



# **EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA SATISFACCIÓN Y EL BIENESTAR DEL PACIENTE EN SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA**

Nelly Marleni Hinostroza Robles  
Elsa Ruth Montero Jara  
Fiorella Mercedes Angulo Pariona  
Tamara Carolina Barra Tello  
Alicia Emma Arteaga Villanueva  
Yolanda Velásquez Quispe





# **EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA SATISFACCIÓN Y EL BIENESTAR DEL PACIENTE EN SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA**

**Nelly Marleni Hinostroza Robles  
Elsa Ruth Montero Jara  
Fiorella Mercedes Angulo Pariona  
Tamara Carolina Barra Tello  
Alicia Emma Arteaga Villanueva  
Yolanda Velásquez Quispe**



**Editor Chefe**

*Ivanio Folmer*

**Bibliotecária**

*Eliete Marques da Silva*

**Revisora Técnica**

*Gabriella Eldereti Machado*

**Diagramação**

*Gabriel Eldereti Machado*

**Imagem capa**

*www.canva.com*

**Conselho Editorial**

Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva - UNIDAVI

Prof. Dr. Astor João Schönnell Júnior - IFFAR

Prof. Dr. Alan Ricardo Costa - UFRR

Profa. Dra. Andréia Bulaty - UNESPAR

Profa. Dra. Carla da Conceição de Lima - UFVJM

Prof. Dr. Camilo Darsie de Souza - UNISC

Profa. Dra. Clarice Caldeira Leite - UFRGS

Profa. Dra. Cecilia Decarli - UFRGS

Prof. Dr. Carlos Adriano Martins - UNICID

Prof. Dr. Christian Dennys Monteiro de Oliveira - UFCE

Profa. Dra. Dayse Marinho Martins - UFMA

Prof. Dr. Deivid Alex dos Santos - UEL

Prof. Dr. Dioni Paulo Pastorio - UFRGS

Prof. Dr. Douglas Manoel Antonio de Abreu Pestana dos Santos - FASESP

Profa. Dra. Elane da Silva Barbosa - UERN

Profa. Dra. Elen Gomes Pereira - IFBA

Profa. Dra. Francielle Benini Agne Tybusch - UFN

Prof. Dr. Francisco Odécio Sales - IFCE

Prof. Dr. Francisco Ricardo Miranda Pinto - UFCAT

Prof. Dr. Gilvan Charles Cerqueira de Araújo - UCB

Prof. Dr. Ismar Inácio dos Santos Filho - UFAL

Prof. Dr. Leonardo Bigolin Jantsch - UFSM

Profa. Dra. Liziany Müller Medeiros - UFSM

Profa. Dra. Marcela Mary José da Silva - UFRB

Prof. Dr. Mateus Henrique Köhler - UFSM

Prof. Dr. Michel Canuto de Sena - UFMS

Profa. Dra. Mônica Aparecida Bortolotti - UNICENTRO

Prof. Nilton David Vilchez Galarza - UPLA

Prof. Dr. Olavo Barreto de Souza - UEPB

Prof. Dr. Rafael Nogueira Furtado - UFABC

Prof. Dr. Roberto Araújo da Silva Vasques Rabelo - UNISANTOS

Prof. Dr. Rodrigo Toledo - USCS

Prof. Dr. Rodolfo Rodrigues de Souza - UERJ

Prof. Dr. Sidnei Renato Silveira - UFSM

Prof. Dr. Thiago Ribeiro Rafagnin - UFOB

Prof. Dr. Tomás Raúl Gómez Hernández - UCLV

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

El cuidado de enfermería en la satisfacción y el bienestar del paciente en servicios de salud pública [livro eletrônico] / Nelly Marleni Hinostroza Robles...[et al.]. --  
Santa Maria, RS : Arco Editores, 2024.  
PDF

Outros autores: Elsa Ruth Montero Jara, Fiorella Mercedes Angulo Pariona, Tamara Carolina Barra Tello, Alicia Emma Arteaga Villanueva, Yolanda Velásquez Quispe.  
Bibliografia.  
ISBN 978-65-5417-402-2

1. Assistência de enfermagem 2. Enfermagem - Cuidados 3. Pacientes - Atendimento 4. Pacientes - Cuidados 5. Saúde pública I. Robles, Nelly Marleni Hinostroza. II. Jara, Elsa Ruth Montero. III. Pariona, Fiorella Mercedes Angulo. IV. Tello, Tamara Carolina Barra. V. Villanueva, Alicia Emma Arteaga. VI. Quispe, Yolanda Velásquez.

24-242547

CDD-610.73

**Índices para catálogo sistemático:**

1. Enfermagem : Cuidados aos pacientes : Ciências médicas 610.73

Eliete Marques da Silva - Bibliotecária - CRB-8/9380

 **10.48209/978-65-5417-402-2**

Este livro é o resultado de uma pesquisa científica  
em atividades de ciência e tecnologia.

O trabalho foi revisado por pares acadêmicos externo  
antes de ser publicado.



# CONTENIDO

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| ÍNDICE DE TABLAS.....                                                          | 7  |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                                                         | 8  |
| RESUMEN.....                                                                   | 9  |
| ABSTRACT.....                                                                  | 10 |
| INTRODUCCIÓN.....                                                              | 11 |
| CAPÍTULO I.....                                                                | 13 |
| CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA<br>.....                 | 13 |
| 1.1. Salud pública: nociones fundamentales.....                                | 14 |
| 1.2. Tipos de servicios brindados en la salud pública.....                     | 17 |
| 1.3. Funciones esenciales en la salud pública.....                             | 21 |
| 1.4. Calidad de atención en los servicios de salud.....                        | 24 |
| 1.5. Gestión de la calidad en el sector público de salud.....                  | 27 |
| 1.6. Políticas públicas para mejorar la calidad de los servicios de salud..... | 29 |
| CAPÍTULO II.....                                                               | 32 |
| EL CUIDADO DE ENFERMERÍA.....                                                  | 32 |
| 2.1. ¿Qué es la enfermería?.....                                               | 33 |
| 2.2. Profesional de enfermería: perfil y competencias.....                     | 36 |
| 2.3. El cuidado de enfermería: aspectos fundamentales.....                     | 39 |
| 2.4. Proceso de la atención en enfermería.....                                 | 43 |
| 2.5. Calidad del cuidado enfermero.....                                        | 46 |
| 2.5.1. El cuidado de enfermería y la seguridad del paciente.....               | 46 |
| 2.6. Recomendaciones para mejorar el cuidado de enfermería.....                | 49 |
| CAPÍTULO III.....                                                              | 52 |
| BIENESTAR Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....                                     | 52 |

|                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.1. Bienestar y satisfacción del paciente: conceptos generales.....                           | 53  |
| 3.2. Tipos de bienestar del paciente.....                                                      | 57  |
| 3.2.1. Bienestar psicológico.....                                                              | 58  |
| 3.2.2. Bienestar físico.....                                                                   | 60  |
| 3.2.3. Bienestar social.....                                                                   | 61  |
| 3.3. Factores relacionados con la satisfacción del paciente.....                               | 63  |
| 3.4. Evaluación de la satisfacción del paciente.....                                           | 66  |
| 3.4.1. Niveles de satisfacción y elementos de la evaluación.....                               | 67  |
| CAPÍTULO IV.....                                                                               | 70  |
| EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES<br>EN SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA..... | 70  |
| 4.1. Metodología.....                                                                          | 72  |
| 4.2. Resultados.....                                                                           | 74  |
| 4.3. Discusión.....                                                                            | 80  |
| 4.4. Conclusión.....                                                                           | 82  |
| CAPÍTULO V.....                                                                                | 83  |
| CALIDAD Y CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SECTOR<br>PÚBLICO.....                                   | 83  |
| 5.1. Importancia de la enfermería en el sector salud.....                                      | 84  |
| 5.2. Rol de los profesionales de enfermería en los servicios de salud<br>pública.....          | 87  |
| 5.3. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.....                     | 89  |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                                                                | 93  |
| SOBRE LOS AUTORES.....                                                                         | 107 |

## **ÍNDICE DE TABLAS**

**Tabla 1** *Operadores booleanos*.....73

**Tabla 2** *Datos de artículos seleccionados*.....75

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

|                 |                                                                     |           |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Figura 1</b> | <i>Diagrama de flujo Prisma.....</i>                                | <i>74</i> |
| <b>Figura 2</b> | <i>Coocurrencia de palabras clave en la búsqueda de Scopus.....</i> | <i>78</i> |
| <b>Figura 3</b> | <i>Año de publicación de los artículos seleccionados.....</i>       | <i>79</i> |

## **RESUMEN**

El servicio de salud pública ofrece una amplia gama de alternativas para la atención de los pacientes. Sin embargo, existen factores que pueden afectar negativamente la percepción del servicio hospitalario, especialmente en el área de enfermería. Por esta razón, se llevó a cabo una revisión sistemática con el objetivo de identificar y analizar los factores que tienen mayor incidencia en la satisfacción del paciente. Para ello, se utilizó el método Prisma, que permite estructurar la búsqueda de información a través de distintas etapas de selección. Se consultaron las bases de datos Scopus y PubMed, además del motor de búsqueda Google Académico, priorizando artículos publicados entre el 2020 y 2024. La búsqueda inicial arrojó 1406 textos, los cuales fueron sometidos a un proceso de filtrado, resultando en la selección de 16 artículos relevantes para su análisis. Los hallazgos indican que la satisfacción del paciente está estrechamente vinculada a la interacción con el personal de enfermería, destacando la importancia de habilidades interpersonales para tratar a pacientes con diversos perfiles. Además, se observó que la satisfacción puede variar según múltiples variables, como experiencias previas, nivel educativo, tipo de hospital y otros factores contextuales.

**Palabras clave:** satisfacción del paciente, enfermería, salud pública, hospital, servicio de salud

## **ABSTRACT**

The public health service offers a wide range of alternatives for patient care. However, there are factors that can negatively affect the perception of the hospital service, especially in the nursing area. For this reason, a systematic review was carried out with the aim of identifying and analyzing the factors that have the greatest impact on patient satisfaction. For this purpose, the Prisma method was used, which allows structuring the search for information through different selection stages. The Scopus and PubMed databases were consulted, in addition to the Google Scholar search engine, prioritizing articles published between 2020 and 2024. The initial search yielded 1406 texts, which were subjected to a filtering process, resulting in the selection of 16 relevant articles for analysis. The findings indicate that patient satisfaction is closely linked to interaction with nursing staff, highlighting the importance of interpersonal skills in dealing with patients with diverse profiles. In addition, it was observed that satisfaction may vary according to multiple variables, such as previous experiences, educational level, type of hospital and other contextual factors.

**Keywords:** patient satisfaction, nursing, public health, hospital, health service

## **INTRODUCCIÓN**

La enfermería se posiciona como una profesión útil en el cuidado de los pacientes que no solo favorece el bienestar físico, sino que se encarga de la atención de todas las dimensiones del bienestar, ya sea psicológico, físico y social. En este sentido, el alcance del bienestar es lo que garantiza la plena satisfacción del paciente con el cuidado integral del profesional de enfermería. En la medida en que se plasma una mejor planificación del cuidado, se promueve una óptima calidad de vida para los pacientes que sufren de diversas enfermedades, principalmente de aquellas morbilidades crónicas. Ello requiere de una evaluación exhaustiva de los diversos factores que puedan intervenir en el proceso de cuidado del paciente, así como una planificación de políticas que permitan un cuidado de enfermería integral.

El primer capítulo aborda las bases conceptuales de la salud pública mediante la exploración de las nociones fundamentales, los diversos servicios ofrecidos, las funciones esenciales que sustentan su operatividad y los enfoques para certificar una atención de calidad. Además, se analiza la gestión de calidad en el sector público de salud y las políticas públicas destinadas a mejorar estos servicios.

En el segundo capítulo el centro de atención se traslada al cuidado de enfermería como eje central de la atención sanitaria. Asimismo, se define qué es la enfermería, el perfil y las competencias del profesional en este campo, así como los aspectos significativos del cuidado de enfermería y su proceso de atención. También se examina la calidad del cuidado enfermero y su relación con la seguridad del paciente para culminar con las respectivas recomendaciones para progresar en el cuidado integral. El tercer capítulo profundiza en el bienestar y satisfacción del paciente, desglosando sus conceptos generales y los tipos de bienestar que intervienen en su percepción: psicológico, físico y social.

De igual forma, se analizan los niveles y factores que influyen en la satisfacción del paciente, sus métodos de evaluación y los elementos claves para medirlos.

El análisis se complementa en el cuarto capítulo, en el cual se realiza una revisión sistemática sobre la influencia del cuidado de enfermería en la satisfacción de los pacientes dentro de los servicios de salud pública. Para concluir, el quinto capítulo ofrece una visión detallada sobre la calidad y el cuidado de enfermería en el sector público destacando la importancia de la enfermería en el sector salud, el rol fundamental que desempeñan los profesionales de enfermería en los servicios de salud pública y su impacto con respecto a la calidad percibida y la satisfacción del paciente.

# CAPÍTULO I

## **CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA**

Esta sección se dedica al análisis profundo de la calidad de atención en los servicios de salud pública, el cual constituye un aspecto esencial para avalar el bienestar de las poblaciones y la eficacia de los sistemas de salud a nivel mundial. En primer lugar, se exploran las nociones fundamentales de la salud pública, que abarcan desde su definición hasta los principios y objetivos que guían la acción sanitaria global, como el avance de la salud, la prevención de enfermedades, la vigilancia epidemiológica y la atención de emergencias sanitarias (Moriel-Galarza & Nava-González, 2021; García, 2023). Esta comprensión es crucial para enmarcar la discusión sobre cómo los servicios públicos de salud deben estructurarse para ser efectivos, accesibles y sostenibles.

En la sección siguiente se abordan los tipos de servicios brindados en la salud pública, que incluyen tanto la atención preventiva como la curativa, los servicios de salud mental, los servicios de promoción de hábitos saludables, los servicios de vacunación, entre otros. Cada uno de estos cumplen un rol esencial en la mejoría de calidad de vida de la población, los cuales se analizarán bajo el enfoque de equidad y universalidad, dos de los principios más trascendentales en la salud pública (Sarango *et al.*, 2024). Posteriormente, se detallan las funciones esenciales de la salud pública, tal como las expone la Organización Panamericana de la Salud (OPS), que incluyen la vigilancia de la salud, la gestión de riesgos, el desarrollo de políticas públicas y la capacitación del personal sanitario (OPS, 2020).

Un aspecto central de este capítulo será la discusión sobre la calidad de atención en los servicios de salud, un tema de interés y relevancia creciente. Mediante la evaluación de indicadores de calidad, como la accesibilidad, eficiencia, seguridad y satisfacción del paciente, se analizan las prácticas y modelos que buscan mejorar la atención brindada a los usuarios (Novoa & Valverde, 2024). La gestión de la calidad en el sector público de salud se explorará en profundidad abordando las estrategias y herramientas implementadas por los Gobiernos y las instituciones de salud para certificar que las acciones tomadas por la entidad sean bajo altos estándares de calidad y sostenibles a largo plazo (Parreño *et al.*, 2021). Finalmente, se discuten las políticas públicas que optimizan la calidad en la atención sanitaria al evaluar cómo las decisiones políticas influyen en la organización y operación de los servicios sanitarios, al igual que la significancia de la transparencia y la participación ciudadana en la toma de decisiones en el ámbito de la salud pública (Zamora-Palma & Liccioni, 2023; Salas, 2021). Este enfoque permitirá una razón más amplia y matizada de cómo la gestión de la calidad en el sector público de salud contribuye a la construcción de sistemas sanitarios más eficientes y justos.

## **1.1. Salud pública: nociones fundamentales**

La salud pública, según el análisis de Flores-Hernández *et al.* (2022), es fundamental para enfrentar los desafíos en el tratamiento de enfermedades crónicas. El autor destaca que en salud pública la calidad de la atención depende de múltiples factores: la disponibilidad de recursos, el diseño de políticas efectivas y la inserción de programas preventivos y de educación. Su investigación sugiere que perfeccionar la salud pública requiere no solo ampliar la cobertura y el acceso a los servicios de salud, dado que implica el fomento de intervenciones orientadas al monitoreo de enfermedades y la capacitación de personal en prácticas de atención basadas en evidencia. Además, enfatiza la necesidad de coordinar esfuerzos interinstitucionales para lograr un enfoque integral en la prevención, el control y la gestión, abordando así uno de los retos principales

dentro del campo de la salud pública en la nación.

Asimismo, la salud pública se centra en asegurar que los servicios sanitarios sean viables, eficientes y satisfactorios para las comunidades, especialmente en zonas rurales donde las barreras al acceso y la limitación de recursos pueden afectar significativamente la calidad del cuidado brindado. Estudios revelan que la opinión de los usuarios sobre la excelencia de los servicios está estrechamente relacionada con la infraestructura, disponibilidad de personal capacitado y habilidad para atender las demandas de salud. En este sentido, el progreso de estos aspectos en la salud pública contribuye a incrementar la satisfacción del usuario y a reforzar la credibilidad en la organización sanitaria, lo cual resulta fundamental para el éxito de programas preventivos y de atención continua en áreas con condiciones desfavorables (Paredes, 2020).

Según Yépez *et al.* (2021) las nociones de salud pública son abordadas en términos de calidad de atención y satisfacción del usuario, aspectos clave en la gestión sanitaria, especialmente en situaciones de crisis. La investigación resalta que el sistema sanitario colectivo debe centrarse en la provisión de servicios de atención médica y, además de ello, en garantizar un entorno seguro, accesible y que respete las necesidades de la comunidad. Durante las crisis sanitarias, la respuesta rápida y adaptación de los centros sanitarios fueron fundamentales para asegurar que la población recibiera atención adecuada, lo cual incluyó medidas como el uso de protocolos de bioseguridad, la provisión de información clara y la empatía y profesionalismo del personal.

La salud pública va más allá de los tratamientos médicos al integrar la percepción y satisfacción de los usuarios como componentes esenciales. En tiempos de alta demanda y emergencia, la salud pública tiene la tarea de adaptarse y responder de manera ágil para no solo tratar enfermedades, sino también mantener la confianza y seguridad de la población con la finalidad de fomentar la prevención, el bienestar general y la efectividad del sistema de salud en un sentido amplio. Este enfoque integral en la calidad y satisfacción del usuario refleja una visión de la salud pública orientada hacia el bienestar colectivo, la

seguridad y el mantenimiento constante en la vigilancia de las demandas de salud de la comunidad (Flores-Hernández *et al.*, 2022).

En el estudio de Muñoz (2022) las nociones de “salud pública” se examinan a través del proceso de modernización en los centros de vacunación contra el COVID-19 en Lima durante 2021. El autor destaca la necesidad de una salud pública eficiente, capaz de adaptarse y responder a emergencias sanitarias de gran escala mediante el progreso incesante de los servicios, especialmente en el contexto de vacunación. Esta modernización implica tanto la infraestructura como la optimización de los procesos de atención y la formación de los profesionales para asegurar que la atención sea rápida, segura y de calidad. Su investigación subraya que la salud pública moderna debe centrarse en la accesibilidad y la equidad en la distribución de recursos, asegurando que toda la población tenga igual acceso a la atención, particularmente en emergencias de salud globales. Además, se resalta la importancia de la percepción de calidad en los servicios como un componente fundamental para ganar la confianza de la ciudadanía y fomentar la participación en campañas de salud pública, como la vacunación. En síntesis, su estudio ilustra cómo la salud pública efectiva combina la infraestructura moderna, la gestión de calidad y la orientación hacia la satisfacción del usuario, elementos esenciales para enfrentar los desafíos de salud actuales y futuros.

Ahora bien, Zambrano y Vera (2020) sustentan que el concepto de “salud pública” se aborda a través de la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería, lo cual refleja aspectos centrales de la salud pública concernientes a la satisfacción y confianza del paciente en los servicios sanitarios. Este estudio enfatiza que la calidad de la atención en salud pública es esencial para el bienestar de la población y satisfacer sus expectativas en cuanto a seguridad, empatía, y profesionalismo del personal de enfermería. La investigación destaca la relevancia de un enfoque centrado en el paciente, ya que su percepción de calidad afecta directamente la efectividad del

sistema de salud pública. En particular, los autores destacan que una atención de calidad en el ámbito hospitalario es crucial para que los usuarios desarrollen una percepción positiva del servicio, lo que influye en la adhesión a tratamientos y en el éxito general de las intervenciones de salud pública. La confianza en el personal de enfermería y la satisfacción en la atención son indicadores claves para evaluar y mejorar los servicios de salud pública, los cuales aseguran que estos respondan adecuadamente a las necesidades de los usuarios y contribuyan al bienestar colectivo.

En conclusión, la salud pública representa un pilar fundamental para el bienestar y la calidad de vida en cualquier sociedad, lo que asegura que los servicios de salud sean accesibles, efectivos y centrados en el paciente. Estudios como los de Flores-Hernández *et al.* (2020), Muñoz (2022), Yépez *et al.* (2021) y Zambrano y Vera (2020) exponen aspectos cruciales como la calidad de la atención, la satisfacción del usuario y la necesidad de modernización en los servicios de salud, especialmente en contextos de enfermedades crónicas y emergencias sanitarias. Estos análisis subrayan que la atención efectiva, además de depender de los recursos tecnológicos y físicos, también requiere de una interacción empática y profesional del personal de salud. En conjunto, estas investigaciones aportan una comprensión más amplia sobre cómo el fortalecimiento de los sistemas de salud pública, orientado a mejorar tanto la calidad del servicio como la percepción de los usuarios, es esencial para enfrentar los retos de salud actuales y futuros para promover el desarrollo de comunidades más saludables y resilientes.

## **1.2. Tipos de servicios brindados en la salud pública**

La salud pública abarca un amplio espectro de servicios diseñados para mejorar y proteger la salud de las poblaciones. Estos servicios se enfocan en prevenir enfermedades, promover la salud y responder a las necesidades de salud de las comunidades.

Por ejemplo, el servicio de prevención de enfermedades en salud pública se centra en mitigar factores de riesgo y promover hábitos saludables para evitar el desarrollo de enfermedades crónicas que representan altos costos para los sistemas de salud y afectan la calidad de vida. El programa Salud al Paso en Ecuador, analizado por Sacoto *et al.* (2020), muestra un ejemplo exitoso en sostenibilidad de servicios de prevención al ofrecer evaluaciones de salud y actividades educativas accesibles a la población para la detección temprana y el manejo de factores de riesgo como la hipertensión y la obesidad. Este tipo de intervenciones subraya la importancia de integrar programas de prevención sostenibles en entornos comunitarios para fomentar la responsabilidad individual y colectiva hacia la salud. Así, la prevención se convierte en una estrategia a largo plazo para reducir la carga de enfermedades crónicas y optimizar los recursos de salud pública.

Del mismo modo, el fomento del ejercicio físico es crucial para prevenir las enfermedades cardiovasculares al reducir drásticamente factores de riesgo como la obesidad, la hipertensión arterial y la hipercolesterolemia (Aguirre *et al.*, 2024). En este caso, las tasas de estas enfermedades pueden disminuir si se combinan los esfuerzos de concienciación con la aplicación de políticas de salud pública que promuevan la actividad física. Por otro lado, Meza *et al.* (2023) profundizan en la prevención de enfermedades crónicas avanzadas y recomiendan una estrategia de salud pública que combina la educación sanitaria, el control regular y las políticas de apoyo social para personas en situación de riesgo. Sus investigaciones enfatizan que un enfoque preventivo en salud pública es necesario para abordar las crecientes necesidades de la población al promover una sociedad más saludable y reduciendo las demandas en los servicios de atención médica.

Según De la Guardia y Ruvalcaba (2020), la promoción de la salud pretende aumentar la capacidad de las personas y las comunidades para controlar sus propios factores de salud mediante el desarrollo comunitario, la educación y la consideración exhaustiva de todas las facetas del bienestar. Mediante

campañas educativas y recursos de fácil acceso que abarcan temas como la nutrición, la actividad física y la prevención de enfermedades, la educación sanitaria desempeña un papel crucial a la hora de proporcionar a las personas los conocimientos y recursos que necesitan para tomar decisiones informadas, permitiéndoles evitar riesgos y adoptar hábitos saludables. En paralelo, el desarrollo comunitario fomenta la creación de entornos colaborativos al capacitar a las comunidades a identificar y resolver sus problemas de salud, promoviendo la participación activa de líderes y organizaciones locales en iniciativas de salud pública.

Además, la salud medioambiental es otro pilar importante, según Díaz-Barriga *et al.* (2024), que se centra en la reducción de riesgos medioambientales como la contaminación del aire y del agua, así como en la gestión de residuos y sustancias nocivas que puedan tener un impacto en la salud pública. Mediante políticas y regulaciones ambientales, las autoridades sanitarias protegen a las comunidades de los efectos perjudiciales que estos factores pueden tener sobre la salud a largo plazo. Por otro lado, la salud mental también es prioritaria en la promoción de la salud mediante esfuerzos enfocados en el bienestar psicológico y la prevención de trastornos mentales. Esto implica campañas de concienciación, el acceso a recursos de apoyo y la unificación de estrategias que causen el bienestar emocional y reduzcan el estigma asociado a los trastornos mentales, contribuyendo a una sociedad más resiliente y consciente de la importancia de la salud integral.

La respuesta a emergencias en salud pública es un proceso complejo que involucra varios aspectos clave: preparación, respuesta y recuperación. La preparación para desastres se centra en la planificación anticipada y capacitación continua del personal de salud con el fin de garantizar que los equipos estén listos para actuar ante situaciones imprevistas, como epidemias o desastres naturales. Este hecho implica el diseño de planes de emergencia que aborden tanto los riesgos locales como los posibles escenarios globales. Cuando ocurre una emergencia, la respuesta a emergencias se convierte en una prioridad, lo que

requiere la coordinación de esfuerzos entre instituciones de salud, organismos gubernamentales y organizaciones internacionales para mitigar los impactos y salvar vidas. La respuesta rápida y organizada es fundamental, ya sea ante brotes epidémicos, terremotos u otros desastres. Finalmente, la recuperación es una etapa vital que se enfoca en apoyar a las comunidades afectadas, asegurando que los sistemas de salud se reconstruyan adecuadamente al proporcionar la atención a largo plazo y rehabilitación para restablecer la estabilidad sanitaria. Esto no solo requiere recursos, sino también un compromiso con la resiliencia comunitaria y la mejora de las infraestructuras de salud para prevenir futuras crisis (Ocampo & Menoscal, 2022).

El bienestar general de la población depende de los servicios esenciales de salud pública, especialmente de la atención primaria, que sirve de punto de contacto inicial entre los pacientes y el sistema sanitario. Dado que tienen un impacto significativo en el acceso a los servicios de atención prenatal y postnatal, la salud materna es vital en este entorno, especialmente durante las emergencias médicas. Según Vargas-Zafrá (2022), el cuidado integral de salud materna se ve afectado por la interrupción de servicios esenciales; sin embargo, aun así sigue siendo necesario para reducir la mortalidad materna y neonatal. Además, la salud sexual es otro componente clave dentro de los servicios esenciales, ya que aborda tanto la prevención de enfermedades como el acceso a servicios adecuados para la planificación familiar y la atención de complicaciones relacionadas. La integración de estos servicios en un sistema de salud pública eficiente y accesible es crucial para lograr una atención equitativa y de calidad para todos.

En resumen, los servicios sanitarios públicos, que abarcan desde la atención primaria hasta la salud materna y sexual, son relevantes para garantizar el bienestar general de la población. Todas las personas tienen garantizado un tratamiento básico y preventivo a través de la atención primaria, que sirve de punto de entrada al sistema sanitario. La reducción de la mortalidad materna y neonatal, sobre todo en situaciones de emergencia, depende en gran medida

de la salud materna, que incluye la atención prenatal y postnatal. Además, el acceso a la planificación familiar y a la atención preventiva depende de la salud sexual. Para garantizar que todas las poblaciones, especialmente las más vulnerables, tengan acceso a la atención que necesitan para llevar una vida sana y satisfactoria, es imperativo reforzar estos servicios a fin de crear un sistema sanitario más resistente, equitativo y accesible.

### **1.3. Funciones esenciales en la salud pública**

La Organización Panamericana de la Salud ([OPS], 2020) ha identificado once funciones esenciales, las cuales se pueden agrupar en tres grandes áreas:

— *Evaluación de la salud de la población*: Una base esencial para comprender el estado de salud de una comunidad e identificar nuevos problemas es la evaluación de la salud de la población. Esto incluye la vigilancia de la salud, que permite descubrir tendencias y problemas de salud comunes mediante la recopilación metódica de datos sobre diversas enfermedades, estados de salud y factores de riesgo. Además, la evaluación de riesgos se realiza para encontrar elementos biológicos, sociales y ambientales que puedan repercutir en la salud de la población, como la contaminación, la falta de acceso a la atención sanitaria o conductas peligrosas. Otro elemento importante es la investigación sanitaria, que produce datos sobre las causas y los determinantes de las enfermedades, lo que ayuda a desarrollar tratamientos y medidas preventivas más eficaces. Estas funciones contribuyen a una comprensión integral de los desafíos de salud y a la implementación de intervenciones basadas en evidencia (Hernández-Báez & Yañez-Santillan, 2021).

— *Desarrollo de políticas y creación de capacidad*: Para garantizar que los sistemas sanitarios puedan abordar con éxito los problemas identificados, el desarrollo de políticas y la creación de capacidades son cruciales. Los marcos normativos que apoyan la prevención, el tratamiento y

la promoción de la salud pueden establecerse mediante el desarrollo de políticas públicas orientadas a la salud. La planificación de programas sanitarios a nivel local y nacional complementa ello al garantizar que las intervenciones sean adecuadas para cada entorno y que se reserven los fondos necesarios para su ejecución. El fortalecimiento institucional es clave para garantizar que las entidades de salud sean capaces de llevar a cabo sus responsabilidades con eficacia al mejorar la infraestructura, los recursos humanos y los procesos administrativos. Finalmente, es necesario un financiamiento adecuado para la implementación de todas estas acciones, lo que implica asegurar fondos suficientes a través de los recursos gubernamentales, las asociaciones internacionales o el sector privado, de modo que se pueda mantener la estabilidad y eficiencia del sistema de salud (OPS, 2020).

— *Aseguramiento de que las prácticas sean basadas en pruebas*: Según Pedraza (2021) garantizar que los procedimientos de salud pública se basen en pruebas es esencial para optimizar la eficacia de los tratamientos. Toda persona, independientemente de su ubicación o situación económica, puede recibir asistencia sanitaria de alta calidad, incluida la atención primaria, las vacunas y el tratamiento de enfermedades comunes, garantizando el acceso a los servicios esenciales. Esta idea afirma que la promoción de la salud implica poner en marcha iniciativas para concienciar sobre las opciones de estilo de vida y la prevención de enfermedades, lo que puede disminuir la acumulación de padecimientos no transmisibles como la hipertensión arterial y la diabetes. Además, mediante métodos como la inmunización, la vigilancia epidemiológica y el tratamiento rápido, el control de enfermedades es vital para detener la propagación de enfermedades infecciosas y no infecciosas. Para finalizar, la preparación y respuesta ante emergencias es crucial para minimizar el impacto de desastres naturales, epidemias y otras crisis sanitarias, mediante el desarrollo de planes de contingencia y la capacitación continua del personal de

salud. Estas prácticas basadas en pruebas permiten una respuesta más eficaz y eficiente ante los retos de salud pública que surgen continuamente.

En una línea similar, se sostiene que las funciones esenciales de salud pública (FESP) sirven de piedra angular sobre la que se basan las políticas e iniciativas del sector sanitario y son esenciales para priorizar el bienestar poblacional. La posibilidad de reducir la morbilidad y la mortalidad es uno de los principales beneficios de poner en práctica estas funciones. Las FESP permiten ejecutar medidas preventivas y tratamientos tempranos que salvan vidas al reconocer y abordar los problemas de salud prioritarios, como las enfermedades infecciosas, las morbilidades crónicas y las dificultades de salud mental (Hernández-Báez & Yañez-Santillan, 2021).

Además, Pedraza (2021) señala que las FESP ayudan a las personas a vivir mejor fomentando comportamientos saludables que ayudan a evitar muchas enfermedades no transmisibles, como seguir una dieta equilibrada y hacer ejercicio con regularidad. Estas funciones también desempeñan un papel importante en el descenso de las disparidades sanitarias y la promoción de la equidad en la atención al garantizar que todos los grupos sociales, independientemente de sus circunstancias económicas, tengan acceso a los tratamientos médicos necesarios. Asimismo, las FESP se consideran cruciales para reforzar los sistemas sanitarios a través de una mejor contestación de emergencia, cobertura y calidad de los servicios en las poblaciones más vulnerables, así como mediante la promoción de una gestión mucho más eficiente y eficaz de los recursos y una mejor formación de los profesionales médicos.

En conclusión, la base de sistemas sanitarios eficientes y duraderos son las FESP, ya que, además de mejorar la salud de la población, las FESP garantizan un acceso equitativo a los servicios sanitarios y mejoran la capacidad de respuesta ante emergencias al combinar metodologías de evaluación sanitaria, creación de políticas y aplicación de prácticas basadas en pruebas. Su aplicación con éxito reduce las disparidades sanitarias, mejora la calidad de vida y

garantiza una estrategia exhaustiva de prevención y control de enfermedades, construyendo sistemas sanitarios más fuertes. En este sentido, las FESP son cruciales para alcanzar las metas mundiales de salud pública y mejorar el bienestar de la sociedad en general.

## **1.4. Calidad de atención en los servicios de salud**

La calidad asistencial en los servicios sanitarios es vital para proporcionar una atención eficiente, equitativa y centrada en el paciente. Dado que permiten evaluar y optimizar los procedimientos dentro de los servicios de salud, las tecnologías de gestión sanitaria son esenciales para el desarrollo continuo de la calidad, tal como afirman Novoa y Valverde (2024). La implementación de sistemas de calidad basados en estándares internacionales, como las auditorías periódicas y la retroalimentación constante, contribuye a detectar áreas de oportunidad, reducir los errores médicos y promover la satisfacción del usuario. Para garantizar un tratamiento de alta calidad que no solo satisfaga los requisitos médicos, sino que también fomente la confianza y el bienestar del paciente, es crucial una estrategia completa que incluya la formación continua del personal, el uso de tecnologías adecuadas y una atención individualizada.

De acuerdo con Soto *et al.* (2022), la satisfacción de los pacientes y la eficiencia de los servicios se ven directamente afectadas por un entorno de trabajo solidario y cooperativo entre los profesionales sanitarios. Es más probable que el personal sanitario preste mayor atención de calidad cuando se sienta animado, reciba apoyos y trabaje en un ambiente positivo. Por otra parte, una mala cultura en el ambiente laboral puede provocar estrés, baja moral y, en última instancia, una disminución del nivel de la atención prestada. Por tanto, mejorar tales condiciones y fomentar una cultura de colaboración es esencial para garantizar que los pacientes reciban una atención de alta calidad.

Según Bravo *et al.* (2021), los factores de riesgo asociados a la calidad de la atención en pacientes sometidos a hemodiálisis incluyen la calidad del

equipo médico, la infraestructura del centro de salud y la comunicación entre el paciente y el personal sanitario. Una atención adecuada depende tanto de la tecnología y los recursos disponibles como de la capacitación continua del personal y de la capacidad de establecer una relación de confianza con los pacientes. En este sentido, el seguimiento exhaustivo de los pacientes, el control de infecciones y la prevención de complicaciones son esenciales para mejorar los resultados. Además, factores como la gestión eficiente del tiempo, la puntualidad en las sesiones de diálisis y la implementación de protocolos estandarizados juegan un papel crucial en la prevención de errores y en la maximización de la calidad de atención. Por lo tanto, mejorar estos aspectos es fundamental para asegurar que los pacientes reciban una atención efectiva al reducir riesgos y mejorar su calidad de vida.

Ahora bien, la calidad de atención en los servicios de salud, particularmente en áreas críticas como las unidades de cuidados intensivos (UCI), depende en gran medida del cumplimiento de protocolos y de la estricta aplicación de normas de bioseguridad. Vera y Ramón (2021) destacan que una eficiente implementación de estos estándares es relevante para garantizar la seguridad de los pacientes y prevenir complicaciones, como infecciones nosocomiales que pueden surgir en entornos tan delicados. El cumplimiento riguroso de los protocolos médicos y de higiene en las UCI no solo mejora la eficacia del tratamiento, sino que también optimiza la experiencia del paciente y reduce la mortalidad. Además, la formación continua del personal en estas áreas es indispensable, ya que asegura que los procedimientos se realicen con precisión y dentro de los parámetros establecidos. A su vez, el manejo adecuado de las normas de bioseguridad no solo protege a los pacientes, sino que también garantiza la seguridad del personal sanitario, minimizando el riesgo de exposición a enfermedades contagiosas. Por lo tanto, la integración de un sistema de gestión de calidad que abarque todos estos aspectos resulta esencial para proporcionar una atención óptima y salvaguardar la salud pública en estos entornos de alta complejidad.

Siguiendo con la descripción de la calidad, se sostiene que no solo está determinada por la eficiencia y la efectividad de los tratamientos, sino también por la experiencia del paciente en su interacción con el sistema de salud. Por su parte, Muñoz *et al.* (2020) destacan la importancia de la percepción del usuario sobre la atención recibida, especialmente en contextos como la captación de sintomáticos respiratorios. La educación brindada a los pacientes durante este proceso juega un papel clave, ya que no solo les permite comprender mejor su condición y los pasos a seguir, sino que también influye en su confianza en los servicios de salud. La percepción positiva sobre la calidad de atención está vinculada a la capacidad de los profesionales de salud para comunicar de manera clara, empática y eficiente. Cuando los pacientes se sienten bien informados y escuchados, su satisfacción con el servicio aumenta considerablemente. Además, la atención integral y personalizada, que incluye no solo la evaluación clínica, sino también la educación continua sobre prevención y manejo de enfermedades, fortalece la relación entre los usuarios y el sistema de salud al favorecer una mejor adherencia a los tratamientos y reduciendo riesgos de complicaciones. De esta manera, la calidad de atención sobrepasa los aspectos técnicos al incorporar elementos humanos que son esenciales para garantizar un servicio de salud accesible, efectivo y centrado en las necesidades del paciente.

En conclusión, la calidad de atención en los servicios de salud es un factor clave para garantizar un sistema de salud eficiente, accesible y equitativo. No se trata únicamente de los aspectos técnicos relacionados con la atención médica, sino también de cómo los pacientes perciben el trato recibido, la información proporcionada y la empatía de los profesionales. La satisfacción del usuario depende de la capacidad de los servicios de salud para cumplir con las expectativas de las personas, ofrecer atención personalizada y asegurar una comunicación clara. Además, la implementación de protocolos rigurosos y el cumplimiento de normas de bioseguridad son esenciales para generar confianza en los pacientes y prevenir riesgos. En este sentido, mejorar la calidad de atención se refiere a incrementar los avances en infraestructura o tecnología y tam-

bién fomentar la capacitación continua del personal y en la atención integral del paciente, lo que refuerza la efectividad de los tratamientos y la prevención de enfermedades.

## **1.5. Gestión de la calidad en el sector público de salud**

La gestión de la calidad en el sector público de salud es fundamental para garantizar servicios eficientes y accesibles para toda la población. Según Muñoz (2022), en el contexto de la pandemia por COVID-19 en Lima, la modernización de los centros de vacunación se convirtió en un punto clave para asegurar la calidad de los servicios. En este proceso, la mejora de los procesos administrativos y operativos, así como la capacitación del personal de salud, fueron elementos claves para optimizar la atención en los puntos de vacunación. Además, la implementación de estrategias de calidad en la gestión no solo se limitó a la eficiencia operativa, sino que también se centró en la experiencia del paciente al asegurar que los usuarios recibieran información clara y fueran tratados con respeto y dignidad. Este enfoque integral de la gestión de la calidad en salud pública mejora la respuesta ante emergencias sanitarias y fortalece la confianza de la población en los servicios de salud, aspectos esenciales para la efectividad de las políticas públicas en salud.

Saturno-Hernández (2024) señala que los procedimientos administrativos, la formación continua del personal y el desarrollo continuo de las infraestructuras contribuyen a la calidad de la atención, además de los servicios médicos directos. La implantación de sistemas de gestión de la calidad en la sanidad pública requiere una evaluación continua de los procedimientos y prácticas, además de fomentar la participación de los pacientes, quienes deben ser tratados con respeto y tener acceso a una información clara. Por otra parte, el autor subraya que el entorno social y económico tiene un impacto significativo en la calidad de la atención en los sistemas públicos de salud, por lo que es crucial garantizar que todos los grupos de población, en particular los más vulne-

rables, reciban una atención adecuada sin ningún obstáculo. En consecuencia, la gestión de la calidad se convierte en esencial para la eficacia operativa, así como para la igualdad asistencial y la satisfacción de los usuarios, dos aspectos importantes para impulsar la confianza en los servicios sanitarios públicos.

Asimismo, como se señala en el estudio de Parreño *et al.* (2021) sobre las unidades de salud de Riobamba, la gestión de la calidad en el sector público de salud es un procedimiento necesario para elevar la eficacia y eficiencia de los servicios ofrecidos a la población. Según el estudio, varios factores afectan a la calidad en estas unidades, como la formación continua del personal médico, la aplicación adecuada de políticas y procedimientos y el uso eficiente de los recursos disponibles. Además, la evaluación de la eficacia de las técnicas de calidad aplicadas requiere la participación activa y el agrado de los usuarios. Para los autores citados la mejora de la gestión de la calidad en estas unidades requiere una estrategia exhaustiva que considere tanto la mejora de los aspectos técnicos de la atención como la creación de un entorno organizativo de apoyo que permita a los profesionales sanitarios trabajar con eficacia. Esta estrategia multifacética garantiza que los servicios de salud sean más igualitarios, accesibles y, lo que es más importante, centrados en la comunidad. De esta manera, la identificación de áreas de desarrollo y la garantía de la sostenibilidad de los servicios son factibles gracias al despliegue de indicadores de calidad y a la evaluación continua de los resultados.

Al respecto, Durán-Solórzano y Martínez-Minda (2020), la capacitación del talento humano desempeña un rol esencial en este proceso, dado que un personal bien capacitado es esencial para la implementación de estándares de calidad, el manejo adecuado de los recursos y la satisfacción del usuario. De esta manera, la formación continua permite a los profesionales de la salud adaptarse a las innovaciones tecnológicas, cambios en los protocolos y mejores prácticas, lo que garantiza una atención de calidad. Además, la gestión de la calidad implica el uso de herramientas de evaluación y mejora, como los indicadores de desempeño, que permiten medir el impacto de las políticas de

calidad en la mejora de los resultados de salud. Estos indicadores, sumados a la capacitación, contribuyen a identificar áreas de mejora y garantizar que la atención sea integral y accesible. Estos autores también resaltan la importancia de una cultura organizacional enfocada en la calidad, en la cual tanto los gestores como el personal de salud trabajen de manera conjunta para fortalecer los procesos y promover la mejora continua, así como superar los desafíos del sector público y mejorar la atención en salud.

En resumen, la correcta gestión de la calidad en el sector público de salud garantiza una atención eficiente, segura y accesible para todos. A través de la capacitación continua del personal, la implementación de indicadores de desempeño y la mejora de los procesos internos, se logra una atención más adecuada a las necesidades de la población. La integración de herramientas de evaluación, como los protocolos de calidad y la cultura organizacional orientada a la mejora continua, fortalece los servicios de salud, asegurando que los recursos sean utilizados de manera óptima. La colaboración entre los diferentes actores del sistema de salud, como los gestores y el personal asistencial, permitirá superar los desafíos y garantizar un servicio público que cumpla con altos estándares de calidad, contribuyendo así a la salud y bienestar general de la sociedad.

## **1.6. Políticas públicas para mejorar la calidad de los servicios de salud**

Puesto que crean las normas y reglamentos necesarios para garantizar una asistencia sanitaria eficiente y de fácil acceso, las políticas públicas son esenciales para elevar el nivel de los servicios sanitarios. Según Luna *et al.* (2021), la percepción del usuario afecta a la calidad de los servicios sanitarios, además de a la infraestructura y los recursos, por lo que es fundamental desarrollar y poner en marcha políticas que apoyen la felicidad y el bienestar del paciente. Las políticas públicas deben centrarse en la mejora continua de las operaciones del sistema sanitario, incluida la educación y formación del

personal, la optimización de los recursos y el uso de tecnología médica. También deben fomentar un acceso equitativo a los servicios para garantizar que todo el mundo pueda recibir una atención de alta calidad, independientemente de su lugar de residencia o de su situación económica. Para ajustar los servicios a las necesidades cambiantes de la población, estas políticas también deben incorporar métodos de evaluación y seguimiento de la calidad basados en datos objetivos y en la opinión de los usuarios. Combinando un enfoque centrado en el paciente con una gestión abierta y eficaz, se puede mejorar considerablemente la calidad de los tratamientos, disminuir las disparidades sanitarias y aumentar la confianza en el sistema de salud pública.

Estas políticas deben centrarse en el desarrollo de marcos normativos que abarquen tanto las infraestructuras como la gestión de los recursos humanos sanitarios y la formación. La aplicación eficaz de las políticas requiere una planificación exhaustiva que abarque desde la prevención de enfermedades hasta el tratamiento, así como el refuerzo de los procedimientos de seguimiento y evaluación. Salas (2021) subraya que la formación continua del personal médico es fundamental para ofrecer una atención competente y superior. De igual forma, debe incorporarse a las políticas un enfoque de gestión basado en los resultados, que implique supervisar y evaluar periódicamente los efectos de las acciones con el fin de realizar los ajustes oportunos para mejorar los servicios. Promover la equidad en el acceso a los servicios es otro componente crucial que garantiza que todo el mundo tenga acceso a una atención médica de alta calidad, independientemente de su estatus socioeconómico o ubicación. Para lograr una estrategia cooperativa que garantice el éxito de la cobertura universal, estas políticas también deben implicar al sector privado y a la comunidad en la ejecución de las iniciativas de salud pública. Para que las iniciativas públicas cambien el sistema sanitario y eleven realmente el nivel de atención, la transparencia, responsabilidad y participación pública serán de su suma importancia (Salas, 2021).

Ahora bien, ¿cómo se garantiza la correcta distribución y utilización de los fondos asignados al sector de la salud? Zamora-Palma y Liccioni (2023) destacan que la apertura es un pilar vital en la gestión de estas políticas. Sin transparencia, el riesgo de ineficiencia y desconfianza por parte de los usuarios es alto. Para combatir estos problemas, las políticas deben incluir mecanismos de rendición de cuentas que permitan tanto controlar la utilización de los recursos como evaluar la calidad de los servicios prestados. La equidad en el acceso a la atención también debe ser una prioridad absoluta de las políticas públicas, sobre todo en las comunidades vulnerables, en las cuales la escasez de personal médico y de infraestructuras puede mermar la calidad de los servicios. La modernización de las infraestructuras y la formación continua del personal son componentes esenciales para elevar la calidad de los servicios. Los autores sostienen que el diseño inclusivo de las políticas también juega un papel importante en el fomento de la participación de la comunidad en la ejecución de los planes y la toma de decisiones. Por tanto, solo se puede crear un sistema sanitario más equitativo y eficaz, capaz de atender las necesidades de toda la población, colaborando con las autoridades sanitarias y los usuarios.

Por último, se señala que las políticas públicas destinadas a elevar el nivel de la atención sanitaria son esenciales para construir sistemas sanitarios más eficaces, accesibles y equitativos. Para asegurar que todos, especialmente las poblaciones más vulnerables, reciban una atención de alta calidad, estas políticas deben crearse para garantizar la rendición de cuentas, la transparencia y la equidad en la asignación de recursos. Según las investigaciones actuales sobre la gestión de la calidad en el sector público, es fundamental que las políticas se centren en la formación de los profesionales sanitarios, la mejora de las infraestructuras sanitarias y el fomento de la participación de la comunidad (Zamora-Palma & Liccioni, 2023). La salud de la población solo puede mejorarse mediante una estrategia global que incorpore políticas eficaces y transparentes y esté respaldada por la cooperación de todas las partes implicadas en el sistema sanitario.

## CAPÍTULO II

# EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

La enfermería, disciplina vital en el sector sanitario, se ocupa de las necesidades emocionales y sociales de los pacientes, además del cuidado físico. En este capítulo se tratan los elementos esenciales que caracterizan este campo. Se comenzará con una explicación clara de la definición de enfermería y las cualificaciones y características que debe tener un profesional de enfermería. Además, se examina la significación de los cuidados de enfermería con especial énfasis en los principios básicos que dirigen las operaciones diarias. Posteriormente, se examina el proceso de atención de enfermería bajo un enfoque metódico y científico que dirige las intervenciones de los expertos para garantizar una asistencia enfocada en el paciente (Morales-Matute *et al.*, 2021).

Para Campos *et al.* (2022), la calidad del cuidado enfermero es otro de los pilares que sustenta esta profesión, por lo que se detallan las principales dimensiones que permiten evaluar la efectividad y seguridad de la atención proporcionada. En este contexto, se profundiza la relación entre el cuidado de enfermería y la seguridad del paciente, un área crítica que debe ser constantemente monitoreada y mejorada para minimizar riesgos y garantizar resultados óptimos. Para culminar, se presentan diversas recomendaciones para optimizar el cuidado de enfermería, con el objetivo de mejorar tanto la práctica profesional como la experiencia del paciente, asegurando un sistema de salud más eficiente y humano.

En resumen, los cuidados de enfermería son vitales para el sistema sanitario, ya que son necesarios para el tratamiento de enfermedades, la promoción

de la salud, la prevención de riesgos y la mejora de la calidad de vida de los pacientes. A lo largo de este capítulo se ha subrayado la importancia de contar con expertos altamente cualificados cuya competencia y compromiso proporcionen una atención de alta calidad. La obtención de resultados favorables requiere una dedicación a la seguridad y el bienestar del paciente, así como un método de cuidados de enfermería basado en la evidencia y centrado en el paciente. Las recomendaciones presentadas buscan optimizar la práctica enfermera, fortaleciendo su rol dentro del equipo de salud y garantizando una atención cada vez más eficaz, accesible y segura.

## **2.1. ¿Qué es la enfermería?**

Sobre este término, Morales-Matute *et al.* (2021) sostiene que la profesión sanitaria de la enfermería se dedica firmemente a proporcionar cuidados esenciales tanto a las personas como a las comunidades. No se limita a administrar tratamientos, sino que también promueve la salud, previene la enfermedad y ayuda a los pacientes emocional y socialmente. Para comprender las necesidades de los pacientes y prestarles cuidados individualizados, las enfermeras deben establecer con ellos relaciones sólidas y compasivas. La enfermería moderna se basa en la experiencia clínica, los conceptos científicos y una ética que valora la dignidad humana y el respeto. Estos fundamentos ayudan a las enfermeras a tomar decisiones y prestar cuidados de forma sensible y profesional.

De acuerdo con Condori-Barreto *et al.* (2022), para adaptarse a las necesidades únicas de cada paciente y lugar, los profesionales en enfermería trabajan en diversos entornos, como clínicas, hospitales, residencias de ancianos, centros comunitarios y atención domiciliaria. Además de ayudar a los pacientes con dolencias agudas y crónicas, estos especialistas son cruciales en la educación sanitaria, ya que ofrecen a los pacientes y sus familias consejos e información sobre prevención de enfermedades y autocuidados. La labor de los enfermeros y enfermeras es esencial para la estabilidad y recuperación del paciente

en situaciones extremadamente complejas, como las unidades de cuidados críticos o las urgencias, dado que deben actuar con rapidez y en tándem con otros miembros del equipo sanitario. Esta flexibilidad y el énfasis en la salud general del paciente son indicativos de la dedicación y adaptabilidad que definen a la enfermería.

Además, la enfermería es una carrera que cambia constantemente para responder a las demandas de la sociedad y a los avances científicos y técnicos. La formación en enfermería incluye tanto los conocimientos clínicos como las habilidades interpersonales y de comunicación necesarias para hacer frente a las exigencias emocionales y estresantes de la atención sanitaria. La enfermería ha asumido posiciones clave en la administración de los cuidados, la investigación y la política sanitarias a medida que la asistencia sanitaria se complica cada vez más. La enfermería se posiciona como una disciplina vital para la promoción de la salud y la atención integral de los individuos en todas las fases de la vida debido a su compromiso con la persona en su totalidad (Naranjo-Hernández & González-Bernal, 2021).

En el sistema sanitario, la enfermería es un pilar vital que mejora enormemente la salud y la calidad de vida de los pacientes. Su importancia radica en la atención individualizada y cuidadosa que prestan los profesionales de enfermería, que incluye no solo la aplicación de tratamientos, sino también apoyo emocional, educativo y preventivo. Estos profesionales sanitarios crean fuertes lazos de confianza con los pacientes y sus familias, lo que permite un tratamiento más compasivo e individualizado. Los cuidados de enfermería también incluyen la gestión de problemas, la prevención de enfermedades y el fomento de estilos de vida saludables. Todo lo cual reduce el riesgo de recaídas y estancias hospitalarias prolongadas. Esta estrategia global garantiza que los pacientes se sientan valorados, comprendidos y apoyados durante su recuperación, lo que repercute directamente en su satisfacción (Campos *et al.*, 2022).

Ahora bien, Rojas *et al.* (2022) indican que, al contribuir a la optimización de recursos y la reducción de costes, el trabajo de las enfermeras también es esencial para la eficacia de los sistemas sanitarios. Al identificar los riesgos y aplicar medidas preventivas, las enfermeras ayudan a minimizar complicaciones y la necesidad de intervenciones más costosas, como cirugías o tratamientos prolongados. El personal de enfermería es la primera línea asistencial en muchas situaciones, sobre todo en zonas rurales o con pocos recursos, donde gestiona con éxito los casos y prestan servicios de atención primaria. Al garantizar la disponibilidad, seguridad y calidad de los cuidados, su presencia fortalece el sistema sanitario en su conjunto. Además, son los enfermeros y enfermeras los que aseguran de que los servicios sanitarios cambien y se adapten a las demandas de la sociedad participando en la planificación, gestión y formación de nuevos profesionales.

En conclusión, la enfermería se establece como una profesión indispensable y multifacética dentro del sistema de salud, cuya influencia va más allá de la atención médica básica. Su valor radica en el tratamiento integral que ofrecen los expertos, el cual tiene en cuenta las necesidades emocionales y sociales de los pacientes, además de su salud física, como se ha venido argumentando. El equipo enfermero puede mejorar la calidad de vida y el placer de las personas a su cargo al desarrollar una relación de confianza y empatía con los pacientes y sus familias. Esto les permite tratar con compasión y humanidad las necesidades únicas de cada paciente. Además, su énfasis en la prevención de enfermedades y la optimización de los recursos sanitarios mejora la eficacia y la accesibilidad de los servicios sanitarios, sobre todo en zonas vulnerables, al tiempo que reduce los costes del sistema. Como resultado, la enfermería no solo sirve como base de la asistencia sanitaria, sino que también promueve la resiliencia y transformación de los sistemas sanitarios de todo el mundo.

## **2.2. Profesional de enfermería: perfil y competencias**

El perfil del profesional en enfermería abarca una serie de competencias técnicas, éticas y de liderazgo que permiten ofrecer un cuidado integral y de calidad. Como parte de su función de atención directa, las enfermeras se encargan de tareas médicas básicas como dar recetas, controlar las constantes vitales y promover la curación. Sin embargo, más allá de estas responsabilidades concretas, proporcionar apoyo emocional se convierte en una parte crucial de su trabajo. Al ser el punto de contacto inicial para los pacientes y sus familias, las enfermeras deben ser empáticas y tener grandes dotes de comunicación para fomentar un entorno seguro y alentador. Esta intimidad refuerza su posición como garantes del bienestar mental y físico de los pacientes, ya que les permite detectar los primeros indicadores de peligro, compartirlos con otros expertos y tomar medidas para garantizar la seguridad del paciente (Mazacon *et al.*, 2020).

Además de la atención directa, Arias *et al.* (2023) señalan que los profesionales de enfermería destacan en los ámbitos de la prevención de enfermedades y la promoción de la salud, en los que actúan como educadores de los pacientes y la comunidad. En este sentido, educan a las personas en el autocuidado, la atención preventiva y la elección de estilos de vida saludables, que no solo mejoran la calidad de vida de los pacientes, sino que también reducen la prevalencia de enfermedades y disminuyen la presión sobre los sistemas sanitarios. Las campañas de vacunación y la detección precoz de enfermedades son ejemplos de iniciativas de prevención que se adaptan a las necesidades de salud pública de cada comunidad. Como resultado, el trabajo de las enfermeras no solo se realiza en los hospitales, sino que también fomentan estilos de vida saludables en la comunidad que ayudan a las personas a evitar enfermedades y mantener su salud a largo plazo.

Por su parte, Laverde y Sánchez (2020) determinan que la función de coordinación y gestión de los cuidados también es esencial dentro del perfil de

un profesional en enfermería. Este componente implica la planificación y supervisión de los cuidados, así como el trabajo en equipo con otros especialistas para asegurar que cada intervención cumpla las normas de calidad. En entornos de alta demanda, el enfermero debe demostrar habilidades de organización y liderazgo para coordinar los esfuerzos de atención de manera eficiente en pro de la continuidad y seguridad del paciente. Muchas enfermeras también participan en investigaciones destinadas a mejorar los resultados sanitarios e innovar las prácticas de enfermería. El avance del campo y la aplicación de procedimientos basados en la evidencia son posibles gracias a las contribuciones de estos profesionales a la investigación, siempre en beneficio de cuidados más eficaces e individualizados.

A su vez, una base sólida de rasgos humanos que permitan una comunicación íntima y cortés con los pacientes y sus familias es la base del perfil de una enfermera excelente. La compasión es una cualidad clave, debido a que permite al profesional empatizar con el sufrimiento y las necesidades de aquellos bajo su cuidado. A través de la compasión, la enfermera presta una asistencia que puede repercutir en la recuperación del paciente al aliviar su angustia física y emocional. Esta cualidad se extiende también al trato con los familiares, quienes, en situaciones de estrés, valoran la amabilidad y el consuelo que les brinda un cuidado enfermero compasivo. De esta manera, la empatía y sensibilidad no son solo atributos deseables, sino esenciales en un ámbito que requiere contacto constante y cercano con el sufrimiento humano (Mazacon *et al.*, 2020).

Asimismo, Robles *et al.* (2022) afirman que la responsabilidad es otra característica central que define a un buen enfermero, ya que su trabajo implica decisiones que pueden afectar directamente la salud y seguridad de los pacientes. Un especialista en enfermería debe ser capaz de tomar decisiones rápidas en situaciones de urgencia y asumir las consecuencias de sus acciones, demostrando un sentido ético fuerte y un compromiso con la vida y el bienestar de los demás. La responsabilidad también se refleja en la precisión en el cumplimiento de protocolos y el respeto a las normas establecidas en el entorno de

salud, garantizando que cada procedimiento se promueve de manera segura. En este sentido, la responsabilidad no solo se asocia a los actos individuales, sino también a la capacidad de reconocer y corregir errores, aprender de ellos y evitar que se repitan en el futuro.

Además, dado que la atención sanitaria es multidisciplinar, la comunicación eficaz y el trabajo en equipo son esenciales en la práctica de la enfermería. Una enfermera competente debe ser capaz de comunicarse con los pacientes, sus familias y otros profesionales médicos de forma clara y precisa. Al evitar malentendidos que puedan poner en peligro la atención al paciente, esta capacidad garantiza que la información se comunique con precisión. De igual forma, dado que la enfermera trabaja continuamente con médicos, técnicos y otros profesionales para ofrecer una atención integral y coordinada, la comunicación y el trabajo en equipo van de la mano. La adaptabilidad es una habilidad fundamental en entornos dinámicos y de alta demanda como lo son los hospitales, donde se permite al personal en enfermería modificar su estilo y ritmo de trabajo para satisfacer las necesidades únicas de cada paciente y circunstancia. Cuando se combinan, estas habilidades mejoran la calidad de los cuidados y garantizan un tratamiento seguro, eficiente y compasivo (Alamo & Chu, 2022).

En síntesis, el perfil y las competencias del profesional en enfermería abarcan una combinación de habilidades técnicas y cualidades humanas significativas para brindar una atención integral de calidad. La capacidad de actuar con compasión y responsabilidad es crucial, ya que el equipo enfermero no solo alivia el malestar físico, sino también el sufrimiento emocional, estableciendo relaciones de confianza con los pacientes y sus familias. A través de la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, el especialista colabora activamente con otros profesionales de la salud, lo que garantiza un enfoque coordinado que promueve el bienestar del paciente. Finalmente, su adaptabilidad y compromiso con el aprendizaje continuo aseguran que este profesional esté preparado para responder a los desafíos y cambios en el ámbito de la salud, consolidándose como una pieza fundamental en el sistema de atención médica y en la

mejora continua de la calidad de los servicios de salud. Este perfil hace de la enfermería una disciplina indispensable en el cuidado de la salud y el bienestar de la sociedad.

### **2.3. El cuidado de enfermería: aspectos fundamentales**

De acuerdo con Morales-Matute *et al.* (2021), la base de los cuidados de enfermería es una estrategia holística que promueve la atención integral teniendo en cuenta las necesidades sociales, emocionales y físicas del paciente. La conexión enfermero-paciente, que se basa en la confianza y la buena comunicación, es el principal medio mediante el que se logra esta estrategia. Aquí la empatía desempeña su papel clave al permitir que el profesional pueda comprender las necesidades emocionales y psicológicas del paciente, lo cual favorece una mayor colaboración y adherencia a los tratamientos. Además, es más sencillo que los pacientes y sus familias se sientan escuchados y apoyados cuando existe una comunicación clara y comprensible. Esto mejora la relación terapéutica y permite a la enfermera modificar su intervención para satisfacer las necesidades y expectativas de cada individuo.

Asimismo, Benavente-Rubio (2022) sostiene que otro componente esencial de los cuidados es el proceso de enfermería, el cual ofrece un marco metodológico para garantizar que cada paciente reciba un tratamiento bien planificado y de alta calidad. Valoración, diagnóstico enfermero, planificación, aplicación y evaluación son los cinco pasos que componen este procedimiento. Durante la fase de valoración, el especialista recopila datos exhaustivos sobre el estado de salud del paciente, mientras que durante la fase de diagnóstico determina las necesidades de cuidados específicas del paciente. La planificación e implementación aseguran que las intervenciones se adecuen a estas necesidades. Finalmente, la evaluación permite al profesional verificar la efectividad de los cuidados y realizar ajustes según sea necesario. Este enfoque metodológico es necesario para ofrecer un tratamiento individualizado y de alta calidad, lo que viene

respaldado por investigaciones y datos científicos, lo que favorece la mejora continua de la asistencia.

Para Díaz-Rodríguez *et al.* (2020), la evidencia científica respalda cada acción en el cuidado de enfermería, lo que permite a los profesionales tomar decisiones informadas basadas en las últimas investigaciones y mejores prácticas en salud. Esto asegura que los cuidados se mantengan actualizados y alineados con los avances médicos, optimizando así los resultados para los pacientes. Para abordar todos los aspectos del bienestar del paciente, desde la atención médica directa hasta el apoyo emocional y la educación sanitaria, la colaboración con otros expertos sanitarios también es decisiva para una atención integral. De este modo, los cuidados de enfermería se convierten en una profesión profundamente compasiva y científica, cuyo objetivo es mejorar la salud total del paciente y su capacidad para gestionar su salud a largo plazo, además de su rehabilitación.

Aunado a ello, se puntualiza que los cuidados de enfermería se estructuran en distintos niveles de atención para satisfacer las necesidades de los pacientes de manera adecuada y oportuna. Los cuidados básicos comprenden intervenciones esenciales en la rutina de un paciente, como higiene personal, alimentación, administración de medicamentos y monitorización de los signos vitales. Estos cuidados no solo buscan mantener la salud física, sino que también promueven la comodidad y el bienestar del paciente, así como su dignidad. Además, los profesionales en enfermería utilizan estas interacciones para desarrollar una relación cercana con el paciente, lo cual es fundamental para su recuperación y su adaptación al entorno hospitalario. La atención básica es relevante en la mayoría de los entornos de salud, desde clínicas hasta hospitales de alta complejidad, y requiere de un enfoque cuidadoso y detallado para asegurar que las necesidades básicas del paciente se encuentren siempre cubiertas (Yáñez *et al.*, 2021).

Por otro lado, Hidalgo-Mares y Altamira-Camacho (2021) puntualizan que los cuidados complejos y los cuidados paliativos implican un nivel de especialización mayor por parte del profesional de enfermería. Los cuidados complejos incluyen intervenciones como el manejo de pacientes críticos, la administración de tratamientos invasivos y el cuidado de personas con enfermedades crónicas que requieren monitoreo constante y ajustes en sus planes de tratamiento. Estos cuidados son esenciales para asegurar la estabilidad de los pacientes con condiciones complejas, donde la experiencia y el conocimiento del profesional son cruciales para la prevención de complicaciones. El objetivo de los cuidados paliativos es ayudar a los pacientes con enfermedades graves o terminales a vivir mejor sin padecimientos. El confort, el control del dolor y el apoyo emocional al paciente y su familia son los principales objetivos de este tratamiento altamente humanizado, que aborda no solo los componentes médicos, sino también los psicológicos y espirituales de una enfermedad terminal. Desde las intervenciones más básicas hasta la gestión especializada y paliativa de los cuidados, estos tres niveles de atención muestran la complejidad y amplitud de la función enfermera.

Dado que las enfermeras intervienen en todas las facetas de la atención al paciente, desde la prevención hasta la recuperación, se afirma que los cuidados de enfermería son esenciales para garantizar una asistencia sanitaria de alta calidad y fácil acceso. Al reducir la frecuencia de los problemas y acelerar la recuperación, su labor de prevención de enfermedades, promoción de estilos de vida saludables y cuidados de alta calidad mejora los resultados sanitarios. Además, al educar a los pacientes y fomentar su autogestión, los enfermeros y enfermeras promueven el empoderamiento en salud, lo que contribuye a que los individuos sean más conscientes y responsables de su bienestar. La atención personalizada y la relación de confianza que construyen con los pacientes también incrementan la satisfacción, dado que el paciente se siente escuchado, apoyado y cuidado en sus necesidades particulares, lo cual es fundamental para una experiencia positiva en el sistema sanitario (Morales-Matute *et al.*, 2021).

De igual forma, Díaz-Rodríguez *et al.* (2020) resaltan que al prevenir complicaciones y prestar atención previa a los problemas de salud, las enfermeras desempeñan un papel crucial para garantizar la sostenibilidad de los sistemas sanitarios y reducir los costes. Al colaborar con otros especialistas médicos, las enfermeras se aseguran de que los pacientes reciban una atención coherente y organizada, evitando así errores de tratamiento y duplicaciones. Mantener la fluidez y eficiencia en el proceso asistencial, lo que beneficia a los sistemas sanitarios en general, depende de su capacidad para supervisar el tratamiento y servir de enlace entre el paciente y otros especialistas. En definitiva, los cuidados de enfermería no solo mejoran directamente los resultados sanitarios, sino que también maximizan la utilización de los recursos y fomentan un sistema sanitario más accesible, eficiente y compasivo.

En resumen, el cuidado de enfermería es una disciplina esencial en la atención de salud, caracterizada por su enfoque integral y humano que va más allá de la intervención clínica. Fundamentado en aspectos clave como la relación enfermera-paciente, el proceso de enfermería y la atención a necesidades humanas básicas promueven el bienestar físico, emocional y social de los pacientes, lo que favorece una recuperación más completa y satisfactoria. La enfermería no solo brinda apoyo en el tratamiento y la rehabilitación, sino que también desempeña un rol preventivo y educativo, que es trascendental para el mantenimiento de la salud y la prevención de enfermedades. Además, su trabajo en equipo y su enfoque basado en evidencia fortalecen la calidad de la atención y aportan eficiencia al sistema de salud en general. En su conjunto, los cuidados de enfermería representan una pieza indispensable para garantizar una atención de salud accesible, continua y centrada en la persona, que responde a las necesidades cambiantes de las comunidades en los diversos contextos de atención.

## **2.4. Proceso de la atención en enfermería**

Los profesionales de enfermería utilizan el proceso de atención de enfermería (PAE), que es un enfoque metódico y científico para proporcionar un tratamiento de alta calidad centrado en el paciente. Este procedimiento, que pretende ofrecer un tratamiento individualizado, se basa en la recopilación de información tanto objetiva como subjetiva para obtener una visión global de las circunstancias del paciente. Durante la evaluación inicial, los especialistas en enfermería pueden conocer los factores emocionales, sociales y culturales que pueden afectar al proceso de curación, además de los problemas de salud actuales. Los datos se evalúan a partir de esta información para encontrar tendencias que ayuden a la personalización de la terapia y a la toma de decisiones. (Álvarez *et al.*, 2021).

Conforme con Chamba-Tandazo *et al.* (2021), el siguiente paso del proceso es el diagnóstico de enfermería, donde el profesional identifica los problemas de salud reales o potenciales del paciente y formula diagnósticos claros y precisos. Estos diagnósticos se basan en un lenguaje estandarizado que permite una comunicación efectiva dentro del equipo de salud y la definición de intervenciones específicas. Esta etapa es crucial para identificar las prioridades en el cuidado del paciente y para garantizar que todas las necesidades de salud sean atendidas. El diagnóstico no solo se centra en los problemas de salud inmediatos, sino también en las condiciones preventivas y el bienestar general del paciente para asegurar así un enfoque integral.

En la etapa de planificación, Villarejo *et al.* (2021) indican que los enfermeros y enfermeras establecen objetivos específicos y alcanzables para cada diagnóstico y especifican los resultados esperados. A continuación, basándose en los conocimientos científicos disponibles y adaptándose a las necesidades específicas del paciente, eligen las mejores soluciones para cada escenario. Tras la realización de las intervenciones, que incluyen la ejecución de las acciones

planificadas, se lleva a cabo un procedimiento de evaluación continua para controlar los avances hacia los objetivos predeterminados. El paciente recibirá una atención continua y adaptada a la evolución de su salud gracias a la evaluación, que permite modificar el plan de cuidados en caso necesario. Para garantizar una atención completa y coherente, la cooperación con el personal médico es crucial durante todo el procedimiento.

El PAE es caracterizado por ser un modelo centrado en la persona, lo que significa que el paciente es siempre el foco principal de atención. Las decisiones y los planes de cuidado son formulados teniendo en cuenta las necesidades y preferencias individuales de cada paciente, promoviendo, de esta manera, su autonomía y participación activa en el proceso. Además, el PAE sigue un enfoque sistemático, lo que asegura que las intervenciones y evaluaciones se realicen de manera organizada, lógica y en un orden que permita un cuidado estructurado y continuo. Esta estructura ordenada facilita la documentación y el seguimiento, lo que facilita una atención coherente y efectiva a lo largo del tiempo (Zurita *et al.*, 2022).

Por otro lado, Álvarez *et al.* (2021) sostienen que el PAE es un proceso dinámico que no permanece estático, sino que se adapta constantemente a las variaciones en el estado de salud del paciente. Esto implica que el cuidado debe ser flexible y ajustarse a las condiciones cambiantes del paciente, garantizando una atención reactiva y personalizada. Además, el enfoque colaborativo del PAE promueve la participación de diversos profesionales de la salud, como médicos, terapeutas y trabajadores sociales, creando un entorno de trabajo multidisciplinario que asegura una atención integral. Finalmente, este proceso está basado en la evidencia, lo que significa que las decisiones de enfermería se fundamentan en los mejores conocimientos científicos disponibles, lo que permite proporcionar un cuidado fundamentado en investigaciones actuales y prácticas probadas.

De igual modo, Villarejo *et al.* (2021) resaltan que, dado que hace hincapié en proporcionar una atención individualizada y específica a las necesidades de cada paciente, el PAE es crucial para elevar el nivel de la asistencia. Esto permite utilizar un enfoque holístico que abarca no solo los factores físicos, sino también los emocionales, sociales y psicológicos, garantizando un tratamiento más exhaustivo e individualizado. Además, al seguir un procedimiento metódico que incluye una preparación meticulosa y una evaluación continua de las acciones, el PAE garantiza la reducción de los errores y el aumento de los resultados beneficiosos, elevando así el nivel de la atención prestada. Al sentirse escuchados e incluidos en el proceso de toma de decisiones relativas a su salud, los pacientes que reciben una atención personalizada también están más satisfechos, lo que mejora el vínculo enfermera-paciente.

Asimismo, el PAE contribuye a la seguridad del paciente al identificar y prevenir posibles riesgos en el proceso de cuidado. El enfoque sistemático y cíclico permite monitorear constantemente el estado de salud del paciente, detectando cambios que puedan requerir ajustes en las intervenciones o el plan de cuidados. Este monitoreo proactivo ayuda a reducir las complicaciones, las hospitalizaciones innecesarias y los efectos adversos. Además, el PAE fomenta la colaboración entre los diferentes profesionales de la salud, creando un entorno de trabajo en equipo que mejora la comunicación y facilita una atención coordinada y eficiente. Este trabajo multidisciplinario no solo optimiza la atención, sino que también asegura que todas las dimensiones del cuidado del paciente sean abordadas de manera integral, lo que promueve una recuperación más rápida y efectiva (Chamba-Tandazo *et al.*, 2021).

En pocas palabras, el PAE es una herramienta vital en la práctica de la enfermería porque permite ofrecer a los pacientes una atención individualizada y superior. Puede ajustarse a sus necesidades físicas, emocionales y sociales, ya que se centra en la persona, lo que mejora los resultados sanitarios. Su enfoque metódico, flexible y basado en la evidencia garantiza que las intervenciones sean eficaces, seguras y se adapten a las necesidades cambiantes del paciente.

El PAE facilita el trabajo en equipo de los profesionales sanitarios, lo que no solo mejora la seguridad y la felicidad del paciente, sino que también contribuye a crear un lugar de trabajo más coordinado, lo que aumenta la eficacia del sistema sanitario.

## **2.5. Calidad del cuidado enfermero**

Con respecto a Campos *et al.* (2022), la calidad del cuidado enfermero es un concepto integral que va más allá de la simple ejecución técnica de tareas de salud. En primer lugar, abarca la atención que se brinda en un entorno seguro, en el que se minimizan los riesgos y se asegura la seguridad del paciente en cada intervención. Dado que la seguridad del paciente es esencial dentro de cualquier sistema sanitario, se resalta su utilidad para proteger a los pacientes de posibles lesiones. Así, el personal de enfermería es notable a la hora de detectar cualquier peligro y poner en marcha medidas preventivas. Además, la calidad de los cuidados implica resultados eficaces, por lo que los tratamientos de enfermería deben mejorar la salud del paciente y contribuir a alcanzar los objetivos de bienestar y recuperación previstos.

### **2.5.1. El cuidado de enfermería y la seguridad del paciente**

Parte vital del sistema sanitario la constituyen los cuidados de enfermería, los cuales consisten en una serie de actividades destinadas a apoyar, preservar y mejorar la salud del paciente. Estas acciones incluyen desde la prevención de enfermedades hasta la atención en situaciones críticas, pasando por el manejo de patologías crónicas. Los profesionales en enfermería, debido a su constante interacción con los pacientes, juegan un rol fundamental en la observación, evaluación y respuesta ante diversas modificaciones a nivel de estado sanitario del usuario. Además de su función técnica, estos especialistas también atienden mediante el soporte emocional y educativo, lo que contribuye significativamente al bienestar integral del paciente (Condori-Barreto *et al.*, 2022).

Por otro lado, Meléndez *et al.* (2020) detallan que la seguridad del paciente está intrínsecamente ligada al cuidado de enfermería. Dado que los profesionales están a menudo en contacto directo con los pacientes durante la mayor parte de su jornada, tienen la capacidad de detectar y prevenir potenciales riesgos que puedan comprometer su salud. Esto puede incluir la identificación temprana de complicaciones, la administración adecuada de medicamentos y el monitoreo constante de los signos vitales. La enfermería se encuentra en una posición clave para implementar estrategias de seguridad, lo que garantiza que los pacientes reciban una atención de alta calidad, minimizando riesgos y errores que puedan resultar en daños evitables.

El cuidado de enfermería y la seguridad del paciente son fundamentales para garantizar una atención sanitaria de calidad. La enfermería, debido a su cercanía al paciente y a su constante presencia en los entornos hospitalarios, desempeña un papel central en la prevención de riesgos y la minimización de daños durante el proceso de atención. Según un estudio de Tello *et al.* (2023), la cultura de seguridad en el ámbito hospitalario es esencial para fortalecer la confianza de los profesionales en los procedimientos de seguridad y mejorar la calidad de la atención. Sin embargo, la investigación también destaca que algunos aspectos como la comunicación, el apoyo organizacional y la formación continua son áreas con margen de mejora, que influyen directamente en la capacidad del personal de enfermería para prevenir eventos adversos. La seguridad del paciente no solo depende de la implementación de medidas tecnológicas o protocolos estandarizados, sino de un enfoque integral donde los enfermeros y enfermeras, a través de su observación directa y su interacción constante con los pacientes, identifican riesgos y toman decisiones clave para su bienestar.

Como señala Coral *et al.* (2023), la integración de múltiples elementos, como una buena comunicación entre los miembros del equipo sanitario, una formación suficiente y continua del personal de enfermería y la aplicación de protocolos normalizados para reducir la probabilidad de error son tan importantes para la seguridad del paciente como la competencia técnica de los pro-

fesionales. Un aspecto clave en la seguridad del paciente es la identificación temprana de los peligros dentro del proceso asistencial, que no siempre son atribuibles a errores individuales, sino que suelen ser el resultado de fallos en el sistema de trabajo, que incluyen desde la gestión de los recursos hasta la organización del proceso asistencial. En este contexto, la enfermería tiene un rol activo tanto en la detección como en la prevención de errores, ya que interactúa directamente con los pacientes en diversas etapas del cuidado, desde la administración de medicamentos hasta la ejecución de procedimientos clínicos complejos.

De acuerdo con Castillo-Ayón *et al.* (2023), debido a que prestan atención directa a pacientes de todos los niveles de complejidad —desde los leves a los críticos—, los profesionales de enfermería desempeñan un papel crucial. Además de realizar tareas técnicas, este puesto implica fomentar un ambiente seguro para el paciente. Los protocolos de cuidados son esenciales por este motivo, ya que ofrecen instrucciones precisas sobre cómo reducir los riesgos y mejorar los resultados de los pacientes. Además, la formación continua y el trabajo colaborativo con otros miembros del equipo de salud son vitales para mantener un enfoque integral que abarque tanto la eficiencia en la atención como el respeto por los valores humanos. En este sentido, la seguridad del paciente no solo se refiere a la prevención de errores y accidentes, sino también al fomento de un trato que promueva el bienestar y la recuperación del paciente basados en la empatía, la competencia técnica y el cumplimiento riguroso de las mejores prácticas.

El cuidado de enfermería y la seguridad del paciente están estrechamente vinculados, dado que los profesionales de este campo son responsables de identificar y prevenir riesgos, asegurando que las prácticas de cuidado sean seguras y eficaces. Estudios recientes indican que fomentar una cultura de seguridad del paciente entre el personal de enfermería permiten reducir los errores y mejoran los resultados de los pacientes. Por lo tanto, se debe establecer una cultura corporativa que dé prioridad a la seguridad, la comunicación franca y la for-

mación continua sobre procedimientos seguros. Enfermeros y enfermeras bien capacitados y conscientes de su rol en la seguridad del paciente son capaces de identificar potenciales riesgos, manejar situaciones adversas y aplicar estrategias para evitar complicaciones. A través de su formación y el compromiso con la calidad del cuidado, el equipo de enfermería juega un rol indispensable en la creación de entornos seguros para los pacientes (Jaime & González-Argote, 2021).

En conclusión, para avalar un soporte médico de alta calidad, los cuidados de enfermería y la seguridad del paciente están estrechamente relacionados. Debido a su interacción constante con los pacientes, los especialistas en enfermería son cruciales para prevenir riesgos y detectar a tiempo problemas que podrían poner en peligro la seguridad del paciente. La reducción de errores y la mejora de los alcances sanitarios dependen, en gran medida, de su formación continua, de la adopción de una cultura empresarial centrada en la seguridad y de una comunicación eficaz. Por lo tanto, mejorar la formación en seguridad del paciente optimiza las prácticas asistenciales, lo que conduce a una vigilancia más segura, eficiente y centrada en el paciente.

## **2.6. Recomendaciones para mejorar el cuidado de enfermería**

Para que los pacientes reciban la mejor atención posible, los cuidados de enfermería son un componente fundamental de la prestación de asistencia sanitaria, por lo que la calidad debe mejorar. Reforzar la formación continua del personal en enfermería es una de las primeras sugerencias para lograr este objetivo, dado que estos deben mantener actualizados sus conocimientos y habilidades porque tanto la medicina como la tecnología cambian constantemente. Esto mejora su competencia técnica y les permite adaptarse a la evolución de los cuidados al paciente y los regímenes de tratamiento. La educación continua, que puede incluir talleres, cursos y programas de certificación, también fomenta un ambiente de aprendizaje constante, donde los enfermeros

y enfermeras pueden reflexionar sobre su práctica y mejorar su desempeño (Quispe *et al.*, 2021).

Además, Guerrero y Aguilar (2024) resaltan que es crucial fomentar la investigación en enfermería, ya que esta proporciona la base científica necesaria para tomar decisiones informadas y aplicar las mejores prácticas en el cuidado del paciente. La indagación permite establecer áreas de mejora dentro de la praxis clínica y proporciona evidencia para implementar nuevas intervenciones que puedan perfeccionar los alcances sanitarios. En este contexto, también es fundamental establecer y medir estándares de calidad de soporte, lo que garantiza que se cumplan los objetivos del cuidado y se mantenga la validez y seguridad. Las guías de práctica clínica basadas en la evidencia refieren un papel relevante al proporcionar un marco estructurado que ayuda al equipo enfermero a tomar decisiones relevantes y sustentadas.

En términos de la seguridad del paciente, es trascendental implementar medidas estándar que reduzcan los riesgos durante la atención, como la higiene de manos, la confirmación de la identificación del usuario y el uso adecuado de conjunto de técnicas de la data para impedir faltas de medicación. La creación de una cultura de seguridad es esencial para fomentar la notificación de errores y eventos adversos, lo que no solo mejora la seguridad del paciente, sino que también permite aprender de las experiencias y ajustar los procedimientos según sea necesario. Además, promover la colaboración entre los otros profesionales sanitarios es otra recomendación crucial. El trabajo en equipo, que involucra tanto a médicos como a enfermeros, farmacéuticos y otros especialistas, facilita una atención más integrada y eficaz al reducir la probabilidad de errores y mejorar la comunicación entre los miembros del equipo (Tello *et al.*, 2023).

La gestión adecuada de los cuidados y el desarrollo profesional continuo de los enfermeros y enfermeras también son elementos esenciales para mejorar la calidad del cuidado de enfermería. La planificación y coordinación eficiente de los cuidados permiten optimizar los recursos y garantizar que se brinde la

atención adecuada en el momento oportuno. Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, como especialización en áreas específicas de la enfermería, fomenta la excelencia en el ejercicio de la profesión y aumenta la satisfacción laboral. El reconocimiento y la recompensación al desempeño sobresaliente también motivan al equipo enfermero a mejorar constantemente, lo que favorece en conjunto a los componentes del sistema sanitario (Quispe *et al.*, 2021).

En conclusión, las recomendaciones para perfeccionar la calidad atencional de enfermería son fundamentales para promover un cuidado seguro, eficaz y enfocado en el paciente. Fortalecer la educación continua, fomentar la investigación y establecer estándares de calidad son estrategias clave que permiten mantener la capacidad y adaptabilidad de los expertos de enfermería. Además, la implementación de medidas de seguridad, el fomento del trabajo en equipo y el empoderamiento de los especialistas en estudio favorecen el diseño de un ambiente laboral más colaborativo y seguro. Al integrar estas recomendaciones en la cotidianidad se puede optimar la calidad asistencial, optimizar los resultados sanitarios y, en última instancia, fortalecer el sistema sanitario en su totalidad para garantizar así una atención de excelencia para todos los pacientes.

## CAPÍTULO III

# **BIENESTAR Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

De acuerdo con Suo (2024), el bienestar del paciente es un concepto integral que abarca diversas dimensiones que afectan la calidad de vida de los individuos dentro del ámbito de la salud. Estas dimensiones no solo incluyen aspectos físicos, sino también emocionales y sociales. El bienestar psicológico, físico y social contribuye a un estado general de salud que permite a los pacientes llevar una vida plena, tanto durante su tratamiento como después de este. La satisfacción del paciente, por otro lado, es el reflejo de la percepción individual sobre la calidad de la atención recibida. Este concepto implica la evaluación que realiza el paciente de la atención brindada por los profesionales de la salud, en función a su experiencia durante el proceso de tratamiento. De esta manera, el bienestar y la satisfacción del paciente están intrínsecamente relacionados, ya que ambos influyen en la percepción global de la salud y eficacia del cuidado recibido, determinando la fidelidad del paciente al sistema de salud y la adherencia al tratamiento propuesto.

Con respecto a Fabian-Sánchez et al. (2022), diversos factores influyen en la satisfacción del paciente, los cuales varían según las características del paciente, el tipo de tratamiento y el contexto de la atención. Entre los factores más destacados se encuentran la calidad de la comunicación entre el paciente y el equipo médico, la empatía del personal de salud, y la accesibilidad de los servicios. La capacidad del profesional de la salud para escuchar y explicar cla-

ramente los procedimientos y objetivos del tratamiento permite que el paciente se sienta más seguro y comprendido, lo que incrementa su satisfacción. La atención personalizada, que toma en cuenta las necesidades emocionales y físicas del paciente, es otro factor clave. Además, la disponibilidad y el confort de las instalaciones, junto con la eficiencia en la programación de citas y el tiempo de espera, juegan un papel esencial en la satisfacción del paciente. Otros elementos importantes son el ambiente de las instalaciones y la facilidad con la que el paciente puede acceder a los servicios necesarios, ya que estos aspectos afectan directamente la experiencia global del paciente en el sistema de salud.

Ahora bien, Pescina-Ocadiz *et al.* (2024) afirman que la evaluación de la satisfacción del paciente se realiza a través de diversos métodos y herramientas que permiten medir los niveles de satisfacción e identificar áreas de mejora en la atención médica. Estos niveles varían según las expectativas del paciente, la efectividad del tratamiento y los factores contextuales como la comunicación y la relación con el personal médico. Los elementos clave de esta evaluación incluyen la percepción de la calidad de la atención, comunicación, empatía, accesibilidad y organización del servicio. Las encuestas y entrevistas a pacientes son comúnmente utilizadas para recolectar esta información, permitiendo que los proveedores de servicios de salud obtengan retroalimentación directa. A partir de estos datos pueden detectarse tanto los factores que contribuyen a la felicidad de los pacientes como los que provocan insatisfacción. Para mejorar los servicios sanitarios y garantizar que los pacientes reciban la mejor atención posible —que mejore su bienestar físico, mental y social—, esta información es crucial.

### **3.1. Bienestar y satisfacción del paciente: conceptos generales**

La conceptualización del bienestar en el contexto del cuidado de enfermería involucra la salud física y aspectos emocionales, sociales y culturales que contribuyen al equilibrio integral del paciente. Según Agrazal *et al.* (2022),

el bienestar se enriquece cuando el cuidado de enfermería se realiza con congruencia cultural, lo que significa que el personal de enfermería debe respetar, entender e integrar las creencias, los valores y las prácticas culturales del paciente en el proceso de atención. Esta práctica no solo facilita la adaptación del paciente a los tratamientos, sino que también incrementa su satisfacción, dado que percibe el cuidado como más empático y personalizado. La congruencia cultural permite una comunicación más efectiva y fomenta la confianza entre el paciente y el profesional, creando un entorno en el que el paciente se siente seguro y valorado. De esta manera, el bienestar se convierte en un objetivo multifacético que trasciende la mera recuperación física, integrando una dimensión de reconocimiento y respeto a la identidad cultural del paciente, lo que contribuye de manera significativa a su experiencia positiva en el sistema de salud.

La conceptualización del bienestar, según Vargas *et al.* (2024), se enmarca en una visión holística que va más allá del aspecto físico para abarcar también la satisfacción emocional, psicológica y social del paciente y su familia. Este bienestar integral se logra principalmente a través de un enfoque humanizado en la atención, en el que se prioriza la empatía, la compasión y el respeto hacia los valores y necesidades individuales de cada paciente. La humanización en el cuidado genera un entorno de apoyo y comprensión, en el que el paciente se siente visto y escuchado, lo cual fortalece su percepción de bienestar y promueve una experiencia de atención positiva. Este enfoque también incluye a la familia del paciente, brindándole contención y apoyo emocional, lo cual es clave en momentos de vulnerabilidad y enfermedad. Vargas *et al.* (2024) señalan que un entorno de atención humanizado reduce el estrés y la ansiedad, no solo en el paciente, sino también en sus seres queridos, quienes juegan un rol fundamental en el proceso de recuperación. Así, la humanización del cuidado se convierte en un pilar esencial para lograr un bienestar integral, pues responde a la totalidad de la persona y no solo a su condición médica, resaltando la importancia de una atención centrada en la dignidad y la humanidad de cada individuo.

De acuerdo con Domaure *et al.* (2024), el bienestar del paciente se define como una percepción subjetiva de satisfacción integral que involucra tanto la salud física como el equilibrio emocional y social del paciente, especialmente en contextos de atención crónica como el de diálisis. En este estudio, el bienestar se observa como un estado que surge cuando las necesidades del paciente son atendidas de manera completa, respetando sus valores, preocupaciones y aspiraciones, y promoviendo así una experiencia de atención en la que el paciente se sienta valorado y escuchado. Para los pacientes de diálisis, cuyo tratamiento es continuo y de larga duración, el bienestar está profundamente influenciado por la calidad de la interacción con el personal de enfermería, quienes no solo administran cuidados técnicos, sino que también proveen un apoyo emocional crucial en el proceso. La satisfacción de estos pacientes se relaciona directamente con cómo perciben el compromiso del equipo de salud en aliviar su carga emocional y mejorar su calidad de vida a pesar de las limitaciones físicas de su condición. Así, Domaure *et al.* (2024) subrayan que el bienestar en contextos de atención prolongada se configura no solo como la ausencia de complicaciones médicas, sino como una experiencia de atención integral y humanizada que involucra la empatía, el respeto y la dignidad, factores que son decisivos en el mantenimiento de la salud y la satisfacción general del paciente.

A su vez, según Santos-Flores y García-Zapata (2021) sostienen que la satisfacción del paciente sobrepasa la simple percepción de alivio físico al integrar factores emocionales, sociales y espirituales. En este entorno, la satisfacción se conceptualiza como una evaluación subjetiva que el paciente realiza de la calidad de la atención recibida, su impacto en su calidad de vida y la adecuación de los cuidados a sus necesidades y valores personales en una etapa de vida vulnerable. La satisfacción del paciente no solo depende de la eficacia en el control de síntomas como el dolor y la incomodidad física, sino también de la forma en que el equipo de salud respeta y facilita la dignidad, la autonomía y el derecho del paciente a participar en decisiones sobre su propio cuidado. Santos-Flores y García-Zapata (2021) enfatizan que esta satisfacción se incre-

menta cuando el personal de salud emplea una comunicación efectiva, muestra empatía y brinda apoyo constante tanto al paciente como a su familia, creando un entorno de confianza y respeto mutuo. En ese sentido, la satisfacción del paciente en cuidados paliativos es un reflejo integral de cómo los aspectos técnicos y humanísticos de la atención se alinean para proporcionar una experiencia de cuidado que reconozca al paciente como un ser completo, cuyas necesidades abarcan no solo el alivio físico sino también el apoyo emocional y la comprensión profunda de sus valores y preferencias.

El bienestar y la satisfacción del paciente son conceptos interrelacionados que reflejan la calidad integral del cuidado de salud, especialmente cuando se consideran en entornos de atención continua y paliativa. El bienestar se centra en el estado general de salud física, mental y emocional del paciente, viéndose profundamente influenciado por la atención humanizada y capacidad del equipo de salud para responder a sus necesidades culturales, emocionales y sociales. Por su parte, la satisfacción es la percepción subjetiva del paciente sobre cómo sus expectativas son atendidas en relación con el alivio de síntomas, la comunicación y el respeto de su autonomía. Cuando los profesionales de la salud priorizan una atención personalizada, fomentan una experiencia de cuidado que atiende al cuerpo sin ignorar a la dignidad y al valor personal del paciente, ya que son considerados factores que aumentan su satisfacción. La integración de estos aspectos permite una percepción positiva de la calidad de vida durante el proceso de atención, en el que el bienestar se convierte en una meta y la satisfacción en el indicador que valida los esfuerzos del personal por cumplir con un cuidado genuinamente centrado en el paciente (Agrazal *et al.*, 2022).

En conclusión, el bienestar y la satisfacción del paciente son fundamentales para consolidar una atención de calidad en el ámbito de la salud. La interrelación entre ambos conceptos impulsa a los profesionales a ofrecer cuidados que van más allá de la atención médica convencional al promover

un enfoque humanizado y sensible a las necesidades individuales de cada paciente. A través de la escucha activa, el respeto por la autonomía y el compromiso con la dignidad humana, el equipo de salud contribuye a mejorar la experiencia del paciente, haciendo que este perciba el cuidado como integral y adaptado a sus expectativas. En última instancia, este enfoque no solo optimiza los resultados de salud, sino que también refuerza la confianza del paciente en el sistema de atención, fomenta relaciones terapéuticas de mayor calidad y autentifica el esfuerzo constante por alcanzar un modelo de cuidado centrado en el bienestar integral.

### **3.2. Tipos de bienestar del paciente**

El bienestar del paciente es un concepto amplio que abarca múltiples dimensiones fundamentales para la calidad de vida, especialmente en contextos de cuidado continuo. Para Martínez *et al.* (2022) y Cochachi y Majino (2024), el bienestar del paciente se configura en tres ejes interdependientes: el bienestar psicológico, el bienestar físico y el bienestar social, cada uno de los cuales influye profundamente en su percepción de salud y satisfacción general. El bienestar psicológico es esencial para afrontar el impacto emocional de una enfermedad crónica, abordando factores como la ansiedad, la aceptación del tratamiento y la resiliencia frente a las limitaciones. El bienestar físico, por su parte, se relaciona con el mantenimiento de la funcionalidad, el manejo del dolor y la gestión de los síntomas derivados del tratamiento, aspectos que determinan la capacidad del paciente para llevar una vida activa y menos dependiente. Finalmente, el bienestar social se manifiesta en el grado de apoyo y conexión que el paciente percibe en su entorno familiar, social y sanitario, lo que contribuye a su sentido de pertenencia y reduce la percepción de aislamiento. Estas dimensiones, integradas y abordadas desde una perspectiva holística, no solo optimizan el tratamiento y mejoran la adherencia a las prácticas de autocuidado, sino que también fomentan una experiencia de atención que refuerza la autonomía y el empoderamiento del paciente.

### **3.2.1. Bienestar psicológico**

El bienestar psicológico es una dimensión esencial en la salud integral del individuo, vinculado tanto a la estabilidad emocional como a la calidad de vida general. Este bienestar no se limita a la ausencia de trastornos mentales, sino que abarca un estado de equilibrio mental que permite a las personas enfrentar las adversidades de la vida con resiliencia. La salud mental, en este sentido, se relaciona con la ausencia de patologías como la depresión, la ansiedad y los trastornos bipolares, los cuales afectan profundamente el funcionamiento diario y las relaciones interpersonales. La prevención y el tratamiento de estos trastornos son necesarios, pero el bienestar psicológico va más allá, ya que influye factores protectores que promueven una salud mental positiva, como el autoconocimiento, la autoconfianza y el desarrollo de habilidades para resolver problemas (Cochachi & Majino, 2024).

Para Mendoza-Añamíse *et al.* (2024), el bienestar emocional es otro componente clave, que se centra en la capacidad de la persona para experimentar emociones positivas y gestionar de forma saludable las emociones negativas. Experimentar alegría, gratitud, amor y satisfacción, así como aprender a regular emociones como la ira, el miedo y la tristeza, permite a los individuos vivir con mayor plenitud. Este aspecto del bienestar psicológico facilita el desarrollo de una mentalidad equilibrada, en la cual las personas no reprimen sus emociones, sino que las expresan de manera constructiva, reduciendo el impacto de situaciones estresantes en su salud general. La inteligencia emocional, que implica reconocer y comprender las emociones propias y ajenas, es una habilidad clave que fortalece el bienestar emocional y permite relaciones interpersonales más saludables.

La satisfacción con la vida constituye una percepción subjetiva de bienestar psicológico, lo que refleja el nivel de plenitud y realización personal que una persona experimenta. Este sentimiento es un indicador de cómo cada individuo valora su vida en función de sus propios estándares, metas y logros

y no necesariamente de factores externos o comparativos. Alcanzar una alta satisfacción con la vida depende de la alineación entre lo que una persona desea y lo que ha logrado, así como del grado de autocompasión y aceptación personal. Las personas que se sienten satisfechas con su vida suelen tener una perspectiva optimista, lo cual no solo promueve una actitud positiva ante los desafíos, sino que también mejora la salud física y fortalece la conexión social, dos elementos que, junto con el bienestar psicológico, contribuyen a una calidad de vida superior (Román & Jorge, 2021).

En conjunto, se comprende que el bienestar psicológico impacta en el desempeño de las actividades diarias, en la estabilidad de las relaciones interpersonales y en la percepción de uno mismo y del mundo. La promoción del bienestar psicológico implica no solo tratar las patologías mentales, sino también fomentar un entorno que estimule la expresión emocional saludable, la autorreflexión y la búsqueda de metas personales significativas. De esta manera, se crea una base sólida para enfrentar las adversidades, experimentar una vida plena y desarrollar una resiliencia que permita adaptarse a los cambios, todo lo cual se traduce en un estado de salud óptimo que beneficia al individuo y a la sociedad en su conjunto.

En síntesis, el bienestar psicológico influye profundamente en la capacidad de afrontar las adversidades, disfrutar de relaciones saludables y mantener una percepción positiva de la vida. Este tipo de bienestar se posiciona en otro grado que sobrepasa la ausencia de trastornos mentales, integrando elementos como la salud mental, el bienestar emocional y la satisfacción personal. Así, el fortalecimiento del bienestar psicológico implica un enfoque proactivo que fomente habilidades de autorregulación emocional, resiliencia y autoconocimiento, permitiendo a las personas vivir de manera más plena y satisfactoria. La promoción de un estado psicológico saludable, tanto a nivel personal como comunitario, no solo mejora la calidad de vida, sino que también contribuye al bienestar social, promoviendo entornos donde las personas puedan desarrollarse plenamente y aportar positivamente a la sociedad.

### **3.2.2. Bienestar físico**

Con respecto al bienestar físico, Romero-Guerrero *et al.* (2024) sostienen que es un componente crucial de la salud general de una persona, ya que impacta directamente en la capacidad para desempeñar actividades cotidianas y disfrutar de una vida plena. Este estado óptimo del cuerpo no solo abarca la ausencia de enfermedades, sino que también implica mantener hábitos de vida saludables, como una nutrición adecuada, descanso reparador y ejercicio regular. La salud física es un reflejo de la interacción armoniosa entre diversos factores, como la genética, el entorno y los comportamientos adoptados por cada individuo. De esta manera, la prevención de enfermedades, mediante chequeos regulares y un estilo de vida saludable, juega un papel esencial en el mantenimiento del bienestar físico.

La funcionalidad también se posiciona dentro de los pilares del bienestar físico, ya que se refiere a la capacidad de una persona para realizar las actividades diarias con autonomía y sin dificultades. Mantener un cuerpo en forma y libre de limitaciones físicas es vital para la calidad de vida. La movilidad, destreza y resistencia son fundamentales para la independencia, lo que permite a las personas llevar a cabo tareas que van desde las actividades más simples, como caminar o levantarse de la cama, hasta las más complejas, como trabajar o interactuar socialmente. Por tanto, el bienestar físico está estrechamente vinculado a la capacidad para mantener un nivel de independencia funcional que favorezca la integración social y familiar (Correa-Pérez & Chavarro, 2021).

El confort físico, entendido como la ausencia de dolor o malestar, también constituye un pilar esencial del bienestar físico. El dolor crónico o agudo puede mermar la calidad de vida y limitar considerablemente la capacidad para disfrutar de actividades cotidianas. Para mantener un nivel adecuado de confort físico, es fundamental no solo la prevención y tratamiento de enfermedades, sino también la gestión del dolor, la rehabilitación de lesiones y el cuidado adecuado de condiciones de salud preexistentes. Además, el confort físico se

amplía con aspectos como un entorno adecuado que favorezca el descanso y la relajación, lo que contribuye a la restauración del cuerpo (Hurtado, 2024).

Asimismo, Romero-Guerrero *et al.* (2024) señalan que la importancia del bienestar físico trasciende las fronteras individuales, ya que un cuerpo saludable es la base para el bienestar psicológico y social. El cuidado físico adecuado no solo previene enfermedades, sino que también tiene un impacto positivo en la autoestima y el estado de ánimo, promoviendo una visión más optimista de la vida. Asimismo, las personas con un buen estado físico tienen mayor capacidad para participar en actividades sociales, laborales y recreativas, lo que favorece un sentido de pertenencia y satisfacción. Por tanto, fomentar hábitos de vida saludables que mejoren la salud física no solo tiene beneficios directos para la persona, sino que también contribuye al bienestar social y colectivo.

Por lo consiguiente, el bienestar físico se posiciona como componente esencial para una vida plena y saludable, pues afecta de manera directa tanto la funcionalidad como la capacidad de una persona para disfrutar de su entorno y participar en la sociedad. Mantener una salud física óptima, libre de enfermedades y con un nivel adecuado de confort, es fundamental para alcanzar una calidad de vida significativa. La promoción de hábitos de vida saludables, que incluyen una nutrición adecuada, ejercicio regular y sueño reparador, juega un papel decisivo en la prevención de enfermedades y el mantenimiento de la independencia funcional. En última instancia, el bienestar físico no solo influye en la salud individual, sino que también impacta positivamente en el bienestar psicológico y social, favoreciendo un equilibrio integral que facilita el disfrute de una vida activa y satisfactoria.

### **3.2.3. Bienestar social**

Por otra parte, Mendoza-Intriago y Moreira-Chica (2024) sostienen que el bienestar social abarca la calidad de las relaciones interpersonales y el sentimiento de conexión con la comunidad. Las relaciones sociales son fundamenta-

les para el bienestar emocional, ya que el apoyo de amigos, familiares y colegas puede proporcionar un sentido de seguridad y pertenencia. Estas interacciones no solo contribuyen a la felicidad, sino que también pueden ser una fuente de consuelo en momentos de adversidad. Las personas con fuertes lazos sociales tienden a tener una mayor resiliencia ante los desafíos y están mejor equipadas para afrontar situaciones de estrés o dificultades, ya que cuentan con una red de apoyo emocional y práctico.

El apoyo social, como un aspecto clave del bienestar social, implica sentirse valorado y respaldado por los demás, lo que proporciona una sensación de pertenencia y de ser parte de algo más grande que uno mismo. Este apoyo puede manifestarse de diversas maneras: desde el cuidado emocional de familiares hasta la ayuda práctica de amigos y colegas. En este sentido, el apoyo social tiene un impacto significativo en la salud mental al ayudar a prevenir o mitigar trastornos como la depresión, la ansiedad y el estrés crónico. La percepción de contar con un entorno que brinda apoyo, comprensión y aceptación fomenta una mayor autoconfianza y una actitud positiva ante la vida (Gálvez *et al.*, 2021).

Según Molina y Chacón (2023), la participación social también es crucial para el bienestar social, ya que estar involucrado en actividades comunitarias y sociales permite fortalecer los vínculos con los demás y promover un sentido de pertenencia. Participar en grupos o proyectos, ya sea a nivel local o más amplio, brinda la oportunidad de compartir experiencias, valores y objetivos, lo que contribuye a una identidad colectiva y personal más rica. Además, la participación activa en la sociedad fomenta la cooperación, el compromiso y la empatía, elementos que enriquecen tanto a los individuos como a las comunidades. Las personas que participan regularmente en actividades sociales muestran una mayor satisfacción con su vida y suelen tener una mayor autoestima.

Asimismo, Arimon-Pagès *et al.* (2023) resaltan que el bienestar social influye en la salud física y psicológica, ya que las conexiones interpersonales

son determinantes para reducir el aislamiento, uno de los factores de riesgo asociados con enfermedades mentales y físicas. La soledad prolongada, por ejemplo, está vinculada con el aumento de enfermedades cardiovasculares, la disminución de la función cognitiva y la exacerbación de trastornos emocionales (Estrada *et al.*, 2023). En cambio, la integración en redes de apoyo social y la participación en actividades comunitarias crean una atmósfera de solidaridad y apoyo mutuo que puede mejorar tanto la salud mental y física, como la percepción de la vida en general. De esta manera, el bienestar social se configura como un elemento fundamental para el desarrollo integral de la persona y la calidad de vida de las comunidades.

En conclusión, el bienestar social es esencial para el desarrollo integral de los individuos, dado que influye de manera directa en su salud emocional, mental y física. Las relaciones sociales de calidad, el apoyo que se recibe de familiares y amigos y la participación activa en la comunidad son factores determinantes para lograr un sentido de pertenencia y bienestar. En este sentido, la interacción constante con otros enriquece la vida personal y fortalece las capacidades de resiliencia ante los desafíos, fomenta la cooperación y genera un ambiente de apoyo mutuo. Por lo tanto, cultivar el bienestar social es crucial para mejorar la calidad de vida, reducir el aislamiento y promover una sociedad más cohesionada y solidaria.

### **3.3. Factores relacionados con la satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad del servicio de atención médica y está influenciada por múltiples factores. En este contexto, se identificaron diversos elementos que impactan significativamente la experiencia del paciente. Entre estos, se destacan la calidad de la atención brindada, que involucra la habilidad técnica del personal, así como la capacidad de los profesionales para comunicarse de manera clara y empática. Además, la puntualidad en la atención y organización de los servicios también juegan un papel importante, ya que los pacientes valoran la eficien-

cia en la programación y el manejo del tiempo. Otro aspecto relevante es el entorno físico de las instalaciones, que debe ser confortable, limpio y adecuado para transmitir confianza. Por último, la relación interpersonal entre el paciente y el personal de salud, basada en el respeto, la cortesía y la atención personalizada, es esencial para lograr una experiencia positiva y asegurar que el paciente se sienta escuchado y comprendido, lo cual incrementa su nivel de satisfacción con el cuidado recibido. Estos factores, cuando se manejan adecuadamente, no solo mejoran la percepción del paciente, sino que también favorecen el cumplimiento del tratamiento y la fidelidad a los servicios de salud (Fabian-Sánchez *et al.*, 2022).

La satisfacción del paciente con la atención en salud no solo depende de la calidad directa de los servicios prestados en consultas presenciales, sino que también se extiende a modalidades innovadoras como la teleconsulta. Conforme con Ruiz-Romero *et al.* (2021), durante la pandemia por COVID-19, varios factores emergieron como clave en la evaluación de la satisfacción de los pacientes con esta modalidad de atención. La accesibilidad y facilidad de uso de las plataformas digitales fueron fundamentales; los pacientes valoraron positivamente las herramientas tecnológicas que permitieron la comunicación fluida con los profesionales de la salud. No obstante, la experiencia de la teleconsulta también dependió de la calidad de la interacción a distancia, donde la capacidad de los profesionales para ofrecer explicaciones claras, la empatía demostrada a través de la pantalla y la sensación de que se les prestaba la misma atención que en una consulta presencial fueron factores determinantes. Además, la eficiencia en el manejo de citas, los tiempos de espera razonables y la resolución de problemas técnicos contribuyeron de manera significativa a la satisfacción general. Aunque la teleconsulta proporcionó comodidad y seguridad, especialmente durante la pandemia, los pacientes también destacaron la necesidad de un seguimiento adecuado y la integración de estos servicios con la atención presencial para ciertos problemas de salud.

De igual modo, uno de los aspectos más determinantes es la comunicación efectiva entre el paciente y el especialista en enfermería. Los pacientes valoran profundamente la capacidad de aquellos para escuchar sus preocupaciones, ofrecer explicaciones claras sobre su tratamiento y mantener un diálogo empático y respetuoso. La actitud profesional y disponibilidad del personal de enfermería también juega un papel crucial en la percepción del paciente y sienten que se comprometen con su bienestar, que responden rápidamente a sus necesidades y que muestran empatía experimentan mayores niveles de satisfacción. Además, la continuidad en el cuidado es otro factor relevante: los pacientes aprecian cuando estos especialistas conocen su historial clínico y se involucran activamente en su proceso de recuperación. La calidad de las prácticas de enfermería, como la administración adecuada de medicamentos, la gestión del dolor y la vigilancia constante de su estado de salud son también elementos esenciales que impactan directamente en la satisfacción general. Finalmente, el ambiente hospitalario, que incluye factores como la limpieza, el confort y la calma en el entorno, complementa la percepción positiva de la atención de enfermería, lo que contribuye al bienestar del paciente y aumenta su satisfacción con el cuidado recibido (Collantes & Clavo, 2020).

Para Arteta-Poveda y Palacio-Salgar (2018), uno de los elementos claves en la medición de la satisfacción es el tiempo de espera, un factor crítico en los servicios de urgencias. Los pacientes tienden a sentirse insatisfechos cuando perciben que la atención se demora innecesariamente, especialmente en situaciones de dolor o angustia. La rapidez con que se ofrece una respuesta inicial, junto con la eficiencia en la evaluación y el tratamiento, tiene un impacto directo en la experiencia del paciente. Además, la competencia profesional del personal médico y de enfermería, que se refleja en la capacidad para realizar diagnósticos rápidos y precisos, también influye en el grado de satisfacción. La empatía y la actitud del personal de salud juegan un papel significativo; los pacientes valoran que los profesionales muestren preocupación genuina por su bienestar, que expliquen de manera clara los procedimientos y que respeten

sus inquietudes. La calidad de la infraestructura del centro de urgencias, la limpieza, el ambiente cómodo y la accesibilidad también son dimensiones importantes que contribuyen al bienestar general del paciente. En este sentido, la percepción de que el centro de urgencias es eficiente, bien organizado y capaz de proporcionar atención de alta calidad, genera una sensación de confianza en el paciente, lo que repercute positivamente en su satisfacción con el servicio recibido.

A modo de cierre, se puntualiza que la satisfacción del paciente es un constructo multidimensional que depende de diversos factores interrelacionados, tales como la calidad de la atención recibida, la empatía del personal, el tiempo de espera y la competencia profesional del equipo de salud. A lo largo de las interacciones en el entorno clínico, los pacientes esperan no solo un tratamiento médico eficaz, sino también una experiencia en la que se sientan escuchados, respetados y atendidos en sus necesidades emocionales y físicas. La infraestructura del centro de salud, la eficiencia en la prestación de servicios y la claridad en la comunicación también son esenciales para garantizar que los pacientes se sientan seguros y confiados en el proceso. Además, una atención oportuna y una gestión adecuada de los recursos contribuyen significativamente a una experiencia positiva. En última instancia, la satisfacción del paciente refleja la calidad integral del servicio de salud, que no solo se mide a través de los resultados clínicos, sino también por la forma en que los pacientes experimentan el cuidado recibido, lo cual tiene un impacto directo en su bienestar general y en la relación de confianza con los proveedores de atención.

### **3.4. Evaluación de la satisfacción del paciente**

La evaluación de la satisfacción del paciente es otro de los componentes esenciales para medir la calidad de la atención en los servicios de salud, ya que no solo refleja la efectividad de los tratamientos recibidos, sino también la percepción general del paciente sobre su experiencia. Este proceso abarca diversos

factores que van más allá de los resultados clínicos, como la calidad de la comunicación, el trato recibido por los profesionales de la salud y la accesibilidad de los servicios. Según estudios recientes, como los de Pescina-Ocadiz *et al.* (2024) y Arteta-Poveda y Palacio-Salgar (2018), aspectos como la empatía, la claridad en la explicación de los procedimientos y la eficiencia en la atención son fundamentales para que el paciente se sienta escuchado y comprendido, lo que contribuye directamente a su satisfacción. Además, la evolución de la telemedicina ha puesto de manifiesto la importancia de mantener un enfoque humano y accesible incluso en consultas virtuales destacando la necesidad de integrar tecnología adecuada junto con la capacitación continua de los profesionales de salud (Ruiz-Romero *et al.*, 2021). En este contexto, la evaluación de la satisfacción del paciente ayuda a mejorar la calidad del servicio y promover un entorno de atención más centrado en el paciente.

### **3.4.1. Niveles de satisfacción y elementos de la evaluación**

La evaluación de la satisfacción del paciente es un proceso complejo que aborda tanto la efectividad del tratamiento recibido, como la percepción de la interacción de los pacientes con los profesionales de la salud y las condiciones del entorno donde se brinda la atención. En este sentido, una comunicación clara y empática juega un papel fundamental. Los pacientes valoran la capacidad de los terapeutas para explicar los procedimientos y objetivos del tratamiento, lo que les permite sentirse más involucrados en su propio proceso de recuperación. Así, el trato personalizado y la empatía son elementos básicos que contribuyen a la creación de un ambiente de confianza y apoyo, factores clave para una recuperación exitosa (Pescina-Ocadiz *et al.*, 2024).

Otro factor relevante en la evaluación de la satisfacción es la accesibilidad y disponibilidad de los servicios. Esto abarca tanto la facilidad para acceder a las consultas como la comodidad del entorno donde se recibe el tratamiento. Los pacientes tienden a estar más satisfechos cuando las sesiones de terapia se

programan de manera conveniente, lo que mejora su experiencia general. La rapidez y eficiencia en la atención también son determinantes, especialmente en contextos de urgencias. En este contexto, se destaca que, en situaciones de alta demanda, la percepción de un servicio ágil y eficaz puede mitigar la ansiedad y frustración de los pacientes, contribuyendo positivamente a su satisfacción (Arteta-Poveda & Palacio-Salgar, 2018).

La evaluación de la satisfacción también ha evolucionado con el auge de la teleconsulta, especialmente durante la pandemia de COVID-19. En este escenario, la accesibilidad tecnológica y facilidad de uso de las plataformas digitales son factores que influyen significativamente en la experiencia del paciente. Ruiz-Romero *et al.* (2021) subrayan que los pacientes valoran la claridad y empatía en la comunicación durante las consultas virtuales, lo que refleja la necesidad de mantener un enfoque humano incluso en el ámbito digital. A pesar de las ventajas de la telemedicina, la capacitación continua de los profesionales en el uso de tecnologías y en la gestión de consultas virtuales garantiza una atención adecuada y personalizada.

En los centros de urgencias la satisfacción del paciente depende de una combinación de factores que incluyen la competencia técnica del personal y el trato humano recibido. Arteta-Poveda y Palacio-Salgar (2018) sostienen que los pacientes valoran positivamente la rapidez y la eficiencia en la atención, así como la capacidad de los profesionales para escuchar y responder de manera comprensiva, especialmente en situaciones de emergencia. La claridad en la comunicación, la gestión de tiempos de espera y la habilidad de los profesionales para equilibrar la eficiencia con un trato empático son factores clave que influyen en la percepción positiva de los pacientes y en su nivel general de satisfacción.

En conclusión, la evaluación de la satisfacción del paciente es un proceso multifacético que va más allá de medir únicamente los resultados clínicos, lo que abarca también la experiencia emocional y la percepción del servicio reci-

bido. Factores como la comunicación efectiva, la empatía del personal de salud, la accesibilidad y la calidad del entorno de atención, así como la percepción de mejora en la condición física, ayudan a que los pacientes se sientan valorados y respaldados en su proceso de recuperación. La satisfacción del paciente, por lo tanto, se convierte en un indicador esencial de la calidad del servicio de salud, lo que refleja el éxito terapéutico y el nivel de cuidado y atención brindados. Evaluar y mejorar continuamente estos factores es fundamental para garantizar que los pacientes no solo reciban un tratamiento efectivo, sino que también experimenten un proceso de cuidado que favorezca su bienestar integral.

## CAPÍTULO IV

# **EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA**

La satisfacción del paciente se define como el grado de concordancia entre las expectativas de una atención idónea y la percepción realista y objetiva de los servicios médicos recibidos (Kalaja, 2023). Es un indicador clave para evaluar la calidad en los servicios de salud, que involucra diversas variables y enfrenta retos significativos relacionados con las necesidades de los pacientes hospitalizados (Ismail *et al.*, 2020; Mohiuddin, 2020).

Generalmente, el nivel de satisfacción puede variar en función de múltiples factores, tales como la atención recibida y la calidad de los cuidados ofrecidos (Lopes *et al.*, 2023). La confianza del paciente en los servicios médicos desempeña un papel fundamental, pues fomenta la lealtad hacia las instituciones hospitalarias, siempre que estas cuenten con tecnologías avanzadas, personal capacitado y estándares de hospitalidad en sus prácticas (Hadiyati *et al.*, 2020).

El desarrollo de nuevas prácticas en salud depende de la inversión, especialmente en recursos e infraestructura, que garantizan una formación adecuada para los profesionales de enfermería (Suroto *et al.*, 2020). Este enfoque permite identificar problemas y crear estrategias para optimizar la calidad de los servicios médicos (Bechir *et al.*, 2021).

Un sistema de cuidado eficiente debe cubrir las necesidades del paciente y generar un ambiente de alta competitividad profesional a través de la gestión adecuada de los servicios y el fortalecimiento de las capacidades del personal sanitario (Ramírez & Urrut, 2024). Adicionalmente, la participación del paciente en este proceso es crucial, ya que sus opiniones sobre las características del servicio influyen en la toma de decisiones estratégicas de los directivos (Chiwire *et al.*, 2022).

A tal efecto, para evaluar la calidad del servicio, se implementan procedimientos de monitoreo y técnicas específicas que detectan elementos que contribuyen a la satisfacción del paciente (Nguyen *et al.*, 2020). Los gestores de salud pueden mejorar el servicio mediante el respeto a los derechos del paciente, el trabajo en equipo y el intercambio de conocimientos, aspectos que promueven un enfoque más humanizado en los tratamientos (Baró, 2020).

La satisfacción del paciente se ve influenciada por factores como la interacción con los profesionales sanitarios, la capacitación del personal y una infraestructura adecuada (Magfiroh *et al.*, 2023). Sin embargo, la falta de confianza en los centros de salud públicos suele llevar a la búsqueda de servicios privados a los que no todos pueden acceder. Por ello, es indispensable que las instituciones adapten sus servicios a las expectativas y necesidades de los pacientes, lo que contribuye a fortalecer la percepción positiva de los servicios públicos de salud (Razeena, 2023).

En tal sentido, en esta sección se realiza un estudio de revisión sistemática en el cual se expone la relación entre los cuidados proporcionados en el área de enfermería y la satisfacción de los pacientes. Para ello, se identifican y exponen los factores que influyen en el bienestar general de los hospitalizados. Con base en esta información, se examinan las intervenciones más efectivas para garantizar la satisfacción del paciente. La investigación responde a la necesidad de explorar las demandas de los pacientes y optimizar los servicios médicos bajo un enfoque particular en el área de enfermería, en el que persisten deficiencias administrativas que afectan la calidad de la atención brindada.

## **4.1. Metodología**

Se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva en las bases de datos PubMed, Scopus y Google Académico para extraer artículos publicados en los últimos 5 años en inglés y español. Para la realización del presente estudio se ha incorporado la metodología PRISMA (*Preferred Re-reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*), con la cual se pretende incluir artículos esenciales para garantizar aspectos críticos del procedimiento de revisión. A partir de este método se busca estructurar el proceso de selección a partir de criterios exhaustivos. Por otro lado, es importante la elaboración de las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción general de los pacientes en servicios de salud pública?
- ¿Qué factores específicos del cuidado de enfermería tienen mayor impacto en la satisfacción de los pacientes en servicios de salud pública?
- ¿De qué manera el nivel de competencia profesional y capacitación del personal de enfermería afecta la satisfacción de los pacientes en servicios de salud pública?

### ***Criterios de selección***

Con la finalidad de realizar una búsqueda con resultados precisos para la presente investigación, es necesaria la incorporación de criterios de selección que aporten en la adquisición de los documentos más provechosos para los fines del presente estudio. Se han seleccionado artículos en inglés y en español, así como aquellos que posean un rango de publicación entre los años 2020 y 2024. Adicionalmente, los artículos deben presentar en sus títulos, resúmenes y palabras clave, términos relacionados con la temática principal del estudio. Para ello, se identificaron variables como “enfermería”, “hospitales”, “salud pública”, “satisfacción del paciente”, entre otros.

La búsqueda de artículos se realizó por medio de las bases de datos PubMed, Scopus y Google Académico. Se tuvo en consideración el año en el que

fueron publicados los estudios, siendo crucial que hayan sido publicados entre 2020 y 2024. Para priorizar la eficacia y profundidad de la búsqueda se utilizaron términos precisos acordes con el tema central del estudio. Estos términos, conocidos como “operadores booleanos” (Chigbu et al., 2023), han sido estructurados en torno a variables relevantes para ampliar el rango de búsqueda de fuentes (Harari et al., 2020). En la siguiente tabla se visualizan las bases de datos y los operadores booleanos usadas en la revisión:

Tabla 1. Operadores booleanos

|                  |                                                                             |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Google Académico | “satisfacción del paciente” en enfermería servicios de salud pública (161)  |
|                  | Salud pública AND eficiencia enfermería AND satisfacción del paciente (426) |
| Scopus           | patient AND satisfaction AND “nursing care” (549)                           |
| PubMed           | nursing care patient satisfaction public health (270)                       |

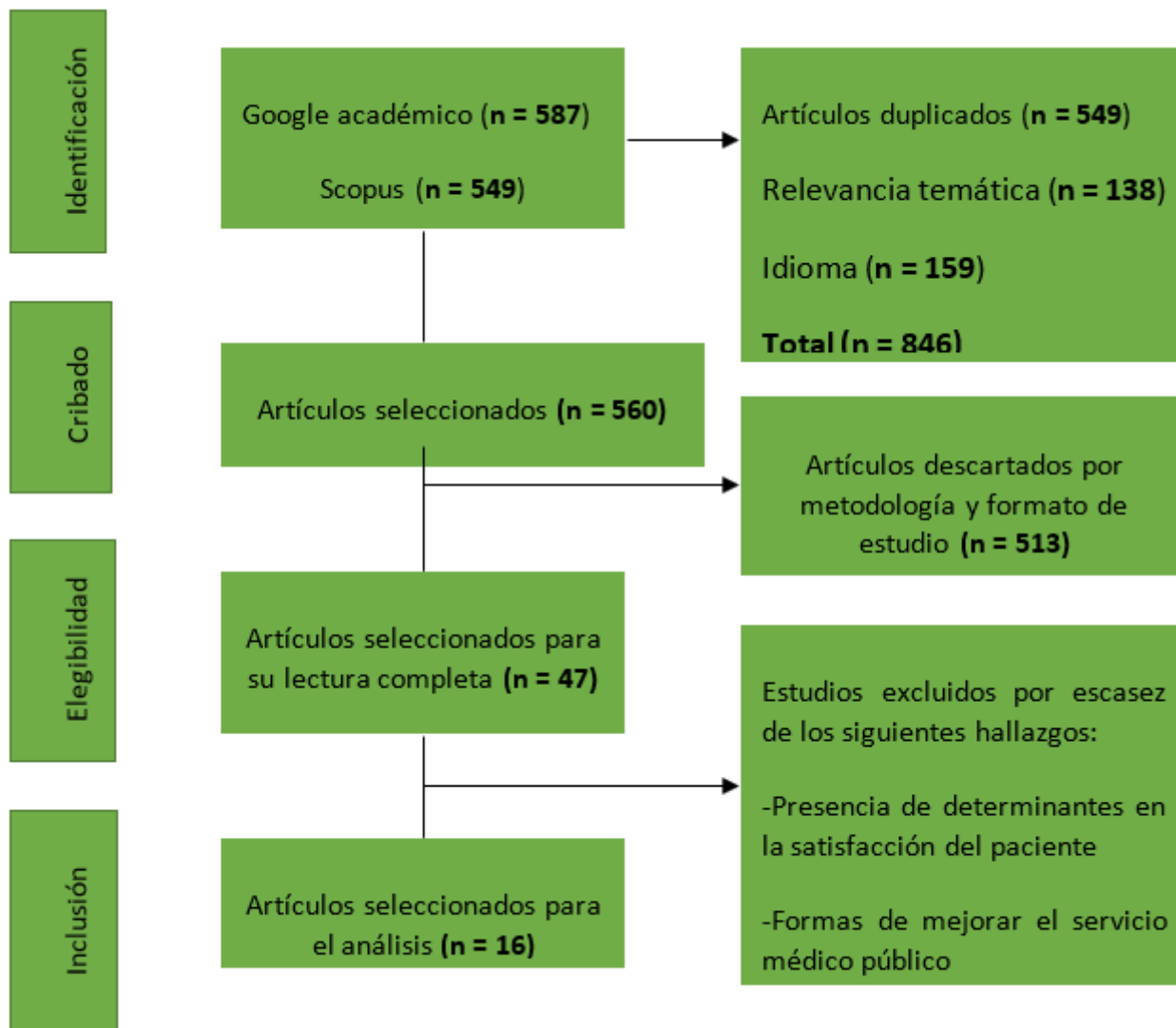
Nota. Elaboración propia.

Criterios de inclusión y exclusión

Se incluyeron estudios cualitativos y cuantitativos, descartando ensayos, monografías, tesis de grado y textos de conferencias. De la misma forma, se han incorporado, a nivel de contenido, artículos que posean variables e indicadores que determinan la satisfacción de pacientes, así como factores que mejoren la atención médica en el área de enfermería y los recursos utilizados para la mejora del servicio. Por ello, se descartaron aquellos estudios que no muestren aportes en torno a la optimización de servicio médico.

En el siguiente diagrama de flujo Prisma se puede observar las distintas etapas en el proceso de información, donde se consideraron los criterios anteriormente mencionados. Esto se efectúa de tal manera que se visualice el descarte de textos no relacionados al tema central. Es así que en cada etapa se otorgaron los datos precisos y de los artículos seleccionados para el análisis respectivo:

**Figura 1.** *Diagrama de flujo Prisma*



*Nota.* Elaboración propia.

## 4.2. Resultados

En la Tabla 2 se muestra información de los artículos seleccionados, en la cual se incluye los autores, el título, la revista y los hallazgos de cada publicación.

Tabla 2. Datos de artículos seleccionados

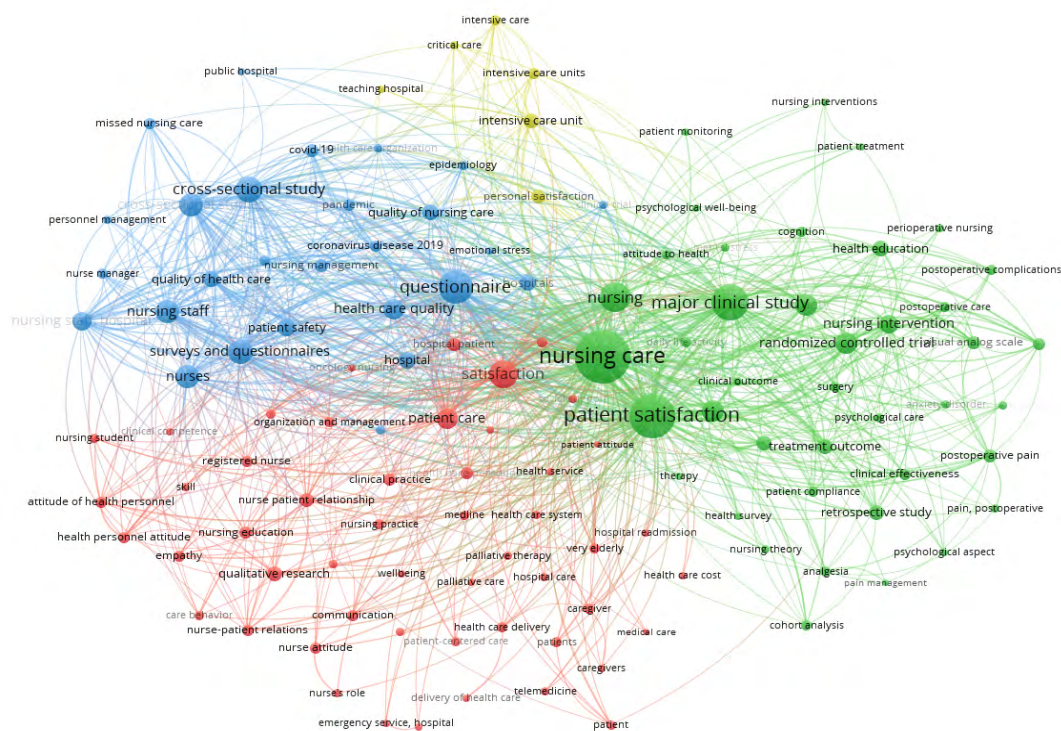
| N.º | Autores                                                                                                             | Título                                                                                                                                                                                                          | Revista                                  | Hallazgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Al-Hammouri, F., Hamdan, K., Haymour, A., Ibrahim, M., Malkawi, A., Al-Hiary, S., Alkaid, M., & Shasheen, A. (2023) | Quality of nursing care: Predictors of patient satisfaction in a national sample                                                                                                                                | <i>NursingOpen</i>                       | Por medio de encuestas se observó que el nivel de satisfacción depende del tipo de educación, seguro médico, hospital, entre otros. Se destaca que la satisfacción fue mayor en pacientes atendidos en habitaciones individuales y en cuidados intensivos, donde la atención fue más personalizada.                                                                                                        |
| 2   | Amanu, B., Mahmud, S., Birhane, A., & Amanu, G. (2023)                                                              | Adult Patient Satisfaction with Nursing Care Services and Associated Factors Among Admitted Patients at Saint Paul’s Hospital, Millennium Medical College, Addis Ababa, Ethiopia, 2022: A Cross-Sectional Study | <i>Galen Medical Journal</i>             | Los contextos y las expectativas en el servicio de enfermería son fundamentales para la satisfacción del paciente. A esto se le adiciona las diferencias culturales y las experiencias previas insatisfactorias. Es importante que las enfermeras tengan conocimiento de las necesidades de los pacientes y su disposición para ayudar y atender las preocupaciones que ellos puedan tener sobre su salud. |
| 3   | Amare, M. (2021).                                                                                                   | Predictors of Adult Patient Satisfaction with Inpatient Nursing Care in Public Hospitals of Eastern Anhara Region, North-eastern Ethiopia, 2020                                                                 | <i>Patient Preference and Adherence</i>  | El nivel educacional de los pacientes determina la satisfacción de los mismos, puesto que la educación permite la comparación entre las expectativas con el servicio recibido. Se señala también que la adquisición del seguro médico como garantía en la satisfacción del servicio es más próspera que aquellas personas que reciben servicios públicos y gratuitos.                                      |
| 4   | Atinafu, B., Geta, T., Elfios, E., Kebede, C., & Nigussie, G. (2024)                                                | Patient satisfaction with preoperative nursing care and its associated factors in surgical procedures, 2023: a cross-sectional study                                                                            | <i>BMC Nursing</i>                       | La capacitación del personal, así como la infraestructura y el tipo de hospital, inciden en la perspectiva del paciente.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5   | Barja-Martínez, E., Melero-Alcíbar, R., García-Díaz, M., & Conde-Rojo, A. (2024)                                    | Enfermería de práctica avanzada en el cuidado del paciente respiratorio: revisión sistemática                                                                                                                   | <i>Revista de Patología Respiratoria</i> | En este estudio se señala a las enfermeras práctica avanzada (EPA), que son determinantes para mejorar la satisfacción del paciente. Esto permite la especialización en la atención de las patologías lo cual mejora la perspectiva del paciente sobre la calidad del servicio.                                                                                                                            |

|    |                                                                                                           |                                                                                                                                                                               |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | Chen, X., Zhang, Y., Qin, W., Yu, Z., Yu, J., Lin, Y., Li, X., Zheng, Z., & Wang, Y. (2021)               | How does overall hospital satisfaction relate to patient experience with nursing care? a cross- sectional study in China                                                      | <i>BMJ Open</i>                    | Se ofrece una mirada positiva en la realización de mejoras en la experiencia del paciente, aspectos como la comunicación, la gestión de cuidados y el apoyo emocional son clave para beneficiar la perspectiva del paciente.                                                                                                                                                                                                                               |
| 7  | Alharbi, H., Alzahrani, N., Mofdy, A., Asiri, S., & Alhowaymel, F. (2023)                                 | Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross- section study                                                                               | <i>Nursing Open</i>                | Se tiene en consideración que los pacientes con ciertos indicadores presentan mayor o menor satisfacción en el servicio de enfermería. El soporte familiar, la habitualidad del acceso al servicio, la recomendación del hospital y el tipo de seguro son algunos aspectos fundamentales que determinan la satisfacción.                                                                                                                                   |
| 8  | Mir-Tabar, A., Pardo-Herrera, L., Goñi-Blanco, A., Martínez-Rodríguez, M., & Goñi-Viguria, R. (2024)      | Satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en una Unidad de Cuidados Intensivos medida a través de la escala Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS) | <i>Enfermería Intensiva</i>        | La relación entre la enfermera con el paciente debe ser acogedora y cómoda para determinar la confianza en el servicio. Del mismo modo, el bienestar de los pacientes se ve realizado por medio de la infraestructura del lugar, el uso de la tecnología en las áreas de enfermería supone una característica destacable para el paciente, así como el ofrecimiento de espacios tranquilos donde puedan descansar y recuperarse de la mejor forma posible. |
| 9  | Guo, S, Chang, Y, Chang, H, He, X, Zhang, Q, Song, B, & Liu, Y. (2023)                                    | Patient satisfaction with nurses' care is positively related to the nurse-patient relationship in Chinese hospitals: A multicentre study.                                     | <i>Frontiers in Public Health.</i> | Existe una tendencia positiva en la perspectiva del paciente en torno a la relación que tiene con el personal de enfermería. A partir de la construcción, garantizada por la capacitación del equipo enfermero, puede ofrecerse experiencias satisfactorias en el servicio médico público.                                                                                                                                                                 |
| 10 | Jannati, Y., Babajani, A., Ghasemi, M., Mohsenipouya, H., Mousavinasab, N., Gorji, M., & Mamun, M. (2022) | Evaluation of patient satisfaction with nursing services before and after implementation of the Health System Transformation Plan in Iran: A cross-sectional study            | <i>Health Science Reports</i>      | En este estudio se desarrollan factores que afectan la satisfacción del paciente, como la calidad de la gestión, la capacitación continua, el ambiente laboral y la puntualidad de los especialistas en enfermería.                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11 | Huang, H., Cui, J., Zhang, H., Gu, Y., Ni., H., & Meng, Y. (2024)                                         | The role of mental health in the relationship between nursing care satisfaction with nurse patient relational care in Chinese emergency department nursing                    | <i>PLoS ONE</i>                    | El género de los pacientes es un factor considerable debido a las expectativas de cada uno con respecto al servicio. De la misma forma, los pacientes mayores poseen expectativas bajas en cuanto al servicio. Asimismo, uno de los aspectos cruciales es la salud mental de los enfermeros y enfermeras para manejar situaciones difíciles y mantener una buena comunicación.                                                                             |

|    |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                            |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | Karadas, A., Ergün, S., & Kaynak, S. (2024)                                                                                                                                                                                               | Relationship between missed nursing care and patients' trust in nurses and satisfaction with care; A cross-sectional study | <i>Nursing &amp; Health Sciences</i>                                     | El análisis de las respuestas de los pacientes indica que se requieren de planes de acción en los hospitales que permitan mejorar la comunicación. La satisfacción del paciente disminuye mediante la falta en el cuidado básico, la comunicación y la destreza en la oportunidad de respuesta.                                                                                                  |
| 13 | Liu, Y., Ren, H., Guo, J., & Su, D. (2021)                                                                                                                                                                                                | Effect of continuous nursing on nursing quality and patient quality of life and satisfaction among children with pneumonia | <i>Journal of International Medical Research</i>                         | En este estudio se presenta el modelo de enfermería humanizada, el cual conlleva la atención a las necesidades físicas y psicológicas, mejorando el bienestar alimenticio, reduciendo la ansiedad y fortaleciendo la recuperación estimulando su función inmunológica.                                                                                                                           |
| 14 | Liu, Y., Zhang, F., Guan, C., Song, B., Zhang, H., Fu, M., Wang, F., Tang, C., Chen, H., Guo, Q., Fan, L., Hou, X., Wang, H., Wu, B., Shan, G., Zhang, H., Yu, F., Lou, X., Xie, H., Zhou, Y., Lu, G., Xin, X., Pan, S., & Guo, S. (2023) | Patient satisfaction with humanistic nursing in Chinese secondary and tertiary public hospitals: a cross-sectional survey  | <i>Frontiers in Public Health</i>                                        | La edad, el tipo de hospital, las acciones de la directiva, la comunicación efectiva, la empatía, entre otras variables, son tomadas en cuenta para desarrollar una política que impulse el bienestar general de los pacientes.                                                                                                                                                                  |
| 15 | Yan, M., Zhi, M., Xu, Y., Hu, L., & Liu, Y. (2022)                                                                                                                                                                                        | Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-Sectional Study     | <i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i> | En la satisfacción de los pacientes se toma en consideración el lugar de residencia de los pacientes y se señalan que las personas provenientes de las áreas urbanas reportan altos niveles de satisfacción. Asimismo, se plantean mejoras en la política hospitalaria como el aumento en las estrategias de reclutamiento para obtener al personal con las mejores cualidades para el paciente. |
| 16 | Plevová, I., Kachlová, M., Jarošová, D., Zeleníková, R., & Mynaříková, E. (2023)                                                                                                                                                          | Satisfaction with nursing care of hospitalized patients: A descriptive, cross-sectional, multicenter study                 | <i>Medycyna Pracy. Workers' Health and Safety</i>                        | La satisfacción se muestra basada en la duración de la hospitalización del paciente y la sensibilidad de las enfermeras. No obstante, los factores negativos en la atención de enfermería se observan en la falta del personal y los problemas para establecer una comunicación eficaz con el paciente.                                                                                          |

*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 2.** Coocurrencia de palabras clave en la búsqueda de Scopus



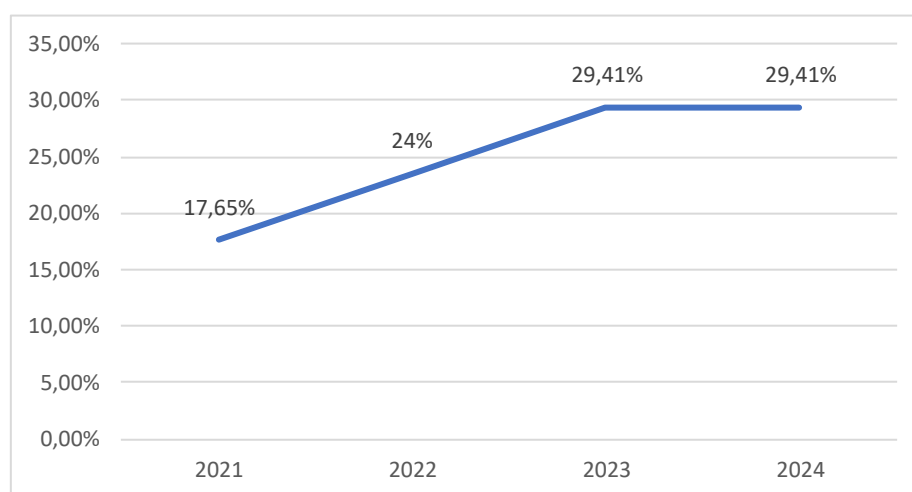
*Nota.* Elaboración propia.

El análisis de la figura generada en VOSviewer revela una red conceptual organizada en cuatro clústeres (verde, rojo, azul y amarillo), siendo el clúster verde el predominante. En esta área destacan las palabras claves principales: “*nursing care*”, “*patient satisfaction*” y “*nursing*”, que funcionan como nodos centrales conectados con los términos ubicados en otras áreas de la figura. La centralidad de estos términos destaca su relevancia temática y su vínculo directo con conceptos clave relacionados con la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente.

Los clústeres restantes complementan este enfoque, puesto que el área azul de la figura incluye términos como “*health care quality*”, “*patient safety*”, y “*public hospital*”, relacionados con aspectos estructurales y operativos de los servicios de salud. El rojo agrupa conceptos como “*satisfaction*” y “*nurse patient relationship*”, que subrayan la interacción humana en la atención. En

el amarillo se destacan las palabras clave “*intensive care*” y “*critical care*”, lo que refleja la importancia del contexto especializado. Estas conexiones sugieren que la satisfacción del paciente resulta de una interacción compleja entre la calidad técnica del cuidado, las relaciones interpersonales y el entorno de atención.

**Figura 3.** *Año de publicación de los artículos seleccionados*



*Nota.* Elaboración propia.

El análisis de los 16 artículos seleccionados revela un incremento progresivo en su distribución a lo largo del tiempo. En el 2021 el porcentaje de publicaciones fue del 17.65 %, cifra que aumentó al 24 % en el 2022. Este crecimiento continuó en el 2023, alcanzando el 29.41 %, porcentaje que se mantuvo constante en el 2024. Este comportamiento sugiere un interés académico en aumento respecto a la temática abordada, posiblemente relacionado con su relevancia en el contexto actual. Este incremento progresivo propone que, a medida que los sistemas de salud enfrentan nuevas demandas, se ha reconocido la necesidad de evaluar y mejorar las prácticas de enfermería para garantizar una atención centrada en el paciente y satisfacer sus expectativas en un entorno público.

### **4.3. Discusión**

En la presente revisión sistemática se han incorporado artículos con diferentes aportes y hallazgos con respecto al cuidado de los pacientes y los aspectos determinantes para su satisfacción en el servicio de salud pública. En tal sentido, la preferencia de las personas en este ámbito puede analizarse y observarse a partir de la presencia de indicadores de todo tipo, los cuales serán presentados a continuación.

Para Yan *et al.* (2022) las preferencias de los pacientes en el área de enfermería están estrechamente ligadas al trato humanizado y a las competencias del personal de salud. Los autores subrayan, además, la importancia de su rol en proporcionar información clave para fomentar un estilo de vida saludable y garantizar el cumplimiento del tratamiento prescrito. De manera similar, Plevová *et al.* (2023) señalan que una comunicación efectiva entre el paciente y el personal de enfermería puede impactar positivamente en la recuperación, al crear un ambiente de confianza y optimizar la calidad del servicio médico ofrecido.

Un enfoque relevante en el ámbito de la enfermería es el cuidado humanista, el cual se centra en brindar atención personalizada al adaptar las intervenciones a las necesidades específicas de cada grupo de pacientes (Liu *et al.*, 2023). Sin embargo, este enfoque puede verse limitado por una comunicación inadecuada, lo que se traduce en el fenómeno conocido como “cuidado omitido”, caracterizado por la prestación incompleta de cuidados básicos y retrasos en la atención (Karadas *et al.*, 2024). En este contexto, es fundamental considerar a los pacientes con antecedentes de hospitalización, ya que, según Liu *et al.* (2021), son más propensos a experimentar insatisfacción con el servicio, posiblemente como resultado de experiencias negativas en tratamientos previos.

Jannati *et al.* (2022) proponen la implementación del *Health System Transformation Plan* (HSTP), un conjunto de políticas de cambio diseñadas para mejorar la calidad del servicio de salud mediante estrategias eficientes.

Este plan incluye unidades de monitoreo continuo y la promoción de programas de capacitación para optimizar el nivel de atención. En este contexto, la satisfacción del paciente está influida por factores como la edad, el nivel educativo y el lugar de residencia. En particular, la ubicación en zonas urbanas favorece una mayor satisfacción, ya que estas áreas suelen ofrecer mayor acceso al reconocimiento sobre tratamientos y una mayor disposición para seguirlos (Huang *et al.*, 2024; Guo *et al.*, 2023; Fahad *et al.*, 2022).

La relación entre la experiencia del paciente y su satisfacción general está profundamente influenciada por un cambio cultural en las instituciones de salud. Los administradores y gestores de enfermería deben exponer un cambio cultural y organizacional positivo que integre prácticas como reportes de turnos estructurados o llamadas de seguimiento para monitorear el estado de los pacientes ingresados (Chen *et al.*, 2022). Para alcanzar este objetivo, es crucial proporcionar una formación efectiva a las enfermeras, de modo que la excelencia en la atención se complementa con el uso adecuado de dispositivos de diagnóstico. No obstante, este enfoque debe estar respaldado por una perspectiva multidimensional que incluya la participación de equipos multidisciplinarios, evitando, al mismo tiempo, la sobrecarga laboral del personal (Barja-Martínez *et al.*, 2024).

La región en la que se encuentra el centro de salud pública juega un papel importante en la percepción del bienestar de los pacientes. Aquellos provenientes de trabajos sin acceso a un seguro de salud tienden a mostrar bajos niveles de satisfacción en comparación con quienes cuentan con seguros privados, los cuales suelen garantizar un servicio más completo (Amare, 2021; Amanu *et al.*, 2023). Esta disparidad ha sido abordada por diversos estudios, que destacan que en ciertos hospitales públicos la falta de preparación del personal de enfermería puede ser un factor perjudicial. Esto resulta especialmente relevante, ya que el nivel educativo y práctico del personal en enfermería tiene un impacto directo en su confianza y en su capacidad para establecer una comunicación efectiva con los pacientes (Fahad *et al.*, 2022).

Lo mencionado hasta ahora puede complementarse mediante la teoría del confort de Kolcaba, que tiene como aspecto fundamental la reducción del dolor y el malestar físico. Asimismo, se destaca por su facilidad para brindar tranquilidad al fortalecer la relación entre la enfermera y el paciente, previniendo distintos riesgos (Atinafu *et al.*, 2024; Huang *et al.*, 2024). Es esencial que el personal se muestre en cercanía con el paciente, a partir de la paciencia, sensibilidad y empatía, así como establecer el contacto humano a partir de la atención a sus necesidades individuales (Mir-Tabar *et al.*, 2024).

#### **4.4. Conclusión**

En la presente revisión sistemática se han presentado artículos con distintos aportes sobre la satisfacción del paciente en enfermería, se destacan los factores esenciales que inciden en la perspectiva de los ingresados, así como la incorporación de formas de atención médica. En tal sentido, los hallazgos presentados expresan que los factores determinantes en el bienestar del paciente provienen de la interacción adecuada con el personal en enfermería. La buena comunicación basada en las relaciones interpersonales y la eficiente capacitación.

Del mismo modo, la efectividad de esta relación recae en la introducción de políticas que optimicen la atención dada por el personal de enfermería, a este efecto la *Health System Transformation Plan* (HSTP) se adhiere a los procesos de la directiva del sistema de salud pública para mejorar sustancialmente la perspectiva del paciente. Asimismo, existen desafíos para la satisfacción idónea de los hospitalizados, siendo consideradas algunas variables como determinantes de la mala recepción de la atención médica pública. Esto último se presenta por diferentes causas, como la mala experiencia previa, la ubicación del hospital, la residencia del paciente, la educación básica o superior del mismo, entre otros.

## CAPÍTULO V

# **CALIDAD Y CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SECTOR PÚBLICO**

La calidad del cuidado de enfermería en el sector público es fundamental para garantizar la salud y el bienestar de la población. Los profesionales de enfermería desempeñan un papel esencial no solo en la atención directa al paciente, sino también en la promoción de la salud y prevención de enfermedades. En muchos países, el sector público es el principal proveedor de servicios de salud, lo que hace que la capacitación, el compromiso y la calidad de los cuidados ofrecidos por las enfermeras y enfermeros sea de vital importancia. Estos profesionales no solo se encargan de administrar tratamientos, sino que también son clave en el seguimiento de los pacientes, la educación en salud y la orientación a las familias, lo que mejora la comprensión y adherencia al tratamiento, además de reducir la carga en los sistemas de salud (Velásquez & Cacante, 2022).

Asimismo, García-Mc Collins (2024) señala que el rol de los profesionales de enfermería en los servicios de salud pública es amplio y diverso. Además de su presencia en hospitales y clínicas, las enfermeras y enfermeros son actores principales en la atención primaria, el seguimiento de enfermedades crónicas y las campañas de vacunación. Su proximidad a las comunidades les permite identificar rápidamente problemas de salud emergentes y actuar de manera preventiva, una tarea que es esencial para reducir la morbilidad y mortalidad. Además, su capacidad para comunicar de manera efectiva con los pacientes y sus familias contribuye a una mejor educación en salud y a la toma de decisio-

nes informadas, lo que incrementa la eficiencia y efectividad de los servicios de salud pública.

A su vez, Sánchez *et al.* (2024) puntualiza que la calidad del cuidado de enfermería está estrechamente relacionada con la satisfacción del paciente, un indicador importante en la evaluación de los servicios de salud. Los pacientes valoran no solo la habilidad técnica de los profesionales en enfermería, sino también su empatía, disponibilidad y la calidad de la comunicación que establecen con ellos. En el sector público, donde los recursos pueden ser limitados y la demanda alta, la capacidad del personal de enfermería para brindar atención de calidad en condiciones de presión es esencial. La satisfacción del paciente mejora cuando estos aspectos se cuidan, lo que contribuye a un mayor nivel de confianza en el sistema de salud y favorece la adherencia a los tratamientos, lo que a su vez impacta positivamente en los resultados de salud.

Por último, la satisfacción del paciente no depende únicamente de los aspectos técnicos del cuidado, sino también de cómo se sienten con el trato y la escucha. En este sentido, la calidad de la relación enfermero-paciente es fundamental. Los profesionales de enfermería en el sector público deben ser entrenados para manejar la diversidad cultural, los factores sociales y las necesidades emocionales de los pacientes. El ambiente en el que se brinda el cuidado también influye en la percepción del paciente: un entorno organizado, accesible y amigable aumenta la satisfacción. En resumen, la calidad del cuidado de enfermería en el sector público no solo mejora la salud física de los pacientes, sino que también les brinda un sentido de seguridad y bienestar, lo que hace que los servicios sean más efectivos y humanizados.

## **5.1. Importancia de la enfermería en el sector salud**

Según Navarrete *et al.* (2024) los profesionales de enfermería son esenciales para promover la salud y prevenir enfermedades en las comunidades, trabajando en estrecha colaboración con otros profesionales de la salud para identificar necesidades de atención y diseñar programas de prevención adecu-

ados. En este contexto, la enfermería no solo se limita a la administración de cuidados médicos, sino que también se involucra activamente en la educación sanitaria al orientar a la población sobre hábitos saludables, prevención de enfermedades crónicas y gestión de condiciones de salud en el hogar. Además, el personal de enfermería actúa como un enlace entre los pacientes y los sistemas de atención, facilitando el acceso a servicios médicos, realizando seguimientos domiciliarios y proporcionando apoyo emocional y psicológico tanto a los pacientes como a sus familias. Su capacidad para abordar cuestiones de salud de manera integral, considerando los factores sociales, económicos y culturales, los convierte en agentes clave en la mejora de la salud comunitaria.

Parte de la importancia del profesional de enfermería recae en el concepto de reconocimiento, que implica una visión integral del paciente, en la cual se consideran no solo las enfermedades o afecciones, sino también los aspectos emocionales, sociales y culturales que influyen en su bienestar. Este enfoque permite a los profesionales de la enfermería brindar una atención más personalizada y adaptada a las necesidades individuales de cada paciente. La capacidad de reconocer y respetar la dignidad y los derechos del paciente establece una base sólida para la relación terapéutica al mejorar la calidad de los cuidados y fomentar un ambiente de confianza. Además, este concepto de reconocimiento también se extiende a la labor del personal de enfermería dentro del equipo multidisciplinario, ya que su capacidad para identificar las necesidades de los pacientes y colaborar con otros profesionales es crucial para el éxito del tratamiento y la rehabilitación. Así, el reconocimiento no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también fortalece el papel de la enfermería como un pilar fundamental en la atención integral en el sector salud (Velásquez & Cacante, 2022).

Los profesionales de enfermería, con su enfoque holístico, no solo aplican los protocolos médicos, sino que también gestionan el bienestar emocional y social de los pacientes, algo que resulta significativo para una recuperación óptima. La interacción entre enfermería y biomedicina permite que se maxi-

micen los resultados del tratamiento, ya que los especialistas en enfermería pueden aplicar los avances científicos de manera práctica y ajustada a las necesidades individuales de los pacientes. Además, la enfermería desempeña un papel relevante en la educación en salud, proporcionando a los pacientes las herramientas necesarias para gestionar su salud y prevenir enfermedades. Esta colaboración multidisciplinaria refuerza la importancia de la enfermería como un puente entre los avances científicos y la atención personalizada, asegurando que los pacientes reciban un cuidado integral y centrado en sus necesidades físicas, emocionales y sociales (García-Mc Collins, 2024).

Para Choez *et al.* (2023), en el ámbito de la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, el equipo enfermero no solo están encargados de brindar atención directa a los pacientes, dado que también actúan como educadores en salud, capacitando a las comunidades sobre hábitos saludables y estrategias para prevenir enfermedades. La intervención temprana y la educación preventiva son clave en la disminución de la carga de enfermedades crónicas y transmisibles, permitiendo a los individuos tomar decisiones informadas sobre su salud. Además, las enfermeras y enfermeros comunitarios están en contacto constante con las comunidades, lo que les permite identificar factores de riesgo específicos y adaptarse a las necesidades particulares de cada grupo, garantizando así una intervención más efectiva. En el ámbito de la prevención, el personal de enfermería desempeña un papel esencial en la organización de campañas de vacunación, programas de detección temprana y actividades de sensibilización sobre temas de salud, lo que contribuye a la mejora de los indicadores sanitarios. Su trabajo integral no solo mejora el bienestar de los pacientes, sino que también fortalece la salud pública, lo que demuestra que la enfermería comunitaria es una piedra angular en la construcción de sistemas de salud más inclusivos y eficientes.

En síntesis, la enfermería es un pilar esencial en el sector salud, desempeñando un rol multifacético que va más allá de la atención clínica directa. Su importancia radica en su capacidad para promover la salud, prevenir en-

fermedades y educar a las comunidades sobre prácticas de bienestar. Desde la atención personalizada hasta la participación activa en programas de salud pública, estos especialistas son agentes clave para garantizar una atención integral y centrada en el paciente. Su presencia en la salud comunitaria, la educación para la prevención de enfermedades y la colaboración con otros profesionales del sector salud fortalecen el sistema sanitario, mejorando así no solo la calidad de vida de los pacientes, sino también los indicadores de salud a nivel global. Así, el reconocimiento y apoyo a la labor de la enfermería se convierte en una necesidad para construir un sistema de salud más accesible, equitativo y eficaz.

## **5.2. Rol de los profesionales de enfermería en los servicios de salud pública**

El rol de los profesionales de enfermería en los servicios de salud pública es esencial para promover el bienestar integral de los pacientes no solo en términos de salud física, sino también con relación al bienestar psicológico y social. Como lo destacan Choez *et al.* (2023), la enfermería, en el ámbito comunitario, tiene un impacto directo en la prevención de enfermedades a través de la implementación de programas educativos y estrategias de intervención centradas en el paciente. Los profesionales de la enfermería juegan un papel clave en la identificación temprana de factores de riesgo y en la promoción de hábitos saludables, lo que permite reducir la carga de enfermedades prevenibles y mejorar la calidad de vida de la población. Además, su capacidad para ofrecer un trato cercano y humanizado contribuye a la satisfacción del paciente, un aspecto fundamental para el éxito de cualquier programa de salud pública. El bienestar de los pacientes no solo depende de la atención médica que reciben, sino también de la calidad de las interacciones con los profesionales de enfermería, quienes generan un ambiente de confianza y apoyo.

La satisfacción del paciente, como componente crucial del bienestar general, se ve reflejada en la percepción de la calidad del cuidado recibido, espe-

cialmente cuando se trata de la atención. Según Pescina-Ocadiz *et al.* (2024), la comunicación efectiva entre los pacientes y los enfermeros o enfermeras es un factor determinante para la satisfacción general. Los pacientes valoran positivamente cuando estos se toman el tiempo para explicar los procedimientos de manera clara, lo que les permite sentirse más involucrados en su propio proceso de recuperación. Además, la empatía y el trato personalizado son elementos clave que contribuyen a una experiencia de salud positiva. En este contexto, el personal de enfermería no solo se encarga de aspectos técnicos del tratamiento, sino que también vigila y apoya emocional y psicológicamente al paciente, mejorando así su percepción del servicio recibido y su satisfacción con la atención.

Asimismo, la capacidad de los profesionales de enfermería para abordar las necesidades sociales y psicológicas de los pacientes tiene un impacto significativo en su bienestar general. De acuerdo con Arteta-Poveda y Palacio-Salgar (2018), los enfermeros y enfermeras en centros de urgencias, por ejemplo, deben ser capaces de gestionar situaciones de estrés y ansiedad, lo que requiere habilidades en la comunicación y el manejo de las emociones. Los pacientes que reciben atención de estos profesionales, quienes son competentes para comprender y abordar sus preocupaciones emocionales, experimentan una mayor sensación de bienestar y satisfacción. Esta dimensión de la atención resalta la importancia de un enfoque integral que considere tanto los aspectos físicos como emocionales de la salud, permitiendo que los pacientes se sientan valorados y cuidados en su totalidad.

Por otro lado, la evaluación de la satisfacción del paciente en los servicios de salud pública se centra en la calidad técnica de la atención recibida, accesibilidad y disponibilidad de los servicios. Según García-Mc Collins (2024), el entorno en el que se brinda la atención, así como la accesibilidad a los recursos, influyen directamente en la percepción del paciente sobre la calidad del servicio. Tanto los enfermeros y enfermeras, al ser los profesionales más cercanos a los pacientes, juegan un papel crucial en garantizar que los servicios sean accesibles y que los pacientes tengan las herramientas necesarias para acceder a una

atención adecuada. La percepción de los especialistas como siempre disponibles y dispuestos a brindar apoyo contribuye a una experiencia más positiva y mejora el bienestar emocional y la satisfacción general del paciente.

En resumen, los profesionales de enfermería son fundamentales para la satisfacción y el bienestar de los pacientes en los servicios de salud pública. A través de su atención cercana, empática y competente, no solo impactan en los resultados clínicos, sino que también promueven un ambiente que favorece el bienestar psicológico y social del paciente. La evaluación continua de la satisfacción del paciente, que incluye factores como la comunicación, el trato humanizado, la accesibilidad y la calidad de los servicios, es esencial para garantizar que los servicios de salud pública sigan evolucionando hacia una atención más integral y centrada en el paciente. Como subrayan Velásquez y Cacante (2022), el reconocimiento del rol de la enfermería y su integración activa en la toma de decisiones es clave para mejorar la calidad de los servicios de salud y fomentar una atención de salud más accesible, equitativa y eficaz para todos.

### **5.3. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente**

Según Collantes y Clavo (2020), la relación entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente es estrecha, ya que este valora significativamente la atención recibida por parte del personal de enfermería. Un cuidado enfermero de calidad no solo abarca la competencia técnica, sino también aspectos fundamentales como la empatía, la comunicación efectiva y el trato respetuoso. La capacidad del personal de enfermería para escuchar y comprender las necesidades del paciente, así como para ofrecer explicaciones claras sobre los procedimientos y el tratamiento, contribuye de manera crucial al nivel de satisfacción. Además, el entorno emocional creado por los profesionales en enfermería, basado en el apoyo y la seguridad, es valioso para que los pacientes se sientan cómodos y confiados en su proceso de recuperación. En este sentido, el cuidado integral y personalizado tiene un impacto positivo en la percepción que los pa-

cientes tienen del hospital y de los profesionales de salud al elevar su nivel de satisfacción y favorecer una experiencia de atención más humana y centrada en el paciente. Por lo tanto, mejorar la calidad del cuidado de enfermería no solo beneficia la salud física del paciente, sino que también optimiza su bienestar emocional, lo que se refleja en una mayor satisfacción con la atención recibida.

A su vez, Condori-Barreto *et al.* (2022) señalan que los pacientes que llegan a emergencias se enfrentan a situaciones de angustia y ansiedad, lo que hace que el trato recibido por los profesionales de enfermería sea un factor determinante en su percepción general de la atención. La rapidez, eficiencia y competencia técnica del personal de enfermería son esenciales para manejar estas situaciones de manera efectiva, pero también lo son las habilidades interpersonales, como la empatía y comunicación. Además, gracias a que logran mantener una actitud calmada, empática y comprensiva, a pesar de la presión, son capaces de reducir el nivel de estrés de los pacientes, lo que mejora significativamente su satisfacción. Además, la claridad en la comunicación sobre los procedimientos médicos, los tiempos de espera y las posibles alternativas de tratamiento son fundamentales para que los pacientes se sientan informados y, por ende, más seguros y menos ansiosos. Su capacidad para equilibrar la eficiencia con la humanización del cuidado es crucial en los servicios de emergencia, ya que no solo se busca la atención médica adecuada, sino también el bienestar emocional y psicológico de los pacientes. Por tanto, un enfoque integral que contemple tanto los aspectos técnicos como humanos del cuidado de enfermería contribuye a una mayor satisfacción y a una experiencia de atención más positiva en situaciones de emergencia.

En un entorno de emergencia, los pacientes no solo enfrentan el dolor y la incertidumbre asociados con su condición médica, sino también la ansiedad derivada de la rapidez y la eficiencia con la que se gestionan sus casos. En este sentido, los enfermeros y enfermeras desempeñan un papel esencial en la administración de los tratamientos médicos necesarios, su apoyo emocional, las explicaciones claras y respuestas rápidas a las preocupaciones de los pacientes.

La competencia técnica del personal, junto con habilidades de comunicación efectiva y empatía, son elementos necesarios que impactan directamente en la percepción de la calidad del servicio. Los pacientes que perciben un trato humano, respetuoso y profesional por parte del personal de enfermería tienden a expresar una mayor satisfacción con la atención recibida, incluso en un entorno tan demandante como el de emergencia. Además, factores como el tiempo de respuesta, la disponibilidad de los profesionales y la organización del servicio influyen considerablemente en la experiencia del paciente (Bardales & Larota, 2023).

Aunado a ello, los pacientes que reciben atención de enfermería en los servicios de emergencia valoran altamente la rapidez, la competencia técnica y, sobre todo, la calidad humana del trato recibido. La satisfacción del paciente no depende únicamente de la eficacia del tratamiento, ya que también se involucra cómo perciben el acompañamiento emocional y la empatía del personal de enfermería. En este sentido, el personal en enfermería desempeña un rol integral no solo en la administración de medicamentos y cuidados, sino en la gestión del estrés del paciente, proporcionando información clara y tranquilizadora acerca de los procedimientos y su condición. La capacidad de los profesionales de enfermería para comunicarse eficazmente, su respuesta rápida a las necesidades de los pacientes y la creación de un ambiente de confianza influyen directamente en la percepción del servicio. La organización eficiente del servicio de emergencias, los tiempos de espera y la percepción de la atención inmediata también son factores decisivos en la satisfacción del paciente. Los pacientes tienden a sentirse más satisfechos cuando experimentan una atención ágil, sin largos periodos de espera, y cuando los enfermeros están presentes para guiarlos y explicarles el proceso de atención. Así, se concluye que la calidad del cuidado enfermero, al incorporar tanto la competencia técnica como la empatía, juega un papel esencial en la satisfacción global del paciente, lo que, a su vez, contribuye a mejorar la calidad de los servicios de emergencias y la relación entre el paciente y el equipo de salud (Sánchez *et al.*, 2024).

En síntesis, la calidad del cuidado de enfermería es un factor crucial que influye directamente en la satisfacción del paciente, especialmente en entornos tan demandantes como los servicios de emergencia. Como se ha expuesto, la competencia técnica, la capacidad de comunicación y, fundamentalmente, la empatía del personal de enfermería son elementos esenciales que contribuyen a una experiencia positiva para el paciente. La rapidez en la atención, la claridad en la información proporcionada y el trato humano juegan un rol fundamental en la percepción que los pacientes tienen sobre la atención recibida. Estos aspectos no solo mejoran la satisfacción, sino que también fomentan un vínculo de confianza entre el paciente y el equipo de salud, lo que es vital para un tratamiento efectivo. La integración de estos factores en la práctica diaria de enfermería no solo optimiza los resultados clínicos, sino que también asegura que los pacientes se sientan valorados y comprendidos, contribuyendo así a un ambiente de salud más humano y eficaz. Por lo tanto, la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente están estrechamente vinculadas y su mejora continua debe ser una prioridad en la gestión de los servicios de salud.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Agrazal, J., McLaughlin, M., & Gordón, L. (2022). Beneficios del cuidado de enfermería con congruencia cultural en el bienestar y satisfacción del paciente. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000200014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200014&lng=es&tlng=es)

Aguirre, J., Franco, L., Montes, K., Ponce, A., & Robles, G. (2024). Impacto de la actividad física en la prevención de enfermedades cardiovasculares: un análisis sistemático. *Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano*, 5(2), 274-302. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i2.136>

Alamo, E., & Chu, M. del R. (2022). Competencias en la tecnología de información y comunicación del profesional de enfermería en instituciones del primer nivel de atención Chiclayo, 2020. *ACC Cietna: Revista de la Escuela de Enfermería*, 9(1), 18-28. <https://doi.org/10.35383/cietna.v9i1.592>

Al-Hammouri, F., Hamdan, K., Haymour, A., Ibrahim, M., Malkawi, A., Al-Hiary, S., Alkaid, M., & Shasheen, A. (2023). Quality of nursing care: predictors of patient satisfaction in a national sample. *NursingOpen*, 11, 1-10. <https://doi.org/10.1002/nop2.2252>

Alharbi, H. F., Alzahrani, N., Almarwani, A., Asiri, S., & Alhowaymel, F. (2023). Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nursing Open*, 10(5), 3253-3262. <https://doi.org/10.1002/nop2.1577>

Álvarez, E., Venegas, M., Granados, O., & Cuevas-Budhart, M. (2021). Cumplimiento de la NOM 253-SSA1-2012, para la administración de hemoderivados en un hospital de segundo nivel. *Revista Conamed*, 26(1), 35-41. <https://doi.org/10.35366/99126>

Amanu, B., Mahmud, S., Birhane, A., & Amanu, G. (2023). Adult patient satisfaction with nursing care services and associated factors among admitted patients at Saint Paul's Hospital, Millennium Medical College, Addis Ababa, Ethiopia, 2022: A Cross-Sectional Study. *Galen Medical Journal*, 12, 1-10. <https://doi.org/10.31661/gmj.v12i.2906>

Amare, M. (2021). Predictors of Adult Patient Satisfaction with Inpatient Nursing Care in Public Hospitals of Eastern Amhara Region, Northeastern Ethiopia, 2020. *Patient Preference and Adherence*, 15, 177-185. <https://doi.org/10.2147/PPA.S294041>

Arias, V., Jimenez, M., Cabanillas, M., & Meneses-La Riva, M. (2023). Formación del docente de enfermería en el uso de innovación educativa en la atención primaria salud: *revisión literaria*. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 3, 1-9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9075356>

Arimon-Pagès, E., Fernández-Ortega, P., Torres-Puig-Gros, J., & Canela-Soler, J. (2023). Fatiga por compasión y ansiedad en enfermeras de cuidados críticos y emergencias. Entre eficiencia y humanidad. *Enfermería Intensiva*, 34(1), 4-11. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2022.02.001>

Arteta-Poveda, L., & Palacio-Salgar, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 629-636. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>

Atinafu, B.A., Geta, T., Elfos, E., Kebede, C., & Nigussie, G. (2024). Patient satisfaction with preoperative nursing care and its associated factors in surgical procedures, 2023: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 23(235). <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01881-5>

Bardales, M., & Larota, M. (2023). *Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa 2022* [tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Ucayali]. <https://hdl.handle.net/20.500.14621/6929>

Barja-Martínez, E., Melero-Alcíbar, R., García-Díaz, M., & Conde-Rojo, A. (2024). Enfermería de práctica avanzada en el cuidado del paciente respiratorio: revisión sistemática. *Revista de Patología Respiratoria*, 27(3), 97-108. <https://doi.org/10.24875/RPR.24000011>

Baró, S. (2020). Humanización de las prácticas de salud. Una revisión sistemática para la prevención de la violencia en los servicios de salud. *Calidad de Vida y Salud*, 13(especial), 18-29. <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/274>

Bechir, E., Leonard, G., & Tony, H. (2021). Determining Factors Regarding the Satisfaction of Hospitalized Patients in a Public Health Unit. *ARS Medica Tomitana*, 27, 66 - 71. <https://doi.org/10.2478/arism-2021-0012>.

Benavente-Rubio, A. (2022). El rol de enfermería en la salud digital: oportunidades y desafíos para la ciencia del cuidado. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 33(6), 598-603. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2022.11.004>

Bravo, D., Palacio, D., García, D., & Chancay, D. (2021). Factores de riesgos asociados a la calidad de atención en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8036-8050. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.888](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.888)

Campos, L, Cuba, J., & Merino, A. (2022). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000300004&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000300004&lng=es&tlng=en)

Castillo-Ayón, L., Delgado-Choez, G., Briones-Mera, B., & Santana-Vera, M. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 40-49. [https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2610-80382023000100040&script=sci\\_abstract](https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2610-80382023000100040&script=sci_abstract)

Chamba-Tandazo, M., Paccha-Tamay, C., Aguilar-Ramírez, M., & Rodríguez-Sotomayor, J. (2021). Evaluación del proceso de atención de enfermería en un hospital obstétrico. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 638-647. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2115>

Chen, X., Zhang, Y., Qin, W., Yu, Z., YU, J., Lin, Y., Li, X., Zheng., Z., & Wang, Y. (2022). How does overall hospital satisfaction relate to patient experience with nursing care? a cross-sectional study in China. *BMJ Open*, 12, 1-9. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-053899>

Chigbu, U., Atiku, S., & Du Plessis, C. (2023). The science of literature reviews: searching, identifying, selecting, and synthesising. *Publications*, 11(2), 1-16. <https://doi.org/10.3390/publications11010002>

Chiwire, P., Baudart, C., Evers, S., Mahomed, H., & Hiligsmann, M. (2022). Enhancing Public Participation in Public Health Offerings: Patient Preferences for Facilities in the Western Cape Province Using a Discrete Choice Experiment. *International Journal of Environmental Research*, 19(1). <https://doi.org/10.3390/ijerph19010590>

Choez, S., Solís, M., Padilla, M., Torres, G., & Niño, Y. (2023). Promoción de salud y prevención de enfermedades desde la enfermería comunitaria. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5), 1139-1154. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1383>

Cochachi, L., & Majino, S. (2024). *Prácticas de autocuidado y calidad de vida del paciente con hemodiálisis del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco-2023* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/9917>

Collantes, D., & Clavo, V. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSALUD-UNEMI*, 4(7), 11-22. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>

Condori-Barreto, J., Uchazara-Llanque, M., & Guevara-Luque, N. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 2(1), 33-39. <https://doi.org/10.333216/27905543.2022.1.1368>

Coral, D., Calvopiña, E., & Alban, C. (2023). Formación de la competencia seguridad del paciente durante la práctica del cuidado de enfermería. *Luz (Hologuín)*, 22(1). <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/1237>

Correa-Pérez, L., & Chavarro, G. (2021). Integralidad en la atención del paciente crítico: buscando un camino para humanizar la UCI. *Acta colombiana de cuidado Intensivo*, 21(1), 77-82. <https://doi.org/10.1016/j.acci.2020.04.004>

De la Guardia, M., & Ruvalcaba, J. (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *Journal of Negative and no Positive Results*, 5(1), 81-90. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-194001>

Díaz-Barriga, F., Schilmann, A., Quintanilla-Vega, B., García-Vargas, G., Téllez-Rojo, M., Gonsebatt, M., Del Razo, L., Rojas-Bracho, L., & Riojas-Rodríguez, H. (2024). Salud planetaria y análisis de sindemias: hacia la construcción de una nueva salud ambiental. *Salud Pública de México*, 66(6), 868-875. <https://doi.org/10.21149/15637>

Díaz-Rodríguez, M., Alcántara, L., Aguilar, D., Puertas, E., & Cano, M. (2020). Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. *Enfermería Global*, 19(58), 640-672. <https://doi.org/10.6018/eglobal.392321>

Domaure, D., Vera, A., & Mora, G. (2024). Satisfacción del paciente de diálisis en la atención de enfermería en un hospital público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 10780-10799. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i3.12243](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12243)

Durán-Solórzano, S., & Martínez-Minda, H. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud Gestar*, 3(6), 2-15. <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>

Estrada, C., Pérez, J., Torres, S., Vargas, S., & Palma, O. (2023). Felicidad percibida en mujeres de tercera edad y su relación con el apoyo social, el bienestar, el funcionamiento social y la salud física. *Summa Psicológica UST*, 20(1), 10-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9523327>

Fabian-Sánchez, A., Podestá-Gavilano, L., & Ruiz-Arias, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1), e1589. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>

Fahad, H., Alzahrani, N., Mofdy, A., Asiri, S., & Alhowaymel, F. (2022). Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *NursingOpen*, 10(5), 3253-3262. <https://doi.org/10.1002/nop2.1577>

Flores-Hernández, S., Acosta-Ruiz, O., Hernández-Serrato, M., Delgado-Rodríguez, S., & Reyes-Morales, H. (2020). Calidad de la atención en diabetes tipo 2, avances y retos de 2012 a 2018-19 para el sistema de salud de México. *Salud Pública de México*, 62(6), 618-626. <https://doi.org/10.21149/11876>

Gálvez, I., Cáceres, M., Guerrero-Martín, J., López, C., & Durán-Gómez, N. (2021). Calidad de vida relacionada con la salud en pacientes con diabetes mellitus en una zona básica de salud. *Enfermería Clínica*, 31(5), 313-322. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.03.001>

García, A. (2023). Enfermería en la Promoción de la Salud y la Prevención de Enfermedades. *Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano*, 4(1), 1-17. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v4i1.19>

García-Mc Collins, M. (2024). Enfermería y biomedicina: una alianza para la salud. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(3), 194-205. <https://doi.org/10.62452/jvqbr184>

Guerrero, R. & Aguilar, P. (2024). Desenvolvimento de projeto de pesquisa qualitativa em enfermagem e saúde em dez passos. *Cogitare Enfermagem*, 29, 1-8. <https://doi.org/10.1590/ce.v29i0.96170>

Guo, S., Chang, Y., Chang, H., He, X., Zhang, Q., Song, B., & Liu, Y. (2023). Patient satisfaction with nurses' care is positively related to the nurse-patient relationship in Chinese hospitals: A multicentre study. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1109313>

Hadiyati, H., Suroto, B., & Fatkhurahman, F. (2020). Exploring Service and Environment: In-patient trust and satisfaction in public hospital. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 469, 1-7. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/469/1/012065>

Harari, M., Parola, H., Hartwell, C., & Riegelman, A. (2020). Literature searches in systematic reviews and meta-analyses: A review, evaluation, and recommendations. *Journal of Vocational Behavior*, 118, 1-11 <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103377>

Hernández-Báez, K., & Yañez-Santillan, A. (2021). México y las funciones esenciales de la salud pública. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 8(15), 18-20. <https://doi.org/10.29057/estr.v8i15.5638>

Hidalgo-Mares, B., & Altamira-Camacho, R. (2021). ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? *Enfermería Actual en Costa Rica*, (40), 1-10. <https://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i39.40788>

Huang, H., Cui, J., Zhang, H., Gu, Y., Ni, H., & Meng, Y. (2024) The role of mental health in the relationship between nursing care satisfaction with nurse-patient relational care in Chinese emergency department nursing. *PLoS ONE*, 19(9), 1-11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0309800>

Hurtado, H. (2024). Intervenciones de enfermería en el manejo integral de pacientes con cáncer colorrectal: Nursing interventions in the integrative management of colorectal cancer patients. *Latam Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5), 1026-1035. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2665>

Ismail, A., Gan, Y., & Ahmad, N. (2020). Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *PLoS ONE*, 15(11), 1-12. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>

Jaime, N., & Gonzalez-Argote, J. (2021). Cultura sobre seguridad del paciente en el personal de enfermería en una institución del conurbano bonaerense. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 25(5), 1-12. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=112618>

Jannati, Y., Babajani, A., Kolaei, M., Mohsenipouya, H., Mousavinasab, N., Gorji, M., & Mamun, M. (2022). Evaluation of patient satisfaction with nursing services before and after implementation of the Health System Transformation Plan in Iran: A cross-sectional study. *Health Science Reports*, 5, 1-8. <https://doi.org/10.1002/hsr2.710>

Kalaja, R. (2023). Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review. *European Journal of Natural Sciences and Medicine*, 6(1), 41-52. <https://brucol.be/index.php/ejnm/article/view/7683>

Karadas, A., Ergün, S., & Kaynak, S. (2024). Relationship between missed nursing care and patients' trust in nurses and satisfaction with care: a cross-sectional study. *Nursing & Health Sciences*, 26(3), 1-8. <https://doi.org/10.1111/nhs.13149>

Laverde, O., & Sanchez, B. (2020). Fortalecer la coordinación de enfermería para mejorar el cuidado hospitalario. *Revista Cuidarte*, 11(2), 1-15. <https://pesquisa.bvsalud.org/gim/resource/ru/biblio-1118383>

Liu, Y, Ren, H, Guo J, & Su, D. (2021). Effect of continuous nursing on nursing quality and patient quality of life and satisfaction among children with pneumonia. *Journal of International Medical Research*, 49(3), 1-9. <https://doi.org/10.1177/0300060521993691>

Liu, Y., Zhang, F., Guan, C., Song, B., Zhang, H., Fu, M., Wang, F., Tang, C., Chen, H., Guo, Q., Fan, L., Hou, X., Wang, H., WuB, Shan, G., Zhang, H., Yu, F., Lou, X., Xie, H., Zhou, Y., Lu, G., Xin, X., Pan, S. & Guo, S. (2023). Patient satisfaction with humanistic nursing in Chinese secondary and tertiary public hospitals: a cross sectional survey. *Frontiers in Public Health*, 11, 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1163351>

Lopes, M., Pereira, B., Moreira, M., Souza, M., Magnago, T., & Paranaguá, T. (2023). Satisfacción del paciente en el servicio hospitalario de urgencias. *Concilio*. <https://doi.org/10.53660/clm-2321-23t15>

Luna, E., Moreno, J., & Zurita, D. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte Sanitario*, 20(3), 329-342. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>

Magfiroh, M., Vanchapo, A., Karim, A., Zou, G., Jie, L., & Cai, J. (2023). Health service quality with inpatient satisfaction. *Journal of World Future Medicine, Health and Nursing*, 1(1), 11-22. <https://doi.org/10.55849/health.v1i1.128>

Martínez, C., Martínez, A., Uclés, V., Jenkins, M., & Badilla, A. (2022). Aplicaciones móviles para la rehabilitación de pacientes con cáncer de mama. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E50), 310-321. <https://www.proquest.com/openview/d81df5dcfb810f8af6c3a59416606112/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>

Mazacon, M., Paliz, C. del R., & Caicedo, L. (2020). Nursing professional competencies and their effect on professional work. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(105), 72-78. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i105.383>

Meléndez, I., Macías, M., & Álvarez, A. (2020). Cultura de seguridad del paciente en la formación de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(2), 1-14. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=97112>

Mendoza-Añamisse, Y., Castillo-Castillo, M., Herrera-Jiménez, M., Pillajo-Pillajo, S., & Villao-Figueroa, M. (2024). Omisión del cuidado de Enfermería y la teoría de Jean Watson: Una revisión sistemática. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR*, 7(14), 17-45. <https://doi.org/10.46296/gt.v7i14.0152>

Mendoza-Intriago, D., & Moreira-Chica, T. (2024). Calidad de vida e intervención del trabajador social en atención a personas con tratamiento de hemodiálisis. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(3), 566-579. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9535895>

Meza, L., Zambrano, R., Murillo, L., & Macías, C. (2023). Prevención de enfermedades crónicas avanzadas y la salud pública. *Reciamuc*, 7(2), 55-64. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(2\).abril.2023.55-64](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(2).abril.2023.55-64)

Mir-Tabar, A., Pardo-Herrera, L., Goñi-Blanco, A., Martínez-Rodríguez, M., & Goñi-Viguria, R. (2024). Satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en una Unidad de Cuidados Intensivos medida a través de la escala Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS). *Enfermería Intensiva*, 35(3), 201-212. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2023.10.004>

Mohiuddin, A. (2020). Patient satisfaction with healthcare services: Bangladesh perspective. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 9(1), 34-45. <http://doi.org/10.11591/ijphs.v9i1.20386>

Molina, A., & Chacón, J. (2023). La importancia de las competencias educativas, intelectuales, humanísticas e investigativas de los estudiantes de la carrera de Técnico en Enfermería del Instituto Superior Tecnológico Particular Sudamericano. *Revista Nexos Científicos*, 7(2), 15-28. <https://nexoscientificos.vidanueva.edu.ec/index.php/ojs/article/view/69>

Morales-Matute, M., Mesa-Cano, I., Ramírez-Coronel, A., & Pesántez-Calle, M. (2021). Conducta ética del profesional de enfermería en el cuidado directo al paciente hospitalizado: revisión sistemática. *AVFT - Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 256-265. [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_aavft/article/view/22965](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22965)

Moriel-Galarza, K., & Nava-González, E. (2023). Rol de los profesionales de enfermería en prevención primaria de enfermedades cardiovasculares: revisión de literatura. *SANUS Revista de Enfermería*, 8(19), 1-20. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.358>

Muñoz, J. (2022). Modernización de la salud pública y calidad en los centros de vacunación contra el coronavirus Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3152-3181. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1711](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1711)

Muñoz, M., Ocampo, J., Restrepo, J., Ospina, K., & Murcia, N. (2020). Percepción de usuarios sobre calidad de atención y educación durante la captación de sintomáticos respiratorios. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(4), 1-13. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192020000400004&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000400004&lng=es&tlng=pt)

Naranjo-Hernández, Y., & González-Bernal, R. (2021). Investigación cualitativa, un instrumento para el desarrollo de la ciencia de Enfermería. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 25(3), 479-493. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552021000300015&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552021000300015&lng=es&tlng=es)

Navarrete, E., Zambrano, N., Loor, G., & Gómez, J. (2024). Rol de la enfermería en la salud comunitaria. *Recimundo*, 8(1), 445-453. [https://doi.org/10.26820/recimundo/8.\(1\).ene.2024.445-453](https://doi.org/10.26820/recimundo/8.(1).ene.2024.445-453)

Nguyen, T., Nguyen, H., & Dang, A. (2020). Determinants of patient satisfaction: lessons from large-scale inpatient interviews in Vietnam. *PLoS ONE*, 15(9). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32946537/>

Novoa, D., & Valverde, C. (2024). Herramientas de Gestión en Salud y calidad de atención: Revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 9411-9431. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i3.12094](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12094)

Ocampo, J., & Menoscal, M. (2023). Mejoras en el sistema de salud de las Galápagos: telemedicina, investigación y asistencia médica. *Esferas*, 3, 26-43. <https://doi.org/10.18272/esferas.v3i1.2432>

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Funciones esenciales de salud pública*. <https://www.paho.org/es/temas/funciones-esenciales-salud-publica>

Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 1-14. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

Parreño, A., Ocaña, S., & Iglesias, A. (2021). Gestión de la calidad en unidades de salud de la ciudad de Riobamba. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(2), 1-15. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572021000200012&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572021000200012&lng=es&tlng=pt)

Pedraza, G. (2021). *Gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63280>

Pescina-Ocadiz, C, Rodríguez-Vega, L., Ojeda-Torres, A., Moreno-Lozano, M., & Del Campo-Arias, S. (2024). Evaluación de la satisfacción del paciente como indicador de la calidad en la atención en terapia física. *Investigación en Discapacidad*, 10(2), 112-117. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/ resumen.cgi?IDARTICULO=116871>

Plevová, I., Kachlová, M., Jarošová, D., Zeleníková, R., & Mynaříková, E. (2023). Satisfaction with nursing care of hospitalized patients: a descriptive, cross-sectional, multicenter study. *Medycyna Pracy. Workers' Health and Safety*, 74(6), 461-468. <https://doi.org/10.13075/mp.5893.01364>

Quispe, Z., Chinarro, Y., Flores, A., & Bonifaz, P. (2021). Calidad del cuidado de enfermería al recién nacido en alojamiento conjunto, hospital Santa María del Socorro, Ica-2017. *Revista Enfermería la Vanguardia*, 9(1), 17-23. <https://doi.org/10.35563/revan.v9i1.391>

- Ramírez, K. & Urure, I. (2024). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. *Revista Enfermería La Vanguardia*, 11(2), 66-78. <https://doi.org/10.35563/revan.v11i2.534>
- Razeena, M. (2023). Care redefined: A HELTHQUAL-Based exploration of public and private hospital services. *Tuijin Jishu/Journal of Propulsion Technology*, 44(4), 5666-5670. <https://doi.org/10.52783/tjjpt.v44.i4.1964>
- Robles, V., Serrano, C., Estrada, A., & Miranda, Y. (2022). Competencias investigativas en profesionales de Enfermería de la Atención Primaria de Salud: necesidad inaplazable. *EDUMECENTRO*, 14, 1-8. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742022000100008&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742022000100008&lng=es&tlng=es)
- Rojas, E., Cajamarca, R., Andrade, H., & Ochoa, K (2022). Rol de la enfermería en la salud familiar: revisión sistemática. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias E Investigación*, 6(42), 225-238. <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/481/550>
- Román, M., & Jorge, E. (2021). Dimensiones del bienestar psicológico en usuarios que asisten a un taller de musicoterapia de un hospital polivalente de la ciudad de córdoba. Aproximaciones desde la psicología positiva. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 24(2), 541-566. <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol24num2/Vol24No2Art6.pdf>
- Romero-Guerrero, X., Cortés-García, H., Alcántar-Chávez, F., Miranda-García, M., Almazán-Farfán, V., & Victoria-Carrasco, O. (2024). Prevalencia de los trastornos mentales y del comportamiento en población derechohabiente del IMSS, 2021. *Revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 62(3), 1-8. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10998791>
- Ruiz-Romero, V., Martínez-Pillado, M., Torres-Domínguez, Y., Acón-Royo, D., De Toro-Salas, A., Cruz-Villalón, F., & Rivera-Sequeiros, A. (2021). Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. *Revista Española de Salud Pública*, (95), 1-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7957717>
- Sacoto, F., Torres, I., & López-Cevallos, D. (2020). Sostenibilidad en la prevención de enfermedades crónicas: lecciones del Programa Salud al Paso en Ecuador. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, 1-7. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.113>

Salas, J. (2021). Políticas públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.223](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223)

Sánchez, D., Ortiz, K., Portocarrero, T., & Ortiz, Y. (2024). Experiencia y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 13(2), 1-14. <https://doi.org/10.22235/ech.v13i2.3991>

Santos-Flores, J., & García-Zapata, E. (2021). Percepción de la calidad de vida y satisfacción del paciente en cuidados paliativos. *Revista CONAMED*, 26(3), 109-115. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=101675>

Sarango, J., Carrasco, J., & Vaca, A. (2024). Impacto de la salud mental en el personal que labora en el Hospital Especializado Obstétrico de la ciudad de Santa Rosa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 6441-6458. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12838](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12838)

Saturno-Hernández, P. (2024). La calidad de la atención como eje de los sistemas de salud. *Salud Pública de México*, 66(5), 644-652. <https://doi.org/10.21149/15725>

Soto, J., Ortega, A., Huapalla, B., & Abarca, Y. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), 1-14 [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000200008&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008&lng=es&tlng=es)

Suo, R. (2024). Navegando dilemas éticos en medicina reproductiva: equilibrando la innovación con el bienestar del paciente. *Archivos de medicina*, 20(1), 1-2. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9530422.pdf>

Suroto, B., Hadiyati, H., & Fatkhurahman, F. (2020). Services and Participation in Public Hospital: Creating a Trusted Environment for Outpatient. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 469, 1-6. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/469/1/012063>

Tello, M., Pérez, N., Torres, B., Nuncio, J., Pérez, D., & Covarrubias, I. (2023). Percepción del personal de enfermería sobre la cultura y seguridad del paciente. *Enfermería Global*, 22(70), 111-138. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.531691>

Vargas, C., Morán, R., Ortega, M., & Sánchez, K. (2024). Impacto de humanización en la satisfacción del paciente y su familia. *Revista Social Fronteriza*, 4(5), 1-22. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(5\)490](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(5)490)

Vargas-Zafrá, L. (2022). Retomando el cuidado integral de salud materna en el contexto de la pandemia por la COVID-19 en el Perú. *Revista Internacional de Salud Materno Fetal*, 7(2), 1-3. <https://doi.org/10.47784/rismf.2022.7.2.223>

Velásquez, S., & Cacante, J. (2020). El concepto de Reconocimiento y su utilidad para el campo de la Enfermería. *Temperamentvm*, 16, e12797 [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-60112020000100019&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-60112020000100019&lng=es&tlng=es)

Vera, M. & Ramón, M. (2021). Calidad del servicio de atención, cumplimiento de protocolos y manejo de normas de bioseguridad en las unidades de cuidados intensivos. *Revista Publicando*, 8(29), 45-53. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2170>

Villarejo, C., Mairal, M., Larrosa, A. C., De la Cruz, C., Escuder, B., & Casas, E. (2021). Proceso de atención en enfermería en un paciente pediátrico con anemia ferropénica. Caso clínico. *Revista Sanitaria de Investigación*, 2(10), 19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8163520>

Yan, M., Zhi, M., Xu, Y., Hu, L. & Liu, Y. (2022). Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environment Research Public Health*, 19, 1-12. <https://doi.org/10.3390/ijerph192416523>

Yáñez, K., Rivas, E. & Campillay, M. (2021). Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 3-17. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2124>

Yépez, L., Gómez, R., & Martínez, R. (2021). Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. *The Ecuador Journal of Medicine*, 2(2), 12-22. <https://doi.org/10.46721/tejom-vol2iss2-2021-12-22>

Zambrano, E., & Vera, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando*, 7(25), 64-72. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>

Zamora-Palma, J., & Liccioni, E. (2023). Transparencia en las políticas públicas de salud en los servicios de los usuarios internos. Caso de estudio: Hospital General Manta. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 249-263. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9124415>

Zurita, M, Coello, M., Vásquez, B., & Díaz, M. (2022). Proceso de atención en enfermería en niños y niñas con enfermedades respiratorias. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 52-65. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2912>

## **SOBRE LOS AUTORES**

### **Nelly Marleni Hinostroza Robles**

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

<https://orcid.org/0000-0002-9294-5989>

### **Elsa Ruth Montero Jara**

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

<https://orcid.org/0000-0002-1674-1386>

### **Fiorella Mercedes Angulo Pariona**

Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

<https://orcid.org/0000-0002-0398-4127>

### **Tamara Carolina Barra Tello**

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

<https://orcid.org/0000-0002-5352-2887>

### **Alicia Emma Arteaga Villanueva**

Universidad Peruana Los Andes

<https://orcid.org/0000-0001-7023-5823>

### **Yolanda Velásquez Quispe**

Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

<https://orcid.org/0000-0003-1140-939X>



# **EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA SATISFACCIÓN Y EL BIENESTAR DEL PACIENTE EN SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA**

**www.arcoeditores.com**  
**contato@arcoeditores.com**  
**(55)99723-4952**

