, incluso, una prioridad estratégica para los profesionales de salud,

ya que esta debe tener un sentido holístico, seguro, oportuno y, sobre todo, humano.^{10,11}

Es importante indicar que el cuidado de enfermería en los pacientes renales es esencial para la protección y mantenimiento-mejoramiento de la salud, entendiendo que la ciencia del cuidado requiere conocimiento, práctica e investigación de forma continua, y en el área de hemodiálisis es necesario tener cuidados especializados de forma humanizada.¹¹

Por este motivo el objetivo del artículo es conocer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en una clínica privada de hemodiálisis.

Material y métodos

Diseño transicional correlacional en una población de 188 pacientes de una clínica privada en San Juan del Río, Querétaro, México.

Para el cálculo del tamaño de muestra se utilizó la fórmula para población finita, utilizando un muestreo probabilístico estratificado, ya que la población se divide en segmentos, y se seleccionó una muestra para cada segmento. Primero, se distribuyó proporcionalmente el número de entrevistas de acuerdo con el número de pacientes por turno.

Los criterios de selección fueron: ser paciente con más de 6 meses de llevar tratamiento en la clínica, que aceptara firmar consentimiento informado en el que se especificaba que aceptaba participar en la investigación, sexo indistinto, escolaridad indistinta. Los criterios de no inclusión fueron: pacientes que no deseaban participar en el estudio, urémicos o con deficiencia neurológica que impidiera la realización de este, pacientes que voluntariamente se retiraron del estudio o que presentaban deficiencia visual o auditiva severa durante el llenado del cuestionario. Se eliminaron los cuestionarios incompletos o con una tasa de respuesta menor al 80% en el llenado, o que se llenara de forma incorrecta (por ejemplo, que subrayaran varias respuestas a una misma pregunta), que mostraran complicaciones durante el llenado del instrumento que dificultará su realización.

La recolección de información fue a través de la cédula de identificación realizada con autorización de la autora. El instrumento consta de 15 preguntas con respuesta de opción múltiple, la cual se denomina: I. Datos sociodemográficos.¹²

El segundo instrumento es un cuestionario estructurado validado mediante juicio de expertos, el cual permitió

hacer los reajustes necesarios al instrumento para luego aplicar la prueba estadística de alfa de Cronbach de 0.861. Dicho cuestionario consta de 26 ítems y sus respuestas van desde: *Siempre* = 2, *A veces* = 1 y *Nunca* = 0. Contiene tres dimensiones: *Técnico científico* (indicador 3, 4, 5 y 20), *Asistencial* (indicador 1, 2, 6, 7, 8, 9, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25 y 26) y *Humano* (indicador 10, 11, 12, 13, 14 y 17)

El tercer instrumento es la escala de satisfacción del usuario de hemodiálisis, con validez por expertos en el área de atención, posteriormente se comparó con instrumentos relacionados (evaluación de satisfacción del sistema integral de medición de la satisfacción de usuarios [IMSS] y el de la cruzada nacional de la calidad en 2004), se aplicó y, al concluir la prueba piloto, se obtuvo por KR 20 un nivel de significancia de 0.95, cuenta con 20 ítems y dos opciones de respuesta: *Sí* = 1 y *No* = 0. Se considera al paciente como *satisfecho* cuando se alcanza un puntaje de 15 a 20 puntos, e *insatisfecho* con menos de 14 puntos

El plan de análisis de los datos constó de la elaboración de una base, utilizando el programa informático SPSS V. 25; por medio del cual se realizó un análisis descriptivo de las variables, con frecuencias, porcentajes y desviación estándar. Para la prueba de hipótesis se utilizó estadística inferencial (correlación de Spearman), también para las variables de calidad de atención y satisfacción, así como para las variables sociodemográficas, laborales y académicas.

La consideración ética del estudio se sustenta en los artículos establecidos en el reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud del 2018; esta investigación se considera sin riesgo, el artículo 100 indica que en las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo sujeto de investigación, por lo que se estableció y firmó el consentimiento informado antes de la aplicación de cada instrumento.

Resultados

Se estudiaron 188 pacientes, con predominio de pacientes hombres y más del 65% refrieron ser solteros. En el **cuadro I** se describen las características generales de los pacientes. El 42.9% tienen secundaria terminada y el 29.2% son empleados formales (esto les permite ser derechohabientes y tener acceso a las sesiones de hemodiálisis).

Con respecto a la percepción de la calidad de atención los pacientes estudiados indicaron que las enfermeras realizan los procedimientos con destreza en más del 85% de las ocasiones, pero solo el 62% de ellas les informa en qué consiste el procedimiento, y poco menos de este

Cuadro I Características sociodemográficas de los pacientes con tratamiento de hemodiálisis (n = 188)

Características	Porcentaje	IC95%	
		Inferior	Superior
Sexo			
Mujer	42.2	35.1	49.3
Hombre	57.8	50.7	64.9
Estado civil			
Casado	34.8	28	41.6
Soltero	65.2	58.4	72
Escolaridad			
Primaria	16.8	11.5	22.1
Secundaria	42.9	35.8	50
Preparatoria	33	26.3	39.7
Universidad	7.4	3.7	11.1
Ocupación			
Empleado	29.2	22.7	35.7
Labores del hogar	21.7	15.8	27.6

IC95%: intervalo de confianza al 95%
Fuente: cedula datos sociodemográficos

porcentaje explica las complicaciones relacionadas con su tratamiento. Asistencialmente se indica que más del 90% de las enfermeras coloca los medicamentos de forma adecuada, y están al pendiente de sus signos vitales, solo el 15% indicó que ellas se dirigen al usuario con prepotencia, y más del 30% indica que ignora su privacidad e intimidad a la hora de realizar algún procedimiento invasivo. Finalmente, el 85% menciona que las enfermeras sí están al pendiente de las necesidades que pudiera tener el paciente de forma integral. Y el 93% sí está al pendiente cuando el paciente manifiesta dolor (cuadro II).

En el cuadro III se describe la satisfacción del paciente, y se identifica que más del 92% indica que su sesión se realiza en el horario programado y la enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza; más del 93% indica que la enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento, más del 95% indica que el personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia, y, finalmente, este mismo porcentaje indica que se siente satisfecho con la atención recibida.

Con respecto a la correlación de variables se obtuvo una correlación de 0.460, lo cual indica que es significativa y bilateral en las variables (cuadro IV).

Finalmente, en el cuadro V se reporta la correlación de Pearson, que muestra significancia y de forma bilateral al 0.512.

Discusión

Este estudio ha permitido observar que la atención que brinda el personal de Enfermería es sumamente importante en el área de hemodiálisis, y tiene un impacto significativo en la satisfacción del paciente; sin olvidar su fuerte apego a los principios científicos y éticos, cuyas intervenciones permiten fortalecer la calidad en los servicios de salud a través de acciones multidisciplinarias.¹³

La satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con la percepción del cuidado que recibe; por lo tanto, cuando los pacientes verbalizan un desacuerdo con la calidad de la atención pueden informarlo a la institución, con la finalidad de implementar estrategias que ofrezcan mejores resultados en la salud de los pacientes y sus familiares, incrementando la satisfacción con un cuidado adecuado.¹³

Sería importante, tal como lo mencionan los autores Borré y Vargas, profundizar sobre la satisfacción del usuario en datos específicos mejor valorados relacionados con: la apariencia del personal, el sistema de señalización en los servicios, la tecnología, la puntualidad, la confianza, la amabilidad, la preparación académica, el trato personalizado y la capacidad para comprender las necesidades del paciente; y con aquellos medianamente valorados como: la información proporcionada, el interés por cumplir lo que prometen y la rapidez en la atención. Esto daría un panorama más connotativo acerca de las áreas de oportunidad de la unidad.¹⁴

La realización de esta investigación encontró como limitante que los pacientes tenían miedo a las represalias que pudieran tener al opinar sobre algún servicio o atención; esto, incluso, alertó a los investigadores a creer que el sesgo se presentaría, sin embargo diversos autores indican que esto es necesario, ya que al conocer qué esperan los pacientes del área de salud y satisfacer sus expectativas, indica la línea de acción a prestar cuidados multidisciplinarios de calidad, y es innegable que estos son determinantes para la seguridad del paciente, sin dejar de lado que este tipo de sesgos pueden suceder en las investigaciones a nivel público o privado.¹⁵

Finalmente, se indaga sobre la importancia de realizar investigación de tipo cualitativo en cuanto a estas áreas de interés, ya que la realización de entrevistas semiestructuradas y grupos focales ayudaría a dar más amplitud a estos temas.¹⁵

Cuadro II Percepción de la calidad de la atención por el personal de enfermería

Ítem	Variable	Siempre			A veces			Nunca		
		IC95%			IC95%			IC95%		
		%	Inferior	Superior	%	Inferior	Superior	%	Inferior	Superior
1	La enfermera realiza los procedimientos con destreza durante su atención	85.7	80.7	90.7	9.3	5.1	13.5	5	1.9	8.1
2	La enfermera cuenta con el material adecuado durante su atención	95	91.9	98.1	5	1.9	8.1	0	0	0
3	La enfermera le explica en qué consiste el procedimiento al que el paciente será sometido	62.1	55.2	69	30.4	23.8	37	7.5	3.7	11.3
4	La enfermera le explica las complicaciones que pudiera tener durante el tratamiento	59.6	52.6	66.6	29.2	22.7	35.7	11.2	6.7	15.7
5	La enfermera actúa de inmediato ante cualquier complicación que pudiera tener	89.4	85	93.8	9.9	5.6	14.2	0.6	0	1.7
6	La enfermera es poco comunicativa durante el procedimiento al que el paciente es sometido	27.3	20.9	33.7	41	34	48	31.1	24.5	37.7
7	La enfermera ignora la hora de cita para la atención con el médico	19.9	14.2	25.6	18	12.5	23.5	60.2	53.2	67.2
8	La enfermera administra adecuadamente los medicamentos necesarios (antes, durante y después del procedimiento)	90.7	86.5	94.9	5.6	2.3	8.9	3.7	1.0	6.4
9	La enfermera controla de forma adecuada los signos vitales (antes, durante y después del procedimiento)	92.5	88.7	96.3	6.2	2.8	9.6	1.2	0	2.8
10	La enfermera saluda al usuario cortésmente antes de atenderlo	82	76.5	87.5	14.9	9.8	20.0	3.1	0.6	5.6
11	La enfermera, cuando atiende al paciente, lo llama por su nombre	94.4	91.1	97.7	5	1.9	8.1	0.6	0.5	1.7
12	La enfermera es cortés y amable en todo momento con el paciente	85.7	80.7	90.7	12.4	7.7	17.1	1.9	0	3.9
13	La enfermera se dirige a usted con expresiones de prepotencia	15.5	10.3	20.7	8.1	4.2	12	76.4	70.3	82.5
14	La enfermera ignora la privacidad e intimidad durante la atención	30.4	23.8	37	9.9	5.6	14.2	59.6	52.6	66.6
15	La enfermera dedica tiempo para escuchar las dudas del paciente	82	76.5	87.5	15.5	10.3	20.7	2.5	0.3	4.7
16	La enfermera está pendiente de las necesidades que pudiera tener el paciente de forma integral	85.1	80	90.2	13.7	8.8	18.6	1.2	0	2.8
17	En todo momento la enfermera se muestra sencilla y es humilde en el trato con el paciente, familia y médico	85.1	80	90.2	13	8.2	17.8	1.9	0	3.9
18	La enfermera brinda educación sobre el procedimiento al paciente y familia y aclara sus dudas	80.7	75.1	86.3	14.9	9.8	20	4.3	1.4	7.2
19	La enfermera en todo momento muestra interés, seguridad y confianza	88.8	84.3	93.3	9.3	5.1	13.5	1.9	0	3.9
20	La enfermera informa acerca de los cuidados a seguir en el hogar, después de ser atendido	63.4	56.5	70.3	28.6	22.1	35.1	8.1	4.2	12
21	La enfermera brinda el apoyo espiritual que el paciente y familia requiera	50.3	43.2	57.4	28.6	22.1	35.1	21.1	15.3	26.9
22	La enfermera le informa los cuidados a tener durante su estancia en el servicio	71.4	64.9	77.9	21.7	15.8	27.6	6.8	3.2	10.4
23	La enfermera resguarda la seguridad física	81.4	75.8	87	18.6	13	24.2	0	0	0
24	La enfermera realiza los procedimientos con rapidez, destreza y precisión durante su atención	79.5	73.7	85.3	16.1	10.8	21.4	4.3	1.4	7.2
25	La enfermera le atiende cuando usted le manifiesta dolor	93.2	89.6	96.8	6.2	2.8	9.6	0.6	0	1.7
26	La enfermera esta pendiente de su malestar	90.1	85.8	94.4	7.5	3.7	11.3	2.5	0.3	4.7

IC95%: intervalo de confianza al 95%; %: porcentaje

Fuente: Instrumento de calidad de atención

Cuadro III Satisfacción del paciente en clínica de hemodiálisis

Ítem	Variable	Sí			No		
		IC95%			IC95%		
		%	Inferior	Superior	%	Inferior	Superior
1	El personal de enfermería le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en la unidad de HD	89.4	85	93.8	10.6	6.2	15
2	El tratamiento de hemodiálisis se realiza en el horario programado	92.5	88.7	96.3	7.5	3.7	11.3
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada	86.3	81.4	91.2	13.7	8.8	18.6
4	Durante su atención en la unidad de hemodiálisis se respeta su privacidad	97.5	95.3	99.7	1.9	0	3.9
5	La enfermera canaliza la vía con rapidez y destreza	89.4	85	93.8	9.3	5.1	13.5
6	La enfermera utiliza una adecuada técnica de asepsia durante el tratamiento	93.8	90.4	97.2	6.2	2.8	9.6
7	La enfermera le educa sobre el cuidado adecuado de la fístula y su funcionamiento	83.2	77.9	88.5	14.9	9.8	20.0
8	La enfermera le educa sobre el debido cuidado del catéter venoso central	87	82.2	91.8	12.4	7.7	17.1
9	La enfermera monitoriza sus signos vitales	96.9	94.4	99.4	2.5	0.3	4.7
10	Los horarios para su atención son accesibles y disponibles	96.9	94.4	99.4	2.5	0.3	4.7
11	El personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	91.9	88	95.8	6.8	3.2	10.4
12	El personal que lo atiende le inspira confianza	95	91.9	98.1	4.3	1.4	7.2
13	El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia	96.9	94.4	99.4	2.5	0.3	4.7
14	El personal que le atiende muestra interés en solucionar su problema de salud	93.2	89.6	96.8	6.8	3.2	10.4
15	Comprende la explicación que el personal le brindó sobre el problema de salud	95.7	92.8	98.6	3.7	1.0	6.4
16	Comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el tratamiento que recibió	96.3	93.6	99	3.7	1.0	6.4
17	Cuenta la unidad de HD con los equipos disponibles y con los materiales necesarios para su atención	92.5	88.7	96.3	7.5	3.7	11.3
18	La unidad de HD y la sala de espera se encuentran limpias y son cómodas	93.2	89.6	96.8	6.8	3.2	10.4
19	Considera adecuado el tiempo de espera para que lo atiendan	92.5	88.7	96.3	7.5	3.7	11.3
20	Se siente usted satisfecho con la atención recibida	95	91.9	98.1	5	1.9	8.1

IC95%: intervalo de confianza al 95%; %: porcentaje

Fuente: Instrumento de satisfacción del paciente en hemodiálisis

Cuadro IV Correlación de Rho de Spearman

Calidad	Coefficiente de correlación	1.000	0.460**
	<i>n</i>	161	156
Satisfacción	Coefficiente de correlación	0.460**	1.000
	<i>n</i>	156	156

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: correlación de variables entre calidad de atención y satisfacción del paciente en área de hemodiálisis

Cuadro V Correlación de Rho de Pearson

Calidad	Correlación de Pearson	1	0.512**
	<i>n</i>	161	156
Satisfacción	Correlación de Pearson	0.512**	1
	<i>n</i>	156	156

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: correlación de variables entre calidad de atención y satisfacción del paciente en área de hemodiálisis

Referencias

1. Consultor en salud. 2019. Disponible en: [http://consultorsalud.com/erc-mas-de-850-millones-de-personas-en-el-mundo-la-padecen/#:~:text=Se%20estima%20que%20850%20millones,en%20el%20mundo%20\(1\).](http://consultorsalud.com/erc-mas-de-850-millones-de-personas-en-el-mundo-la-padecen/#:~:text=Se%20estima%20que%20850%20millones,en%20el%20mundo%20(1).)
2. Renalis. La Insuficiencia Renal en México: Un grave problema de Salud Pública. 2016;2016.
3. Vargas-Marcos F. Documento Marco sobre Enfermedad Renal Crónica dentro de la Estrategia de Abordaje a la Cronicidad en el SNS. Minist Sanid Serv Soc E Igual 2015;54. Disponible en: http://www.senefro.org/modules/news/images/enfermedad_renal_cronica_2015.pdf
4. National Institute of Diabetes and Digestive and Kidney Diseases, 2021, Diálisis peritoneal. Disponible en: <https://www.niddk.nih.gov/health-information/informacion-de-la-salud/enfermedades-riñones/insuficiencia-renal/dialisis-peritoneal>
5. Fernández-Lucas M, Teruel-Briones JL. Técnicas de hemodiálisis. Nefrología. 2010;28:1-9.
6. Del C, Hemodialisis MDE, Del C, Humanista C, Hemodialisis ECDE, Medina A, et al. UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD. 2017;1-131.
7. Almarío B, Perla M, Aguilera M, et al. Calidad de la atención de Enfermería a los pacientes de un Hospital Regional del ISSSTE, en México DF: Un estudio basado en el grado de satisfacción de los usuarios. Enfermería. 2007;4(1):9-13. Disponible en: <http://revistas.unam.mx/index.php/reu/article/view/30298>
8. María MMR. Satisfacción de los pacientes de la Atención de Enfermería. 2004.
9. Chandia Y. Introducción Calidad en Salud. Introducción a la Calidad en Salud. 2006;1-10. Disponible en: www.enfermeraspabellonyestirilizacion.cl
10. Delgado AEL. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Rev Salud Uninorte. 2010.
11. Molina-Astúa M, Quesada-Mena LD, Ulate-Gómez D, et al. La calidad en la atención médica. Medicina Legal de Costa Rica. 2004; 21(1):109-117. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&Ing=en&tIng=es
12. Amaro M, Espinoza T. Significado del cuidado de enfermería en las enfermeras del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Es Salud. 2004;63. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1324/1/Amaro_pm.pdf
13. Ochoa R. Recomendaciones para mejorar la atención de Enfermería. Revista CONAMED. 2003;8(3). Disponible en: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=mejorar+servicios+de+salud+con+atencion+de+enfermeria&btnG=
14. Borré-Ortiz YM, Vega-Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Cienc Enferm. 2014; 20(3):81-94. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&Ing=es.
15. Martín RA. Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería. Rev Mex Urol. 2014;74(5):292-295.

.....
Cómo citar este artículo/To reference this article:

Soto-Cabrera MP, Tovar-Luna B, López-Hurtado BG *et al.* Relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en clínica de hemodiálisis. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2025;33(1):e1468. doi: 10.5281/zenodo.14366895