

**Percepción de la calidad en atención de enfermería a usuarios
hospitalizados: una revisión narrativa**

Integrantes:

Tania Alejandra Arias Parra

Astrid Carolina Briceño Morales

Mikaela Paz Segovia Aguirre

Camila Tamara Silva Montero

Bárbara Camila Torrejón Tello

Asignatura:

Proyecto de Investigación II - ENF 423

Docente guía:

Paulina Hurtado Arenas

Fecha:

14 de diciembre 2021

Percepción de la calidad en atención de enfermería a usuarios hospitalizados: una revisión narrativa”

“Perception of quality in nursing care for hospitalized users: a narrative review: a narrative review”

Paulina Hurtado Arenas¹, Tania Arias Parra², Astrid Briceño Morales², Mikaela Segovia Aguirre², Camila Silva Montero², Bárbara Torrejón Tello².

¹ Magíster en Enfermería con mención Gestión del Cuidado. Escuela de Enfermería. Universidad de Valparaíso, Chile.

² Licenciada en Enfermería. Escuela de Enfermería. Universidad de Valparaíso, Chile.

Contacto:

Paulina Hurtado Arenas
paulina.hurtado@uv.cl

Fuente de financiamiento: sin fuente de financiamiento

Resumen

Objetivo: Determinar la percepción de la calidad en atención de enfermería a usuarios hospitalizados.

Método: Revisión narrativa con búsqueda en las bases de datos: *WOS, Scopus, EBSCO, Scielo, Pubmed, ScienceDirect*. Se seleccionan estudios que abarcan entre los años 2017 y 2021, incluyendo artículos publicados en inglés, español y portugués que consideran la medición de la percepción de la calidad en atención de enfermería en usuarios hospitalizados, El análisis crítico se realiza con las guías CASPe.

Resultados: Se seleccionaron un total de 26 artículos. Del total de artículos: 17 (65%) se presentaron en inglés, 5 (19%) en español y 4 (17%) en portugués. De los Instrumentos utilizados para la medición un 63% fueron aplicados a usuarios externos y el 37% restante fueron a usuarios internos. Se generaron cuatro categorías de análisis: Percepción de la calidad de atención en enfermería, cuidados perdidos en enfermería, confianza en el profesional enfermero y satisfacción del usuario.

Conclusiones: La percepción de la calidad en atención otorgada por profesionales enfermeros (as)

a los usuarios que han requerido hospitalización, es medida a través de variados instrumentos, que generalmente se deben adaptar para que puedan expresar la información que represente a la población. Las categorías percibidas de la calidad en la atención otorgada están inmersas en múltiples dimensiones, que influyen la calidad y que afectan tanto al usuario interno como externo. Se cree necesaria la creación de un instrumento que estandarice la medición de la percepción de la calidad en atención de enfermería.

Palabras Claves: Percepción, Calidad de la atención de salud, Atención de enfermería, Hospitales, Encuestas y Cuestionarios. (Decs Bireme, abril 2021)

Abstract

Objective: Determine the perception of quality in nursing care for hospitalized users.

Method: Narrative review with literature search in the following databases: WOS, Scopus, EBSCO, Scielo, Pubmed, ScienceDirect. We selected those studies that cover the period between 2017 and the present, including articles published in English, Spanish and Portuguese evaluating how the quality of nursing care is measured in hospitalized users.

Results: A total of 26 articles were selected. Of the total articles: 17 (65%) were presented in English, 5 (19%) in Spanish and 4 (17%) in Portuguese. Of the Instruments used for the measurement, 63% were applied to external users and the remaining 37% were to internal users. Four categories of analysis were generated: Perception of the quality of nursing care, missed nursing care, trust in the nursing professional, and user satisfaction.

Conclusions: The perception of the quality of care provided by nursing professionals to users who have required hospitalization is measured through various instruments, which generally must be adapted so that they can express the information that represents the population. The perceived categories of quality in the care provided are immersed in multiple dimensions, which influence quality and affect both the internal and external user. It is believed necessary to create a single instrument in order to standardize the measurement of the perception of quality in nursing care.

Key words: Perception, Quality of Healthcare, Nursing Care, Hospitals, Surveys and questionnaires. (Decs Bireme, April 2021)

Introducción

La calidad de la atención en salud es definida por Avedis Donabedian como: “la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos”. (1)

Es un indicador medible y exigible por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y al mismo tiempo, una variable que se ha estudiado a lo largo de la historia en diferentes ámbitos de la sociedad. En las últimas décadas ha adquirido una gran importancia en el área de la salud, siendo la percepción de los usuarios internos y externos una contribución a los procesos de la gestión sanitaria. (1,2,3).

A nivel mundial, los profesionales enfermeras(os), representan el grupo ocupacional más grande de la fuerza de trabajo del cuidado para la salud (70% del total), entregando el mayor porcentaje de atención en todos los niveles del continuo del cuidado, siendo este profesional el que se focaliza en las relaciones humanas, la ayuda y el autocuidado mediante la promoción de la salud, la prevención de las enfermedades y el cuidado de aquellos que lo necesitan, además de ofrecer un servicio autónomo y, al mismo tiempo, colaborativo. (4) La atención de enfermería es un elemento esencial dentro de la salud pública de calidad, donde la percepción, es un pilar fundamental que tienen los usuarios externos respecto de los cuidados provistos por los profesionales. (5)

Actualmente existe gran interés en la atención cerrada en la búsqueda de altos niveles de calidad de atención, por lo que es menester indagar respecto de la percepción de la atención de calidad que tienen los usuarios externos. Se reconoce que, en las instituciones hospitalarias, las acciones de las(os) enfermeras(os) son las mayormente percibidas por los pacientes, esto quiere decir, que su actuación es interpretada más que ningún otro personal como indicador de calidad por excelencia. (6) Es por esto que, la calidad del cuidado de enfermería se puede definir como el resultado alcanzado a través de la gerencia del cuidado, mediante la cual se satisfacen las necesidades reales y sentidas de los pacientes, donde interviene el trabajo individual y en equipo, para alcanzar la satisfacción de la persona, la familia y la sociedad. La calidad del cuidado es una de las principales preocupaciones de los profesionales enfermeras(os), y hacia ella deben dirigirse todas las acciones, orientadas hacia el mejoramiento del cuidado proporcionado a los pacientes. (7)

Es por esto que se utilizan variados instrumentos de medición para la calidad de atención en investigaciones y estudios a nivel mundial, sin embargo, no todos son específicos de la atención otorgada por profesionales enfermeras (os). Dentro de los instrumentos que se han considerado

para medir la percepción de calidad de atención se destacan: SERVQUAL, SERVQHOS-E y CARE-Q (8)

Considerando lo anteriormente mencionado, la atención de enfermería de calidad debe ser medida de manera continua para aportar un valor agregado a los cuidados otorgados, siendo esta mejora un beneficio directo a la población que lo recibe. Por ello, es importante identificar qué métodos y herramientas se utilizan para medir la calidad de atención de enfermería y como podrían ser una opción para implementar a nivel país buscando mejorar los indicadores de calidad en salud. Además, existen oportunidades de mejora posibles a intervenir dentro del ejercicio profesional de la enfermera(o), tanto en su rol gestor como asistencial en los cuidados otorgados.

Objetivo general:

Determinar la percepción de la calidad en atención de enfermería a usuarios hospitalizados.

Objetivos específicos:

1. Identificar los instrumentos aplicados al usuario externo, respecto a percepción de la calidad en atención de enfermería.
2. Identificar los instrumentos aplicados al usuario interno, respecto a percepción de la calidad en atención de enfermería.
3. Identificar el formato de aplicación de los instrumentos de percepción de la calidad en atención de enfermería a usuarios hospitalizados
4. Identificar las categorías percibidas en la atención de enfermería a usuarios hospitalizados

Metodología:

- Descriptores:

Los descriptores utilizados están validados en DecS Bireme (9) y son las siguientes: “Percepción”, “Calidad de la atención de salud” y “Atención de enfermería”, en combinación con el operador booleano “AND” para acotar el total de artículos. La trayectoria de búsqueda y selección se detalla en la tabla 1.

- Expresiones de búsqueda:

| | | |
|----------------------------------|-----|------------------------|
| Calidad de la atención de salud | AND | Atención de enfermería |
| Calidad de la atención de salud | AND | Percepción |
| Quality of Healthcare | AND | Perception |
| Quality of Healthcare | AND | Nursing care |
| Qualidade da Assistência à Saúde | AND | Percepção |
| Qualidade da Assistência à Saúde | AND | Cuidados de Enfermagem |

- **Filtros:**

Se realiza una revisión narrativa de literatura mediante una búsqueda bibliográfica de artículos de investigación primaria publicados entre los años 2017 y 2021; estudios cuantitativos, cualitativos, mixtos; en idiomas español, inglés, portugués; y que hicieran referencia al área de enfermería o de salud. Las bases de datos utilizadas fueron: WOS (10), Scopus (11), EBSCO (12), Scielo (13), Pubmed (14) y ScienceDirect (15).

- **Trayectoria de búsqueda:**

En la primera etapa de la trayectoria de búsqueda el resultado total fue de 119.594 artículos, al aplicar los filtros a las bases de datos los documentos quedaron en un total de 3.777.

En la etapa de revisión se utilizó un gestor bibliográfico: *Mendeley* y se realizó un análisis de los documentos para verificar la existencia de duplicados, eliminando 24 de estos, quedando un total de 3.753 artículos para comenzar con la etapa de selección.

Para los criterios de selección se consideraron criterios tanto de inclusión como de exclusión con el fin de acotar y centralizar la búsqueda de acuerdo con el objetivo planteado.

1. Criterios de selección por título:

Inclusión:

- Que hagan referencia a: Atención hospitalaria.
- Que hagan referencia a: Percepción de la calidad en salud.

- Que en el título nombren al menos 1 descriptor o su sinónimo.

Exclusión:

- Aplicados a estudiantes de enfermería y/u otra área de la salud.

2. Criterios de selección por resumen:

Inclusión:

- Que hagan referencia a: Cuidados de enfermería.
- Aplicados a usuarios externos o internos en la percepción de la calidad de atención de enfermería.

Exclusión:

- Que hagan referencia a profesionales de la salud que no incluyan al profesional enfermera(o).
- Que no explicitan medición de la calidad de cuidados otorgados por enfermeras/os.

3. Criterios de selección por texto completo:

Inclusión:

- Que describen el uso de un instrumento de medición de calidad de atención de cuidados de enfermería.

Exclusión:

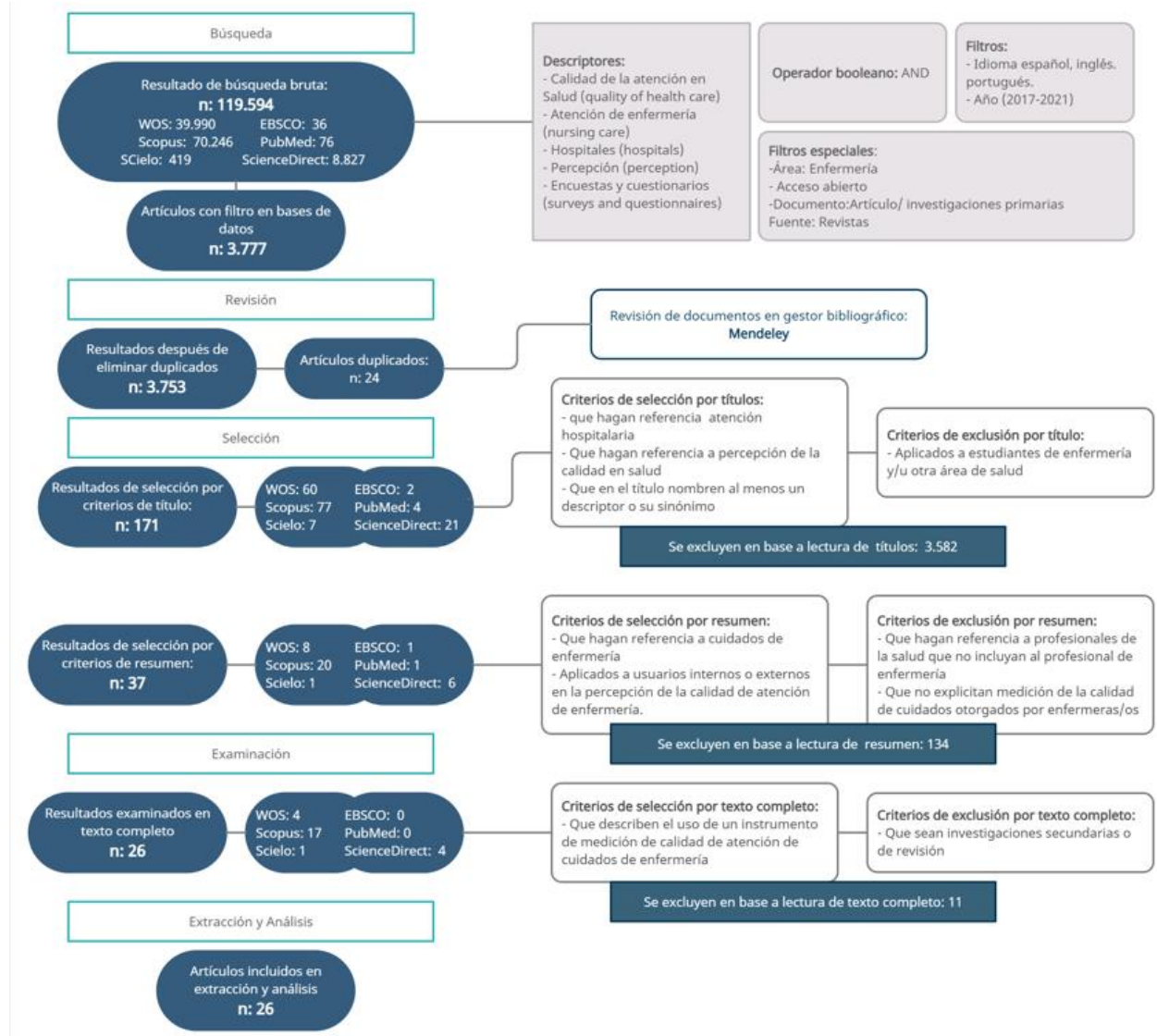
- Que sean investigaciones secundarias o de revisión.

Al realizar la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión por título, el número de artículos seleccionados fue de 171, a los cuales posteriormente se aplicó los criterios de inclusión y exclusión según resumen, quedando un total de 37 artículos, a los que en última instancia se aplicó los criterios de inclusión y exclusión para texto completo obteniendo un total de 26 artículos para la realización del análisis.

Posteriormente se procede a la lectura y análisis de las investigaciones escogidas, a través de la aplicación de dos instrumentos; El primero, una guía de creación propia de la escuela de enfermería de la Universidad de Valparaíso, para análisis crítico de artículos cuantitativos descriptivos (16) (Anexo 1), la que se utilizó para los artículos descriptivos seleccionados, por otra parte, para los artículos cualitativos se empleó la plantilla cualitativa guía CASPe: “10 preguntas para ayudarte a entender un estudio cualitativo” (17) (Anexo 2).

La información relevante y ordenada se detalla mediante el siguiente flujograma de elegibilidad:

Flujograma de Elegibilidad:



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Tabla 1. Trayectoria de búsqueda y selección de artículos

| Base de datos | de | Expresión de búsqueda | de | Nº total artículos según expresión de búsqueda | Nº artículos con filtros en base de datos | Nº artículos por gestor eliminando duplicados | Nº artículos por criterios de título | Nº artículos por criterios de resumen | Nº artículos por criterios de texto completo |
|---------------|----|-----------------------|----|--|---|---|--------------------------------------|---------------------------------------|--|
| | | | | 119.594 | 3.777 | 3.753 | 171 | 37 | 26 |

| | | | | | | | |
|----------------|---|--------|------|------|----|----|----|
| Scopus | Quality of healthcare AND perception | 5.433 | 156 | 1510 | 77 | 20 | 17 |
| | Quality of health care AND Nursing care | 64.813 | 1361 | | | | |
| Scielo | Calidad de atención en salud AND percepción | 269 | 25 | 39 | 7 | 1 | 1 |
| | Calidad de atención en salud AND atención de enfermería | 150 | 22 | | | | |
| Science Direct | Calidad de atención en salud AND percepción | 4.174 | 441 | 885 | 21 | 6 | 4 |
| | Calidad de atención en salud AND atención de enfermería | 4.653 | 447 | | | | |
| WOS | Quality of healthcare AND perception | 14.499 | 269 | 1268 | 60 | 8 | 4 |
| | Quality of health care AND Nursing care | 25.491 | 1001 | | | | |

| | | | | | | | |
|---------------|--|----------------|--------------|--------------|------------|-----------|-----------|
| EBSCO | Calidad de atención en salud AND percepción | 23 | 11 | | | | |
| | Calidad de atención en salud AND atención de enfermería | 13 | 5 | 15 | 6 | 1 | 0 |
| PUBMED | Calidad de atención en salud AND percepción | 31 | 9 | | | | |
| | Calidad de atención en salud AND atención de enfermería | 45 | 30 | 36 | 4 | 1 | 0 |
| | Total: | 119.594 | 3.777 | 3.753 | 171 | 37 | 26 |

Resultados

Posterior a la aplicación de criterios de inclusión y exclusión, y de haber realizado el análisis crítico de los documentos, se seleccionaron un total de 26 artículos de investigación primaria que hicieran referencia a cómo se mide la percepción en la atención de enfermería. Se presenta la caracterización de los artículos seleccionados en la tabla 1, que especifica el título de cada uno de los artículos escogidos, autor, año, país, tipo de estudio, el idioma correspondiente, instrumento utilizado y formato su de aplicación y los resultados obtenidos que se enfocan en el tema de esta investigación. Del total de artículos: 17 (65%) se presentaron en inglés, 5 (19%) en español y 4 (17%) en portugués. De los Instrumentos utilizados para la medición un 62% fueron aplicados a usuarios externos, el 30% fueron a usuarios internos y un 8% a ambos usuarios.

Tabla 1: Características de los artículos seleccionados

| Autor | Año | Título | Tipo de estudio | Idioma/ País | Instrumento y formato de aplicación | Resultados |
|---|------|---|-------------------------|-----------------|---|---|
| J.J. López-Picazo, J. de Dios Cánovas-García, C. Antúñez, J. Marín, M.M. Antequera, L. Vivancos, B. Martínez, A. Legaz, D. Navarro, M. Leal | 2018 | “Calidad percibida en una unidad de demencias: el portavoz del paciente como proveedor de información” (18) | Descriptivo transversal | Español/ España | Encuesta de elaboración propia Auto-aplicada para usuario externo | El trato del personal de enfermería no tuvo “respuestas no deseadas” siendo el aspecto mejor evaluado. El mayor problema los tuvo la dimensión de accesibilidad a horas y la infraestructura. |

| | | | | | | |
|---|-------------|---|--|-------------------------------|--|---|
| <p>Weronica Gröndahl, Hanna Muurinen, Jouko Katajisto, Riitta Suhonen, Helena Leino-Kilpi</p> | <p>2019</p> | <p><i>“Perceived quality of nursing care and patient education: a cross-sectional study of hospitalised surgical patients in Finland”.</i> (19)</p> | <p>Correlaciona l transversal</p> | <p>Inglés/ Finlandia</p> | <p>Good Nursing Care Scale (GNCS) Conocimiento recibido de los pacientes hospitalarios (RKhp) Auto- aplicados en usuarios externos</p> | <p>Los pacientes evaluaron el nivel de la calidad de la atención de enfermería muy alta; esto en relación con el entorno y las características del personal y el más bajo fue la colaboración con miembros de la familia y apoyo de las propias estrategias de manejo de los pacientes.</p> |
| <p>David Edvardsson, Elizabeth Watt & Frances Pearce</p> | <p>2017</p> | <p><i>“Patient experiences of caring and person-centredness are associated with perceived nursing care quality”</i> (20)</p> | <p>Estudio descriptivo correlacional no experimental .</p> | <p>Inglés / Australia</p> | <p>Caring Behaviors Inventory-24 (Inventario de Comportamientos de Cuidado) Cuestionario de Clima Centrado en la Persona (PCQ-S) Auto aplicado a usuarios externos</p> | <p>La capacitación del personal, las habilidades de comunicación, la puntualidad de la asistencia y el apoyo ambiental se correlacionan significativamente con la calidad de la atención de enfermería percibida por el paciente.</p> |

| | | | | | | |
|--|-------------|---|--|-------------------------|---|---|
| <p>Reza Nemati , Masoud Bahreini, Shahnaz Pouladi, Kamran Mirzaei, Farkhondeh Mehboodi</p> | <p>2020</p> | <p><i>“Hospital service quality based on HEALTHQUAL model and trusting nurses at Iranian university and non-university hospitals: a comparative study” (21)</i></p> | <p>Estudio transversal comparativo</p> | <p>Inglés / Irán</p> | <p>HEALTHQUAL Escala Trust in Nurses Auto aplicado a usuarios externos</p> | <p>La percepción más alta de calidad de los servicios prestados fue la dimensión de "empatía" y la menor fue "eficiencia". La confianza de los pacientes en las enfermeras fue más alta en el hospital universitario que en él no universitarios por el papel crucial de la "empatía"</p> |
| <p>Noemí Obregón-Gutiérrez, Salut Puig-Calsina, Anna Bonfill-Abella, Laura Forrellat-GonzálezMireia Subirana-Casacuberta</p> | <p>2021</p> | <p><i>“Care left undone” and quality of care during the COVID-19 pandemic: Influential factors and modulating strategies” (22)</i></p> | <p>Estudio descriptivo y transversal retrospectivo</p> | <p>Español / España</p> | <p>Escala “Care Left Undone” Auto aplicado en usuario interno</p> | <p>Las estrategias que se asocian con mayor valoración de la calidad de los cuidados estuvieron relacionadas con la cohesión del equipo, evitar la despersonalización , búsqueda activa de información, estrategias de control de estrés y de pensamiento positivo.</p> |

| | | | | | | |
|--|-------------|--|--|------------------------|---|--|
| <p>Carolina Luengo-Martínez, Tatiana Paravic-Klijn, Mónica Burgos-Moreno y Miguel Ángel López-Espinoza</p> | <p>2018</p> | <p><i>“Adaptación transcultural del instrumento Karen Personal para medir la percepción de la calidad del cuidado en enfermeras de hospital”.</i> (23)</p> | <p>Estudio transversal con abordaje cuantitativo</p> | <p>Español / Chile</p> | <p>Instrumento “Karen Personal” La Investigadora principal aplicó los instrumentos a usuarios internos.</p> | <p>Los resultados de la validación del instrumento Karen Personal, permitió la adaptación de este para lograr medir la percepción de calidad por parte de las enfermeras de manera confiable en la población chilena.</p> |
| <p>Paz Eugenia Soto Fuentes, Silvia Barrios Araya, Yerko Molina Muñoz</p> | <p>2017</p> | <p><i>“Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria”</i> (24)</p> | <p>Estudio observacional, descriptivo, correlacional de tipo ecológico-mixto</p> | <p>Español / Chile</p> | <p>Escala multidimensional SERVQUAL Auto aplicado a usuarios externos.</p> | <p>Las dimensiones mejor evaluadas en cuanto a calidad percibida fueron “seguridad” y “capacidad de respuesta”. Mientras que las dimensiones que presentan menor calidad de atención percibida corresponden a “confiabilidad” y “empatía”.</p> |

| | | | | | | |
|---|-------------|--|---|-------------------------------|---|--|
| <p>Ebtsam Aly Abo, Hashish Sharifah Alsayed</p> | <p>2020</p> | <p><i>“Evidence-Based Practice and its Relationship to Quality Improvement: A CrossSectional Study among Egyptian Nurses”.</i> (25)</p> | <p>Estudio transversal</p> | <p>Inglés / Egipto</p> | <p>Evidence - Based Practice (EBP-Q) Quality Improvement (QI-Q) Auto aplicados a usuarios internos.</p> | <p>Las enfermeras mostraron actitudes positivas hacia la EBP (Evidence based Practice) y la QI (Quality improvement). Sin embargo, necesitan mejorar su nivel de conocimiento, uso y actitud positiva hacia la Práctica basada en evidencia.</p> |
| <p>Nalma Rocha de Carvalho, Simone Santos, Márcia Teles de Oliveira, Lilian Machado, José Marques, Raiana Soares de Sousa</p> | <p>2019</p> | <p><i>“Calidad de la asistencia enfermera en una unidad de cuidados intensivos maternos”.</i> (26)</p> | <p>Estudio Cuantitativo descriptivo</p> | <p>Portugués / Brasil</p> | <p>Formulario del tipo “Check-list” adaptado por los propios investigadores basado en el modelo de Guía para la Auditoría Operativa descrito por Haddad. Auto aplicado a usuario externo</p> | <p>El eje con mejores resultados en cuanto a la calidad de cuidados otorgados fue el de “registros de enfermería” con un índice de positividad óptimo, y la peor evaluada fue “nutrición e hidratación” en relación con el estado, instalación y mantención de sus circuitos en el paciente.</p> |

| | | | | | | |
|--|-------------|---|--|-------------------------|---|--|
| <p>Abate Yeshidinber Weldetsadika, Teshome Gishub, Atnafu Mekonnen Tekleaba, Yemisrach Mekonnen Asfawa, Tesfaye Girma Legessec, Tangute Demasd</p> | <p>2019</p> | <p><i>“Quality of nursing care and nurses’ working environment in Ethiopia: Nurses’ and physicians’ perception”.</i> (27)</p> | <p>Estudio descriptivo transversal</p> | <p>Inglés / Etiopía</p> | <p>Escala de entorno de práctica-índice de trabajo de enfermería (PES-NWI) Auto aplicada a usuario interno</p> | <p>Se asocia la percepción de los jefes de enfermería sobre la calidad de la atención. El resultado mostró que las enfermeras se desempeñan mejor en los cuidados de educación y preparación para el cuidado en el hogar y de peor manera en el cuidado físico de calidad. Por el contrario, según la percepción de los médicos, las enfermeras presentan gran calidad de cuidado emocional pero una educación y preparación para el cuidado en el hogar no tan favorable.</p> |
| <p>Teshome Gishu, Abate Yeshidinber Weldetsadik, Atnafu Mekonnen Tekleab</p> | <p>2019</p> | <p><i>“Patients’ perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia”.</i> (28)</p> | <p>Estudio descriptivo transversal</p> | <p>Inglés / Etiopía</p> | <p>Cuestionarios de calidad de la atención Enfermera-Paciente de Safford & Schlotfeldt Aplicado por enfermeras capacitadas externas al hospital a usuarios externos</p> | <p>Desde la percepción de los pacientes la media más alta fue para la relación médico-enfermera, mientras que las más bajas fueron para los ítems de enseñanza y preparación para la</p> |

| | | | | | | |
|---|------|---|---|-------------------|---|--|
| | | | | | | atención domiciliaria y atención física. |
| Lina Ximena Jaramillo Santiago, Sandra Patricia Osorio Galeano, Diego Alejandro Salazar Blandón | 2018 | <i>“Quality of Nursing Care: Perception of Parents of Newborns Hospitalized in Neonatal Units”</i> (29) | Estudio descriptivo transversal | Inglés / Colombia | CARE-Q Auto aplicado a usuarios externos. | Los padres perciben de manera positiva el cuidado de enfermería que sus hijos reciben en la unidad neonatal. Sin embargo, es necesario fortalecer aspectos como las relaciones interpersonales y los procesos de comunicación. |
| Xu Liua, Jiali Liub, Ke Liuc, Judith Gedney Baggs, Jun Wange, Jing Zhengf, Yan Wug, Mengqi Li c, Liming You | 2021 | <i>“Association of changes in nursing work environment, non-professional tasks, and nursing care left undone with nurse job outcomes and quality of care: A panel study”</i> (30) | Estudio longitudinal, prospectivo de panel de dos etapas. | Inglés / China | PES-NWI (entorno laboral) Escala Tareas no profesionales (7 ítems: <i>desempeño y tiempo dedicado a tareas no profesionales</i>) Escala atención de enfermería no realizada (12 ítems: <i>actividades de enfermería necesarias</i>) Subescala de agotamiento emocional del Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) | La calidad de los cuidados mejoró ligeramente según la valoración de las enfermeras y los pacientes. Un mejor entorno de trabajo de enfermería se relaciona con mejores resultados del trabajo de las enfermeras y la |

| | | | | | | |
|--|------|--|-----------------------------------|---------------------|--|---|
| | | | | | (agotamiento emocional) Auto aplicado a usuarios externos e internos. | calidad de los cuidados. |
| Anita Karaca, Zehra Durna | 2019 | <i>“Patient satisfaction with the quality of nursing care”</i> (31) | Estudio transversal y descriptivo | Inglés / Turquía | Cuestionario de Satisfacción del Paciente con la Calidad de la Atención de Enfermería (PSNCQQ) Estructura mixta: Auto aplicada , y en el caso de analfabetismo se realizó entrevistas cara a cara. a usuarios externos. | Los pacientes se mostraron más satisfechos con la "Preocupación y cuidado de las enfermeras" y menos satisfechos con la "Información que se les dio". Los pacientes describieron los cuidados de enfermería ofrecidos durante la hospitalización como "excelentes". |
| Shanmugapriya Kannan, Seethalakshmi Avudaiappan, Manjula Annamalai | 2021 | <i>“Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India”</i> (32) | Estudio transversal descriptivo | Inglés / India | Cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería (PSNCQQ) Auto aplicado a usuario externo | Desde la perspectiva de los pacientes el nivel de satisfacción con respecto a la calidad general de los cuidados de enfermería en las salas médicas fue excelente (28%), |

| | | | | | | |
|--|------|---|---|--------------------|--|---|
| | | | | | | muy bueno (58%) y bueno (14%). |
| Natássia Carmo Lopes Queiroz Ferreira, Mayra Gonçalves Meneguetti, Cristiane Leite de Almeida, Carmen Silvia Gabriel, Ana Maria Laus | 2018 | <i>“Avaliação dos padrões de qualidade da assistência de enfermagem com indicadores de processo” (33)</i> | Estudio observacional, transversal, prospectivo | portugués / Brasil | Active Search Registry Auto aplicado a usuarios externos. | La visión general de los indicadores de las unidades médicas y quirúrgicas mostró que, de los 14 indicadores, siete (50%) fueron clasificados como Insuficientes. Los peores valores registrados fueron en los ítems de Comprobación de los Procedimientos de Prescripción de Enfermería, donde de los 33 ítems que debían ser comprobados, ninguno era adecuado. |

| | | | | | | |
|--|-------------|--|--|-------------------------|--|---|
| <p>Juana María Ruiz-Cerino, María Magdalena Tamariz-López, Lucia Amairani Méndez-González, Liliana Torres-Hernández, Tirso Duran-Badillo</p> | <p>2020</p> | <p><i>“Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública” (34)</i></p> | <p>Estudio descriptivo transversal</p> | <p>Español / México</p> | <p>SERVQHOS-E Cuestionario aplicado por investigadores a usuarios externos.</p> | <p>El 67.8% de los pacientes indicaron estar “satisfechos” con el cuidado de enfermería, seguido de “muy satisfechos” con un 18.9%</p> |
| <p>María Andersson, Bodil Wilde-Larsson, Mona Persenius</p> | <p>2020</p> | <p><i>“Oral care quality—Do humanity aspects matter? Nursing staff's and older people's perceptions” (35)</i></p> | <p>Estudio transversal</p> | <p>Inglés/ Suecia</p> | <p>Cuestionario QPP (Quality from the Patient's Perspective) modificado, Escala Likert Auto aplicado a usuarios externos e internos.</p> | <p>La mayoría del personal de enfermería y de los adultos mayores atendidas, puntuaron la calidad del cuidado bucal (RP) como óptima en los ítems relacionados con el respeto y las necesidades requeridas por los pacientes.</p> |

| | | | | | | |
|--|-------------|--|--|--------------------------|--|---|
| <p>Alaa Albashayreh, Omar M. Al-Rawajfah, Huda Al-Awaisi, Suja Karkada, Sulaiman D. Al Sabei</p> | <p>2019</p> | <p><i>“Psychometric Properties of an Arabic Version of the Patient Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaire (36)</i></p> | <p>Estudio metodológico o transversal.</p> | <p>Inglés/ Omán</p> | <p>PSNCQQ-Ar Adaptación transcultural de PSNCQQ: (“Patients satisfaction with nursing care quality questionnaire”) Auto aplicada vía electrónica a usuario externo.</p> | <p>La percepción de la calidad de atención de enfermería y la calidad general de la atención en el hospital se correlacionaron significativa y positivamente entre sí. La media general de satisfacción del paciente fue bastante alta, lo que sugiere que los pacientes tuvieron una buena experiencia con los cuidados de enfermería.</p> |
| <p>José Augusto Gomes, Maria Manuela Martins, Daisy Tronchin, Carla Sílvia Fernandes</p> | <p>2020</p> | <p><i>“Percepção dos enfermeiros sobre a qualidade em saúde no bloco operatório” (37)</i></p> | <p>Estudio descriptivo</p> | <p>portugués/ Brasil</p> | <p>Escala de Indicadores de Estrutura no Bloco Operatório (IEBO). Escala Processos de Qualidade Assistencial no Bloco operatorio (PQABO) Escala de Resultados de qualidade no bloco operatorio (RQBO) Auto aplicados a usuario interno.</p> | <p>Se evaluó la calidad en 3 dimensiones. estructura, proceso y resultados. La valoración en estructura se consideró media en la mayoría de las dimensiones, siendo mayor en entidades privadas que en públicas. En el contexto del proceso, la valoración fue considerada alta en la mayoría de las</p> |

| | | | | | | |
|--|------|---|----------------------|-------------------|---|---|
| | | | | | | dimensiones. En los resultados, la evaluación se consideró baja en la dimensión “Evaluación de procesos”. |
| Ana Claudia Alcântara-Garzin, Marta Maria Melleiro | 2017 | “Calidad de la asistencia de enfermería en medicina diagnóstica: construcción y validación de un instrumento” (38) | Estudio metodológico | portugués/ Brasil | Cuestionario de elaboración propia medida escalar tipo Likert Auto aplicado a usuario interno. | Las dimensiones evaluadas de estructura, proceso y resultado alcanzaron niveles satisfactorios, lo cual asegura que el instrumento utilizado se sitúe dentro de los fundamentos teóricos de la calidad del cuidado de enfermería, en relación de las 3 dimensiones evaluadas. |

| | | | | | | |
|---|-------------|---|---|----------------------------|---|--|
| <p>So Yeon Yoo, Haeryun Cho, Yae Young Kim, Ji Hyeon Park</p> | <p>2020</p> | <p>“Levels of Partnership between Nurses and Parents of Hospitalized Children and the Quality of Pediatric Nursing Care as Perceived by Nurses” (39)</p> | <p>Estudio descriptivo transversal</p> | <p>Inglés/ Corea</p> | <p>Escala Pediatric Nurse Parent Partnership desarrollada por Choi y Bang (PNPPS) Escala Quality Of care Through patients’ Eyes for hospitalized child modificada para enfermeras (QUOTE-Child) Aplicados por investigadores a usuarios internos</p> | <p>La medición de la calidad de la atención de enfermería pediátrica desde la perspectiva de los padres de niños hospitalizados fue significativamente superior en las enfermeras con edad superior a la media, especialmente en términos de respeto y destreza, siendo el factor más importante las técnicas de enfermería precisas y calificadas y las intervenciones rápidas y meticulosas.</p> |
| <p>Faith R. Omoronyia, Akon E. Ndiok, Kingsley O. Enang, Elizabeth I. Obande.</p> | <p>2021</p> | <p>“Patients’ satisfaction with psychiatric nursing care in Benin, Nigeria” (40)</p> | <p>Estudio descriptivo de corte transversal</p> | <p>Inglés/ Nigeria</p> | <p>Escala Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) Cuestionario aplicado por investigadores a usuario externo</p> | <p>En este estudio hubo un 52,4% de satisfacción con los cuidados de enfermería brindados. La mayor prevalencia de satisfacción fue con las enfermeras que tranquilizaron a los familiares, mientras que la mayor prevalencia</p> |

| | | | | | | |
|-----------------------------|------|---|--|-------------------|--|---|
| | | | | | | de insatisfacción fue con la privacidad que las enfermeras dieron a los sujetos. |
| Nayeon Shin, Jummi Park. | 2018 | <i>“The Effect of Intentional Nursing Rounds Based on the Care Model on Patients' Perceived Nursing quality and their Satisfaction with Nursing Services”</i> (41) | Estudio cuasi-experimental , diseño de pretest-postest | Inglés / Corea | <p>Escala de Percepción de la Calidad de la Atención Enfermería (PQNCs)</p> <p>Cuestionario de Satisfacción del Paciente con la Calidad de la Atención de Enfermería (PSNCQQ)</p> <p>Auto aplicados a usuarios externos</p> | Los resultados propusieron que las rondas intencionales de enfermería basadas en el modelo de atención fueron efectivas para mejorar la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería. |

| | | | | | | |
|---|-------------|--|---|--------------------------------|--|---|
| <p>J. Margo Brooks Carthon, Jessica Rearden, Darcy Pancir, Kerry Gamble and Helyn Rothwell.</p> | <p>2017</p> | <p><i>“They’re on the Fast Track”: Older Blacks Describe Experiences of Nursing Care Quality During Hospitalization”.</i> (42)</p> | <p>Estudio descriptivo cualitativo</p> | <p>Inglés / Estados Unidos</p> | <p>Entrevistas semiestructuradas de elaboración propia.</p> <p>Preguntas realizadas por entrevistador a usuario externo.</p> | <p>Los participantes expresaron principalmente satisfacción global con la atención, pero cuando se les preguntó sobre aspectos específicos de la prestación de la atención, todos los encuestados proporcionaron ejemplos de atención de enfermería que se pasó por alto.</p> |
| <p>Alshehry, A S; Alquwez, N; Almazan, J; Namis, I M; Cruz, J P</p> | <p>2019</p> | <p><i>“Influence of workplace incivility on the quality of nursing care”</i> (43)</p> | <p>Estudio Cuantitativo transversal</p> | <p>Inglés / Arabia Saudita</p> | <p>Escala de incivilidad enfermera (NIS-Nurse Incivility)</p> <p>Escala de Calidad de la atención de enfermería (QNC-quality of nursing care.)</p> <p>Auto aplicados a usuarios internos.</p> | <p>Se encontró que la incivilidad general y la de las enfermeras impactan negativamente la calidad de la atención de enfermería y sus diferentes dimensiones. La percepción de las enfermeras entre las diferentes dimensiones dio como resultado que la promoción de la salud tenía la calidad más baja.</p> |

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Como resultado emergen cuatro categorías relacionadas con la medición de la percepción de la calidad: percepción de la calidad de atención en enfermería, cuidados perdidos en enfermería, confianza en el profesional enfermero y satisfacción del usuario externo.

Percepción de la calidad de atención en enfermería

Desde la perspectiva de usuario externo

Se encontraron estudios que utilizaron instrumentos tipo escala y/o cuestionarios que evalúan la percepción de la calidad, relacionando el actuar de enfermería con un enfoque centrado en la persona (20). Se consideran dimensiones como la hospitalidad, entorno, seguridad y acogida, y otros aspectos de las características del personal de enfermería en dimensiones como son los comportamientos de cuidados del profesional, confidencialidad, infraestructuras, equipos y recursos de la unidad (26,29,31). Otras características evaluadas son las competencias y preparación de las enfermeras en cuanto a las condiciones previas de la atención y la consideración e involucramiento que se le da a los familiares en la atención de los pacientes, así también la comunicación que incluye la información entregada relacionada con la enfermedad, costos, ética y enseñanza de cuidados al alta. (19,28,32)

Los aspectos mejor evaluados fueron el entorno, la información entregada al paciente y las apariencias y características del personal (19,34), entre ellas, la amabilidad, cortesía y respeto (31), las cuales tuvieron buenos resultados en base a la calidad de atención de enfermería (19,20). La fidelización de los usuarios externos tuvo resultados ambiguos, teniendo una relación no significativa con la calidad (18), o siendo un factor muy correlacionado con ella. (34). Los aspectos peor evaluados incluyeron: Involucramiento de la familia (19), comunicación e información dada al paciente (28,29)

En uno de los estudios se utilizó un instrumento donde se midió la percepción de la calidad de la atención de enfermería por medio del aumento de las rondas intencionadas a los pacientes, los cuales expresaron que su percepción de calidad fue mayor con relación a aquellos que no las recibieron. (41).

Otras investigaciones evaluaron la calidad de los procedimientos técnicos de la profesión de enfermería, dentro de estos, algunos específicos como los procedimientos asociados al manejo de

catéter urinario y registros de enfermería, que tuvieron un resultado muy positivo en cuanto a calidad. Por el contrario, las puntuaciones más bajas fueron para mantención de equipos de hidratación y nutrición y comprobación de procedimientos de enfermería. (26, 33)

También se utilizó la entrevista semiestructurada como metodología de medición de las percepciones acerca de la atención brindada por el profesional enfermero. Bajo esta forma, un estudio en pacientes afroamericanos obtuvo como resultados la buena percepción de calidad asociado a los factores de: cantidad de tiempo dedicado por las enfermeras y comunicación. Además, los pacientes consideraron que la sobrecarga de trabajo afectó el desempeño óptimo y con ello la calidad percibida. (42)

Desde la perspectiva de usuario interno

Emergieron estudios donde sus instrumentos evalúan dimensiones como: las relaciones y compañerismo entre enfermeras y equipo de salud, el interés y compromiso con los pacientes, la satisfacción con su trabajo y con el ambiente laboral, el desarrollo de competencias, la dotación de personal, la seguridad del paciente y del profesional (23,27), actitudes, conocimiento y habilidades. (25) Otros instrumentos fueron más específicos en medir la percepción sobre la apariencia del personal, la responsabilidad, la confidencialidad y la empatía, entre otros. (24)

Además, se encontró un estudio donde se efectuó la adaptación de un instrumento originalmente creado para usuarios externos, pero tras la adaptación fue aplicado a enfermeras de una unidad pediátrica, para así medir la percepción de la calidad de atención de enfermería, dando como resultado una puntuación media para respeto, amabilidad, explicación y habilidad. Además, correlacionó positivamente la relación de las enfermeras y los padres de los niños, con una mejor calidad de atención. (39)

En otro estudio se midió la percepción de la calidad de la atención por las enfermeras asociada al factor de la descortesía dentro del equipo de enfermería, utilizando dos escalas autoaplicadas. Este estudio mostró como resultado que la calidad general se percibió como moderada, siendo la satisfacción la más alta y la promoción de la salud la más baja. Además, se establece que la descortesía general, y de las enfermeras, impactan negativamente la calidad de la atención de enfermería. (43)

Algunos estudios se basan en el modelo de Avedis Donabedian, el cual, considera tres categorías para medir la calidad de atención: estructura, proceso y resultados (44). Los instrumentos utilizados, que aplicaron este modelo, se enfocan específicamente en la atención de enfermería. Uno de los estudios midió la calidad evaluando sólo las categorías de procesos y resultados, considerando los procesos de enfermería y la estrategia de manejo de los pacientes desde la perspectiva del usuario externo (19). Otros estudios, desde la perspectiva del usuario interno, midieron la calidad de la atención de enfermería en bloques operatorios y medicina diagnóstica, considerando las tres categorías de Donabedian. (37,38) El primero aplicó una escala para cada categoría: en estructura, el resultado con mejor medición para calidad fue el de “instalaciones y requerimientos operativos”; en la categoría de procesos la evaluación fue considerada alta en las dimensiones de comunicación, seguridad y trabajo en equipo; y en la categoría resultados los enfermeros no consideran ninguna dimensión como alta, teniendo una puntuación media en aspectos como el sistema de control y valoración de la calidad de atención. (37) El otro estudio, evaluó mediante un solo cuestionario todas las dimensiones y tuvo como resultado una evaluación satisfactoria para las tres categorías. (38)

Dos de los estudios analizados presentan una medición de la calidad de la atención de enfermería desde ambas perspectivas: usuario interno y externo. (30,35) Uno enfocado principalmente en el cuidado bucal otorgado por las enfermeras, donde se mide la experiencia del cuidado de salud bucal, el respeto, compromiso y participación respecto de los cuidados, además, de una dimensión sociocultural. Sus resultados apuntan a la calidad óptima en la dimensión de respeto hacía el paciente desde la perspectiva interna y externa. (35)

El segundo estudio evalúa la calidad de la atención de enfermería mediante cuatro elementos que indican la calidad general de la atención evaluada por las enfermeras y pacientes. El entorno laboral fue la mejor evaluada por los usuarios internos, por el contrario, el número de tareas pendientes y el agotamiento laboral son las áreas peor evaluadas respecto de la calidad por ambos usuarios. (30)

Cuidados perdidos en enfermería

El “cuidado enfermero perdido” se define como «cualquier aspecto de la atención que requiera el paciente, que se omite o retrasa significativamente», y se clasifica dentro del error de omisión. Fue conceptualizado como «missed nursing care» (MNC) y como «care left undone» (22).

Un estudio tuvo por objetivo analizar la calidad de los cuidados brindados a través de una encuesta que puntúa la cantidad de atenciones que quedan sin hacer o también llamados, cuidados perdidos, con el fin de identificar aquellos que fueron priorizados. La mayoría de las enfermeras informaron que una o más actividades de atención se habían dejado sin hacer debido a la falta de tiempo en su último turno. Con mayor frecuencia los cuidados perdidos eran: consolar o hablar con los pacientes, educar a los pacientes y desarrollar y/o actualizar los planes de atención de enfermería. (22)

Otro de los estudios seleccionados (30) relaciona dentro de su investigación la atención de enfermería no realizada, mediante una escala de 12 ítems, con la calidad de atención de enfermería y con factores relacionados con los cambios en el entorno laboral, donde evidenció que cuando hay menos atenciones de enfermería no realizadas o sin hacer, la calidad es mayor.

Confianza en el profesional enfermero

En un estudio se utilizó la Escala de Confianza en enfermeras, la que fue desarrollada por Radwin y Cabral, para medir la confianza de los pacientes en las enfermeras de 2 hospitales: uno universitario y otro no universitario. La confianza de los pacientes en las enfermeras de ambos hospitales mostró una diferencia significativa; es decir, la confianza fue mayor en el hospital universitario que en el no universitario.

Un punto destacable en esta línea es el papel crucial de la "empatía". Dado que los hospitales universitarios tenían una mejor evaluación en la calidad del servicio en términos de "empatía" en comparación con los no universitarios. (21)

Satisfacción del usuario

La satisfacción de los usuarios externos también fue medida como un factor que está estrechamente relacionado con la percepción de la calidad de la atención en salud, en algunos estudios se evaluó dentro del instrumento de calidad (21), y en otros, fue aplicado con un cuestionario independiente (18,41), los que correlaciona de manera significativa la satisfacción con la percepción sobre la calidad de la atención recibida.

Además, en algunos estudios, la satisfacción fue relacionada con factores asociados a la atención por parte de los profesionales enfermeros como: la privacidad que brindan, la atención frente a las

necesidades del paciente y de los familiares y el tiempo dedicado, y fue evaluada con resultados similares, correlacionando estos factores a una mejor calidad percibida. (36, 40, 41)

Un estudio hizo referencia a la evaluación de la satisfacción de los usuarios, la cual se ha convertido en un instrumento de valor creciente y es considerado un indicador de la calidad de los servicios, influyendo en los niveles de utilización de los servicios sanitarios, en donde los valores de satisfacción son superiores para el servicio de enfermería, seguido de la atención médica, por lo que se reflejan buenos resultados de satisfacción. (45).

Discusión y conclusiones

La percepción de la calidad de atención en enfermería, desde la mirada del usuario externo, nos señala que los aspectos mejor evaluados son: el entorno, las apariencias y características del personal, y la calidad de los procedimientos técnicos de enfermería. Por el contrario, los aspectos peor evaluados incluyeron: el involucramiento de la familia, la comunicación y la información dada al paciente. Estos resultados convergen con los obtenidos en una investigación del año 2021 en las unidades médico quirúrgicas de tres hospitales públicos chilenos (46), cuyo propósito es analizar la percepción de pacientes hospitalizados en servicios médico-quirúrgicos sobre el cuidado de profesionales enfermeras (os), evidenciando una buena percepción del cuidado otorgado por las enfermeras, destacando como mejor evaluada la dimensión “calidad del quehacer de enfermería”; mientras que la dimensión “comunicación” fue la más débilmente percibida .

A su vez, diverge con la investigación en el centro de salud CAI III que fue realizada en Cuba el año 2018 (47), que busca determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida por parte de los profesionales de la salud, entre ellos, el profesional enfermero. Demostrando una deficiencia en el entorno, la infraestructura del Centro de Salud, y también en la empatía del personal hacia a los usuarios.

En relación con la percepción de calidad de atención en enfermería desde la perspectiva del usuario interno se evidencian dimensiones evaluadas de manera óptimas como: la empatía, el respeto, amabilidad y explicación hacia el paciente y/o cuidadores, sin embargo, existían variaciones en relación a las características del profesional, el entorno, las relaciones interpersonales, nivel académico y a la trayectoria que lleva ejerciendo el profesional enfermero/a. Un estudio acerca de

la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor (48), converge con estos resultados y plantea que el sexo femenino, el profesional enfermero(a) con una edad o trayectoria mayor y el entorno dentro del turno presentan una calidad máxima. Esto, a su vez, lo ratifica un estudio elaborado por Haftu et al. (49) en el año 2019 en las salas de obstetricia y ginecología de los Hospitales generales de Tihray, Etiopia, el cual habla sobre los cuidados de enfermería que comúnmente se pierden, donde se plantean que el sexo y el turno basado en una filosofía de servicio y trabajo en equipo permiten satisfacer las demandas de los pacientes y a su vez garantizar una atención de enfermería óptima. Otro punto importante es la satisfacción en relación con el trabajo determinado por el ambiente, la carga laboral, la dotación de personal y el equipo, lo cual juega un rol relevante para determinar la calidad de atención. Un artículo publicado en México el año 2017, en un Hospital de Seguridad Social (50), que habla sobre la percepción de la atención de enfermería y la satisfacción laboral, arrojó que la mayoría de los profesionales se encontraba de acuerdo con su trabajo, no obstante, un tercio de la muestra mencionó que el exceso de trabajo no les permitía desarrollar su trabajo de forma adecuada, que el ambiente laboral era algo tenso y que tanto la rotación de servicios y la dotación de personal era insuficiente, por lo que también afectaba el desempeño laboral.

En cuanto a los cuidados perdidos en enfermería, hay una convergencia con otros estudios encontrados. La investigación de Gonzales-Sánchez et al. (51) a madres de pacientes pediátricos de un hospital público de tercer nivel ubicado en la ciudad de León Guanajuato, México, evaluaron la percepción de cuidados perdidos de enfermería, el cual determinó que la educación a los pacientes y la enseñanza de los cuidados al alta son los que presentan mayor déficit, asociados al factor de recursos humanos; como falta de tiempo, carga de trabajo y volumen de pacientes (ratio enfermera-paciente). Así mismo, una revisión narrativa del año 2020 (52) relaciona el agotamiento profesional y la pérdida de cuidados de enfermería, destacando como factores de su aparición el ambiente laboral, la carga de trabajo, dotación de personal y las relaciones interprofesionales, cuya deficiencia en los cuidados, y sus factores, no solo afectan al profesional enfermero, sino que también al paciente, ya que disminuyen la calidad de atención y pone en riesgo la seguridad de los cuidados. Además, un artículo publicado el año 2016 en un Hospital público en México (53), habla sobre los cuidados omitidos por el profesional enfermero en pacientes con úlceras por presión, lo cual aporta información adicional a la encontrada, ya que además de evaluar la percepción de los

cuidados perdidos, usa una escala para valorar estos cuidados, determinando que la valoración daba mayor porcentaje de cuidados omitidos en comparación con la percepción de estos mostrando que no solo la percepción es una forma de determinar los cuidados perdidos.

La confianza en el profesional enfermero se pudo observar una correlación directamente proporcional entre el nivel de empatía y la confianza. Lo anterior, converge con una revisión crítica del año 2017 (54), sobre la confianza en la relación profesional de la salud y el paciente, en donde los resultados muestran que cuando los pacientes confían en su proveedor, se encuentran más motivados a ocuparse por su propia salud, seguir las indicaciones médicas y participar en la toma de decisiones, por lo que se establece una correlación entre la confianza y la satisfacción del usuario externo frente al personal sanitario. Asimismo, en un estudio de García- Juárez et al. (55) en unidades de cuatro Hospitales del Servicio de Salud Andaluz , que habla sobre la implementación de un modelo de personalización de cuidados hospitalarios y su efecto sobre la relación de confianza enfermera-paciente, en donde se ha constatado la influencia de la personalización de los cuidados, sobre la confianza que el paciente tiene en la enfermera que lo cuida, por lo que se concluye que esta confianza es la base de una relación terapéutica. Es por lo anteriormente mencionado que los usuarios de ambos estudios muestran un aumento en el nivel de confianza frente a la presencia de valores en el profesional de enfermería tales como amabilidad, trato respetuoso y empatía.

La satisfacción de los usuarios externos se basa en la medición de las diferencias entre sus expectativas y la percepción de los servicios que ha recibido, considerándola un indicador de la calidad de los servicios, donde los valores de satisfacción son superiores para la atención de enfermería, lo que refleja buenos resultados (56). La satisfacción del usuario externo está relacionada con factores asociados a la atención como: la privacidad que brindan, la atención frente a las necesidades del paciente y de los familiares y el tiempo dedicado, y fue evaluada con resultados similares, correlacionando estos factores a una mejor calidad percibida. Una investigación elaborada en el año 2019 en el Servicio de Urgencia de la región del Maule, Chile (57), habla sobre la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de los cuidados en enfermería, en donde las dimensiones analizadas sólo demuestran que en el entorno físico y los elementos tangibles no existen diferencias significativas entre lo esperado v/s lo percibido, esto

indica que las personas están recibiendo lo que ellos esperaban, por lo que se concluye que si bien existen diferencias entre las expectativas y la percepción de los usuarios, estos se encuentran satisfechos con la atención que se les otorga. Así mismo, Silda (58) en su estudio sobre la satisfacción del usuario y la atención que recibe del personal de enfermería, evidencia porcentajes altos de satisfacción en los elementos: tiempo de espera, trato amable, confianza a la hora de consultar, respeto de su privacidad, resolución de dudas y orientación sobre los cuidados, quedando los usuarios satisfechos durante la atención que le prestaron durante su estadía, es por esto, que las dimensiones presentadas convergen con los resultados expuestos en los artículos anteriormente en esta investigación.

La percepción de la calidad de la atención otorgada por profesionales enfermeros(as) a la población de usuarios que han requerido hospitalización, se mide a través de variados instrumentos, lo cual se asocia a la variedad de adaptaciones que se deben realizar, considerando el país y a población objetivo, encontrándose un sin fin de particularidades a las que se debe poner atención para que la percepción sea lo más fidedigna y real posible. Además, la aplicabilidad de los instrumentos al no ser única y tener formatos diferentes entre auto aplicados o hetero aplicados, amplía también, la percepción de esta calidad de atención.

En esta revisión narrativa, las categorías percibidas de la calidad de la atención otorgada están inmersas en múltiples dimensiones, que influyen la calidad y que afectan tanto al usuario interno como externo, considerando dimensiones como: trato, relación enfermera-paciente, la empatía, las relaciones interprofesionales, confianza, procedimientos técnicos y, otras que incluyen el entorno, infraestructura, y recursos tanto humanos como materiales. Todas estas, pueden por sí sola determinar un nivel de calidad, siendo importante reconocerlas y trabajar en ellas de forma particular como profesionales. Aunque en general se encuentra una buena percepción de la atención, son las dimensiones individuales las que podrían marcar la diferencia a la hora de evaluar los cuidados otorgados.

Estos hallazgos son significativos para la práctica de enfermería, el conocer los múltiples instrumentos disponibles para su uso, la adaptación según necesidades y la flexibilidad en su forma de aplicación, sin embargo, manifiesta un dilema al momento de decidir cuál es el más idóneo a escoger, ya que, al no existir un cuestionario estandarizado, las opciones son muy amplias. Esto

conlleva un desafío implícito para la investigación en el área, que es el poder recopilar la información necesaria para la creación de un instrumento aplicable a todo contexto o mínimamente adaptado a alguna situación particular, y así, estandarizar los resultados de la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería otorgados no solo a usuarios externos, sino también, a los usuarios externos que acuden a la atención de salud comunitaria.

Limitaciones

En esta investigación no presentamos limitaciones.

Bibliografía

1. Donabedian A, Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. Instituto Nacional de Salud Pública, 1992; p. 20
2. Ruelas E, Zurita B. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. Salud pública de México. Mayo-junio 1993. volumen 35 número 003. Instituto Nacional de Salud Pública. Cuernavaca México pp 235-237
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. OMS; 2020. [citado 20 abr 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
4. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. Rev médica Clínica Las Condes. 2018; 29 (3): 278–87. disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
5. Barragán Becerra Julián Andrés, Moreno M. Claudia María. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. Enferm. glob. [Internet]. 2013 ene [citado 2021 Jul 02]; 12(29): 217-230. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011&lng=es.
6. Ramírez C, Parra M. Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Av Enferm. 2011; 29 (1):97-108. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002011000100010&script=sci_abstract&tlng=es
7. Molina E. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria en Bogotá D.C. [Tesis de maestría]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2011

8. Ruiz-Cerino J, Tamariz-López M, Méndez-González L, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS;(14):1-9. [Acceso 2021 Mar 31]; Disponible en: http://cuiden.fundacionindex.com/cuiden/extendida.php?cdid=761548_1
9. Descriptores en Ciencias de la Salud: DeCS [Internet]. ed. 2020. Sao Paulo (SP): BIREME / OPS / OMS. 2017 [actualizado 2020 abril; citado 2021 abril 11]. Disponible en: <http://decs.bvsalud.org/E/homepagee.htm>
10. WOS [base de datos en Internet]. Londres (UK): FECYT. [actualizada en feb 2021; acceso 16 de Abr de 2021]. Disponible en: <https://www-webofscience-com.bibliotecadigital.uv.cl/wos/woscc/basic-search>
11. SCOPUS [base de datos en Internet]. Ámsterdam (PB): Elsevier B.V; 2021- [acceso 16 de Abr de 2021]. Disponible en: <https://www-scopus-com.bibliotecadigital.uv.cl/search/form.uri?display=basic&zone=header&origin=#basic>
12. EBSCO [base de datos en Internet]. Ipswich, MA: EBSCO Publishing (US). [actualizada en 2021; acceso 16 de Abr de 2021]. Disponible en: <http://web.b.ebscohost.com.bibliotecadigital.uv.cl/ehost/search/basic?vid=1&sid=488ae8e-e-71a6-42dd-a9e7-447fb58a250a%40sessionmgr103>
13. SciELO [base de datos en Internet]. São Paulo (Br): FAPESP; [actualizada en 2021; fecha de acceso 16 de abril de 2021]. Disponible en: https://search.scielo.org/?q=*&lang=pt&count=15&from=0&output=site&sort=&format=summary&fb=&page=1&q=*&lang=pt&page=1
14. PubMed [base de datos en Internet]. Bethesda (MA): National Library of Medicine; 2021- [fecha de acceso 16 de abril de 2021]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/PubMed/ELSEVIER>

15. SCIENCE DIRECT [base de datos en Internet]. Ámsterdam (PB): Elsevier B.V; 2021- [acceso 16 de Abr de 2021]. Disponible en: <https://www-elsevier-com.bibliotecadigital.uv.cl/solutions/sciencedirect>
16. Universidad de Valparaíso, escuela de enfermería. Revisión crítica de artículo científico diseño cuantitativo: Descriptivo. Valparaíso (Chi): 2021 (jun).
17. Cano Arana, A., González Gil, T., Cabello López, J.B. por CASPe. Plantilla para ayudarte a entender un estudio cualitativo. En: CASPe. Guías CASPe de Lectura Crítica de la Literatura Médica. Alicante: CASPe; 2010. Cuaderno III. p.3-8.
18. López-Picazo JJ, de Dios Cánovas-García J, Antúnez C, Marín J, Antequera MM, Vivancos L, et al. Calidad percibida en una unidad de demencias: el portavoz del paciente como proveedor de información. Neurología [Internet]. 2018;33(9):570–6. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213485316301955>
19. Gröndahl W, Muurinen H, Katajisto J, Suhonen R, Leino-Kilpi H. Perceived quality of nursing care and patient education: a cross-sectional study of hospitalised surgical patients in Finland. BMJ Open; (9). [Acceso 2021 Abr 27]; Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/9/4/e023108.full.pdf>
20. Edvardsson D, Watt E, Pearce F. Patient experiences of caring and person-centredness are associated with perceived nursing care quality. Journal of Advanced Nursing. [Internet]. 2017 [Acceso 2021 Mar 31] Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/David-Edvardsson/publication/313386522_Patient_experiences_of_caring_and_person-centredness_are_associated_with_perceived_nursing_care_quality/links/58d0ad75458515302b856c01/Patient-experiences-of-caring-and-person-centredness-are-associated-with-perceived-nursing-care-quality.pdf
21. Nemati R, Bahreini M, Pouladi S, Mirzaei K, Mehboodi F. Hospital service quality based on HEALTHQUAL model and trusting nurses at Iranian university and non-university hospitals: a comparative study. BMC Nurs [Internet]. 2020;19(1). Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0->

[85097423351&doi=10.1186%2Fs12912-020-00513-y&partnerID=40&md5=b10c01539b5e77cbe328e7672b7a17cd](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862121001091)

22. Obregón-Gutiérrez N, Puig-Calsina S, Bonfill-Abella A, Forrellat-González L, Subirana-Casacuberta M. “Cuidados perdidos” y calidad de los cuidados durante la Pandemia por la Covid-19: factores y estrategias influyentes. *Enfermería Clínica* [Internet]. 2021; Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862121001091>
23. Luengo-Martínez C, Paravic-Klijin T, Burgos-Moreno M, López-Espinoza MÁ. Adaptación transcultural del instrumento Karen Personal para medir la percepción de la calidad del cuidado en enfermeras de hospital. *Enfermería Clínica* [Internet]. 2019;29(3):146–54. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862118302584>
24. Soto Fuentes PE, Barrios Araya S, Molina Muñoz Y. Burnout syndrome and labor satisfaction as predictors of quality of the hospital nursing attention. *Cienc y Enferm* [Internet]. 2017;23(3):99–111. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85050332974&doi=10.4067%2FS0717-95532017000300099&partnerID=40&md5=d8fa1408086599c29298178020350b15>
25. Hashish EAA, Alsayed S. Evidence-based practice and its relationship to quality improvement: A cross-sectional study among Egyptian nurses. *Open Nurs J* [Internet]. 2020;14(1):254–62. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85097567694&doi=10.2174%2F1874434602014010254&partnerID=40&md5=626f868f7a7519a5c6ca325357c8e7d7>
26. De Carvalho NAR, Melo SSS, Gouveia MTO, de Moraes LM V, Santos JDM, Silva RSS. Quality of nursing care in a maternal intensive care unit. *Enferm Glob* [Internet]. 2019;18(3):84–98. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85069514230&doi=10.6018%2Feglobal.18.3.342741&partnerID=40&md5=76b58946b36086a1c8bd9418db968875>

27. Weldetsadik AY, Gishu T, Tekleab AM, Mekonnen Asfaw Y, Girma Legesse T, Demas T. Quality of nursing care and nurses' working environment in Ethiopia: Nurses' and physicians' perception. *Int J Africa Nurs Sci* [Internet]. 2019;10:131–5. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85064250627&doi=10.1016%2Fj.ijans.2019.03.002&partnerID=40&md5=25a0dce3c2b1b297de1a4b64d145e980>
28. Gishu T, Weldetsadik AY, Tekleab AM. Patients' perception of quality of nursing care; A tertiary center experience from Ethiopia. *BMC Nurs* [Internet]. 2019;18(1). Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85071173433&doi=10.1186%2Fs12912-019-0361-z&partnerID=40&md5=d4b515f21b1885b640415d103a3834b9>
29. Santiago LXJ, Galeano SPO, Blandón DAS. Quality of nursing care: Perception of parents of newborns hospitalized in neonatal units. *Investig y Educ en Enferm* [Internet]. 2018;36(1). Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85045298940&doi=10.17533%2Fudea.iee.v36n1e08&partnerID=40&md5=b80e85fa71634f37cc918eea3eb18095>
30. Liu X, Liu J, Liu K, Baggs JG, Wang J, Zheng J, et al. Association of changes in nursing work environment, non-professional tasks, and nursing care left undone with nurse job outcomes and quality of care: A panel study. *Int J Nurs Stud* [Internet]. 2021;115. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85100008550&doi=10.1016%2Fj.ijnurstu.2020.103860&partnerID=40&md5=bb9041068f1654c4836c087d788b86b0>
31. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open* [Internet]. 2019;6(2):535–45. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85062976632&doi=10.1002%2Fnpop.2.237&partnerID=40&md5=ef808314fe012ba175063b4ae61b678a>

32. Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. *Iran J Nurs Midwifery Res* [Internet]. 2020;25(6):471–5. Available from: https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85096850325&doi=10.4103%2Fijnmr.IJNMR_142_19&partnerID=40&md5=cc93f722d71c3a90ee847a9d65f80127
33. Ferreira NCLQ, Meneguetti MG, Almeida CL, Gabriel CS, Laus AM. Evaluation of nursing care quality standards using process indicators. *Cogitare Enferm* [Internet]. 2019;24. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85099004923&doi=10.5380%2Fce.v24i0.62411&partnerID=40&md5=c4dc04fda8857378ad3bdae8f60643b5>
34. Ruiz-Cerino J, Tamariz-López M, Méndez-González L, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*. [internet]. 2020. [acceso 31 mar 2021]; 14. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lang=pt
35. Andersson M, Wilde-Larsson B, Persenius M. Oral care quality—Do humanity aspects matter? Nursing staff's and older people's perceptions. *Nurs Open* [Internet]. 2020;7(3):857–68. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85080096910&doi=10.1002%2Fnop.2.461&partnerID=40&md5=357cfb44ca59928684ea67370b9c7e17>
36. Albashayreh A, Al-Rawajfah OM, Al-Awaisi H, Karkada S, Al Sabei SD. Psychometric Properties of an Arabic Version of the Patient Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaire. *J Nurs Res* [Internet]. 2019;27(1). Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85061117604&doi=10.1097%2Fjnr.0000000000000273&partnerID=40&md5=5dae28f60fda6e44efe218e2d9e3ded9>

37. Gomes JA, Martins MM, Tronchin D, Fernandes CS. Nurses' perceptions of the quality of perioperative care. *Rev Enferm Ref* [Internet]. 2020;2020(1):1–14. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85090711693&doi=10.12707%2FRIV19053&partnerID=40&md5=bf7c3e1d35b96d964629a9722aafb8de>
38. Alcântara Garzin AC, Melleiro MM. The quality of nursing care in diagnostic medicine: Construction and validation of an instrument. *Aquichan* [Internet]. 2017;17(2):162–70. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85020835585&doi=10.5294%2Faqui.2017.17.2.5&partnerID=40&md5=9392312eed11412468d3e4fb27c4799c>
39. Yoo SY, Cho H, Kim YY, Park JH. Levels of partnership between nurses and parents of hospitalized children and the quality of pediatric nursing care as perceived by nurses. *Child Heal Nurs Res* [Internet]. 2020;26(1):64–71. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85089128931&doi=10.4094%2Fchnr.2020.26.1.64&partnerID=40&md5=d6e8edbf877b524482bd9436433aa943>
40. Omoronyia FR, Ndiok AE, Enang KO, Obande EI. Patients' satisfaction with psychiatric nursing care in Benin, Nigeria. *Int J Africa Nurs Sci* [Internet]. 2021;14. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85099714494&doi=10.1016%2Fj.ijans.2021.100282&partnerID=40&md5=18bca39dd20265bc51b7f52f49dbf6a7>
41. Shin N, Park J. The Effect of Intentional Nursing Rounds Based on the Care Model on Patients' Perceived Nursing Quality and their Satisfaction with Nursing Services. *Asian Nurs Res (Korean Soc Nurs Sci)* [Internet]. 2018;12(3):203–8. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85053592731&doi=10.1016%2Fj.anr.2018.08.003&partnerID=40&md5=8c263d1971d7ea50c0b3d85d0f9c4edf>

42. Brooks Carthon JM, Rearden J, Pancir D, Gamble K, Rothwell H. "They're on the Fast Track": Older Blacks Describe Experiences of Nursing Care Quality During Hospitalization. *Clin Nurs Res* [Internet]. 2017;26(5):557–75. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85029063416&doi=10.1177%2F1054773816674478&partnerID=40&md5=1c5632c1e4f037437f096a038084a831>
43. Alshehry AS, Alquwez N, Almazan J, Namis IM, Cruz JP. Influence of workplace incivility on the quality of nursing care. *J Clin Nurs* [Internet]. 2019;28(23–24):4582–94. Available from: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85073951404&doi=10.1111%2Fjocn.15051&partnerID=40&md5=da203281271d6c15f3a1a2618ece1e31>
44. Donabedian A. La calidad de la atención: ¿cómo se puede evaluar? *JAMA*. [Internet]. 1988; 260 (12): 1743-8. Disponible en: <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/374139>
45. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *RIDEC* 2016; 9(1):21-5
46. Melita-Rodríguez A, Jara-Concha P, Moreno-Monsiváis M. Percepción de pacientes hospitalizados en unidades médico-quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enfermería (Montevideo)* [Internet]. 2021 Jun [citado 2021 Nov 10]; 10(1): 89-105. Disponible en: http://cuiden.fundacionindex.com/cuiden/extendida.php?cid=765987_1
47. Suarez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. [Internet]. 2019 jun [citado 2021 Nov 10] ;38(2):153-169. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinbio/cib-2019/cib192k.pdf>
48. Mijangos A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2020 [citado 2021 Nov 10]; 26: 26. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext

49. Haftu M, Girmay A, Gebremeskel M, Aregawi G, Gebregziabher D, Robles C. Cuidados de enfermería que comúnmente se pierden en las salas de obstetricia y ginecología de los hospitales generales de Tigray; Etiopía del norte. [Internet]. 2019 [citado 2021 Nov 10] ;PLoS ONE 14 (12). Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0225814>
50. Marín M. Álvarez C. Valenzuela J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral. RICS. [Internet]. 2017; 6 (11): 287-312. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954319015.pdf>
51. Gonzales-Sanchez A, Moreno-Monsivais, Cheverría-Rivera S. Cuidado de enfermería perdido percibido por madres de pacientes pediátricos hospitalizados. Sanus [Internet]. 2020 Sep [citado 2021 Nov 16] ; 5(15): 00002. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/346318764_Cuidado_de_enfermeria_perdido_percibido_por_madres_de_pacientes_pediaticos_hospitalizados
52. Rabadán-Silva M, Zárate-Grajales R, Benítez-Chavira L, Cuidado perdido de enfermería y su relación con el síndrome de agotamiento profesional. 2020; 17 (3). Disponible en: <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/720>
53. Hernández J, Moreno M, Interrial G, Vázquez L. Atención de enfermería omitida en pacientes con riesgo de úlceras por presión o que tienen úlceras por presión. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. 2016 [citado 11 noviembre 2021]; 24: e2817. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/BDBxH8NzyFf4J8qtF4WhNG/?lang=en#>
54. Suarez G Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana de Investigaciones Biomédicas. 2019;38(2):153-169. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/1575/1546>

55. Garcia-Juarez M, Lopez-Alonso S, Moreno-Verdugo A, Guerra-Gonzalez S, Fernandez-Corchero J, Marquez-Borrego M. Et-al. Enfermería Clínica. 2013; 23 (6); 243-251. Personalización de cuidados hospitalarios y su efecto sobre la relación de confianza enfermera-paciente. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862113001538>
56. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. RIDEC 2016; 9(1):21-5. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
57. Escalona D. Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de los cuidados en enfermería en un servicio de urgencia de la Región del Maule. [Tesis Magister]. Chile; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucm.cl/handle/ucm/2690>
58. Silda I. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunen, Quiche, Guatemala, Año 2017. le. [Tesis de grado]. Guatemala; 2017. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>