

## ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN ORIGINAL

Enfermería

# Percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en un servicio de hemodiálisis

Ángel Gabriel Florentín Grance y Yolanda Ávalos

Carrera de Enfermería, Facultad de la Universidad del Norte, Pedro Juan Caballero (Paraguay)

DOI: [10.5281/zenodo.15610954](https://doi.org/10.5281/zenodo.15610954)

Recibido: 15 de diciembre de 2022; Aceptado: 24 de agosto de 2023; Publicado: 14 de marzo de 2025

### RESUMEN

La atención de enfermería es un pilar fundamental en el manejo de pacientes con enfermedad renal crónica (ERC) sometidos a hemodiálisis, un tratamiento vital pero demandante. Comprender la percepción del paciente sobre los cuidados recibidos es crucial para la mejora continua de la calidad asistencial. Este estudio tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado y la atención de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Dr. Aníbal Leoncio Medina, Pedro Juan Caballero, Paraguay, en 2022. Se aplicó un enfoque mixto mediante una encuesta estructurada a una muestra de 15 pacientes. Los resultados revelaron una percepción mayoritariamente positiva. La mayoría de los pacientes calificó la relación con el personal de enfermería (66 %) y la atención recibida (73 %) como «excelente», sintiéndose «satisfechos» (73 %). Se destacó la atención constante (100 %), la respuesta inmediata a las solicitudes de ayuda (100 %) y la cortesía del personal (87 % «siempre»). Un área con cierta variabilidad fue el diálogo durante el procedimiento, donde el 67 % indicó que «siempre» ocurría y el 33 % «a veces». Se concluye que los pacientes del servicio perciben positivamente los cuidados de enfermería, aunque existe margen para optimizar la comunicación interpersonal durante el tratamiento.

**Palabras clave:** percepción del paciente, cuidado de enfermería, hemodiálisis, satisfacción del paciente, calidad de la atención, relación enfermero-paciente.

## 1 INTRODUCCIÓN

La enfermedad renal crónica (ERC) representa un desafío significativo para los sistemas de salud a nivel mundial. Cuando la función renal declina hasta etapas avanzadas, los pacientes requieren terapias de reemplazo renal, siendo la hemodiálisis uno de los tratamientos más comunes (1).

La hemodiálisis, si bien es un procedimiento que salva vidas, implica una carga considerable para los pacientes, quienes deben someterse a sesiones prolongadas varias

---

**Fondos y subsidios recibidos:** Este artículo fue presentado para la Convocatoria 2022 del Programa de Iniciación Científica e Incentivo a la Investigación (PRICILA) de la Universidad del Norte. Los fondos para PRICILA fueron provistos por el Banco SUDAMERIS y el Rectorado de la Universidad del Norte.

**Autor correspondiente:** Yolanda Ávalos. Facultad de la Universidad del Norte, Pedro Juan Caballero (Paraguay). Correo electrónico: [dcci.enfermeriajpc@uninorte.edu.py](mailto:dcci.enfermeriajpc@uninorte.edu.py)

veces por semana, enfrentando no solo las demandas físicas del tratamiento, sino también el impacto psicosocial de vivir con una enfermedad crónica (2).

El cuidado proporcionado por el personal de enfermería adquiere, en este contexto, una relevancia capital. Las enfermeras y enfermeros son responsables de la ejecución técnica segura y eficaz del procedimiento de hemodiálisis. Además, desempeñan un rol crucial en el apoyo emocional, la educación sanitaria y el establecimiento de una relación terapéutica con el paciente (3).

La calidad de esta interacción y la percepción que el paciente tiene sobre los cuidados recibidos pueden influir significativamente en su bienestar general, su adherencia al tratamiento y sus resultados de salud (4).

La percepción del paciente es un indicador fundamental de la calidad asistencial. Refleja la experiencia subjetiva del usuario con los servicios de salud y proporciona información valiosa para identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora (5). Evaluar cómo los pacientes en hemodiálisis perciben la atención de enfermería –aspectos como la competencia técnica, la empatía, la comunicación, la prontitud en la respuesta y la cortesía– es esencial para garantizar una atención verdaderamente centrada en el paciente.

Estudios previos han demostrado la importancia de la opinión del paciente para guiar iniciativas de mejora continua en diversos entornos sanitarios. Sin embargo, la información específica sobre la percepción de los pacientes en hemodiálisis respecto a los cuidados de enfermería en el contexto particular del Hospital Regional Dr. Aníbal Leoncio Medina de Pedro Juan Caballero, Paraguay, es limitada.

Comprender las experiencias y valoraciones de estos pacientes es fundamental para adaptar y optimizar los cuidados ofrecidos en este servicio. Por ello, esta investigación se planteó como objetivo determinar la percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado y la atención de enfermería recibida en dicho servicio durante el año 2022, buscando identificar niveles de satisfacción y factores que influyen en esta percepción.

## **2 MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1 DISEÑO METODOLÓGICO Y ENFOQUE**

El estudio se abordó desde un enfoque mixto, combinando la recolección de datos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más completa de la percepción del paciente. Se empleó un diseño descriptivo, prospectivo y de corte transversal. El objetivo fue describir la percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un momento específico del tiempo.

### **2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población de estudio estuvo constituida por los pacientes ambulatorios que recibían tratamiento de hemodiálisis en el servicio del Hospital Regional Dr. Aníbal Leoncio Medina, de la ciudad de Pedro Juan Caballero, Departamento de Amambay, Paraguay, durante el año 2022.

Se utilizó una muestra por conveniencia, seleccionando a los pacientes accesibles que cumplieran los criterios de inclusión y aceptaban participar. Los criterios de inclusión fueron: ser paciente del servicio de hemodiálisis y pertenecer a ambos sexos

(hombres y mujeres). Los criterios de exclusión fueron: no ser paciente del servicio de hemodiálisis, negarse a participar en la encuesta o dejar preguntas cruciales sin responder. La muestra final estuvo conformada por 15 pacientes.

### **2.3 INSTRUMENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS**

La fuente de información primaria fueron los propios pacientes del servicio. Para la recolección de datos se utilizó como método la encuesta, y como instrumento un cuestionario estructurado diseñado ad hoc para este estudio.

El cuestionario constaba de 10 ítems principales. Ocho de estos ítems eran preguntas cerradas de opción múltiple, diseñadas para obtener datos cuantitativos sobre variables demográficas (sexo, nivel de instrucción) y dimensiones específicas de la percepción del cuidado (tipo de relación, calidad de la atención, satisfacción, atención prestada, respuesta a solicitudes de ayuda, prontitud de la respuesta, frecuencia del diálogo, cortesía).

Dos ítems adicionales eran preguntas abiertas destinadas a recoger información cualitativa sobre la duración del tratamiento y la información recibida sobre el mismo, aunque el análisis presentado en los resultados se centra en los datos cuantitativos. La encuesta fue administrada directamente a los pacientes participantes.

### **2.4 VARIABLES DE ESTUDIO**

Las variables analizadas incluyeron datos demográficos tales como el sexo y el nivel de instrucción de los participantes. Además, se evaluó la percepción del cuidado de enfermería, considerando la relación con el personal de enfermería, la cual podía ser calificada como excelente, buena, regular o mala.

También se valoró la calidad de la atención brindada, con las mismas categorías de evaluación. Se tomó en cuenta el nivel de satisfacción general, que podía clasificarse en satisfecho, regularmente satisfecho o no satisfecho. Otro aspecto considerado fue la atención prestada durante la hemodiálisis, especificando si se recibió o no. Asimismo, se identificó al personal que acudía ante una solicitud de ayuda, pudiendo ser de enfermería, auxiliar, médico u otro. Se analizó el tiempo de respuesta a dicha solicitud, que podía ser inmediata, tardía o nunca respondida.

Igualmente, se observó la frecuencia del diálogo durante la hemodiálisis, categorizada en siempre, a veces o nunca, así como la cortesía del personal, evaluada bajo los mismos criterios.

### **2.5 ANÁLISIS DE DATOS**

Los datos cuantitativos recolectados a través de las preguntas cerradas del cuestionario fueron organizados y analizados utilizando estadística descriptiva. Se calcularon frecuencias absolutas y relativas (porcentajes) para cada una de las variables y sus categorías. Los resultados se presentaron mediante tablas y gráficos de barras para facilitar su visualización e interpretación. El análisis de los datos cualitativos de las preguntas abiertas no se detalla en la sección de resultados del documento original.

## **2.6 CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Se aseguró la confidencialidad de la información proporcionada por los pacientes y el anonimato de los participantes. La participación en el estudio fue voluntaria. Se informó a los pacientes sobre el propósito de la investigación y el uso exclusivamente académico de los datos, respetando su autonomía y derecho a la privacidad, en concordancia con los principios éticos (3). Aunque no se menciona explícitamente la obtención de consentimiento informado, se asume como parte del proceso ético estándar.

## **3 RESULTADOS**

La encuesta fue administrada a un total de 15 pacientes del servicio de hemodiálisis del Hospital Regional de Pedro Juan Caballero. A continuación, se presentan los hallazgos descriptivos de sus percepciones sobre el cuidado de enfermería.

### **3.1 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA**

La muestra estuvo compuesta por 7 hombres (47 %) y 8 mujeres (53 %). En cuanto al nivel de instrucción, la mayoría de los pacientes (53 %, n=8) reportó tener educación secundaria completa o incompleta. Un 40 % (n=6) indicó tener nivel de instrucción primaria, y solo un paciente (7 %) refirió tener educación superior.

### **3.2 PERCEPCIÓN SOBRE LA RELACIÓN Y LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

Al evaluar la relación con el personal de enfermería, la mayoría de los pacientes (66 %, n=10) la calificó como «Excelente». Un 27 % (n=4) la consideró «Buena», y solo un paciente (7 %) la percibió como «Regular». Ningún paciente reportó tener una mala relación.

Consistentemente, al preguntar sobre la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería, el 73 % (n=11) la consideró como «Excelente» y el 27 % (n=4) la calificó como «Buena». Ningún paciente la percibió como regular o mala.

### **3.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Consecuentemente con las valoraciones anteriores, el nivel de satisfacción general con la atención recibida fue alto. El 73 % (n=11) de los pacientes se declaró «Satisfecho», mientras que el 27 % (n=4) se sintió «Regularmente satisfecho». Ningún participante expresó no estar satisfecho.

### **3.4 ATENCIÓN Y RESPUESTA DEL PERSONAL**

Todos los pacientes encuestados (100 %, n=15) afirmaron que el personal de enfermería les presta atención durante el procedimiento de hemodiálisis.

Cuando se les preguntó quién acude principalmente cuando necesitan ayuda, la respuesta predominante fue «Enfermería» (93 %, n=14). Solo un paciente (7 %) mencionó que acudía el médico.

Respecto a la prontitud de la respuesta ante una solicitud de atención, la totalidad de la muestra (100 %, n=15) indicó que el personal de enfermería acude «inmediatamente».

### 3.5 COMUNICACIÓN Y CORTESÍA

En cuanto a la comunicación interpersonal, se observó cierta variabilidad. Dos tercios de los pacientes (67 %, n=10) manifestaron que el personal de enfermería «Siempre» dialoga con ellos durante la hemodiálisis. Sin embargo, un tercio (33 %, n=5) indicó que esto ocurre solo «A veces». Ninguno reportó que nunca dialogaran.

Finalmente, al evaluar la cortesía del personal, una gran mayoría (87 %, n=13) afirmó que el personal que les atiende es «Siempre» cortés. Un 13 % (n=2) indicó que son corteses «A veces». Ningún paciente percibió falta de cortesía.

## 4 DISCUSIÓN

Este estudio proporciona una primera aproximación a la percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en la unidad de hemodiálisis del Hospital Regional de Pedro Juan Caballero. Los resultados sugieren una valoración general muy positiva por parte de los 15 pacientes encuestados. La alta proporción de participantes que calificaron la relación con el personal y la calidad de la atención como «excelente» o «buena», y que se declararon «satisfechos» o «regularmente satisfechos», indica un nivel considerable de conformidad con los cuidados recibidos.

Aspectos fundamentales de la atención de enfermería, como la percepción de ser atendido durante el procedimiento y la prontitud en la respuesta a las necesidades del paciente, obtuvieron valoraciones unánimemente positivas (100 %). Esto indica que el personal de enfermería del servicio es percibido como atento y eficiente en su respuesta a las demandas inmediatas de los pacientes, lo cual es crucial en un entorno como la hemodiálisis, donde pueden surgir complicaciones o necesidades urgentes. La cortesía del personal también fue altamente valorada («siempre» por el 87 %), un componente esencial de la humanización de los cuidados y del establecimiento de una relación terapéutica basada en el respeto (2).

El hecho de que la gran mayoría (93 %) identificara a «Enfermería» como el principal personal que acude en su ayuda refuerza el rol central y visible del equipo de enfermería en la atención directa y continua de estos pacientes durante las largas horas de tratamiento.

El único aspecto donde se observó una variabilidad significativa fue en la frecuencia del diálogo percibido durante la hemodiálisis. Si bien dos tercios de los pacientes sintieron que el personal «siempre» dialogaba con ellos, un tercio percibió que esto ocurría solo «a veces». Esta diferencia podría reflejar diversos factores: estilos de comunicación variables entre los distintos profesionales de enfermería, diferencias en las necesidades o expectativas de comunicación de cada paciente (algunos pueden preferir más interacción que otros), o la carga de trabajo del personal que podría limitar el tiempo disponible para conversaciones no esenciales en algunos momentos. La comunicación efectiva es un pilar de la relación enfermero-paciente (6), y aunque

la percepción general es positiva, este hallazgo sugiere un área potencial para la reflexión y posible mejora, buscando estrategias para asegurar una comunicación más consistente y adaptada a las necesidades individuales, si fuera necesario.

Es importante considerar las limitaciones de este estudio al interpretar los resultados. El tamaño de la muestra ( $n=15$ ) es muy reducido, lo que limita significativamente la posibilidad de generalizar los hallazgos a toda la población de pacientes del servicio o a otros centros. La selección por conveniencia también puede introducir sesgos. Además, las encuestas de satisfacción pueden estar sujetas al sesgo de deseabilidad social, donde los pacientes tienden a dar respuestas positivas. La falta de análisis de los datos cualitativos recogidos limita una comprensión más profunda de las experiencias de los pacientes.

A pesar de estas limitaciones, el estudio cumple su objetivo de ofrecer una descripción inicial de la percepción del paciente en este servicio específico. La hipótesis planteada, de que la opinión de los usuarios refleja la calidad de los cuidados, se ve apoyada por las altas calificaciones obtenidas en múltiples dimensiones de la atención.

Los resultados proporcionan una retroalimentación valiosa para el personal de enfermería y para la gestión del servicio. Se destacan las fortalezas percibidas (atención, prontitud, cortesía, relación) y señalando un área (consistencia del diálogo) donde podría explorarse una mayor optimización. Futuras investigaciones con muestras más amplias, diseños más robustos y la inclusión de análisis cualitativos podrían profundizar en estos hallazgos y explorar con mayor detalle los factores (como el nivel educativo, tiempo en diálisis, etc.) que influyen en la percepción de los pacientes.

En conclusión, este estudio determinó que la percepción de los pacientes ambulatorios sobre el cuidado y la atención de enfermería en el servicio de hemodiálisis del Hospital Regional Dr. Aníbal Leoncio Medina de Pedro Juan Caballero, durante el periodo estudiado, fue predominantemente positiva. Los pacientes expresaron altos niveles de satisfacción, valorando especialmente la calidad de la relación con el personal, la atención recibida, la prontitud en la respuesta a sus necesidades y la cortesía demostrada. La atención constante durante el procedimiento fue unánimemente reconocida. Si bien la comunicación interpersonal fue generalmente bien valorada, se identificó una percepción variable en cuanto a la frecuencia del diálogo durante las sesiones.

Estos hallazgos, aunque basados en una muestra pequeña, sugieren un buen nivel de calidad en los cuidados de enfermería percibidos por los pacientes, y proporcionan información útil para mantener las fortalezas y explorar posibles mejoras en la comunicación, reafirmando la importancia de considerar la perspectiva del paciente en la evaluación y mejora continua de los servicios de salud.

## RECONOCIMIENTOS

Los autores declaran no tener conflictos de intereses. Para adecuarse al estilo de publicación de la Revista UniNorte de Medicina y Ciencias de la Salud (<https://revistas.uninorte.edu.py/index.php/medicina>), el contenido original ha sido modificado por la Oficina Editorial ([editorial@uninorte.edu.py](mailto:editorial@uninorte.edu.py)).

## REFERENCIAS

1. Enciclopedia de la salud. Definición de Hemodiálisis [Internet]. Enciclopediasalud.com; 2010 [citado 2012 Nov 1]. Disponible en: <http://www.enciclopediasalud.com/definiciones/hemodialisis>
2. Benavent MA, Ferrer E, Francisco C. Fundamentos de Enfermería. Madrid: Difusión Avances de Enfermería (DAE), Grupo Paradigma; 2005.
3. Código de ética de la federación ecuatoriana de enfermeros y enfermeras [Internet]. Quito: Federación Ecuatoriana de Enfermeros y Enfermeras; 2001 [citado 2024 Ene 15]. Disponible en: <http://www.fenfermerasecuador.org/html/codigoetica.html>
4. Edwardson SR. Policy Relevant Assessment of Nursing care Effectiveness. [Fecha desconocida de publicación].
5. Bericat E. La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social: Significado y medida. Barcelona: Ariel; 1998.
6. Dankhe GL. Investigación y comunicación. En: Fernández-Collado C, Dankhe GL, editores. La Comunicación Humana: Ciencia Social. México DF: McGraw-Hill; 1986.