

María Elena Ramos-Ramírez<sup>1a</sup>, José Aurelio Méndez-Cázares<sup>2b</sup>, Karen Itzell Castro-Valverde<sup>3c</sup>, Yurka Karolina Flores-Vidovich<sup>3d</sup>

<sup>1</sup>Instituto Mexicano del Seguro Social, Centro Médico Nacional del Noroeste, Hospital de Especialidades No. 2 "Luis Donaldo Colosio Murrieta", Unidad de Educación e Investigación en Salud. Ciudad Obregón, Sonora, México

<sup>2</sup>Instituto Mexicano del Seguro Social, Centro de Investigación Educativa y Formación Docente. Ciudad Obregón, Sonora, México

<sup>3</sup>Instituto Mexicano del Seguro Social, Centro Médico Nacional del Noroeste, Hospital de Especialidades No. 2 "Luis Donaldo Colosio Murrieta", Departamento de Enfermería. Ciudad Obregón, Sonora, México

Número de registro ante el Comité de Ética e Investigación: R-2020-2602-051

#### ORCID

0000-0001-9431-1501<sup>a</sup>

0000-0001-9945-1968<sup>b</sup>

0000-0001-8357-3784<sup>c</sup>

0000-0002-0905-131X<sup>d</sup>

#### Resumen

**Introducción:** la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería por parte del paciente es el resultado de la relación profesional entre la enfermera y el paciente.

**Objetivo:** evaluar la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora.

**Metodología:** estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal y prospectivo, realizado mediante la aplicación del cuestionario SERVQHOS-E, que consta de 16 ítems y una encuesta de opinión y sirve para medir la satisfacción del paciente y la calidad percibida de la atención de enfermería. El análisis de datos se hizo con estadística descriptiva, frecuencias relativas y absolutas.

**Resultados:** se estudiaron 146 pacientes. En cuanto a percepción de la calidad de la atención de enfermería, 99.3% estuvieron satisfechos y solo 0.7% estuvieron insatisfechos. En relación con la satisfacción global, el 100% se manifestaron satisfechos y 99.3% de los pacientes recomendaría el servicio.

**Conclusión:** los pacientes con hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora se encuentran satisfechos.

#### Palabras clave:

Satisfacción del Paciente

Atención de Enfermería

Calidad de la Atención de Salud

#### Keywords:

Patient Satisfaction

Nursing Care

Quality of Health Care

#### Abstract

**Introduction:** Patient satisfaction with the quality of nursing care is the result of the professional relationship between nurse and patient.

**Objective:** To assess patient satisfaction with hemodialysis as relates to the quality of nursing care in a specialty hospital in Sonora.

**Methodology:** observational, descriptive, cross-sectional and prospective study, which was carried out using the SERVQHOS-E questionnaire, which consists of 16 items and one survey and measures the patient satisfaction and the perceived quality about nursing care. Data analysis was completed through descriptive statistics, relative and absolute frequencies.

**Results:** 146 patients were studied. Concerning the perceived quality of nursing care, 99.3% were satisfied and only 0.7% reported dissatisfaction. Regarding global satisfaction, 100% of patients expressed satisfaction with their stay and 99.3% would recommend the services received to others.

**Conclusion:** Hemodialysis patients at a specialty hospital in Sonora are satisfied.

#### Correspondencia:

María Elena Ramos Ramírez

**Correos electrónicos:**

mariel.rara@gmail.com,

maria.ramosram@imss.gob.mx

**Fecha de recepción:**

16/06/2021

**Fecha de aceptación:**

28/04/2022

## Introducción

Las instituciones de salud son cada vez más conscientes de los desafíos de un mundo globalizado, por lo cual cada día se esmeran más en reconocer la calidad como un proceso de mejoramiento continuo que promete buenos resultados.<sup>1</sup>

La satisfacción del paciente en relación con la calidad en la atención de enfermería es una medida del resultado de la relación profesional entre la enfermera y el paciente, en la cual el grado de satisfacción no depende solo de la prestación de los servicios, sino también de la solución de las expectativas de quien la recibe.<sup>2</sup>

En el ámbito del área asistencial del cuidado, Jean Watson afirma que “la práctica cotidiana de la enfermería debe sostenerse sobre un sólido sistema de valores humanísticos que la enfermera tiene que cultivar a lo largo de la vida profesional y además integrar los conocimientos científicos para guiar la actividad”.<sup>3</sup>

Como profesión, la enfermería busca consolidar el conocimiento y ubica al individuo y a su entorno como el centro de su actividad; se enfoca, asimismo, en los conceptos de cuidado y salud; en la interacción activa y efectiva entre la enfermera, el paciente y su familia, y tiene como eje central y orientador la percepción del cuidado.

La percepción del cuidado de enfermería es esencial, puesto que es la forma como se interiorizan y se clasifican las acciones intencionales de la persona cuidada y cuidadora. Estas acciones, bien lleven al cuidado físico, emocional o espiritual, si son percibidas como algo benéfico o positivo para el ser humano, promueven un sentido de protección y seguridad en el otro.

Cuando se trata de medir la satisfacción, se debe tomar en cuenta que esta dependerá en gran medida de sus valores, vivencias, experiencias, conocimientos y expectativas.<sup>4</sup> Actualmente, el progreso en las habilidades técnicas en el profesional de enfermería ha desplazado la esencia del cuidado humanizado.<sup>5</sup>

Ahora bien, las enfermedades crónicas van en aumento y el impacto que generan es de orden nocivo para el bienestar de las personas que las padecen y para su entorno familiar.

La enfermedad renal crónica (ERC) es un problema de salud pública, dado que 10% de la población mundial padece esta patología.<sup>6</sup> En México es un problema de grandes dimensiones cuyas proporciones e impacto apenas hemos empezado a entender. En su mayor parte es consecuencia de enfermedades crónicas no transmisibles

que han sido mal atendidas, entre las que destacan la diabetes y la hipertensión arterial sistémica, por mencionar las más prevalentes. Cabe mencionar que no se cuenta con información precisa, pues no existe en México un registro nacional centralizado de casos de padecimientos renales, el cual sería de gran valor para su caracterización. A pesar del subregistro, fuentes oficiales citan la ERC dentro de las primeras diez causas de la mortalidad general en el último decenio.<sup>7</sup>

En el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), la terapia de sustitución renal incluye la diálisis peritoneal, la hemodiálisis y el trasplante renal. Datos recientes demuestran que existe

una población de 59,754 pacientes en terapias sustitutivas, de los cuales 35,299 se encuentran en diálisis peritoneal (59%) y 24,455 en hemodiálisis (41%); las principales causas relacionadas en la población adulta son: diabetes mellitus con 53.4%, hipertensión arterial 35.5% y glomerulopatías crónicas 4.2%; los grupos de edad mayormente afectados son los > de 40 años.<sup>8</sup>

En la terapia de sustitución renal mediante hemodiálisis, el profesional de enfermería es la primera línea de atención y tiene en su actuar los elementos para cumplir con los parámetros de calidad<sup>9</sup> sin perder de vista que la calidad se juzga según como la percibe el paciente y no según como la ve el proveedor.<sup>10</sup>

Según lo establecido por Donabedian en 1966, hay tres categorías de la evaluación (estructura, proceso y resultado). En la categoría de estructura, se valoran las cualidades de los centros en los que se produce la asistencia; la categoría proceso incluye actividades que se realizan al dar y al recibir asistencia, y en resultado se incluyen los efectos de la asistencia en el estado de salud del paciente y de la población.<sup>11</sup>

Para medir los estándares de calidad, existen diferentes herramientas. Una de ellas es la escala SERVQUAL, diseñada por Parasuraman, Zethaml y Berry, cuyo propósito es la evaluación de la calidad de los servicios. A partir de esta se han hecho cambios y adaptaciones, como el caso del cuestionario SERVQHOS.<sup>12</sup>

El modelo SERVQHOS es un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Se basa en el modelo SERVQUAL y abarca aspectos de entorno, condiciones y forma de brindar calidad; se diseñó en 1998 por Mira *et al.*, específicamente para ser utilizado como encuesta de posthospitalización en países de habla

española. También funciona como herramienta práctica y útil para proponer medidas de mejora en la calidad asistencial, tanto para el gestor como para los clínicos.<sup>13</sup>

El modelo SERVQUAL se utiliza para evaluar la calidad de los servicios y el SERVQHOS para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria.<sup>14</sup>

En 2010, Barragán y Manrique diseñaron una nueva versión del cuestionario que denominaron SERVQHOS-E “*Evaluate Quality Perceived by Health Service en Enfermería*”, el cual sirve en específico para medir el constructo de calidad percibida de la atención de Enfermería,<sup>15</sup> mismo que fue validado en Colombia en 2014.<sup>16</sup>

En Colombia, Barragán y Moreno realizaron un estudio a partir del cuestionario SERVQHOS-E, con el objetivo de analizar la calidad percibida por los usuarios en tres hospitales públicos de Boyacá durante 2008 y 2011. Los resultados de la calidad objetiva y subjetiva evidenciaron una puntuación media de 3.61 para todos los ítems, la cual es estadísticamente significativa ( $p = 0.000$ ), dadas las diferencias de puntuación entre la primera y la segunda medición, que fueron mayores en la primera para los hospitales A y C y menores en el hospital B. La satisfacción global para los usuarios atendidos por el personal de enfermería en los hospitales fue del 92%. De igual forma, fue coincidente con recomendar el hospital, en cuyo caso el 87% lo haría sin dudar y el restante 13% tendría dudas o no lo recomendaría.<sup>17</sup>

En 2014 Borré y Vega realizaron un estudio para determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Aplicaron el cuestionario SERVQHOS-E y encontraron que la calidad percibida fue “Mucho mejor de lo que esperaban” y “Mejor de lo que esperaban” en un 78%, “Como lo esperaban” en un 17% y “Mucho peor de lo que esperaban” y “Peor de lo que esperaban” en un 4%. El 96.8% de los pacientes encuestados se encontró satisfecho con la atención de enfermería (48.7% muy satisfecho, 48.1% satisfecho).<sup>18</sup>

En 2017 Sánchez, Urbina y Borré validaron la utilidad del instrumento SERVQHOS-E en México y encontraron resultados coincidentes con estudios revisados, con lo cual demostraron su utilidad para medir la satisfacción del paciente y la calidad percibida de la atención de enfermería en el contexto mexicano.<sup>19</sup>

Finalmente, es necesario enfatizar en que la medición de la satisfacción mediante la calidad percibida por los usuarios es un objetivo clave de la evaluación en las insti-

tuciones de servicios y se recomienda su aplicabilidad, no solo por el proceso en sí mismo, sino por su destacada pertinencia en el mejoramiento continuo; los resultados de las encuestas de satisfacción permiten tomar decisiones que mejoran la calidad de los cuidados y aumentan los beneficios de los tratamientos.

## Metodología

Se realizó un estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, prospectivo y transversal. La población de estudio fue el total (248) de pacientes del programa de hemodiálisis, de una unidad médica de alta especialidad (UMAE) en Sonora. El tamaño de la muestra ( $n = 154$ ) se obtuvo mediante la fórmula para determinar la proporción en una población finita. El muestreo fue aleatorio simple y se hizo mediante tómbola; de la muestra seleccionada se excluyeron cuatro pacientes que no estaban en condiciones físicas necesarias para responder un cuestionario en apego a criterios de selección.

Se aplicó el cuestionario SERVQHOS-E, el cual mide la calidad percibida de la atención de enfermería y la satisfacción global, y tiene una confiabilidad por alfa de Cronbach de 0.96. En la primera parte del instrumento se abordaron variables demográficas como género, estado civil, escolaridad y ocupación. La segunda parte, compuesta por 16 ítems, abordó aspectos tangibles (cuatro ítems) y aspectos intangibles de la atención de enfermería (12 ítems), por medio de cinco opciones de respuesta tipo Likert, que abarcó desde 1 “mucho peor de lo esperado” hasta 5 “mucho mejor de lo esperado”. Adicionalmente, contó con una encuesta compuesta por dos ítems, de los cuales el primero cuestionó a los pacientes en torno a la satisfacción con el establecimiento de salud y el segundo les preguntaba si recomendarían el hospital a otros usuarios.

Las variables del estudio de acuerdo con el objetivo de la investigación e instrumento utilizado fueron la satisfacción global y la satisfacción con calidad percibida de la atención de enfermería. Para efecto de interpretación de resultados, en cuanto a la pregunta de satisfacción global se consideró como *satisfecho* si las respuestas eran satisfecho y muy satisfecho, y ante las respuestas de poco satisfecho y nada satisfecho, se consideró al paciente como *insatisfecho*.

En cuanto a los 16 ítems que midieron la satisfacción a partir de la percepción de la calidad en la atención, de acuerdo con el puntaje obtenido se consideró lo siguiente: de 1 a 36 puntos insatisfecho, de 37 a 48 puntos satisfecho y de 49 a 80 puntos muy satisfecho.

El cuestionario impreso fue entregado por personas ajenas al servicio para la aplicación autodirigida, previa autorización de consentimiento informado. El momento de la aplicación fue durante el tiempo de espera antes del ingreso a su sesión de hemodiálisis en los diferentes turnos. Las personas encargadas de la aplicación se mantuvieron al alcance de los sujetos para ayudar a despejar dudas en caso necesario.

El análisis de resultados se hizo mediante estadística descriptiva, medidas de tendencia central para variables numéricas, frecuencias relativas y absolutas para variables categóricas. Se utilizaron los programas Excel y SPSS.

El presente estudio se consideró sin riesgo. Se apegó a las disposiciones de la Ley General de Salud en el título Quinto capítulo único, artículo 100, referente a la Investigación para la Salud.<sup>20</sup> Se respetaron en todo momento los acuerdos y las normas éticas la declaración de Helsinki de 1975 y sus enmiendas, los códigos y normas internacionales vigentes para las buenas prácticas de investigación clínica y lo recomendado por la Coordinación Nacional de Investigación del IMSS.

La información obtenida se conserva de forma confidencial en una base de datos codificada y es utilizada estrictamente para fines de investigación y divulgación científica.

## Resultados

De un total de 150 cuestionarios aplicados, se eliminaron cuatro por estar contestados en forma incompleta, por lo que se seleccionó un total de 146 pacientes pertenecientes al programa de hemodiálisis (cuadro I) con una media de edad de 56 años, con una edad mínima de 20 años y una edad máxima de 85 años.

En cuanto a la satisfacción con la calidad en la atención de enfermería percibida, se encontró que el 99.3% de los sujetos estudiados se sienten satisfechos y solo 0.7% se encuentran insatisfechos (cuadro II).

Lo anterior es congruente con el resultado obtenido en la encuesta de opinión para medir la satisfacción global, donde 146 (100%) pacientes dijeron que se sentían satisfechos. Al cuestionamiento de si recomendarían el servicio a otras personas, 145 pacientes (99.3%) contestaron que sí y una persona (0.7%) no lo recomendaría.

Al hacer la revisión de los resultados por atributos, se encontró que los mejores evaluados fueron la tecnología de los equipos, con 94.1%, y la comodidad de las instalaciones, con 88.8%, mientras que los atributos menormente evaluados fueron el tiempo de espera para ser

**Cuadro I Características sociodemográficas de los pacientes con hemodiálisis de un hospital de especialidades en Sonora en 2020 (n = 146)**

Variable	n	%
Género		
Femenino	62	42.5
Masculino	84	57.5
Estado civil		
Casado	91	62.33
En unión libre	10	6.85
Soltero	33	22.60
Viudo	12	8.22
Escolaridad		
Sin estudios	5	3.42
Primaria	51	34.93
Secundaria	28	19.18
Bachillerato	22	15.07
Carrera técnica	12	8.22
Profesional	4	2.74
Licenciatura	22	15.07
Maestría	2	1.37
Ocupación		
Empleado	24	16.44
Desempleado	24	16.44
Pensionado	41	28.08
Jubilado	12	8.22
Ama de casa	45	30.82

**Cuadro II Satisfacción con la calidad de la atención de enfermería en el servicio de hemodiálisis en un Hospital de Sonora en 2020**

Ponderación		n	%
Insatisfecho	De 1 a 37 puntos	1	0.7
Satisfecho	De 37 a 48 puntos	43	29.40
Muy satisfecho	De 49 a 80 puntos	102	69.90
Total		146	100

atendidos con 74.0% y la puntualidad en el inicio de la sesión con 68.1% (cuadro III).

## Discusión

Se confirma que la percepción de la calidad hace referencia al resultado entre las expectativas previas del usuario ante un servicio y su percepción posterior, además de que presupone el grado de satisfacción de manera indirecta.

**Cuadro III Satisfacción con la calidad en la atención de enfermería de los pacientes de un hospital de especialidades en Sonora. Revisión por atributos**

Atributos	Resultados
La tecnología de los equipos	94.11
La comodidad de las instalaciones	88.77
El trato personalizado	88.77
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de enfermería	87.95
La confianza y seguridad que el personal de enfermería transmite	87.67
La preparación del personal de enfermería para realizar su trabajo	87.12
La capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes	86.85
El interés del personal de enfermería por cumplir lo que promete	86.30
La rapidez por conseguir lo que necesita	85.89
La disposición del personal de enfermería para ayudarlo cuando lo necesita	85.62
La amabilidad del personal de enfermería	84.25
La señalización para llegar al servicio	83.97
La información que la enfermera proporciona	83.97
El interés del personal de enfermería por solucionar los problemas	83.97
La puntualidad en el inicio de la sesión de hemodiálisis	73.97
El tiempo de espera para ser atendido	68.08

Al aplicar el instrumento SERVQHOS-E a una serie de 146 pacientes en hemodiálisis para evaluar la calidad de atención por enfermería, se tuvo una respuesta del 97.3% de las encuestas, similar a lo encontrado por Hernández-Meca con 98.3%<sup>21</sup> y superior a lo reportado por Gómez-Rodríguez 81.25%.<sup>22</sup> El rango mínimo de edad fue de 20 y el máximo de 85 años, similar a lo encontrado por Martín *et al.*, pero con una media inferior en relación con el mismo 56 frente a 71.5.<sup>23</sup> En cuanto a la satisfacción con la calidad de la atención de enfermería percibida, encontramos que el 99.3% de pacientes estuvo satisfecho, superior a lo reportado por Borré y Vega (96%),<sup>18</sup> solo el 0.7% de los participantes se mostró insatisfecho, similar a lo reportado por Torres-Buenfil *et al.* (1%).<sup>24</sup> En relación con la satisfacción global, el 100% de los sujetos se sintió satisfecho, similar a lo encontrado por García-Castro *et al.* (99%),<sup>25</sup> en cuanto a la recomendación del servicio, se encontró que el 99.3% de los pacientes lo recomendaría a otras personas, superior a lo encontrado por Anguera-Guinovart *et al.* (93.6%).<sup>26</sup>

Los atributos mejor evaluados fueron la tecnología de los equipos (94.1%) y la comodidad de las instalaciones (88.8%), similar a lo encontrado Barragán-Becerra, 3.5 y 3.6, respectivamente, que de acuerdo con su ponderación se encuentran por arriba de lo esperado. Los atributos peor evaluados fueron el tiempo de espera para ser atendido (74.0%) y la puntualidad en el inicio del tratamiento (68.1%), similar a lo encontrado por el mismo autor.<sup>17</sup>

## Conclusiones

En el presente estudio se encontró que el 99.3% de los pacientes se encuentran satisfechos respecto a la calidad de la atención de enfermería en el servicio de hemodiálisis de una unidad médica pública de tercer nivel en Sonora, lo cual confirma la hipótesis planteada y en acuerdo con diferentes estudios que respaldan porcentajes de calidad percibida de entre 60 y 100%.

En cuanto a la satisfacción global, el 100% de la población estudiada se refirió satisfecha y el 99.3% de los sujetos estudiados recomendaría el servicio a otras personas.

Los resultados se consideran muy favorables y es conveniente sostenerlos. Aun así, es necesario atender los atributos menormente calificados, ya que se relacionan directamente con el proceso: específicamente en tiempo de espera y puntualidad para ser atendido.

Convendrían nuevos estudios al respecto para profundizar en los factores que se asocian a la percepción del paciente, así como el seguimiento a tiempos y movimientos. También es importante implementar estrategias que abonen a la mejora continua de la atención en este servicio.

Es beneficioso medir periódicamente la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención de enfermería y médica en general, a fin de mantener estándares de calidad y seguridad en la atención, acorde a sus expectativas.

## Referencias

1. Lenis-Victoria CA Manrique-Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*. 2015; 15(3):413-25.
2. Gutiérrez Nava AM. La calidad en el servicio. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2004;12(1):1-2.
3. Guzmán Tello SM. El cuidado humano en la formación del estudiante de enfermería según la teoría de Jean Watson – Chiclayo, Perú 2011 [tesis de maestría]. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
4. Castro-Serralde E, Cadena-Antonio G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2017;25(4):271-8.
5. Santamaría NP, Rodríguez KA, Carrillo GM. Perception of nursing caring behavior in adults treated with renal therapy for peritoneal dialysis and hemodialysis. *Enferm Nefrol*. 2019;22(3):284-92.
6. Tamayo y Orozco JA, Lastiri Quirós HS. La enfermedad renal crónica en México. *Enfermedad renal crónica en México. Hacia una política nacional para enfrentarla*. Academia Nacional de Medicina de México: México, Distrito Federal; 2016. pp: 1-16.
7. Sánchez-Cedillo A, Cruz-Santiago J, Mariño-Rojas FB, Hernández-Estrada S, García-Ramírez C. Carga de la enfermedad: insuficiencia renal, diálisis-hemodiálisis y trasplante renal en México. Costo de la enfermedad. *Rev Mex Traspl*. 2020;9(1):15-25.
8. Aguilar-Kitsu MA, Barrera-Cruz A, Gómez-Tenorio C, González-Mendoza G, Méndez-Duran A, Torres-Arreola LP. Tratamiento sustitutivo de la función renal. Diálisis y Hemodiálisis en la insuficiencia renal crónica. GPC. México: Instituto Mexicano del Seguro Social; septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/guiasclinicas/727GER.pdf>
9. Segura-Granados KI, Miranda-García CM. Percepción de la calidad del cuidado que recibe el paciente adulto por profesional de Enfermería. *Rev Cuid*. 2012;1(2):44.
10. Alonso Coello P, Ezquerro Rodríguez O, Fargues García I, García Alamino JM, Marzo Castillejo M, Navarra Llorens M, et al. Enfermería Basada en la evidencia. Hacia la excelencia en los cuidados. [sin lugar de publicación]: Difusión Avances Enfermería; 2004. Disponible en: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2013/08/EBE.-Hacia-la-excelencia-en-cuidados.pdf>
11. Aghamolaei T, Eftekhaari TE, Rafati S, Kahnouji K, Ahangari S, Shahrzad ME, et al. Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: Patients' perspective. *BMC Health Serv Res*. 2014;14:322. doi: 10.1186/1472-6963-14-322
12. Henao-Nieto DE, Giraldo-Villa A, Yepes-Delgado CE. Instruments to evaluate quality perceived by health service users. *Rev Gerenc Polit Salud*. 2018;17(34):69-80. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1657-70272018000100069&lng=es&nrm=is&tng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-70272018000100069&lng=es&nrm=is&tng=en)
13. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Med Prev*. 1998;4(4):12-8. Disponible en: [http://calite-revista.umh.es/indep/web/art\\_servqhos.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf)
14. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: A literature review. *Revista de la Facultad de Medicina*. 2016;64(4): 715-20.
15. Barragán-Becerra JA, Manrique-Abril FG. Validez y confiabilidad del servqhos para enfermería en Boyacá, Colombia. *Avances en Enfermería*. 2010;28(2):48-61. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002010000200005&script=sci\\_abstract&tng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002010000200005&script=sci_abstract&tng=es)
16. Borré Ortiz Y, Lenis Victoria C, González Ruiz G. Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de Enfermería. *CES Salud Pública*. 2014;5(2):127-36.
17. Barragán-Becerra JA, Moreno-M CM. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enfermería Global*. 2013;29)-217-30. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/153391/144021>
18. Borré-Ortiz YM, Vega-Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería*. 2014;20(3):81-94. Disponible en: [https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf](https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf)
19. Sánchez-Guerrero MC, Urbina-Aguilar BA, Borré-Ortiz YM. Utilidad del instrumento SERVQHOS-E para medir calidad de atención de Enfermería y satisfacción del paciente en población de México. *Rev Paraninfo Digital*. 2017;27. Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n27/015.php>
20. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigaciones para la Salud. México: Diario Oficial de la Federación; 2 de abril de 1987 (última reforma: 2 de abril de 2014). pp. 1-31. Disponible en: [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LGS\\_MIS.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGS_MIS.pdf)
21. Hernández-Meca ME, Ochando García A, Mora Canales J, Lorenzo Martínez S, López Revuelta K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol*. 2005; 8(2):90-6.
22. Gómez-Rodríguez M, Moreno Olivencia P, Miralles Martínez F, Sánchez Martos M, Sánchez Lamolda M, Pérez Molina G. Cuidados de calidad y satisfacción del paciente con enfermería en hemodiálisis. *Enfermería Nefrológica*. 2014;17 Suppl 1: 88-108. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v17s1/71\\_poster.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v17s1/71_poster.pdf)
23. Martín-Guerrero V, Palacios-García G, Grano de Oro-Hidalgo C, Hernández-de Arribas V, Rodríguez-Peña J. Nivel de seguridad percibida por el paciente de hemodiálisis crónica. *Enferm Nefrol*. 2016;19(3):255-63. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359848383008>
24. Torres-Buenfil RG, Aguilar-Erosa JA, Bolado-García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2020;28(1):5-14.
25. García-Castro R, Fernández-Peñarroya J, González-Díaz I, Fernández-Merayo C, Fernández-Pérez M, Díaz-Corte C. Satisfacción del paciente en diálisis (hemodiálisis y diálisis peritoneal): aspectos a mejorar. *Enferm Nefrol*. 2016;19(3):248-54.
26. Anguera-Guinovart E, Martínez-Bateman F. Estudio multicéntrico sobre la calidad asistencial percibida por los pacientes en programa de hemodiálisis de Tarragona. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol*. 2011;14(3):172-80.

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

Ramos-Ramírez ME, Méndez-Cázares JA, Castro-Valverde KI, Flores-Vidovich YK. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2022;30(3):54-9.