



Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de nefrología de un Hospital Nivel III-I de Lima

Level of Satisfaction Among Users of the Nephrology Service at a Level III-I Hospital in Lima

OPEN ACCESS

EDITADO POR
Glendy Larico Calla
Universidad Peruana Unión, Perú

*CORRESPONDENCIA

July Fernandez Parraga
✉ july.fernandez@unmsm.edu.pe

RECIBIDO 30 Ene 2025
ACEPTADO 25 Mar 2025
PUBLICADO 30 Jun 2025

CITACIÓN

Fernandez, J., Flores, D., & Diaz, J. (2025). Nivel de satisfacción del usuario que acuden al servicio de nefrología de un Hospital Nivel III-I de Lima. *Revista Científica De Ciencias De La Salud*, 18(1), 1 - 9. ISSN. 2411-0094 doi: <https://doi.org/10.17162/rccs.v18i1.2105>

COPYRIGHT

© 2025 Este es un artículo escrito por Fernandez, J., Flores, D. & Diaz, J. presentado para su posible publicación de acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution (CC BY) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). La licencia CC BY permite el uso, distribución y reproducción del artículo en otros foros, siempre y cuando se den crédito al autor(es) original(es) y al propietario de los derechos de autor, y se cite la publicación original en esta revista, de acuerdo con la práctica académica aceptada.

July Fernandez Parraga¹, Darwin Ivan Flores Flores², Jherson Samir Diaz Fernandez³

¹Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - EsSalud, Huancayo, Perú

²Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco - EsSalud, Cusco, Perú

³Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

ORCID ID: 0009-0003-7767- 7407¹

ORCID ID: 0000-0002-0075- 6583²

ORCID ID: 0009-0005-5708- 1897³

Correspondencia:

July Fernandez Parraga
july.fernandez@unmsm.edu.pe

Resumen

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio de nefrología de un hospital de nivel III-I de Lima. **Metodología:** Se empleó un diseño descriptivo correlacional de tipo cuantitativo y corte transversal. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL para evaluar la satisfacción de los usuarios con el servicio. **Resultados:** El 98 % de las respuestas fueron positivas, evidenciando un alto nivel de satisfacción. Un 2 % fueron calificaciones neutrales y no se reportaron respuestas negativas. Los aspectos mejor valorados fueron el trato amable, el respeto a la privacidad y la atención médica. Sin embargo, se identificaron debilidades como los tiempos de espera prolongados, la falta de medicamentos y la ausencia de un mecanismo de quejas. La dimensión con menor puntaje fue confiabilidad. **Conclusión:** Resulta fundamental centrar los esfuerzos en fortalecer la confiabilidad del servicio, a fin de garantizar una experiencia integral y satisfactoria para los usuarios del servicio de Nefrología.

Palabras clave

Satisfacción₁, seguridad₂, confiabilidad₃, calidad₄

Abstract

Objective: To assess the level of patient satisfaction with the nephrology service at a Level III-I hospital in Lima. **Methodology:** A quantitative, cross-sectional, descriptive-correlational design was employed. The

SERVQUAL questionnaire was used to evaluate users' satisfaction with the service. **Results:** A total of 98% of the responses were positive, indicating a high level of satisfaction. Additionally, 2% of the responses were neutral, and no negative ratings were reported. The most positively rated aspects included courteous treatment, respect for privacy, and the quality of medical care. However, certain weaknesses were identified, such as prolonged waiting times, lack of available medications, and the absence of a formal complaint mechanism. The lowest-rated dimension was reliability. **Conclusion:** It is essential to focus efforts on strengthening the reliability of the service in order to ensure a comprehensive and satisfactory experience for nephrology service users.

Keywords

Satisfaction₁, safety₂, reliability₃, quality₄

I Introducción

Hoy en día, el valor de los servicios médicos y el nivel de atención ponen de relieve la importancia que está adquiriendo la satisfacción del paciente (Asamrew et al., 2020). Además de ser un resultado deseado en el ámbito médico, también proporciona información esencial sobre la calidad de la atención prestada y las características organizativas de los centros médicos (Montalvo et al., 2020).

Sin embargo, muchos centros sanitarios luchan denodadamente por garantizar que los pacientes se sientan cómodos con la atención que reciben. Estos complejos problemas perjudican la relación médico-paciente en el futuro (Begum et al., 2022). Esto puede hacer que los pacientes pierdan la confianza en la preparación del personal médico y disuadirlos de acudir a estos centros para recibir atención que no sea de urgencia (Ayele et al., 2022).

En ese sentido, los departamentos de nefrología en las instituciones de salud se enfrentan a una creciente demanda de pacientes que requieren diálisis y hemodiálisis (Huaman et al., 2023). Este aumento en la demanda ha elevado las expectativas sobre los servicios proporcionados, imponiendo desafíos significativos tanto a nivel personal como profesional para los profesionales de enfermería (Holguín y Contreras, 2020).

A nivel mundial, aproximadamente el 10% de la población global padece enfermedad renal; a pesar de ser prevenible, esta condición tiende a desarrollarse de manera silenciosa hasta alcanzar un estado grave que demanda tratamientos costosos (Febres y Mercado, 2020). Las altas tasas de pacientes que requieren servicios en el campo de la nefrología a nivel internacional han adquirido una importancia significativa. Sin embargo, se observa una preocupante falta de atención de calidad en América Latina, donde la satisfacción de los usuarios se sitúa en un 75%, esta problemática se agrava aún más en países africanos, donde la satisfacción alcanza apenas el 45% (Romero et al., 2019).

Perú tampoco está exento de estas carencias, ya que en 2018 se detectó que el 53% de los centros médicos carecían de espacio suficiente para dar a los pacientes la mejor atención posible (A. Hernández et al., 2019). Adicionalmente, según lo reportado por Romero et al. (2019), un informe de la Superintendencia Nacional de Salud indica que el 24% de las quejas de los pacientes son provocadas por su insatisfacción con la atención recibida, tanto en clínicas como en hospitales.

En ese contexto, se evidencian señales de insatisfacción entre los pacientes que utilizan el servicio de Nefrología en un Hospital Nivel III-I de Lima. Es crucial abordar estos indicios, ya que la insatisfacción de estos pacientes con los servicios no solo generaría un problema que afecta al sector de la salud, sino que también impactaría negativamente en este grupo de la población con necesidades específicas.

La satisfacción de los pacientes en los servicios de nefrología se ha examinado en varios estudios y se ha descubierto que una serie de factores, como la información facilitada, el nivel de atención, las instalaciones y las interacciones con el personal médico, pueden influir en el grado de descontento de los pacientes (Romero et al., 2019; Holguín y Contreras, 2020). La insatisfacción de los pacientes con estos servicios

puede tener repercusiones negativas para su salud, afectando la adherencia a las recomendaciones médicas, la búsqueda oportuna de atención y el bienestar emocional (Balseiro et al., 2023; Huamán et al., 2023). La vida de las personas atendidas se ve muy perjudicada por la enfermedad renal y sus tratamientos, y el nivel de atención que reciben en este entorno tiene un efecto duradero en su calidad de vida y su salud a largo plazo (Cirillo et al., 2021; Iqbal et al., 2021). Una medida importante del calibre de la atención nefrológica es la satisfacción de los pacientes con los servicios prestados (Prieto et al., 2020).

La aplicación de la ciencia y la tecnología de manera que se maximicen los beneficios para la salud sin aumentar proporcionalmente los riesgos es lo que Adhikary et al. (2018). definen como calidad en los servicios de salud. En cuanto al aspecto humano, se tipifica por lo siguiente: una clara preocupación por el individuo; información completa y comprensible; amabilidad y calidez en la prestación de la atención; y respeto de los derechos humanos. (Dinsa et al., 2022). En el contexto de la atención sanitaria, la calidad se refiere al conjunto de atributos técnicos, científicos, materiales y humanos necesarios para garantizar que las personas reciban la mejor atención posible, con el objetivo de maximizar los años de buena salud a un coste social y económico razonable tanto para la población como para el sistema (Dereje y Befikadu, 2019).

Sin embargo, la satisfacción del usuario se define de forma diferente según el contexto social y está influida por las prácticas culturales de los distintos grupos sociales (Gavurova y Kubak, 2022). Este fenómeno se basa en la discrepancia entre las expectativas del paciente y su evaluación de los servicios recibidos. Encontrar los principales determinantes de la calidad es crucial para lograr la satisfacción de los usuarios, como controlar las expectativas solicitando información a los usuarios, ganarse su confianza, dar instrucciones claras, establecer sistemas de apoyo fiables, ofrecer los mejores recursos disponibles y gestionar las reclamaciones con rapidez y eficacia (Yoon y Lee, 2023).

García et al. (2019) afirman que se han identificado cinco dimensiones de calidad -fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e intangibilidad- mediante el proceso de evaluación de la satisfacción del usuario a través de informes, quejas y comportamiento del paciente.

Según Mendoza y Placencia (2020), el Ministerio de Salud ha logrado avances significativos en la mejora de la calidad asistencial de sus servicios. Desde mediados de la década de 1990, se han emprendido iniciativas para mejorar los estándares de los establecimientos de salud peruanos. (Gómez et al., 2022). Una técnica útil y ampliamente utilizada en este proceso es SERVQUAL, que fue desarrollada en 1988 por la escuela estadounidense de Parasuraman, Zeithaml y Berry y se basa en cinco dimensiones: confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad (seguridad), capacidad de respuesta y tangibilidad (García et al., 2020).

Dado lo mencionado anteriormente; en Perú se han realizado diversos estudios para evaluar la calidad de la atención que reciben los pacientes en los centros de salud, hospitales, consultorios externos, emergencias y hospitalización utilizando la escala SERVQUAL (Bustamante et al., 2020). Para medir el grado de satisfacción de los pacientes ambulatorios que reciben servicios de emergencia y consulta externa, Romero et al. (2020) realizaron un estudio de validación utilizando la encuesta SERVQUAL modificada.

Consideraciones prácticas justifican este estudio, ya que su objetivo es elevar el nivel de atención y personalizar los tratamientos para los pacientes con enfermedades renales. Desde un punto de vista teórico, este estudio nace de que la percepción y la satisfacción del usuario deben tenerse en cuenta además de los aspectos clínicos. La teoría refuerza la idea de que una atención de alta calidad no sólo produce resultados médicos favorables, sino que también mejora la experiencia del paciente en general, lo que a su vez afecta a su salud emocional y a su adherencia al tratamiento.

2 Metodología

2.1 Diseño Metodológico

Este estudio se categoriza como investigación básica ya que su objetivo principal es aplicar la teoría a la realidad en un esfuerzo por encontrar soluciones válidas y confiables a los problemas. En términos de diseño, adopta un enfoque no experimental de corte transversal, aplicándose una sola vez en el tiempo sin modificar el comportamiento de la variable (Hernández y Duana, 2020). Adicionalmente, se enmarca en un diseño descriptivo

correlacional de corte transversal, lo cual concuerda con el punto de vista de Hernández y Mendoza (2018), en el cual se recolectan datos en un solo momento del tiempo para describir la relación entre variables.

2.2 Participantes

El estudio se llevó a cabo de manera prospectiva en el servicio de Nefrología que de un Hospital Nivel III-I de Lima, durante el año 2023. La población de interés comprendió a todos los pacientes que buscaron atención en el servicio Nefrología durante dicho periodo, totalizando aproximadamente 10 000 casos que cumplieran con los criterios mencionados por el autor.

Para conocer la muestra, se aplicó la fórmula de cálculo de porcentajes destinada a investigaciones descriptivas, específicamente diseñada para establecimientos de salud de categoría II y III, dado que no se disponía de una tasa de satisfacción previa. El tamaño resultante fue de 352, considerando un 5% adicional para posibles pérdidas o errores en los registros de encuestas.

La selección de los encuestados se llevó a cabo mediante un muestreo sistemático, donde se les aplicó la encuesta SERVQUAL, es importante recalcar que no hubo discriminación en la aplicación de tal instrumento.

Criterios de Inclusión.

Los participantes en este estudio deben ser mayores de dieciocho años, de sexo masculino o femenino, y haber realizado diálisis peritoneal crónica o hemodiálisis en los centros de nefrología del Hospital de Nivel III-I de Lima. Sólo se incluirán pacientes que hayan dado su consentimiento informado para participar en el estudio, asegurando que su participación sea voluntaria y esté debidamente documentada.

Criterio de Exclusión.

Se excluyen pacientes que no hablan español, aquellos que son analfabetos, así como aquellos que presentan enfermedad psiquiátrica, déficit cognitivo o un grado severo de enfermedad física con un índice de Karnofsky menor de 40. Esta exclusión se realiza para asegurar la coherencia en las respuestas de los participantes y garantizar la eficacia y confianza de los datos recopilados.

2.3 Instrumentos

Como parte del proceso de recolección de datos, los pacientes atendidos en el servicio de Nefrología de un Hospital de Nivel III-I de Lima, tuvieron la oportunidad de completar una encuesta y un cuestionario. La metodología empleada fue la encuesta de calidad de atención SERVQUAL modificada del Ministerio de Salud, instrumento cuantitativo diseñado especialmente para su uso en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMS).

El cuestionario consta de dos grupos de preguntas: 22 sobre las expectativas de los usuarios y 22 sobre sus percepciones. Combinando los dos conjuntos de preguntas se obtiene el grado de satisfacción del usuario. El Ministerio de Salud ha validado exhaustivamente este instrumento, de acuerdo con la RM N° 527-2011/MINSA, indicando su valor como instrumento confiable para determinar el grado de satisfacción de las gestantes respecto a la atención obstétrica y ginecológica de emergencia que reciben. Su fuerte validación garantiza su confiabilidad y lo establece como una notable adición a este campo de estudio.

2.4 Consideraciones éticas

El estudio respetó los principios éticos de autonomía, beneficencia y no maleficencia, garantizando la confidencialidad y el bienestar de los participantes.

3 Resultados

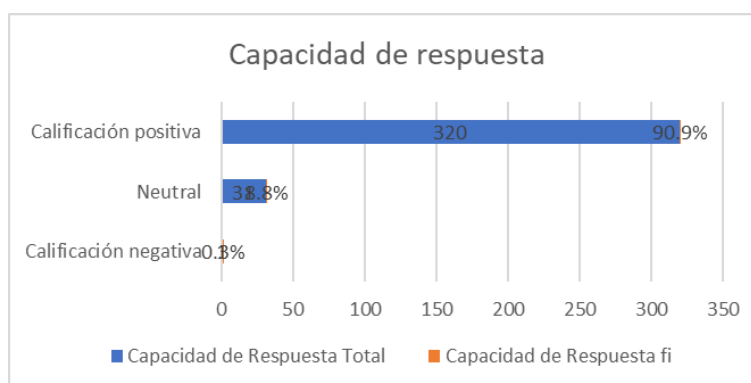
La tabla I nos presenta información sobre la satisfacción del usuario en distintos niveles del servicio de Nefrología de un Hospital Nivel III-I de Lima. Se puede observar que el 98% de las respuestas corresponden a calificaciones positivas, indicando un alto grado de satisfacción. Por otro lado, el 2% de las respuestas fueron calificaciones neutrales, mientras que no se registraron calificaciones negativas en el conjunto de datos proporcionado. Entre los aspectos con mejor satisfacción, tenemos el trato amable, el respeto a la privacidad y el trato de los médicos hacia los pacientes; no obstante, hay problemas que requieren solución como los tiempos de espera largos, la falta de medicamentos en farmacia y la falta de mecanismo para presentar quejas; asimismo se pudo identificar que la dimensión confiabilidad fue la de la menor calificación.

Tabla I. Nivel de satisfacción del usuario

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Deficiente	[22-66]	0	0.0%	0.0%
Regular	<66-110]	7	2.0%	2.0%
Alto	<110-15]	345	98.0%	100.0%

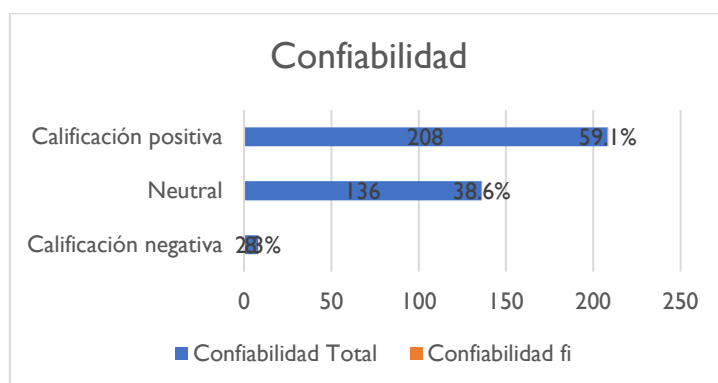
En la Figura 1, se destaca que la dimensión de capacidad de respuesta ha obtenido una elevada calificación de satisfacción, alcanzando un impresionante 90.9%. Es relevante destacar que se registró una mínima calificación negativa del 0.3%. Entre los aspectos evaluados, se resalta positivamente la igualdad, el orden y el respeto a los horarios, los cuales recibieron las puntuaciones más altas. Sin embargo, se identifica un área de oportunidad, ya que se ha detectado la ausencia de mecanismos para presentar quejas, sugiriendo la necesidad de implementar medidas que faciliten la expresión de feedback negativo por parte de los usuarios.

Figura 1. Porcentaje de satisfacción dimensión 1



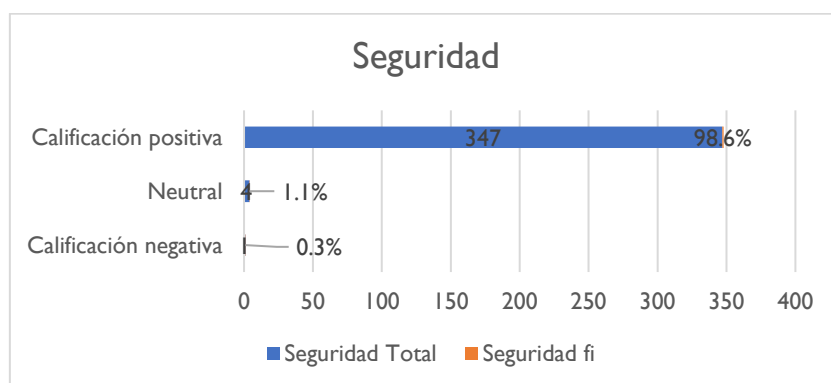
En la Figura 2, se destaca que la dimensión de confiabilidad exhibe un nivel de satisfacción significativo, alcanzando un 59.1%, a pesar de enfrentar desafíos notables. Se registra una satisfacción negativa del 2.3%, mientras que un considerable 38.3% se sitúa en la categoría neutral. Cabe resaltar, a pesar de la alta satisfacción global, esta dimensión presenta el menor porcentaje de satisfacción en comparación con otras evaluadas. Entre los aspectos identificados para mejorar se encuentran los tiempos de espera prolongados, la escasez de productos médicos en la farmacia y las demoras excesivas. No obstante, destaca la eficaz atención rápida en el área de admisión como un aspecto bien evaluado.

Figura 2. Porcentaje de satisfacción dimensión 2



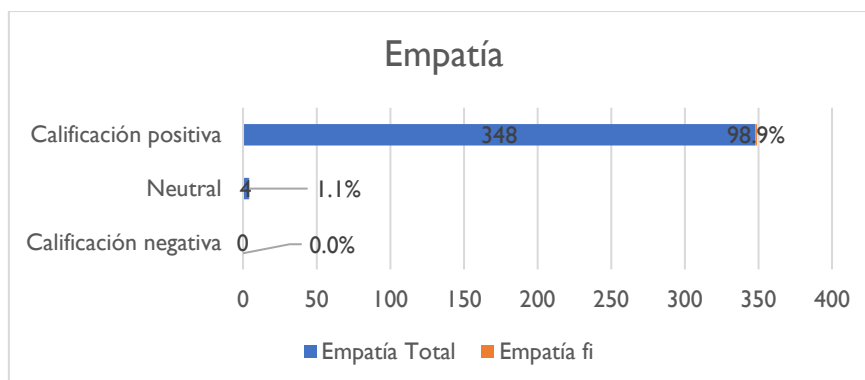
En la Figura 3, se evidencia que la dimensión de seguridad ha alcanzado un excepcional nivel de satisfacción, logrando un impresionante 98.6%, con apenas un mínimo 0.3% de insatisfacción registrada. Es destacable señalar que todos los aspectos evaluados dentro de esta dimensión han obtenido calificaciones elevadas, subrayando así la excelencia en la atención médica. Los elementos que contribuyeron a este alto nivel de satisfacción incluyen la atención integral por parte del médico para abordar todas las preguntas, el respeto a la privacidad del paciente, la rapidez en la realización de los exámenes y la confianza generada por el médico durante la atención.

Figura 3. Porcentaje de satisfacción dimensión 3



En la Figura 4, se revela que la dimensión de empatía ha alcanzado un extraordinario nivel de satisfacción, alcanzando un 98.9%, con una notoria ausencia de calificaciones negativas (0.0%) y una pequeña proporción del 1.1% en la categoría neutral. Es notable destacar que esta dimensión no ha registrado ninguna evaluación negativa en los aspectos analizados. Entre estos, se incluyen la amabilidad, el respeto y la paciencia observados en áreas clave como farmacia, admisión y consultoría. Además, se destaca la claridad y comprensibilidad en las explicaciones proporcionadas por los médicos.

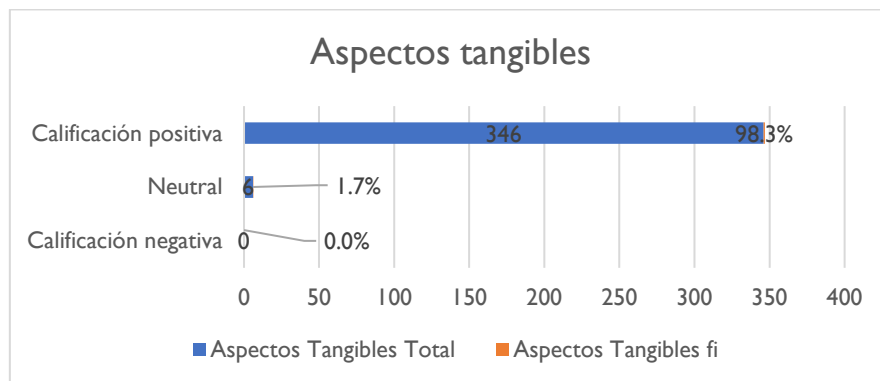
Figura 4. Porcentaje de satisfacción dimensión 4



En la Figura 5, se detalla el porcentaje de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles, revelando un notable 98.3% de calificación positiva, con ausencia de calificaciones negativas (0.0%) y una proporción

moderada del 1.7% en la categoría neutral. Es relevante destacar que, de los cuatro aspectos evaluados, únicamente se identificaron problemas en un área específica que demanda mejoras, a saber, el estado y la higiene de los baños. En contraste, los demás aspectos fueron evaluados positivamente, destacando la efectiva orientación brindada por carteles, letreros o flechas, la pulcritud en el consultorio y la sala de espera, así como la moderna equipación de los consultorios.

Figura 5. Porcentaje de satisfacción dimensión 5



4 Discusión

De acuerdo con el presente estudio, hubo un alto grado de satisfacción entre los 386 usuarios del servicio de nefrología de un hospital de nivel III-I en Lima, con un asombroso 98% de participantes que indicaron estar satisfechos con el calibre de la atención que recibieron. Los resultados muestran que las dimensiones de seguridad, empatía y tangibles fueron en las que los usuarios se sintieron más satisfechos. La fiabilidad fue la dimensión menos satisfactoria, mientras que la capacidad de respuesta fue la menos apreciada. Algunas áreas específicas que deben mejorarse son los largos tiempos de espera, la falta de disponibilidad de medicamentos en la farmacia y los frecuentes retrasos.

Resulta notable la alta satisfacción registrada en las dimensiones de seguridad (98.6%), empatía (98.9%), y aspectos tangibles (98.3%), según los resultados del estudio. Este análisis demuestra el valor que los pacientes otorgan a su relación médico-paciente dentro del sistema sanitario. La calidad percibida va claramente más allá de la eficiencia técnica, destacando elementos como la afabilidad, el interés sincero por la patología del usuario, el suministro de información fácilmente comprensible sobre procedimientos y tratamientos médicos, y la protección de la intimidad del paciente. En el contexto de la atención médica, la atención meticulosa a los detalles durante el examen físico, el tratamiento cuidadoso de las preguntas e inquietudes y la tranquilización de los pacientes aparecen como componentes críticos para la satisfacción del usuario.

En Etiopía, Ayele et al. (2022) descubrieron resultados comparables a los de nuestro estudio, demostrando que los pacientes ambulatorios de los centros de salud de South Wollo tenían un elevado 95,3% de satisfacción percibida con la atención médica recibida. Factores clave que contribuyeron a esta satisfacción incluyeron tiempos mínimos de espera, atención meticulosa en los exámenes físicos, así como la entrega clara de información sobre tratamientos y la privacidad. Estos hallazgos coinciden con los elementos destacados en nuestra investigación. Por otro lado, Romero et al. (2019) respaldan nuestros resultados al concluir que el 91.2% de los usuarios perciben un cuidado de buena calidad en servicios de salud, enfocándose en la evolución positiva de la salud de los pacientes. En contraste, en México, Balserio et al. (2023) identificaron una menor satisfacción del 52.5%, atribuyendo la insatisfacción a tediosos trámites y desinterés hacia los pacientes. Resultados similares se observaron en estudios realizados en Perú, donde Montalvo et al. (2020) destacaron la moderada satisfacción del 65.1%, especialmente señalando aspectos tangibles y de orientación al usuario. Huamán et al. (2023) reportaron una insatisfacción global del 58.3%, haciendo hincapié en la confiabilidad y seguridad.

5 Declaración de financiamiento y de conflictos de interés

El estudio fue financiado por los autores, quienes declaran no tener conflictos de interés.

6 Estilos de referencias

- Adhikary, G., Shawon, S., Ali, W., Shamsuzzaman, Md., Ahmed, S., Shackelford, K. A., Woldeab, A., Alam, N., Lim, S. S., Levine, A., Gakidou, E., & Uddin, Md. J. (2018). Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. *PLOS ONE*, 13(5), e0196643. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196643>
- Asamrew, N., Endris, A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020, 1–12. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Ayele, W., Ewunetu, A., & Chanie, M. (2022). Level of satisfaction and associated factors among patients attending outpatient departments of south Wollo health facilities, Ethiopia. *PLOS Global Public Health*, 2(7), e0000761. <https://doi.org/10.1371/journal.pgph.0000761>
- Balseiro, C., Suasto, W., Chaparro, M., Tapia, Y., Aguilera, N., & Hernández, M. (2023). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en un hospital de segundo nivel, en la Ciudad de México. *Revista de Enfermería Neurológica*, 21(2). <https://doi.org/10.51422/ren.v21i2.399>
- Begum, F., Said, J., Hossain, S., & Ali, Md. A. (2022). Patient satisfaction level and its determinants after admission in public and private tertiary care hospitals in Bangladesh. *Frontiers in Health Services*, 2. <https://doi.org/10.3389/frhs.2022.952221>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Cirillo, L., Toccafondi, A., Cutruzzulà, R., Miraglia, A., Pernazza, M., Fiasella, S., & Dattolo, P. (2021). Association between Satisfaction with Dialysis Treatment and Quality of Life: A Cross-Sectional Study. *Blood Purification*, 50(2), 188–195. <https://doi.org/10.1159/000509787>
- Dereje, B., & Befikadu, E. (2019). <p>Satisfaction of Outpatient Service Consumers and Associated Factors Towards the Health Service Given at Jimma Medical Center, South West Ethiopia</p>. *Patient Related Outcome Measures*, Volume 10, 347–354. <https://doi.org/10.2147/PROM.S220404>
- Dinsa, K., Gelana, B., & Beyene, W. (2022). Comparison of Patients Satisfaction Levels Toward Nursing Care in Public and Private Hospitals, Jimma, Ethiopia. *Nursing: Research and Reviews*, Volume 12, 177–189. <https://doi.org/10.2147/NRR.S380630>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- García, A., Díaz, J., Montiel, Á., González, A., Vázquez, E., & Morales, C. (2019). Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa. *Gaceta Médica de México*, 156(1). <https://doi.org/10.24875/GMM.19005144>
- García, D., Guillinta, E., Cabello, E., & Santillán, J. (2020). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. *Revista Herediana de Rehabilitación*, 2(2), 53–59. <https://doi.org/10.20453/rhr.v2i2.3713>
- Gavurova, B., & Kubak, M. (2022). Satisfaction of inpatients with health care facilities and medical services in Slovak Republic. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 35(1), 7109–7127. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2059691>
- Gómez, I., Arroyo, A., Panocchia, N., Valdez, R., Aguiñaga, N., & Cantú, G. (2022). Construcción y validación de un cuestionario para evaluar la relación médico-paciente y su asociación con los principios bioéticos. *Persona y Bioética*, 26(1), 1–12. <https://doi.org/10.5294/pebi.2022.26.1.9>

- Helmy, N., Hussein, A., Kamal, M., Minshawy, O., & Wahsh, E. (2022). Hemodialysis patients' satisfaction with dialysis care: a cross-sectional prospective study conducted in a non-profitable care facility, Minia Egypt. *BMC Nephrology*, 23(1), 387. <https://doi.org/10.1186/s12882-022-03010-3>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, J., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.364.4515>
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández, S., & Mendoza, c. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales*, 10(8), 714.
- Holguín, Y., & Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2), e1238. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Huamán, L., Melo, C., & Gutiérrez, M. (2023). Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enfermería Nefrológica*, 26(2), 159–166. <https://doi.org/10.37551/S2254-28842023016>
- Iqbal, M., Iqbal, Q., Iqbal, S., & Ashraf, S. (2021). Hemodialysis as long term treatment: Patients satisfaction and its impact on quality of life. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 37(2). <https://doi.org/10.12669/pjms.37.2.2747>
- Mendoza, N., & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *ACTA MEDICA PERUANA*, 37(1). <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Prieto, M., del Pino, M., Buades, J., Craver, L., Pons, R., Ruiz, J., Salgueira, M., de Sequera, P., & Vega, N. (2020). Unidades de Enfermedad Renal Crónica Avanzada en España: una encuesta nacional sobre los estándares de estructura, recursos, resultados y seguridad del paciente. *Nefrología*, 40(6), 608–622. <https://doi.org/10.1016/j.nefro.2020.06.006>
- Romero, A., Alfonso, I., & Wong, L. (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2070>
- Romero, A., Sevillano, A., & Cardador, C. (2019). Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 22(2), 112–123. <https://doi.org/10.4321/S2254-28842019000200002>
- Yoon, K., & Lee, M. (2023). Factors influencing the health satisfaction of users of public health and medical institutions in South Korea. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1079347>