

Artículo de revisión

## Satisfacción de los pacientes con los servicios de urgencias desde la perspectiva de Hildegard E. Peplau

Patient Satisfaction with Emergency Services from the Perspective of Hildegard E. Peplau

Gwendolyne Sandín Chávez<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0003-4278-6200>

Maurenis Elejarde Calderón<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0001-5011-3730>

Yoanca Yasney Morlote Castañeda<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-4211-2639>

<sup>1</sup>Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Facultad de Enfermería “Lidia Doce”. La Habana, Cuba.

\*Autor para la correspondencia: [wendysa@infomed.sld.cu](mailto:wendysa@infomed.sld.cu)

### RESUMEN

**Introducción:** Los servicios de urgencias son contextos multiprofesionales, donde la satisfacción, fenómeno multifactorial, va unida a la calidad. Entonces, es necesaria la contextualización del fenómeno desde la Enfermería, pues cada profesional hace su análisis desde su objeto de estudio.

**Objetivo:** Sistematizar la satisfacción de pacientes con los servicios de urgencia desde una perspectiva de Hildegard E. Peplau.

**Métodos:** Se realizó una revisión integrativa de artículos originales y de revisión publicados en las bases de datos SciELO, Medigraphic, Index, Scencedirect, PubMed y Cuiden. Se elaboró la pregunta guía a través del acrónimo PICO. La estrategia de búsqueda se realizó mediante los descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS) “satisfacción” AND “servicios de atención de urgencia” AND “enfermería” AND “Teoría de Enfermería” OR “atención de enfermería”. Se utilizó el diagrama de flujo (PRISMA), se identificaron y revisaron 93 artículos, de los que 8 fueron útiles de la evolución de la categoría, se realizó análisis de

contenido de documentos.

**Conclusiones:** La sistematización favoreció la identificación de regularidades y elementos relevantes enfocados en la concepción de Enfermería, tales como: indicador para evaluar la calidad de la atención en salud, mediada por la relación interpersonal, reconocimiento de necesidades, reconocer expectativas y objetivos concretos, análisis y percepción final de resultados y grado de satisfacción.

**Palabras clave:** satisfacción del paciente; servicios médicos de urgencias; enfermería; teoría de enfermería; atención de enfermería.

## ABSTRACT

**Introduction:** Emergency departments are multiprofessional scenarios, in which satisfaction, a multifactorial phenomenon, goes hand in hand with quality. Therefore, it is necessary to contextualize the phenomenon from the nursing perspective, since each professional makes their analysis from their object of study.

**Objective:** To systematize patient satisfaction with emergency services from the perspective of Hildegard E. Peplau.

**Methods:** An integrative review was conducted of original and review articles published in the SciELO, Medigraphic, Index, Scimedirect, PubMed and Cuiden databases. The guiding question was elaborated using the acronym PICO. The search strategy was performed using the descriptors in Health Sciences (DeCS) *satisfacción* [satisfaction] AND *servicios de atención de urgencia* [emergency care services] AND *enfermería* [nursing] AND *teoría de enfermería* [nursing theory] OR *atención de enfermería* [nursing care]. The flowchart (PRISMA) was used; as well as 93 articles were identified and reviewed, of which 8 were useful. In addition, content analysis of documents was performed.

**Conclusions:** The systematization favored the identification of regularities and relevant elements focused on the nursing conception, such as an indicator to evaluate the quality of health care, mediated by interpersonal relationship, recognition of needs, recognition of expectations and concrete objectives, analysis and final perception of results, and degree of satisfaction.

**Keywords:** patient satisfaction; emergency care services; nursing; nursing theory; nursing care.

Recibido: 18/01/2023

Aceptado: 28/03/2024

## Introducción

Las cualidades del contexto en el que se desarrolla el cuidado de Enfermería en el servicio de urgencias merecen una mirada desde la perspectiva de cada profesión que participa en la solución de los problemas de salud de los seres humanos que allí asisten, pues cada una representa una situación particular como fenómeno práctico, aunque el hombre es el sujeto que demanda de los servicios de salud. Esta visión muestra la necesidad de análisis ante un fenómeno complejo, en el que cohabitan los seres humanos y las relaciones interpersonales favorecen el proceso terapéutico.

La satisfacción por el cuidado y la atención que se ofrece en estos servicios se concibe como un indicador de calidad, que puede valorarse desde la visión de los pacientes y familiares, así como desde una visión profesional de los que trabajan en los centros asistenciales. Sin embargo, es interés indagar sobre los elementos susceptibles a la valoración desde la perspectiva de los pacientes y sus familiares y con ello mostrar su sustento desde la perspectiva de una teoría de Enfermería.

Reconocer la labor de Enfermería, desde una visión general y particular, permitirá la comprensión de los roles profesionales individuales y la perspectiva del resto de los profesionales sobre: ¿Qué hace un profesional de Enfermería en los servicios de urgencias? Este cuestionamiento es el punto inicial del análisis.

En la teoría de Peplau se exponen elementos sobre la concepción de Enfermería. En ellos resalta el proceso terapéutico como cualidad, y que requiere de la coordinación con otros procesos humanos que hacen posible la salud de los individuos y las comunidades; además, tiene en cuenta el juicio sobre la consideración de instrumento formativo.

Peplau puso en relieve la importancia de la capacidad de los profesionales de Enfermería para comprender su comportamiento y ayudar a los demás a identificar las dificultades percibidas. Describió, además, la importancia de la relación enfermera-paciente como un

proceso interpersonal significativo y terapéutico.<sup>(1)</sup>

La relación interpersonal entre las enfermeras, los pacientes y sus acompañantes se muestra como el centro del proceso, del que depende la satisfacción con la atención recibida. En esta relación, que Peplau<sup>(1)</sup> denomina Relación enfermera-paciente, describe cuatro fases, que, aunque independientes, se solapan a lo largo de la relación.

Unidas a estas etapas, Peplau estableció esquemas de los aspectos cambiantes de las relaciones enfermera-paciente y propuso y describió seis roles de la enfermera: extraño, persona de recursos, profesor, líder, sustituto y asesor. Además, analizó cuatro experiencias psicobiológicas que obligan a los pacientes a desarrollar respuestas destructivas o constructivas frente a: necesidad, frustración, conflicto y ansiedad.<sup>(1)</sup>

Desde los supuestos teóricos abordados se expone la trascendencia de cada una de las etapas y su relación con el objeto de la investigación. Según Peplau, la Orientación, es la fase donde el individuo experimenta necesidad sentida y busca asistencia profesional. En ella la enfermera ayuda tanto a reconocer y comprender su problema de salud como a determinar su necesidad de ayuda.<sup>(2)</sup> En la práctica, en los servicios de urgencias, el paciente acude por una necesidad sentida de salud, con sensación de angustia, temor y el personal de Enfermería debe realizar una rápida y exitosa valoración para identificar las necesidades humanas afectadas.

De este modo, se reconocen las situaciones prácticas que motivan a un paciente a asistir a los servicios de urgencia, y que se generan por la expresión de respuestas humanas que son incomprendidas por él y que pueden estar relacionadas con problemas de salud o no. Lo anterior, concebido como una de las experiencias psicobiológicas, comienza a resolverse en la fase de orientación durante la relación enfermera-paciente.

La necesidad sentida experimentada por el paciente que busca asistencia profesional orienta a la enfermera. Sin embargo, se hace evidente el “rol del extraño”<sup>(2)</sup> expuesto por Peplau, y que coincide con esta etapa de la relación, donde ambos sujetos son desconocidos. En este momento se expresa la responsabilidad y la ética profesional, donde el profesional trata con cortesía, no crea un juicio preconcebido del paciente y lo tratará como un ser humano capaz y emocional.

En la etapa de Identificación, según los supuestos tomados como referentes, el paciente se identifica con las personas que le pueden ayudar. En este momento el profesional del

cuidado facilita la exploración de las sensaciones para ayudar a sobrellevar la enfermedad como una experiencia que reoriente sus sentimientos y que refuerce los mecanismos positivos de la personalidad y le proporcione la satisfacción que necesita.<sup>(2)</sup> Esta etapa permitirá el inicio de una relación caritativa que proporcionará el buen actuar con el equipo de salud y las bases del fortalecimiento de la relación enfermero-paciente-familia durante el proceso salud enfermedad.

En la etapa de Explotación, el paciente toma partido de lo que se le ofrece a través de la relación. Se pueden alcanzar nuevos objetivos a través del esfuerzo personal, y el poder se traslada a la enfermera cuando esta propone el alcance nuevas metas.<sup>(2)</sup> En esta etapa se manifiesta lo que se denomina “Rol de la persona recurso” y “Rol del sustituto”,<sup>(2)</sup> en la que se le expone al paciente y su acompañante toda la información necesaria sobre su situación y sus alternativas terapéuticas siempre en coordinación con el resto de los profesionales.

Todas estas respuestas e informaciones estarán determinadas por el nivel de comprensión individual de forma particular. Además, se tomará en consideración lo que el paciente sabe y lo aprovecha en beneficio de la relación y la satisfacción. En este último elemento se pone de manifiesto el “Rol docente”. Esta etapa revela un punto esencial en la percepción de la satisfacción de la atención de enfermería desde la óptica de pacientes y familiares al evaluar el desempeño profesional, las actitudes, aptitudes y tiempo de solución del problema de salud en los servicios de urgencias.

Desde la Enfermería, queda claro que el hombre es el sujeto de cuidado. Sin embargo, es necesario llamar la atención sobre el hecho común que estos sujetos que demandan cuidados no asisten solos a los servicios de urgencias, por lo general llegan acompañados por familiares o amigos. Situación que requiere atención particular, pues el cuidado de Enfermería no solo se enfocará en un solo sujeto, pues estos se pluralizan en sus necesidades de cuidados.

Ante este hecho se exponen en la cotidianidad, situaciones que se convierten en dilemas profesionales y que merecen la atención de los profesionales encargados de gestionar cada uno de los procesos hospitalarios. Por otro lado, si se reconoce que las teorías de Enfermería son el resultado de la práctica profesional cotidiana, reconocer problemáticas desde los supuestos de obras de teorizadoras de Enfermería favorecería la generación de soluciones. Dados estos antecedentes y problemáticas, el objetivo de este trabajo fue sistematizar la

satisfacción de pacientes con los servicios de urgencia desde una perspectiva de Hildegard E Peplau.

## Métodos

Se realizó una revisión integrativa para desarrollar un análisis del contenido de documentos, artículos originales y de revisión, durante los meses octubre a diciembre del 2022. Se siguió la metodología propuesta por Arksey y O'Malley,<sup>(3)</sup> con la lógica siguiente: elaboración de la pregunta de investigación; establecimiento de los criterios de inclusión y exclusión y búsqueda sistemática; revisión y selección de los estudios; extracción de los datos; y análisis y reporte de los resultados.

La pregunta guía se estructuró a través de la metodología PICO.<sup>(4)</sup> Esta investigación asume este formato al tener presente los elementos: P = Problema/Paciente, I = Interés, y Co = Contexto, y considerar P (satisfacción de pacientes y familiares), I (perspectiva de enfermería), y Contexto (servicios de urgencia) para la pregunta científica: ¿Cuál es el alcance en la literatura existente sobre la satisfacción de pacientes y familiares en los servicios de urgencia desde la perspectiva de Enfermería?

*Criterios de inclusión:* Artículos en español e inglés, que presentaban adherencia a la temática, publicados durante 13 años, desde 2009 al 2022, que presentaran de manera clara la metodología y el referencial teórico seleccionado.

*Criterios de exclusión:* Pesquisas que se encontraron repetidas en las bases de datos y presentaban solo resúmenes, textos que no guardaban relación con el tema y con fechas de publicación anteriores al 2009.

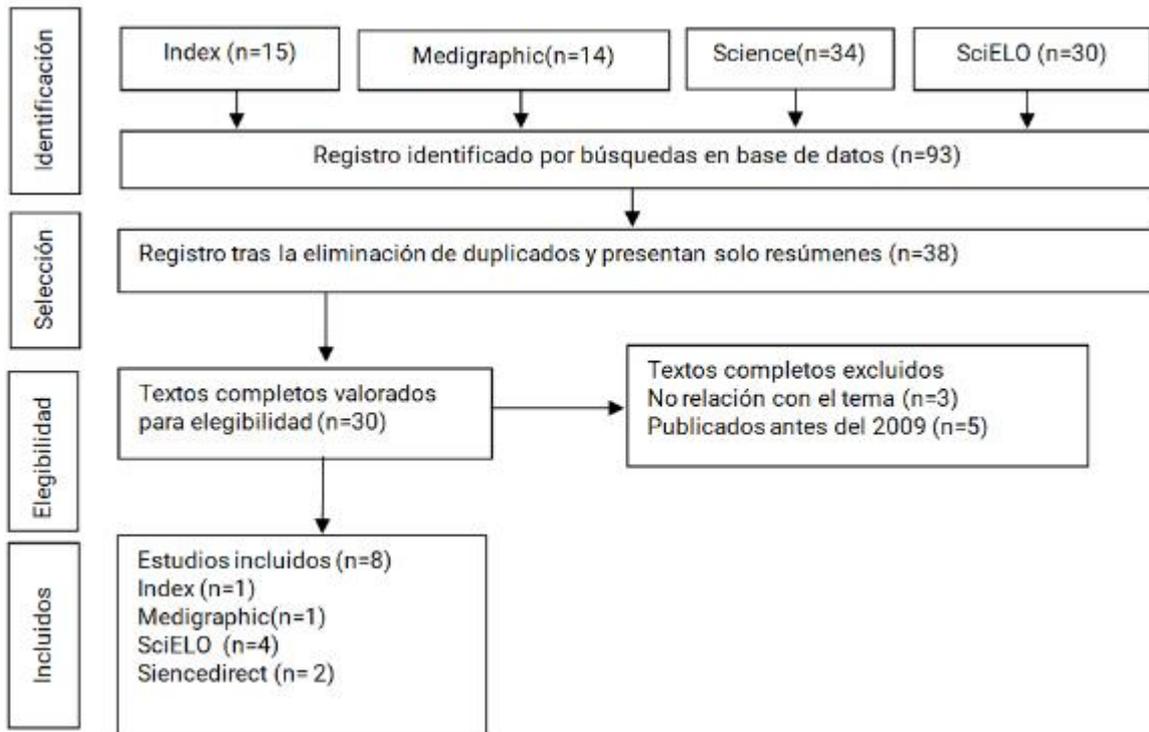
Las palabras clave utilizadas fueron “satisfacción” AND “usuario” AND “servicio de atención de urgencia” AND “enfermería” AND “Teoría de Enfermería” OR “atención de enfermería”, las que fueron identificadas a través de DeCS. La estrategia de búsqueda utilizada en la base de datos considerada para fines de investigación se reunió mediante la aceptación de descriptores. Se utilizó el diagrama de flujo *Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses*<sup>(5)</sup> (PRISMA). De esta forma, fueron utilizados para la búsqueda los artículos referidos descriptores en idioma español. La búsqueda fue realizada en la base de datos Index, Medigraphic, Siencedirect, SciELO PubMed y Cuiden.

La estrategia de búsqueda de datos se describe en el cuadro 1.

**Cuadro 1** - Estrategia de búsqueda según base de datos

Base de datos	Descriptores	Estrategia de búsqueda
SciELO Medigraphic Index ScienceDirect Cuiden	Satisfacción Usuario Servicio de atención de urgencia Enfermería Teoría de Enfermería Atención de Enfermería	(((satisfacción) AND (usuario) AND (servicio de atención de urgencia) AND (enfermería) AND (Teoría de Enfermería) OR (atención de enfermería)))
PubMed	<i>Patient Satisfaction;            Emergency Medical Services;            Nursing Care.</i>	((( <i>patient satisfaction</i> ) AND ( <i>patient</i> ) AND ( <i>emergency medical services</i> ) AND ( <i>nursing</i> ) AND ( <i>nursing theory</i> ) OR ( <i>nursing care</i> )))

Se identificaron y eliminaron estudios duplicados, se revisaron títulos de las publicaciones, resúmenes y palabras clave, así como artículos completos según los criterios de inclusión y exclusión. En la pesquisa se encontraron 93 artículos y, por consecuencia a los criterios, fueron seleccionados 8 documentos. El flujo de la sistematización de búsqueda en las bases de datos se describe en la figura 1.



**Fig. 1** - Diagrama de flujo de la sistematización de búsqueda en las bases de datos Index, Medigraphic, Siencedirect, Scielo. La Habana, Cuba, 2022.

## Desarrollo

Los estudios seleccionados con los aspectos de interés para analizar por los investigadores se muestran en la matriz de análisis del cuadro 2.

**Cuadro 2** - Matriz de discusión de resultados

Autores / Año / base de datos	Propósito	Resultado	Conclusiones
<i>Puch-Ku</i> y otros <sup>(6)</sup> / 2016 / Medigraphic	Determinar la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes.	La dimensión de cuidado fue evaluada con un promedio de 59,6. La dimensión de educación con un promedio de 90,3.	El nivel socioeconómico y el estado laboral sí se relacionaron con la satisfacción del paciente y con el cuidado de enfermería.
<i>Montoya</i> y otros <sup>(7)</sup> / 2009 / SciELO	Evaluar la satisfacción de los pacientes	Los niveles de satisfacción fueron altos	La identificación los factores que modulan la

	de una Unidad de Hemodiálisis.	y similares a los de otras unidades en España.	satisfacción es tan importante como evaluarlos, además, deben de tenerse en cuenta las variables inherentes del paciente que condicionan la satisfacción percibida.
<i>Tiga y otros</i> <sup>(8)</sup> / 2010 / SciELO	Determinar la validez y la confiabilidad de un instrumento de satisfacción del paciente con síndrome febril agudo en urgencias.	Se realizó análisis factorial y se obtuvieron 3 factores: satisfacción con la atención médica, de enfermería y la organización del centro.	Este estudio demuestra validez y confiabilidad del instrumento de satisfacción de usuarios de los servicios de urgencias.
<i>García y otros</i> <sup>(9)</sup> / 2016 / SciELO	Evaluar la satisfacción de los pacientes de una unidad de diálisis de un hospital con amplia representación tanto de hemodiálisis como de diálisis peritoneal.	Se evalúa de forma global la satisfacción, un 74 % se mostró muy satisfecho, un 25 % satisfecho y un 1 % poco satisfecho.	El elevado porcentaje de cumplimentación obtenido indica que los pacientes colaboran de buen grado, podemos concluir que los pacientes en diálisis se muestran de manera global satisfechos, pero que debemos mejorar.
<i>Sanz y otros</i> <sup>(10)</sup> / 2017 / SciELO	Analizar los factores que intervienen en la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis respecto al personal de enfermería.	Se han categorizado los resultados según las dimensiones de la calidad percibida. Respecto a la accesibilidad, creen que son bien atendidos, pero pierden mucho tiempo en la unidad de diálisis.	Se destaca la relación que se crea entre ellos y enfermería. Tienen un alto grado de confianza en el personal de enfermería, basado en su destreza para pinchar la fístula arteriovenosa y en su fiabilidad profesional.
<i>Dávila FA, y otros</i> <sup>(11)</sup> / 2017 / sciencedirect	Evaluar la calidad al finalizar la atención en el servicio de urgencias.	Elevados niveles de satisfacción de forma global y por subgrupos. No se encontraron diferencias significativas en la satisfacción, para medicina prepagada y para el plan obligatorio de salud.	Altos niveles de satisfacción general y por dominios. La baja consistencia entre los resultados de la escala multidimensional y unidimensional de satisfacción sugiere que existen aspectos no indagados en la escala

			multidimensional.
Matzumura Kasano JP, y otros <sup>(12)</sup> / 2017 / index	Describir la satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud.	En la dimensión fiabilidad, la insatisfacción fue del 57,4 %; en la dimensión capacidad de respuesta se encontró el 63 % de insatisfacción; en dimensión seguridad 56,9 % de insatisfacción, las dimensiones empatía y aspectos tangibles, obtuvieron un 55,6 % de insatisfacción.	La dimensión capacidad de respuesta obtuvo la mayor puntuación de insatisfacción, mientras que la dimensión empatía y aspectos tangibles obtuvieron mejores resultados de satisfacción.
Milena y Guáqueta <sup>(13)</sup> / 2019 / Sciencedirect	Describir la percepción del paciente crítico adulto sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la unidad de cuidado intensivo.	En la categoría Priorizar el sujeto de cuidado, "siempre" obtuvo una calificación del 60 %, "casi siempre". En la categoría Apertura a la comunicación para proporcionar educación en salud a la persona se tuvieron resultados favorables (42 %).	Los comportamientos de cuidado humanizado se perciben de manera global como buenos, y en la categoría Priorizar el sujeto de cuidado se obtuvo el mayor puntaje de satisfacción por parte del paciente.

El proceso de sistematización realizado permitió identificar las regularidades, las que permiten realizar el análisis desde cada una en particular como en lo adelante:

### **Indicador para evaluar la calidad de la atención en salud**

Reflexionar en este momento sobre las relaciones entre los conceptos meta paradigmáticos ofrecidos por Hildegard Peplau resulta útil, esta investigadora definió persona como un ser humano, un organismo que vive en una situación de equilibrio inestable. En este equilibrio influye el entorno, al considerarlo como las fuerzas existentes fuera del organismo.<sup>(6)</sup> En estas relaciones los problemas de salud se convierten en la experiencia individual y otrosectiva, que matiza la vida de los seres humanos en lo adelante. Sobre todo, al analizar la definición de salud que ofrece la teórica, quien lo considera como un término simbólico

que implica un avance en la personalidad en favor de una vida personal y social, creativa, constructiva y productiva.<sup>(6)</sup> Ante los criterios expuestos, referidos con la complejidad de la atención y el análisis de las relaciones conceptuales, se tendrá en cuenta a pacientes y familiares como usuarios del cuidado. En esta perspectiva, comprender las relaciones humanas como punto de partida para el éxito motivó reconocer la teoría de Enfermería psicodinámica ofrecida por Hildegard E. Peplau como un sustento que guía la investigación.

### **Mediada por la relación interpersonal**

La última etapa que revela la teoría de Peplau, la etapa de resolución se manifiesta en la práctica como la salida del sistema del paciente, en este caso de los servicios de urgencias. A partir de este momento, el paciente se libera de la relación con la enfermera. Es en esta etapa donde se revela si quedaron satisfechas o no todas las expectativas iniciales y se construyen nuevas experiencias de vida. Desaparecen las experiencias psicobiológicas agudas identificadas en la etapa de orientación y se generan otras. Inicia así un proceso de retroalimentación, donde se retoma la etapa de orientación y se explora la resolución de las necesidades de salud y la atención a la esfera psicológica. Todo ello representa la atención integral que debe brindar el personal de enfermería en los servicios de urgencias.

Ante este análisis, es oportuno reconocer que existen otras teorías y elementos que se revelan en la relación profesional de Enfermería y el paciente, y que se generan por el establecimiento de vínculos a través del diálogo y la empatía. Estos elementos se consideran como elementos trascendentales en las relaciones humanas, que generan satisfacciones personales e individuales. A partir de este momento el análisis realizado conlleva a la realización de un proceso de sistematización acerca de las concepciones realizadas por otros autores acerca de la satisfacción.

### **Reconocimiento de necesidades**

El análisis realizado a la obra de autores como: *Thompson y Suñol*, citado por *Montoya* y otros,<sup>(7)</sup> en el año 2009, *Tiga* y otros,<sup>(8)</sup> en el 2010, *García* y otros,<sup>(9)</sup> en el 2016, *Sanz* y otros<sup>(10)</sup> en el 2017, *Dávila* y otros<sup>(11)</sup> en el 2017 y *Matzumura* y otros,<sup>(12)</sup> *Milena* y otros<sup>(13)</sup> en el 2019. Las indagaciones revelan el análisis que se ofrece a continuación.

*Thompson y Suñol*, citado por *Montoya* y otros<sup>(7)</sup> llama la atención sobre un elemento, y es el que se relaciona con que el ciclo de la satisfacción del paciente consistiría en conocer sus necesidades, identificar las expectativas, establecer objetivos concretos, cuantificar y

analizar los resultados, traducirlos al lenguaje interno y hacerlos presentes en toda la empresa, y desplegar los objetivos a todos los niveles. Por otro lado, parece quedar inherente al concepto de satisfacción, el concepto de expectativa y es que el grado de satisfacción no depende solo de la prestación de los servicios, sino también de la solución de sus expectativas, ya que el paciente tendrá más satisfacción cuando dichos servicios reúnan o sobrepasen las características que esperaban.

### **Indicador para evaluar la calidad de la atención en salud**

*Tiga* y otros,<sup>(8)</sup> en el 2010, expusieron que la satisfacción del paciente se considera una medida de resultado para evaluar la calidad de la atención en salud y se define como el grado de concordancia (conformidad o discrepancia) entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. Asimismo, la satisfacción está relacionada con el uso de los servicios y los cambios en el estado de salud de las personas atendidas. A su vez, se ha convertido en un indicador en la evaluación y mejoramiento de la calidad en la atención en salud, pues permite evaluar la consulta prestada, los patrones de comunicación entre el paciente y el personal y orienta la elección de formas de organización y prestación de los servicios de salud.

### **Análisis y percepción final de los resultados y grado de satisfacción**

Años más tarde, *Mira* y otros, citado por *Sanz* y otros en el 2017,<sup>(10)</sup> concibieron que el concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido; es decir, la percepción subjetiva acompañada de la expectativa previa. En la investigación tuvieron en cuenta que este concepto es complejo y que está relacionado con una gran variedad de factores, como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores del individuo y de la sociedad. Además, no pasaron por alto que la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente se considera una medida de eficacia, confort, pertinencia y control del funcionamiento del sistema sanitario.

*Dávila* y otros,<sup>(11)</sup> en el 2017, consideraron que la satisfacción es una medida fundamental de calidad en los servicios de salud, refleja la relación entre necesidades, expectativas y experiencias basada en los pacientes. Según *Seclén* y otros, citados por *Matzumura* y otros<sup>(12)</sup> en el 2018, la satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida. También, *Milena* y otros,<sup>(13)</sup> en

el 2019, consideraron que la percepción del paciente está influenciada por la relación interpersonal con el equipo de salud, las necesidades satisfechas y las expectativas alcanzadas durante el proceso de hospitalización.

En este sentido, conocer las expectativas del paciente y establecer objetivos evaluables en el que se tenga en cuenta la satisfacción, según *Thompson* y otros, citados por *García*<sup>(9)</sup> en el 2016, resulta de la percepción del paciente cuando el sistema responde de forma adecuada a sus problemas. Además, reconoce que la satisfacción del paciente influye de forma importante en su percepción de la propia salud.

A partir de los supuestos y las regularidades identificadas se puede definir la satisfacción en los servicios de salud como un juicio de valoración acerca de la atención de salud recibida, mediada por la calidad, las relaciones interpersonales y los procesos terapéuticos, los cuales tendrán una percepción adecuada o no de acuerdo con el nivel de solución del problema de salud.

El análisis particular de la satisfacción de pacientes y familiares en este contexto ofrece a los profesionales una mirada desde una perspectiva de Enfermería, al reconocer en la teoría de Peplau supuestos coherentes con los problemas multiprofesionales que en estos servicios se ofrecen. En consecuencia, robustece la ciencia de la Enfermería al favorecer nuevas perspectivas para la solución a problemáticas comunes en los servicios de salud, en los que la demanda de atención es variable y dinámica.

### **Limitaciones el estudio**

Estudio en un servicio particular, en este caso los servicios de urgencias, contexto en el que se suscitan situaciones particulares por la urgencia y la brevedad con que se ofrecen los servicios de salud en general. El análisis de la satisfacción en otros servicios con otras problemáticas queda como brecha para el estudio en investigaciones futuras. Se hace necesario entonces la identificación de publicaciones sobre la temática que revele nuevas aristas sobre el fenómeno que se presenta.

### **Conclusiones**

La sistematización favoreció la identificación de regularidades y elementos relevantes enfocados en la concepción de Enfermería, tales como: indicador para evaluar la calidad de

la atención en salud, mediada por la relación interpersonal, reconocimiento de necesidades, reconocer expectativas y objetivos concretos, análisis y percepción final de resultados y grado de satisfacción.

## Referencias bibliográficas

1. Logan WW, Tierney AJ, Orlando IJ. Teorías en Enfermería de Importancia histórica. En: Alligood M. editor. Modelos y teorías en enfermería. Barcelona, España: Elsevier; 2018 [actualizado 06/06/2020; acceso 08/10/2021]. p. 43-58. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=560252>
2. Howk Ch, Brophy GH, Carey ET, Noll J, Rasmussen L, Searcy B, *et al.* Peplau HE: Enfermería psicodinámica. En: Marriner A, Alligood MR. Modelos y Teorías en Enfermería. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas; 2007. p. 335-50.
3. Fernández-Sánchez H, King K, Enríquez-Hernández CB. Revisiones sistemáticas exploratorias como metodología para la síntesis del conocimiento científico. Enfermería Universitaria. 2020;17(1):87-94. DOI: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.1.697>
4. Santos da Costa CM, Pimenta de Mattos CA, Nobre Cuce MR. Estrategia PICO para la construcción de la pregunta de investigación y la búsqueda de evidencias. Rev Latinoam Enfermagem. 2007;15(3):508-11. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300023>
5. Parums DV. Editorial: Review Articles, Systematic Reviews, Meta-Analysis, and the Updated Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) 2020 Guidelines. Med Sci Monit. 2021;23;27:e934475. DOI: <https://doi.org/10.12659/MSM.934475>
6. Faustina Puch-Ku G, Uicab-Pool Gloria de los A, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016 [acceso 12/12/2021];24(2):129-36. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
7. Miguel-Montoya M, Valdés-Arias C, Rábano-Colino M, Artos-Montes Y, Cabello-Valle P, de Castro-Prieto N, *et al.* Variables asociadas a la satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis. Rev Soc Esp Enferm Nefrol. 2009 [acceso 14/12/2021];12(1):19-25.

Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1139-13752009000100004&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752009000100004&lng=es)

8. Tiga-Loza DC, Villar-Centeno LA, Güiza-Sanabria DR, Martínez-Vega RA. Validez y confiabilidad de un instrumento de satisfacción del usuario con síndrome febril agudo. Rev. salud pública. 2010 [acceso 16/12/2021];12(5):820-32. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2010.v12n5/820-832/es/>

9. García-Castro R, Fernández-Peñarroya J, González-Díaz I, Fernández-Merayo C, Fernández-Pérez M, Díaz-Corte C. Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. Enferm Nefrol. 2016 [acceso 20/12/2021];19(3):248-54. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842016000300007&script=sci\\_arttext&lng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842016000300007&script=sci_arttext&lng=en)

10. Sanz-Turrado M, Garrido-Pérez L, Caro-Domínguez C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. Enferm Nefrol. 2017 [acceso 20/12/2021];20(1):66-75. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es)

11. Dávila FA, Herrera JS, Yasnó DA, Forero LC, Alvarado MV. Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. Revista de Calidad asistencial. 2017 [acceso 24/12/2021];32(2):89-96. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X1630118X>

12. Matzumura-Kasano JP, Gutiérrez-Crespo HF, Zamudio-Eslava LA. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. Qhalikay. Revista de Ciencias de la Salud. 2018 [acceso 24/12/2021];2(1):1-11. Disponible en: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/download/1401/1406/>

13. Milena-Joven Z, Guáqueta-Parada SR. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. Av Enferm. 2019 [acceso 24/12/2021];37(1):65-74. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X1630118X>

### Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.