

Artículo original

## Percepción de cuidados humanizados de enfermería en pacientes con insuficiencia renal crónica de la clínica menydial

Perception of humanized nursing care in patients with  
Chronic renal failure at the menydial clinic

Erika Marcela León Revelo<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0003-2050-0857>

Leonel Gerardo Ruano Yarpaz<sup>1</sup> <https://0000-0003-1339-6510>

Melani Lisbeth Chicaíza Enríquez <sup>1</sup> <https://orcid.org/0009-0001-3594-9115>

<sup>1</sup> Universidad Autónoma de los Andes (UNIANDES), “Tulcán”, Ecuador

\*Autor para la correspondencia: [ut.erika78@uniandes.edu.ec](mailto:ut.erika78@uniandes.edu.ec)

### RESUMEN

La atención en pacientes con insuficiencia renal crónica debe ser con mucho cuidado para desafiar significados en su salud y en la calidad de vida que ellos tienen puesto a que desde la atención la mejora puede ser más eficaz. El objetivo fue identificar el cumplimiento de los buenos cuidados de enfermería hacia los pacientes con IRC mediante la aplicación de una encuesta para observar la mejoría de los cuidados. Fue un tipo de investigación aplicada, de campo y descriptiva, con un enfoque cuantitativo, trabajé con una muestra de 50 pacientes con IRC de la clínica Menydial. De los 50 pacientes encuestados en la clínica Menydial, el 28 % reportó una atención de calidad muy buena, resaltando la importancia de la confianza con las enfermeras. El 44 % consideró que la

atención era buena en general. Respecto sobre efectos secundarios, el 62 % recibió la información necesaria. En cuanto a la empatía percibida, el 48 % de los pacientes sintió que las enfermeras mostraron comprensión. Recalcan la relevancia de la confianza y la empatía en la atención de pacientes con insuficiencia renal crónica. El estudio se basó en la percepción del paciente, definiendo cuidados humanizados de calidad. Se enfatizó la importancia de valores como empatía y solidaridad entre pacientes y personal de enfermería. Aunque la mayoría de los pacientes expresaron satisfacción, se observaron desafíos en la aceptación del tratamiento, afectando su calidad de vida.

**Palabras clave:** Enfermería; Cuidado humanizado; Percepción de los pacientes; Insuficiencia Renal Crónica .

## ABSTRATC

Care in patients with chronic renal failure should be with great care to challenge meanings in their health and in the quality of life that they have since from the care the improvement can be more effective. The objective was to identify compliance with good nursing care for patients with CKD through the application of a survey to observe the improvement of care. It was an applied, field and descriptive type of research, with a quantitative approach, I worked with a sample of 50 CKD patients from the Menydia clinic. Of the 50 patients surveyed at the Menydia clinic, 28 % reported very good quality care, highlighting the importance of trust with the nurses. Forty-four percent considered the care to be good overall. Regarding side effects, 62% received the necessary information. Regarding perceived empathy, 48% of the patients felt that the nurses showed understanding. They emphasize the relevance of trust and empathy in the care of patients with chronic renal failure. The study was based on patient perception, defining quality humanized care. The

importance of values such as empathy and solidarity between patients and nursing staff was emphasized. Although most patients expressed satisfaction, challenges were observed in the acceptance of treatment, affecting their quality of life.

**Keywords:** Nursing; Humanized Care; Patient Perception; Chronic Renal Failure

Recibido: 15/10/2024

Aceptado: 21/11/2024

## Introducción

El cuidado enfermero brinda diversos procedimientos y diferentes técnicas que deben ser ejecutados con precisión, pero también es crucial no descuidar el aspecto humano en el cuidado del paciente, ya que esto juega un papel significativo en su proceso de recuperación. Por otro lado, la insuficiencia renal crónica ha tenido un impacto considerable en numerosas personas a nivel global y nacional, como es el caso de Ecuador. Esta condición clínica conlleva un deterioro progresivo y terminal de la función renal. Por lo tanto, se requiere que los profesionales de enfermería brinden una atención especializada y humanitaria a los pacientes con insuficiencia renal crónica, quienes pueden estar sometidos a diversos tratamientos como la hemodiálisis, diálisis peritoneal, diálisis domiciliaria, entre otros. <sup>(1)</sup>

En la actualidad se podría decir que, al tener más cuidados humanizados en los pacientes con Insuficiencia Renal Crónica, el inicio del tratamiento mejora porque con la percepción que tienen cada uno y esto ayuda a tener una mejora en la

situación, es importante que todos tengan una orientación adecuada sobre los buenos cuidados de enfermería que ellos se merecen para que así puedan decidir cuándo es la mejor opción de un buen tratamiento y además a tener una responsabilidad mayor con su cuidado. Se debe tener una mayor concientización en las personas sobre los cuidados humanizados. El cuidado que realiza enfermería en la atención de las personas con enfermedad renal crónica debe orientarse a la satisfacción de las necesidades que tiene el paciente y sus familiares. <sup>(2)</sup>

Según la OPS, en 2019, en toda la región de las Américas las enfermedades renales fueron responsables de 254.028 defunciones, y la tasa de mortalidad ajustada por edad debida a enfermedades renales se estimó en 15.6 defunciones por 100 000 habitantes. En este documento se pueden encontrar más cifras sobre enfermedades renales, las 8 reglas de oro que debe seguir quien padece alguna enfermedad renal crónica (ERC) y cursos virtuales dirigidos a trabajadores del primer nivel de atención, así como una app gratuita para calcular el riesgo cardiovascular, entre otros materiales. La enfermedad renal crónica, también llamada insuficiencia renal crónica, describe la pérdida gradual de la función renal. Los riñones filtran los desechos y el exceso de líquidos de la sangre, que luego son excretados en la orina. Cuando la enfermedad renal crónica alcanza una etapa avanzada, niveles peligrosos de líquidos, electrolitos y los desechos pueden acumularse en el cuerpo. <sup>(3)</sup>

La OPS señala que en 2019 las enfermedades renales ocasionaron 254,028 muertes en las Américas, con una tasa de mortalidad de 15.6 por cada 100,000 habitantes. Enfatiza la importancia de la prevención y concienciación sobre la enfermedad renal crónica (ERC) a través de las "8 reglas de oro" y programas de capacitación en línea. Asimismo, impulsa el acceso a herramientas como una aplicación para calcular el riesgo cardiovascular. Es esencial asegurar la igualdad

en el acceso a la atención médica para abordar de manera efectiva estos desafíos de salud. <sup>(4)</sup>

Según la Universidad Norbert Wiener, el presente estudio titulado Cuidado humanizado de la enfermera y satisfacción del paciente en unidad de hemodiálisis. Tiene como objetivo determinar la relación entre el cuidado humanizado de la enfermera y satisfacción del paciente en la unidad de hemodiálisis en una institución de salud. La estructura metodológica está comprendida por un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, método hipotético deductivo, diseño no experimental de corte trasversal. La población y la muestra está determinada por 120 usuarios, calculada mediante un muestreo no probabilístico censal. En lo que respecta a la recolección de datos se empleará la técnica de la encuesta mediante un cuestionario, la misma que fue validada por especialista y sometidos a la prueba de confiabilidad cuyo Alfa de Cronbach tienen un valor de 0.909 para el cuestionario que evalúa la variable cuidado humanizado y 0.93 para la variable satisfacción del paciente. Bajo los criterios mencionados se desarrollará el estudio con la finalidad de captar resultados efectivos para la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación. <sup>(5)</sup>

La Universidad Norbert Wiener llevó a cabo un estudio en Tarapoto en 2021 para analizar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente en unidades de hemodiálisis. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte trasversal, se aplicó un cuestionario validado y confiable a una muestra de 120 usuarios. Los resultados de este estudio tienen el potencial de proporcionar información valiosa sobre cómo mejorar la calidad del cuidado y la experiencia del paciente en entornos de hemodiálisis. <sup>(6)</sup>

Según la Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, el trato digno en los cuidados de Enfermería es esencial en la atención de pacientes con enfermedad renal, puesto

que enfrentan desafíos significativos en su salud y calidad de vida, lo que resalta la importancia de proporcionarles cuidados que no solo aborden sus necesidades físicas, sino que también reconozcan su dignidad como individuos, garantizando así una atención de calidad. El 91,3 % de pacientes encuestados se consideran respetados por el personal de salud, sin embargo, solo un 65 % consideran que los enfermeros los mantienen informados sobre el progreso de su salud. Se evidenció que el personal de enfermería sí demuestra un compromiso significativo con el trato digno, generando experiencias positivas para los pacientes renales. Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora, como la comunicación y la presentación del personal, que podrían parecer insignificantes, pero contribuyen en gran medida a la calidad de atención. <sup>(7)</sup>

El artículo resalta la importancia del trato digno en los cuidados de enfermería para pacientes con enfermedad renal, subrayando la necesidad de reconocer la dignidad de los pacientes para garantizar una atención de calidad. Aunque la mayoría de los pacientes se sienten respetados, hay una brecha en la comunicación y la información proporcionada por los enfermeros sobre el progreso de la salud del paciente. Se destaca la importancia de mejorar la comunicación y la transparencia en el cuidado de enfermería para mejorar la experiencia y la percepción de la calidad de atención por parte de los pacientes renales. <sup>(8)</sup>

## Métodos

La metodología que he decidido implementar es de tipo cuantitativa, ya que se logró la técnica de recolección de datos estadísticos los cuales se cuantificaron e

indicaron la percepción de los cuidados humanizados que brinda el personal de salud con los pacientes con Insuficiencia Renal Crónica.

El tipo de investigación es aplicada, de campo y descriptiva, porque se basa en la percepción de los cuidados humanizados de enfermería en los pacientes con Insuficiencia Renal Crónica para darle toda la importancia que merece el tema. En el enfoque bibliográfico este tipo de modelo nos permitió recopilar información actual de libros, revistas, periódicos que estén relacionadas con el tema. El tipo de campo debido a que aplique en la obtención de datos e información directamente de la realidad a través de la encuesta, con el fin de dar respuesta a la percepción de los cuidados humanizados de enfermería en los pacientes con Insuficiencia Renal Crónica. Se utilizó además la investigación descriptiva, a través de ella se analizó, como se manifiesta el problema a investigar dando así a conocer la percepción de los cuidados humanizados de enfermería en los pacientes con Insuficiencia Renal Crónica.

El método de investigación es inductivo-deductivo que va de lo general a lo particular y viceversa, el cual se utilizará durante el desarrollo del proyecto, para realizar un estudio particular sobre la percepción de los cuidados humanizados de enfermería en los pacientes con Insuficiencia Renal Crónica.<sup>(8)</sup>

## **Población y Muestra**

La población de estudio está conformada por 50 paciente con Insuficiencia Renal Crónica de la clínica Menydia para conocer la percepción de los cuidados humanizados de enfermería.

## **Técnicas e instrumentos de investigación**

La técnica que se utilizó es la encuesta con sus respectivas preguntas, para lo cual se elaboró un cuestionario con preguntas que fueron aplicadas a 50 pacientes con

Insuficiencia Renal Crónica de la clínica Menydia para conocer la percepción de los cuidados humanizados de enfermería.

## Resultados

**Pregunta 1.** Usted está satisfecho o satisfecha con la atención que brinda el personal de salud.

De los 50 pacientes encuestados se obtuvo que un 14 (28 %) pacientes han recibido una atención de calidad que viene representando una atención Muy Buena esto no se refiere a que no toda la atención es bueno los pacientes refieren que entre más confianza hay con las enfermeras los pacientes sienten mejor afecto y mejor atención, 22 (44 %) de los pacientes que respondieron de la encuesta la atención es Buena en su mayoría y esto es muy satisfactorio porque hay un buen personal de salud, 12 (24 %) los pacientes tienen una regular atención y en 2 (4 %) tienen atención mala, estas respuestas son demasiado confidenciales (tabla 1).

**Tabla 1.** Pacientes que han recibido una atención de calidad

Atención brindada		
Muy bueno	14	28 %
Bueno	22	44 %
Regular	12	24 %
Malo	2	4 %
Muy malo	0	0 %
TOTAL	50	100 %

Fuente 1: Investigación de Campo



**Pregunta 2.** Usted después de realizarse la diálisis recibe los cuidados adecuados por parte del personal de salud.

De los 50 pacientes encuestados se obtuvo que un 17 (34 %) pacientes han recibido unos buenos cuidados por parte del personal de salud, que viene representando una atención de calidad pero por la confianza que se brinda por cada personal de salud, 30 (60 %) de los pacientes que respondieron de la encuesta que casi siempre tienen un cuidado adecuado con su salud lo cual puedo conocer que tienen una atención digna cada paciente, 2 (4 %) los pacientes dicen que a veces tiene un cuidado adecuado porque hay días en los que ellos sienten que los atienden mal su vida cotidiana y en un 1 (2 %) mala atención pero, estas respuestas es demasiado confidencial (tabla 2).

**Tabla 2-** Cuidados adecuados

	Cuidados Adecuados	
Siempre	17	34 %
Casi siempre	30	60 %
A veces	2	4 %
Nunca	1	2 %
TOTAL	50	100 %

Fuente 2: Investigación de Campo

**Pregunta 3.** Usted luego de realizarse la diálisis recibe indicaciones por parte del personal de salud con respecto a los efectos secundarios que produce la diálisis.

De los 50 pacientes encuestados se obtuvo que un 37 (62 %) pacientes han recibido las indicaciones necesarias por parte del personal de salud para los efectos secundarios que presenta una hemodiálisis, 15 (25 %) casi siempre reciben

información debido a que algún día tienen que salir de urgencia y no esperan las indicaciones dadas, 6 (10 %) A veces reciben las indicaciones de efectos secundarios porque hay muchos pacientes y a veces por el tiempo y 2 (3 %) nunca han recibido indicaciones día, día pero al inicio siempre les dan indicaciones antes del tratamiento (tabla .

**Tabla 3-** Efectos secundarios

Siempre	37	62 %
Casi siempre	15	25 %
A veces	6	10 %
Nunca	2	3 %
TOTAL	50	100 %

Fuente 3: Investigación de Campo

**Pregunta 4.** Siente que los enfermeros/as muestran empatía hacia usted durante sus citas, procedimientos médicos.

De los 50 pacientes encuestados se obtuvo que un 24 (48 %) pacientes han recibido o han sentido que las enfermeras tiene empatía con ellos pero es por el tiempo que han convivido con ellas pero sin embargo es por la relación que entre ellos tienen, 15 (30 %) casi siempre reciben empatía por parte del personal de salud pero más es por la confianza que existe entre ellos, 8 (16 %) A veces sienten empatía porque ellos no expresan sus sentimientos porque no entran en confianza, 3 (6 %) nunca han sentido que reciben empatía por las enfermeras no brindan confianza y viceversa (tabla 4).

**Tabla 4- Empatía**

Empatía		
Siempre	24	48 %
Casi siempre	15	30 %
A veces	8	16 %
Nunca	3	6 %
TOTAL	50	100 %

Fuente 4: Investigación de Campo

**Pregunta 5.** Se ha sentido escuchado y comprendido por los enfermeros/as durante la diálisis

De los 50 pacientes encuestados se obtuvo que un 26 (52 %) pacientes siempre se sienten comprendidos por el personal de salud, 17 (34 %) casi siempre se sienten comprendidos en cualquier situación más es por la confianza que existe entre ellos, 7 (14 %) A veces sienten comprensión porque ellos no expresan sus sentimientos porque no entran en confianza (tabla 5).

**Tabla 5- Comprensión**

Comprendido por el personal de salud		
Siempre	26	52 %
Casi siempre	17	34 %
A veces	7	14 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	50	100 %

Fuente 5: Investigación de Campo

## Discusión

En esta investigación se coincidió con el estudio realizado por la OPS – OMS, debido a que las enfermedades renales han sido la causa de 254.028 defunciones, su tasa de mortalidad en si es muy grande y como en la actualidad según las investigaciones que realice para poder hacer esta investigación, las personas con IRC tienen una mayor mortalidad debido al no cuidarse con tratamiento correcto para seguir con esta enfermedad lo cual, en la investigación actual lo datos tienen relación porque es una enfermedad crónica que ha dejado muchas defunciones. <sup>(9, 10)</sup>

Así mismo, en el artículo publicado por la Universidad Norbert Wiener, pudo comprobar que el 0,93% de los pacientes encuestados tienen una satisfacción del pacientes por los cuidados brindados de enfermería, reflejando en nuestro estudio que el 60 % de pacientes con IRC tienen casi siempre unos buenos cuidados de enfermería lo cual arroja a que en la actualidad han mejorado los cuidados, en nuestra investigación es importante mencionar que algunos pacientes si tienen sus inconformidad por los cuidados pero es por cuestionen de cada uno por no tener la confianza que tienen paciente – enfermera. <sup>(11,12)</sup>

También se pudo evidenciar en la Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, que el 91.3 % de pacientes se sientes respetados por el personal de salud, sin embargo, un 65 % los mantienen informados de su salud por partes de personal de salud, afirmando en nuestro estudio que el 48 y 52 % de las personas afirmaron en su empatía, respeto y comprensión por parte del personal de salud. <sup>(13)</sup>

## Conclusiones

Los cuidados brindados por el personal de enfermería a pacientes con insuficiencia renal crónica en la clínica Menydia fueron definidos a partir de la percepción del paciente. Estos cuidados se determinaron mediante el conteo de las respuestas. Se logró una definición exitosa de los cuidados, sin embargo, si existió resultados que no se deben presentar por lo que es una clínica privada lo cual debe presentarse unos cuidados humanizados de calidad, abarcando tanto el aspecto asistencial como los procedimientos técnicos especializados realizados por el personal de enfermería, así como los desafíos enfrentados en la prevención y tratamiento oportuno de complicaciones.

- Desde la perspectiva de los pacientes con insuficiencia renal crónica en la clínica Menydia, se describió el concepto de cuidado humanizado, el cual fue cumplido y evaluado a través de la información recopilada. Se enfatizó la importancia de aplicar valores y virtudes como el compañerismo, la empatía, la solidaridad, la humanidad y la comprensión tanto entre los pacientes como entre el personal de enfermería.

- Se compartió la información recopilada sobre la percepción de los pacientes acerca del cuidado de enfermería recibido en la clínica Menydia. Esto permitió que conociera como es en realidad la perspectiva desde las afueras de las instalaciones y lo que piensan los pacientes, que en su mayoría fueron positivas y mostraron satisfacción con los cuidados recibidos. Sin embargo, se observaron aspectos de negación de algunos pacientes y una baja aceptación del diagnóstico y tratamiento lo cual ellos estaban con un estado de ánimo muy bajo y no se dejaban ayudar por parte del personal de salud, en relación con la influencia en la calidad de vida.

## Referencias bibliográficas

1. Herrera VBH, Agila BMT, Vallejo MAI. Percepción de cuidado humanizado de enfermería en pacientes con insuficiencia renal crónica. Conecta Libertad [Internet]. 2020; 4(1):1–10. Available from: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/93>
2. Contreras-Martos GM, Quesada-Armenteros MT, Ila-García A, Ochando-García A. Percepción de los pacientes respecto a la humanización del cuidado enfermero en una unidad de hemodiálisis. Enferm Nefrol [Internet]. 2023; 26(4):326–35. Available from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842023000400004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842023000400004)
3. OMS O. Día Mundial del Riñón. [Online]; 2024. Acceso 04 de Marzo de 2023. Disponible en: <file:///C:/Users/USER/Downloads/dia-mundial-rinon-2023.pdf>.
4. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [Internet]. 2020; 5(14):1–9. Available from: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942020000200003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003)
5. Hidalgo Sánchez D. Cuidado humanizado de la enfermera y satisfacción del paciente en unidad de hemodiálisis. Universidad Privada Norbert Wiener; [Online]. 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6204>
6. Ángel Ángel ZE, Duque Castaño GA, Tovar Cortes DL. Cuidados de enfermería en el paciente con enfermedad renal crónica en hemodiálisis: una revisión sistemática. Enferm Nefrol [Internet]. 2016; 19(3):202–13. Available from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842016000300003&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842016000300003&script=sci_arttext&tlng=en)

7. García González DN, Carrión Miranda HM, Requelme-Jaramillo MJ. Trato Digno en los Cuidados de Enfermería al Paciente Renal. Ciencia Latina [Internet]. 2024; 8(1):378–94. Available from:  
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9424>
8. Lagos RS. Representaciones y perspectivas de los cuidadores principales de niños con enfermedad renal. crónica. [Online]. 2022.. Disponible en:  
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v11n1/2393-6606-ech-1101-e2615.pdf>.
9. Castro-Serralde E, Cadena-Antonio G. Dimensions of patient satisfaction with chronic renal failure regarding the quality of nursing care [Internet]. Medigraphic.com. Available from:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
10. Giordani da Silva C, da Graça Oliveira Crossetti M, Giménez Fernández M, dos Santos Prates J. Contexto de cuidado del enfermo renal crónico: conceptos existenciales y humanísticos. Rev Cuid [Internet]. 2023; 14(2). Available from:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732023000200018&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732023000200018&script=sci_arttext)
11. Lagos Antonietti K, Rivas Riveros E, Sepúlveda C. Representaciones y perspectivas de los cuidadores principales de niños con enfermedad renal crónica. Enferm Cuid Humaniz [Internet]. 2022; 11(1):e2615. Available from:  
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v11n1/2393-6606-ech-11-01-e2615.pdf>
12. Fernández-Silva CA, Mansilla-Cordeiro EJ, Aravena Flores A, Antiñirre Mansilla B, Garcés Saavedra MI. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enferm Cuid Humaniz [Internet]. 2022; 11(1):e2635. Available from: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062022000101201&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062022000101201&script=sci_arttext)
13. Rosales Origuela J, Díaz Díaz J, Molina Ramírez B, Chávez Troya O. Ética en los cuidados de enfermería a pacientes en tratamiento con hemodiálisis. Medisur

[Internet]. 2016; 14(5):512–5. Available from:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000500006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000500006&script=sci_arttext&tlng=en)