

Satisfacción percibida en unidades de hemodiálisis públicas de la ciudad de La Paz. Estudio multicéntrico.

Perceived satisfaction in public hemodialysis units in the city of La Paz. Multicenter study

Meliton Quispe Herrera ¹ Mary Eliana Jiménez Velarde ²

¹ Magister en salud pública, mención gerencia de salud Médico internista – Hospital de Clínicas, La Paz - Bolivia.

² Médico internista – Hospital Militar Central N°1, La Paz - Bolivia

Correspondencia a:

Dr. Meliton Quispe Herrera

E-Mail:

herrerameliton@gmail.com

Telefono/Celular:

2841586; + 591 79134621

Recibido:

01 de noviembre del 2023

Aceptado:

6 de febrero del 2024

scientific.umsa.bo

Fuente de Financiamiento

Autofinanciado

Conflicto de Intereses

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Agradecimientos:

Dr. Álvaro Edgar Gutiérrez Avilés

Resumen

Introducción: Se estima que Bolivia invierte 250 millones de bolivianos anuales para la atención gratuita de pacientes que requieren diálisis, por lo que conocer el nivel de satisfacción nos permitirá continuar la mejora en la atención.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción percibida mediante la escala SERVQHOS en unidades de hemodiálisis públicas de la ciudad de La Paz, de Marzo 2021 a noviembre 2022

Materiales y métodos: Estudio descriptivo, multicéntrico de corte transversal, en 10 unidades de hemodiálisis públicas de la ciudad de La Paz, aplicando el cuestionario SERVQHOS.

Resultados: Un total de 201 participantes; el 52.7% fueron femeninas, mayores de 65 años y 4.5% no tenía estudios académicos. La principal causa de ingreso a hemodiálisis fue la diabetes mellitus tipo 2 (42.8%) y 36.3% la hipertensión arterial. Aplicando la encuesta SERVQHOS, una satisfacción alta se presentó en un 37.3%, 50.7% satisfecho, 4% poco satisfecho y 8% nada satisfecho; los atributos con mayor satisfacción subjetiva, fueron: la comodidad de las instalaciones, la apariencia del personal y la puntualidad en las sesiones; en la insatisfacción, la factibilidad para llegar a los distintos centros y el tiempo de espera. El análisis estadístico mostró una correlación estadística con los distintos turnos de diálisis $p < 0.05$.

Conclusiones: Existe una alta satisfacción con la atención entre los pacientes que acuden a centros de hemodiálisis, siendo la principal causa de insatisfacción, la accesibilidad; y de satisfacción, la comodidad de las instalaciones. Además estos pueden estar relacionados según el turno de diálisis.

Palabras clave:

Satisfacción de los consumidores; calidad de la atención de salud; diálisis; unidades de hemodiálisis en hospital.

Abstract

Introduction: It is estimated that Bolivia allocates an annual budget of 250 million bolivianos to provide free care for patients requiring dialysis, so knowing the level of satisfaction will allow us to continue improving care.

Objectives: To determine the level of perceived satisfaction using the SERVQHOS scale in hemodialysis centers in the city of La Paz.

Materials and Methods Descriptive, multicentric, cross-sectional study, in public hemodialysis units in the city of La Paz, from March 2021 to November 2022, applying the SERVQHOS questionnaire.

Results: A total of 201 participants; 52.7% were female, over 65 years old, married, 4.5% had no academic education. The main cause of admission to hemodialysis was type 2 diabetes mellitus (42.8%) and high blood pressure in 36.3%. Applying the SERVQHOS survey, high satisfaction was present in 37.3%, 50.7% satisfied, 4% slightly satisfied and 8% not at all satisfied; Among the attributes with the greatest subjective satisfaction were the comfort of the facilities, the appearance of the staff and punctuality in the sessions; in dissatisfaction, the feasibility of reaching the different centers and the waiting time. The statistical analysis showed a statistical correlation with the different dialysis shifts $p < 0.05$.

Conclusions. There is high satisfaction with care among patients who attend hemodialysis centers, with the main cause of dissatisfaction being accessibility, and satisfaction, the comfort of the facilities. Furthermore, these may be related depending on the dialysis shift.

Keywords:

Consumer satisfaction; quality of health care; dialysis; hemodialysis units in hospital.

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES:

Una de las problemáticas de salud que está tomando más fuerza en este siglo es la de lograr mejorar la satisfacción del usuario¹. Nuestro país brinda tratamiento gratuito a los enfermos renales desde el 2013, mediante el programa de salud renal, beneficiándose actualmente miles de pacientes². Las políticas en favor de los enfermos renales hasta ahora implementadas, tienen como premisa garantizar un buen trato y mejor capacidad resolutiva, pero se

ha descuidado la evaluación de la satisfacción con la atención recibida. Para lo cual, las instituciones deben contar con datos y realizar una autoevaluación constante³. Por eso, para mejorar los planes de calidad en las unidades de hemodiálisis, necesariamente se debe plantear la valoración de la satisfacción del paciente, ya que los resultados nos permitirá tomar decisiones que mejoren la calidad de los cuidados y aumenten los beneficios de los tratamientos⁴. Existen estudios que demuestran cómo una adecuada satisfacción influye de forma importante en la percepción de su salud propia y

esto determina en gran medida los resultados obtenidos, contribuyendo también a mejorar la eficacia del sistema y, por tanto, la práctica clínica diaria ⁵.

Existiendo en nuestro país políticas en favor de los enfermos renales y ante un incremento constante de usuarios que se benefician de la terapia sustitutiva renal en centros de hemodiálisis de la ciudad de La Paz, el contar con datos actualizados sobre la satisfacción de estos mismos nos permitirá reformular las políticas, que no solo implique el mejoramiento de las políticas actuales, sino que permita implementar nuevas políticas locales y nacionales. Por lo que, con el presente estudio que tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción percibida mediante la escala SERVQHOS en centros de hemodiálisis de la ciudad de La Paz en las gestiones 2021 – 2022; se aporta información de la satisfacción percibida en 10 centros de hemodiálisis.

MATERIALES Y MÉTODOS

Estudio observacional, descriptivo de corte transversal, realizado en 10 centros de diálisis de la ciudad de La Paz pertenecientes al sistema público de atención. El universo estuvo constituido por usuarios/os en terapia de sustitución renal, que según los datos del programa de salud renal del ministerio de salud y deportes, son un total de 3.607 pacientes a nivel nacional ⁶. Siendo 1003 pacientes la población en diálisis en el departamento de La Paz y 529 pacientes en la ciudad de La Paz desde marzo 2021 a noviembre 2022.

Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula para universos finitos, estableciéndose de este modo una muestra de 201 participantes. El tipo de muestreo fue probabilístico estratificado proporcional, recolectado en 10 centros de hemodiálisis no superpuestos (estratos); eligiéndose aleatoriamente a miembros de los diversos estratos. Para el cálculo de la proporción de participantes por centro se calculó el coeficiente dividiendo el tamaño muestral sobre la población de estudio; este se multiplicó por el número de población de cada centro de diálisis, obteniéndose de este modo la proporción necesaria de participantes de cada centro de diálisis del sistema público.

Se empleó el cuestionario SERVQHOS modificado que consta de 30 preguntas, la primera parte recoge variables demográficas. La segunda parte es el cuestionario SERVQHOS propiamente que valora la satisfacción en dos dimensiones, la calidad objetiva y la calidad subjetiva. Las primeras 13 preguntas valoran la calidad objetiva con respecto a las instalaciones de los centros de diálisis; las siguientes 10 preguntas valoran la calidad subjetiva respecto a la percepción de la atención brindada por el personal y finalmente en la última parte valora la calidad global, se adiciono preguntas para determinar la satisfacción global y otras; que fueron implementadas debidas a que en diversos estudios se ha confirmado estas como predictores de la calidad percibida ⁷.

El paciente calificó cada una de estas preguntas en una escala de Likert, que va desde el 1 (mucho peor de lo que esperaba) al 5 (mucho mejor de lo que esperaba). La puntuación obtenida fue promediada por bloques de preguntas en calidad objetiva y calidad subjetiva; se considera una puntuación ≥ 3.1 como satisfecho y ≤ 3 insatisfecho, la satisfacción global valorada en la pregunta 24 se analiza también según la escala de Likert; 1: como muy satisfecho y 4: nada satisfecho.

Para las variables demográficas, variables clínicas y variables administrativas, se utilizó estadística descriptiva para su análisis y presentación. Para el análisis inferencial se obtuvo una puntuación de los ítems del cuestionario, la cual se expresó como medias de calidad objetiva y subjetiva, para posteriormente emplearse el estadístico t de Student para el análisis de las variables dicotómicas y el test ANOVA

para el análisis de las variables poltómicas; para ambos la significancia estadística se establece como un valor de $p < 5\%$ o < 0.05 , para este análisis se empleó el programa estadístico SPSSv22.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para la realización del estudio se solicitó permiso a las distintas unidades de diálisis de la ciudad de La Paz, mediante nota dirigida. Previa realización de la encuesta se explicó a los participantes el objetivo de la encuesta, los cuales decidieron participar bajo ninguna presión. Se mantuvo el anonimato de los participantes, respetándose la decisión de aquellos pacientes que no accedieron a la realización de la encuesta.

RESULTADOS

Del total de pacientes (n=201), el 52,7% fue del sexo femenino, se observó que el grupo de edad en quinquenios prevalente fueron los mayores de 65 años, teniendo una edad media de 57 años, el 57,2% se encontraba casado. El 36,8% tuvo un nivel de instrucción primario y solamente el 4.5% no presentaba estudios, 37.3% de los participantes se encontraban desempleado, dentro las ocupaciones más frecuentes fueron: labores de casa, comerciante y choferes. La principal causa de ingreso a terapia de sustitución renal fue la diabetes, seguida por la hipertensión arterial, teniendo más de la mitad alguna comorbilidad. Analizando las características administrativas un mayor porcentaje se encontraba en turno matutino, la tarde y no así por la noche, más de la mitad presenta confeccionada una fístula arteriovenosa (**Tabla 1**).

Tabla 1. Características sociodemográficas en pacientes en terapia de sustitución renal, en 10 unidades de hemodiálisis públicas de la ciudad de La Paz, gestión 2021- 2022.

Variable demográfica		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sexo	Masculino	95	47,3%
	Femenino	106	52,7%
Edad	18 a 25 años	2	1%
	26 a 35 años	11	5,5%
	36 a 45 años	25	12,4%
	46 a 55 años	42	20,9%
	56 a 64 años	53	26,4%
	> 65 años	68	33,8%
Estado civil	Soltero/a	30	14,9%
	Casado/a	115	57,2%
	Divorciado/ separado	27	13,4%
	Viudo/a	29	14,4%
Nivel de instrucción	Sin estudios	9	4,5%
	Estudios Primarios	74	36,8%
	Bachillerato	59	29,4%
	Estudios universitarios	51	25,4%
	Estudios superior	8	4,0%
Situación laboral actual	Desempleado	75	37,3%
	Jubilado	26	12,9%
	Trabajo en casa	51	25,4%
	Trabajo estable	22	10,9%
Causa de insuficiencia renal crónica	Trabajo temporal	27	13,4%
	Diabetes Mellitus tipo 2	86	42,8%
	Hipertensión arterial sistémica	73	36,3%
	Origen congénito	2	1,0%
	Otros	19	9,5%
	Desconocido	21	10,4%
Turno de diálisis	Mañana	95	47,3%
	Tarde	90	44,8%
	Noche	16	8,0%
Tipo de acceso vascular	Fistula Arterio - Venosa	122	60,7%
	Catéter diálisis temporal	74	36,8%
	Catéter diálisis permanente	5	2,5%

Fuente: Autoría propia

En la **tabla 2** se muestran las características que tienen mayor satisfacción; dentro de la satisfacción objetiva se tiene a la comodidad de las instalaciones, la apariencia del personal y la puntualidad en las sesiones, dentro de los datos subjetivos tenemos a la disposición del personal para la ayuda, la amabilidad, el trato hacia los pacientes. Dentro de las principales causas de insatisfacción esta la accesibilidad para llegar a los distintos centros y el tiempo de espera.

Tabla 2. Medias de las características recogidos mediante la encuesta SERVQHOS en pacientes en diálisis, en 10 unidades de hemodiálisis públicas de la ciudad de La Paz, 2021-2022.

N°	CALIDAD OBJETIVA	X̄	DS
1	La factibilidad para llegar al centro de diálisis	3.59	0.913
2	Indicaciones para llegar al centro de diálisis	3.64	0.775
3	Estado/apariencia de la unidad	3.90	0.714
4	Comodidad de las instalaciones	4.01	0.724
5	Tecnología de los equipos médicos	3.92	0.767
6	Apariencia del personal	4.01	0.762
7	Información que proporciona el personal	3.80	0.856
8	Información que se proporciona a familiares	3.68	0.847
9	Información sobre higiene (catéter/FAV)	3.80	0.837
10	Información sobre la alimentación	3.67	0.826
11	Información sobre actividades diarias	3.69	0.821
12	Tiempo de espera	3.87	0.770
13	Puntualidad en las sesiones de diálisis	4.0	0.803
CALIDAD SUBJETIVA			
14	Interés del personal por cumplir lo que promete	3.99	0.803
15	Disposición del personal para ayudar	4.04	0.805
16	Confianza/seguridad que el personal transmite	4.03	0.771
17	Amabilidad de trato al paciente	4.11	0.786
18	Capacidad del personal para su trabajo	4.0	0.791
19	Trato personalizado a los pacientes	4.01	0.806
20	Capacidad del personal para comprender las necesidades del paciente	3.91	0.782
21	Interés del personal por los pacientes	3.96	0.826
22	Rapidez que se consigue lo necesitado	3.89	0.767
23	Interés por solucionar problemas	3.99	0.803

Fuente: Autoría propia

En el análisis de la satisfacción global medida por la encuesta SERVQHOS, en la pregunta 24 mostró una alta satisfacción en un 37.3%, el 50.7% se encontró satisfecho; solo el 4% y 8% se encontraba poco satisfecho y nada satisfecho respectivamente. Las otras variables analizadas por la encuesta se observan en la **tabla 3**.

Tabla 3. Satisfacción global mediante la encuesta SERVQHOS en pacientes bajo diálisis de 10 unidades de hemodiálisis públicas de la ciudad de La Paz, 2021-2022.

PREGUNTAS.	Sin dudar	Tengo dudas	Nunca
¿Recomendaría esta unidad a otras personas?	195 (97%)	4 (2%)	2 (1%)
¿Cambiaría de unidad de diálisis?	15 (7,5%)	32 (15,9%)	154 (76,6%)
	Si	No	
Realización de pruebas o intervenciones sin consentimiento	15 (7,5%)	186 (92,5%)	
¿Conoce el nombre del médico?	161 (80,1%)	40 (19,9%)	
¿Conoce el nombre de la enfermera?	154 (76,6%)	47 (23,4%)	
¿Ha recibido suficiente información?	180 (89,6%)	21 (10,4%)	

Fuente: Autoría propia

El análisis estadístico mostró una relación estadísticamente significativa entre la variable turno de diálisis y con el puntaje obtenido por la encuesta SERVQHOS como se muestra en la **tabla 4**. No se obtuvo una correlación estadísticamente significativa con las otras variables analizadas. En el análisis post hoc las medias de los turnos mañana y tarde fueron similares, encontrándose diferencia con el turno noche ($p < 0.05$), lo cual nos permite aseverar que una mayor satisfacción subjetiva y objetiva en el turno noche.

Tabla 4. Correlación entre variables clínicas y administrativas con la satisfacción objetiva/subjetiva en pacientes en hemodiálisis de 10 centros la ciudad de La Paz, 2021-2022.

	Calidad objetiva p	Calidad subjetiva p
IMC categorizado	0,76	0,90
Causa de insuficiencia renal	0,91	0,55
Presencia de comorbilidad	0,92	0,98
Subsector de diálisis	0,14	0,10
Turno de diálisis	0,00	0,00
Tipo de acceso vascular	0,19	0,16
Meses en terapia de sustitución renal	0,09	0,17

Fuente: Autoría propia

DISCUSIÓN

La percepción de la satisfacción con la atención brindada, es el reflejo del alcance o superación de las expectativas de los usuarios; por lo que la calidad en salud consiste en satisfacer las expectativas de los pacientes⁸. Un nivel socio económico bajo, determina bajos ingresos, bajo nivel de instrucción, desempleo y mayor prevalencia de enfermedad renal crónica; evidenciándose en el estudio que solo el 29 % de los pacientes alcanzó una educación universitaria, el 37% está desempleado, y 13 % tiene trabajo eventual. Trabajos realizados en clínicas privadas en nuestra ciudad, con similar metodología a nuestro estudio, reportan que un 73% de los pacientes se encontraban satisfechos con la atención recibida⁹.

Aplicando el cuestionario SERVQHOS en España en pacientes en hemodiálisis, describieron que el 74% se mostró muy satisfecho, 25% satisfecho y 1% poco satisfecho, similar a lo que encontramos en nuestro estudio. Entre los aspectos valorados positivamente estaban la apariencia del personal (4,62/5) y lo negativo la información referente a la medicación (3,37/5)¹⁰. También otros estudios en pacientes en diálisis reportan que entre los aspectos positivos se encuentra la accesibilidad y el trato, mientras los negativos la percepción de perder mucho tiempo en la unidad de diálisis¹¹; nuestro estudio mostró que la accesibilidad es una limitante para la satisfacción, posiblemente sea debido al tráfico en nuestra ciudad, al incumplimiento de la señalización vial por parte de los conductores y peatones, falta de apoyo familiar en el traslado, etc. Estos factores pueden que no sean influyentes en el turno de diálisis noche, ya que por la noche el tráfico en nuestra ciudad es menor.

En revisiones sistemáticas que analizan factores positivos que influyen en la satisfacción en pacientes en diálisis encuentran a la confianza transmitida, la amabilidad, el trato personalizado, la disposición y el interés del personal para ayudar a los pacientes como los más destacados¹². Similares factores fueron encontrados por Ana Belén Romero-Ruiz destacando a la confianza transmitida, trato personalizado y nuevamente a la disposición del personal¹³.

Así la literatura asevera que la satisfacción percibida es indicador de la calidad de atención brindada; por lo que conocer el grado de satisfacción por los pacientes permitirá adoptar medidas de mejora, conocer deficiencias y fortalecer los diversos programas, en busca de medidas para optimizar la calidad de atención, que los pacientes demandan¹⁴. Existen muchos modelos propuestos para medir la satisfacción, la mayoría de estos analiza las expectativas y percepciones como es el modelo SERVQUAL, pero este no se encuentra validado para la medición de la satisfacción en el área de salud, por lo que se optó por el uso del modelo SERVQHOS¹⁵.

CONCLUSIÓN

El estudio encontró que el 37.3 % de los pacientes se encuentra altamente satisfecho, 50.7 % satisfecho y solo el 8% no se encuentra satisfecho con el servicio recibido en las unidades de hemodiálisis públicas de la ciudad de La Paz, en el periodo de marzo 2021 a noviembre 2022. El estudio muestra muy alta satisfacción dentro de las unidades de diálisis de La Paz, por lo que se debe continuar fortaleciendo el programa de salud renal.

Las características de satisfacción objetiva fueron, la comodidad de las instalaciones, la puntualidad de las sesiones y la apariencia del personal; dentro de la calidad subjetiva, la disposición del personal para ayudar, la amabilidad, el trato hacia los pacientes, obteniéndose medias $\geq 4/5$. Las causas de insatisfacción fueron la poca accesibilidad para llegar y el tiempo de espera. En el análisis estadístico se encontró una relación estadísticamente significativa con los diferentes turnos de diálisis ($p < 0.05$); el análisis post hoc, evidencio mayor satisfacción subjetiva y objetiva en el turno noche ($p < 0.05$).

RECOMENDACIONES

A nivel nacional, se debe fortalecer el programa de prevención de salud renal en el primer nivel de atención y actualizar en forma constante sobre los datos epidemiológicos en todos los niveles de atención en salud para conocer la magnitud de la enfermedad renal crónica como problema de salud pública, porque a corto plazo el número de pacientes con enfermedad renal crónica en estadio terminal se incrementará, así como la demanda por los servicios de hemodiálisis en todo el país. Basados en los resultados obtenidos se sugiere implementar estudios para conocer el grado de dependencia de los pacientes renales, analizar la distancia que tienen que recorrer para acudir a las unidades de diálisis, para así formular mejoras al acceso a los distintos centros de diálisis. Continuar con el análisis de porque los distintos turnos de diálisis influyen en la percepción de la satisfacción, abordándose además otras determinantes sociales que podrían influir en la percepción de la satisfacción.

Se sugiere que los centros de diálisis implementen programas trimestrales de evaluación de la satisfacción y aplicar estrategias que permitan identificar factores que imposibilitan el acceso a los centros de diálisis, reduciendo así tiempo de espera para inicio de la sesión de diálisis y otras complicaciones asociadas. Para terminar es importante que el personal de salud reciba capacitación para ofrecer servicios de alta calidad y que para el paciente sea una experiencia positiva el asistir a sus sesiones de hemodiálisis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández Peñarroya J, Fernández Pérez M, González Díaz I, Fernández Merayo C, Díaz Cortes C, García Castro R. Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2016;19(3):248–54. Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v19n3/07_original2.pdf.

2. Ministerio de Salud y Deportes de Bolivia. Análisis de la situación de servicios de salud en Bolivia. La Paz: Ministerio de Salud y Deportes de Bolivia; 2018 [citado el 29 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://www.minsalud.gob.bo/3692-analisis-de-la-situacion-de-servicios-de-salud-en-bolivia>.

3. Ministerio de Salud y Deportes de Bolivia. Programa Nacional de Prevención y Control de Enfermedades Renales [Internet]. La Paz: Ministerio de Salud y Deportes de Bolivia; 2018 [citado el 27 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.academia.edu/43749156/PROGRAMA_NACIONAL_DE_PREVENCIÓN_Y_CONTROL_DE_ENFERMEDADES_RENALES.

4. Inicio Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia [Internet]. Gob.bo. [citado el 29 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/>

5. Gob.bo. Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia [Internet]. [citado el 29 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.minsalud.gob.bo/images/Documentacion/ProgramaRenal/TRMTR.pdf>

6. Kille PDSE. Calidad de vida relacionada con la salud de pacientes en sesiones de hemodiálisis de los Municipios de La Paz y El Alto durante la gestión 2021 [Internet]. Umsa.bo. [citado el 2 de enero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/31214/TM-2085.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

7. Mira JJ, Aranz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller y. J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria [Internet]. Umh.es. [citado el 29 de octubre de 2023]. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhoss.pdf

8. Real-Delor RE. Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. *Rev salud pública Parag* [Internet]. 2023 [citado el 29 de octubre de 2023];13(1):27–34. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-33492023000100027

9. De Empresas ACPOLALDEA. “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO MÉDICO EN CLÍNICAS PRIVADAS EN LA CIUDAD DE LA PAZ” [Internet]. Umsa.bo. [citado el 28 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/26299/AC-2846.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10. García Castro R, Fernández Peñarroya J, González Díaz I, Fernández Merayo C, Fernández Pérez M, Díaz Corte C. Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2016 [citado el 29 de octubre de 2023];19(3):248–54. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000300007

11. Larrabee JH, Ostrow CL, Withrow ML, Janney MA, Hobbs GR, Burant C. Predictors of patient satisfaction with inpatient hospital nursing care. *Res Nurs Health* [Internet]. 2004 [citado el 29 de octubre de 2023];27(4):254–68. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15264264/>

12. Marín López MT, Rodríguez-Rey R, Montesinos F, Rodríguez de Galvis S, Ágreda-Ladrón MR, Hidalgo Mayo E. Factores asociados a la calidad de vida y su predicción en pacientes renales en hemodiálisis. *Nefrol (Engl Ed)* [Internet]. 2021 [citado el 28 de noviembre de 2023];42(3):318–26. Disponible en: <https://www.revistanefrologia.com/es-pdf-S0211699521001363> [Internet].

13. Romero-Ruiz AB, Sevillano-Jiménez A, Cardador-Trocoli C. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2019;22(2):112–23. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v22n2/2255-3517-enefro-22-02-112.pdf>

14. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Rev Fac Med Humana* [Internet]. 2020;20(3):397–403. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>

15. Alejo-Pocoma JL, Arias-Uriona AM. Modelos de medición de la calidad de atención en salud. *Rev Cient Memoria del Posgrado* [Internet]. 2022;3(2):47–58. Disponible en: <https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Alejo-Pocoma-Jimmy-Leonardo-Arias-Uriona-Ana-Maria-REVISION.pdf>