

PERCEPCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS HOSPITALIZADOS SOBRE LOS
CUIDADOS DE ENFERMERÍA. Tognarelli, I.; Mecchia, A.; Winderholler, A.; Cometto, M.;
Gómez, P. Revista Chilena de Enfermería 2021. Vol.3 N.2.

**PERCEPCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS HOSPITALIZADOS SOBRE
LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA**

**PERCEPTION OF ONCOLOGICAL PATIENTS HOSPITALIZED ON NURSING
CARE**

**PERCEPÇÃO DE PACIENTES ONCOLÓGICOS HOSPITALIZADOS NA
ATENÇÃO DE ENFERMAGEM**

Ivana Tognarelli¹
Andrea Mecchia²
Alejandro Winderholler³
María Cristina Cometto⁴
Patricia Fabiana Gómez⁵

¹ Sanatorio Allende, Córdoba, Argentina. <https://orcid.org/0000-0002-0105-4938>

² Sanatorio Allende, Córdoba, Argentina. <https://orcid.org/0000-0002-7319-7356>

³ Sanatorio Allende, Córdoba, Argentina. <https://orcid.org/0000-0003-0821-2537>

⁴ Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. <http://orcid.org/0000-0003-4185-2608>

⁵ Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. <http://orcid.org/0000-0002-8731-6141> Email:
pgomez@fcm.unc.edu.ar

Fecha de recepción: 07/06/21

Fecha de aceptación: 04/08/21

RESUMEN

Introducción: La percepción que tienen los pacientes oncológicos hospitalizados del cuidado de enfermería puede ayudar a mejorar su calidad, fortaleciendo el rol del enfermero, buscando articular teoría, investigación y práctica, desde un enfoque holístico del paciente y su familia.

Objetivo: Analizar la percepción del paciente hospitalizado sobre los cuidados de enfermería en una institución privada. **Metodología:** Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal; como instrumento se utilizó el cuestionario de CARE-Q que posee 46 preguntas divididas en seis subescalas. **Resultados:** La percepción de los pacientes oncológicos en relación con las subescalas accesibilidad, monitoreo y seguimiento: 86,7% responde siempre en “la enfermera le solicita al paciente que la llame cuando la necesite y supervisa para garantizar la atención”, y en la subescala “se anticipa” con un 75,6% responden que siempre “la enfermera tiene conductas para prevenir complicaciones”. **Conclusiones:** Mostraron que las sub escalas con mayor porcentaje fueron accesibilidad, monitoreo y seguimiento y la de menor puntuación fue “se anticipa”.

Palabras clave: Percepción; Oncología; Enfermería; Satisfacción del Paciente; Empatía.

ABSTRACT

Introduction: The perception that hospitalized cancer patients have of nursing care can help to improve its quality, strengthening the role of the nurse, seeking to articulate theory, research, and practice, from a holistic approach to the patient and their family. **Objective:** Analyze the perception of the hospitalized patient about nursing care in a private institution. **Methodology:** This was a quantitative, descriptive, cross-sectional study; as an instrument, the CARE-Q

questionnaire was used, with 46 questions divided into six sub-scales. **Results:** The perception of cancer patients about the accessibility, monitoring, and follow-up subscales: 86.7% always respond in “the nurse asking the patient to call her when she needs it and supervise to guarantee care,” and in the “anticipates” subscale with 75.6%, they answered that “the nurse always has behaviors to prevent complications.” **Conclusions:** The subscales with the highest percentage were Accessibility, Monitoring, and Follow-up, and the one with the lowest score was Anticipated. **Keywords:** Perception; Oncology; Nursing; Patient Satisfaction; Empathy.

RESUMO

Introdução: A percepção que o paciente oncológico hospitalizado tem da assistência de enfermagem pode contribuir para a melhoria de sua qualidade, fortalecendo o papel do enfermeiro, buscando articular teoria, pesquisa e prática, a partir de uma abordagem holística ao paciente e sua família. **Objetivo:** Analisar a percepção do paciente hospitalizado sobre o cuidado de enfermagem em uma instituição privada. **Metodologia:** Foi um estudo quantitativo, descritivo e transversal. Como instrumento, foi utilizado o questionário CareQ, que possui 46 questões divididas em seis subescalas. **Resultados:** A percepção dos pacientes oncológicos em relação às subescalas de acessibilidade, monitoramento e seguimento: 86,7% sempre respondem no “enfermeiro pedir ao paciente para ligar quando ela precisar e supervisionar para garantir o atendimento”, e na subescala “antecipado” com 75,6%, responderam que “o enfermeiro sempre tem condutas para prevenir complicações”. **Conclusões:** Mostraram que as subescalas com maior percentual foram Acessibilidade, Monitoramento e Acompanhamento e a de menor pontuação foi “antecipada”. **Palavras-chave:** Percepção; Oncologia; Enfermagem; Satisfação do Paciente; Empatia.

INTRODUCCIÓN

El cuidado de los pacientes oncológicos hospitalizados requiere de una constante revisión para mejorar una prestación de calidad, para ello es necesario comprender la situación de vulnerabilidad por la cual transitan tanto el paciente como su familia y su contexto específico donde se desarrolla; por lo cual, se hace necesario comprender cómo perciben el cuidado de enfermería desde sus vivencias a fin de poder ajustar y optimizar la atención¹.

La percepción es definida como un proceso activo, constructivo del ser humano que le permite organizar de forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todo aquello que obtiene del exterior, para poder tener conciencia de lo que lo rodea². Desde la perspectiva de la enfermería profesional, la percepción del otro subyace en la interacción subjetiva entre el que cuida y el que es cuidado. Es un proceso intervenido por múltiples variables simultáneas, en donde confluyen percepciones subjetivas de la persona en un contexto específico, en el cual interpreta sus sensaciones y les otorga sentido, significado y organización³⁻⁵.

Varios estudios de investigaciones demostraron que existen diferentes escalas para medir la satisfacción del paciente, como “Risser Patient Satisfaction Scale” (RPSS)⁶ a “Oberst Patient Satisfaction Scale” (LOPPS), “Caring Assessment Instrument” (CARE-Q)⁷, “ServiceQuality” (SERVQUAL)⁸.

La más destacada es Caring Assessment Report Evaluation Q-Sort, comúnmente conocida como la CARE-Q, fue desarrollada para identificar los comportamientos de los cuidados enfermeros dispensados y que eran percibidos como importantes para los pacientes⁹⁻¹⁰, CARE-Q es uno de los instrumentos más reconocidos y validados en el mundo de la ciencia de enfermería para evaluar la calidad de cuidado profesional, poniendo énfasis en la forma en que percibe el paciente¹¹⁻¹².

La percepción de los comportamientos del cuidado según Larson¹³, refiere que “la expresión y la percepción o comportamientos son únicos e irrepetibles y son determinantes en la forma como se desenvuelve o evoluciona la relación entre la enfermera y el paciente”. Factores múltiples entre los cuales están los sociales, históricos, culturales y personales condicionan la percepción de la experiencia del cuidado. La percepción del paciente sobre el cumplimiento de los servicios de enfermería puede considerarse como la percepción del paciente sobre la consecución de las expectativas respecto a las dimensiones del cuidado y que pueden ser modificadas por la información que se obtiene¹⁴⁻¹⁵.

Los servicios de Enfermería son brindados por profesionales de distintas categorías o perfiles, que proveen una atención personalizada, humanizada, integral, continua y eficiente de acuerdo con estándares de una práctica profesional competente y responsable, preocupada por las personas que se confían a su cuidado, los individuos y sus familias, con el propósito de lograr una percepción positiva en ellos durante la estancia hospitalaria. Las intervenciones que se derivan de dichas prácticas tienen la capacidad de producir un impacto positivo sobre la morbilidad, incapacidad, complicaciones en los usuarios y en la percepción positiva que tendrá el paciente sobre el equipo de enfermería¹⁶⁻¹⁹.

El cuidado de los pacientes oncológicos requiere de predisposición, formación profesional y capacidad para detectar que necesita el paciente, qué necesidad tiene insatisfecha y que acciones debe realizar para resolver la situación. El profesional de enfermería en su atención debe mostrar calidez, respeto por las costumbres y creencias logrando en todo momento aumentar su confianza, un cuidado integral y centrado en el paciente y la familia²⁰⁻²¹.

El objetivo general del estudio fue analizar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de enfermería en una institución privada de Córdoba Argentina.

DISEÑO METODOLÓGICO

El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal, perteneciente al paradigma positivista.

La población estudiada fue N=45 pacientes oncológicos hospitalizados en el mes de agosto 2019.

Criterios de inclusión: mayores de 18 años, con diagnóstico de Cáncer, en proceso de tratamiento, que aceptaran participar. Criterios de exclusión: menores de 18 años, sin diagnóstico, con negativa a la participación en el estudio. Dado el tamaño de la población finita, no se trabajó con muestra.

El instrumento fue el cuestionario “Caring Assessment Questionnaire” (CARE-Q) diseñado por Patricia Larson 1981¹³ y validado al español en Colombia¹⁹, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes en relación con el cuidado de enfermería. Se compone de seis subescalas las cuales contienen en total 46 ítems que permiten al usuario evaluar los comportamientos del profesional de enfermería durante la prestación de su servicio. Las seis subescalas son: “si es accesible”, “explica y facilita”, “conforta”, “se anticipa”, “mantiene una relación de confianza”, “monitorea y realiza un seguimiento”²⁴. Se consideró para la presentación de los resultados las categorías mejor puntuadas según la percepción de los participantes y sus subescalas. El cuestionario contiene preguntas cerradas (46), es anónimo y confidencial.

Materiales y estrategias de recolección de información: la técnica de recolección de datos se realizó mediante entrevista en las unidades de internación, previo consentimiento del paciente y la familia.

Métodos estadísticos empleados:

Los datos fueron procesados y analizados en el software estadístico INFOSTAT Versión 2020, se analizaron según la naturaleza de cada variable estudiada desde la estadística descriptiva, utilizando medidas de tendencia central.

Se otorgaron las autorizaciones institucionales correspondientes para su implementación. Se cumplió con la ley de ética de la investigación en cuanto a la preservación de los derechos de los participantes y se informó y explicó antes de la inclusión de los pacientes al estudio los alcances del mismo y se entregó individualmente, en formato escrito para el consentimiento correspondiente.

RESULTADOS

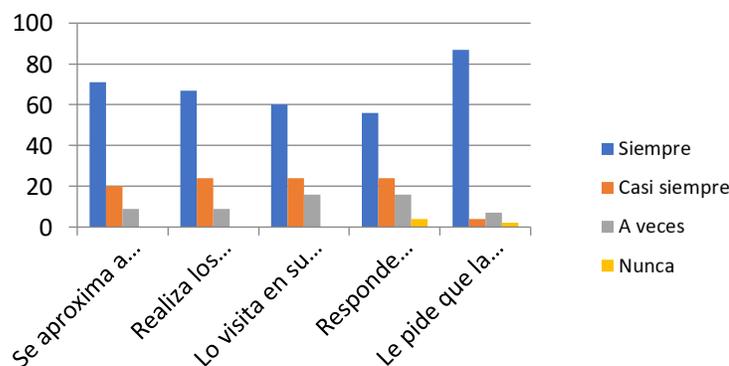
Los resultados fueron organizados para su presentación por categorías según la importancia percibida por los usuarios para cada subescala.

La primera subescala que fue percibida por los pacientes oncológicos con mayor puntaje fue *accesibilidad*, que refiere los comportamientos que tiene la enfermera durante el cuidado, la valoración fue del 86,7% que corresponde a “siempre”. El ítem mejor valorado refiere a que "la enfermera le pide al paciente que la llame si se siente mal". Le siguen en nivel de respuesta positiva con el 71,1%, los pacientes perciben "que la enfermera les ofrece alivio para el dolor y para realizarle procedimientos" y luego con el 66,7% el que refiere que siempre "la enfermera le realiza los medicamentos y procedimientos en tiempo y forma". Los ítems menores puntuados son los que describen si “la enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud” 60% y “la enfermera responde rápidamente a su llamado” con el 55,6 %. El ítem menor puntaje con 4,4%, fue la respuesta al timbre (solicitud al llamado). Frente a esto muchos

encuestados refirieron que es debido a la demanda de trabajo que en ciertos momentos tiene el enfermero/a que está a su cuidado (Figura N°1).

La segunda subescala del instrumento CARE-Q se refiere a la educación y la enseñanza que le brinda la enfermera al paciente sobre su situación de salud. Es de destacar que el mayor nivel de respuesta es 80%, que siempre "la enfermera es honesta con ellos en cuanto a su condición médica", lo que refleja el nivel de confianza a la figura de la enfermera. Le sigue el nivel de respuestas positivas con el 57,8% "la enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud", el 33,3 % "le enseña cómo cuidarse a el mismo", 24,4% "le sugiere preguntas que usted pueda realizarle a su doctor". Se observa que los resultados con nivel negativo 53,3% relatan a que nunca "recibieron información sobre los grupos de apoyo para el seguimiento de su enfermedad" (Figura N° 2).

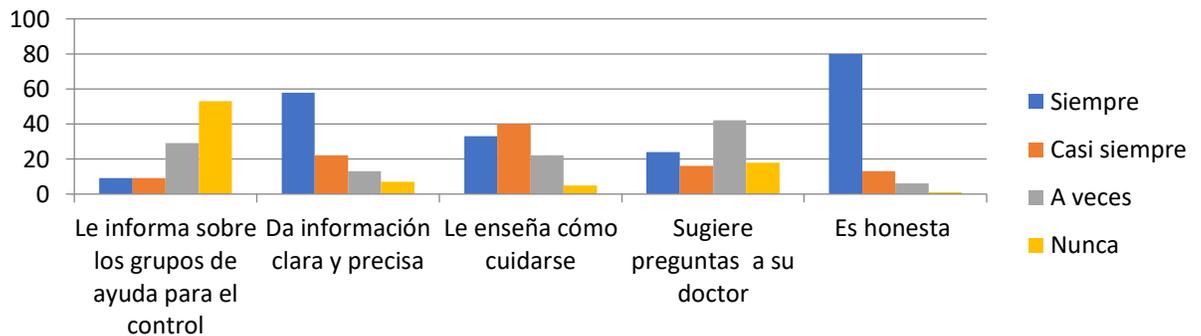
Figura N°1: Percepción de los pacientes oncológicos en relación con la Primera subescala: accesibilidad.



Fuente: Resultados encuesta cuestionario CARE-Q. 2019. Institución privada. Cba. Arg.

Figura N°2: Percepción de los pacientes oncológicos en relación Segunda subescala: explica y facilita.

PERCEPCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS HOSPITALIZADOS SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA. Tognarelli, I.; Mecchia, A.; Winderholler, A.; Cometto, M.; Gómez, P. Revista Chilena de Enfermería 2021. Vol.3 N.2.



Fuente: Resultados encuesta cuestionario CARE-Q. 2019. Institución privada. Cba. Arg.

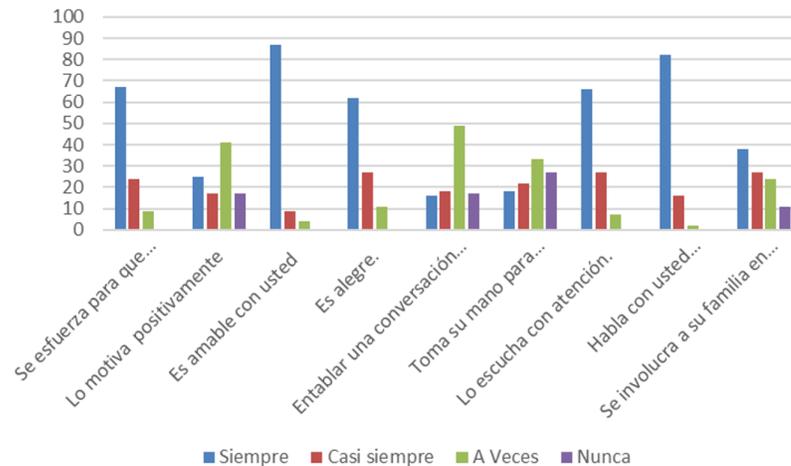
En relación con la *tercera subescala: conforta*: referida al cuidado que brinda el profesional de enfermería priorizando las medidas necesarias para que el paciente se sienta bien y cómodo. El valor más alto obtenido fue el 86 % responden que siempre “la enfermera es amable con ellos en situaciones difíciles” siguiéndole el 82% que manifiesta que “la enfermera habla amablemente con ellos”.

Le sigue en respuesta positiva el 66,7% “la enfermera se esfuerza para que pueda descansar cómodamente”, el 66,7% "la enfermera lo escucha con atención" y el 62% de los casos “la enfermera es alegre” (Figura N°3).

Figura N°3: Percepción de los pacientes oncológicos en referencia a la tercera subescala:

conforta.

PERCEPCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS HOSPITALIZADOS SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA. Tognarelli, I.; Mecchia, A.; Winderholler, A.; Cometto, M.; Gómez, P. Revista Chilena de Enfermería 2021. Vol.3 N.2.



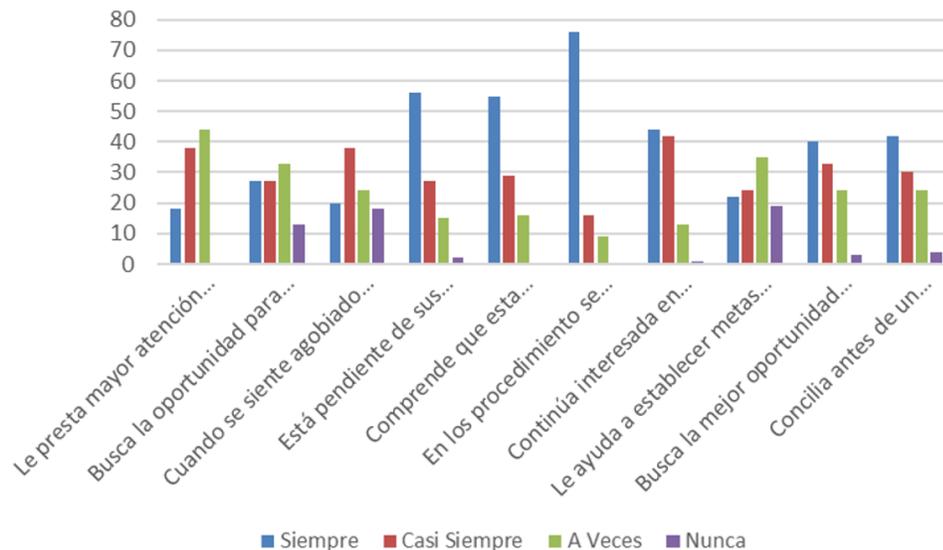
Fuente: Resultados encuesta cuestionario CARE-Q. 2019. Institución privada. Cba. Arg.

Es de destacar el nivel de respuesta con el 26 % de los casos que respondieron “la enfermera nunca toma su mano cuando necesita consuelo o ánimo”. Le sigue el 17,8 % la enfermera nunca "se sienta con usted para entablar una conversación”, el 15,6 % "la enfermera nunca lo motiva a identificar los elementos positivos en su tratamiento" y 11,1 % la enfermera nunca involucra a su familia en el cuidado".

En cuanto a *la cuarta subescala: se anticipa, referida* a la conducta del profesional para prevenir las complicaciones, y para satisfacer las necesidades de los pacientes. El valor más alto obtenido es el 75,6%, responden siempre cuando “la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted”, seguido del 55,6% que manifiesta que “la enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud” y el 55,4% “la enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante ese tiempo”.

Figura N°4: Percepción de los pacientes oncológicos en relación con la Cuarta subescala: se anticipa.

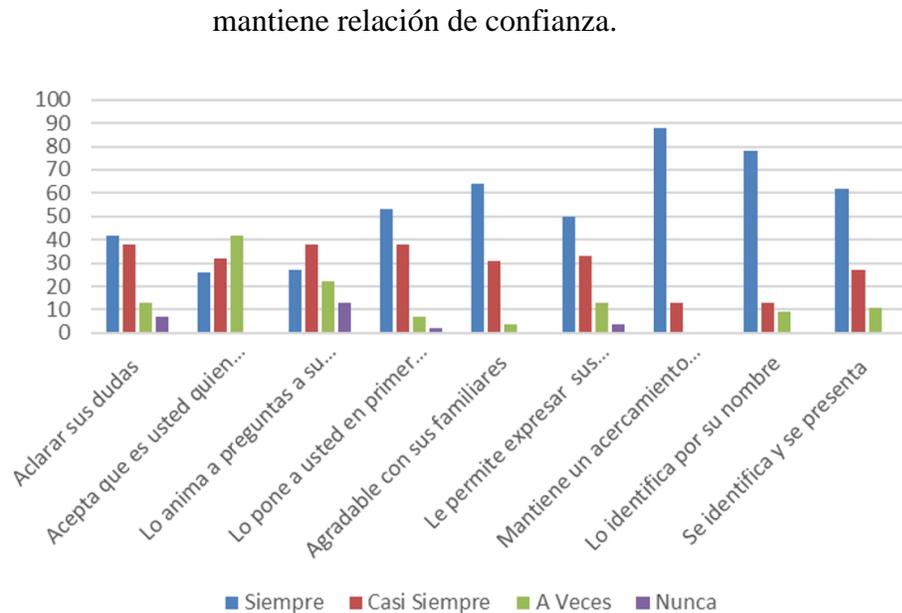
PERCEPCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS HOSPITALIZADOS SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA. Tognarelli, I.; Mecchia, A.; Winderholler, A.; Cometto, M.; Gómez, P. Revista Chilena de Enfermería 2021. Vol.3 N.2.



Fuente: Resultados encuesta cuestionario CARE-Q. 2019. Institución privada. Cba. Arg.

Le siguen como respuestas de siempre el 44,4% “la enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica”. El 42,2% “la enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención”. El 40% “la enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud”. Como respuestas con el porcentaje de 17,8% “la enfermera nunca le ayuda a establecer metas razonables” y “cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera nunca acuerda con usted un nuevo plan de intervención” (Figura N°4). La categoría que se analiza a continuación, la quinta subescala mantiene *relación de confianza*, que refiere al vínculo que se crea entre el paciente y la enfermera/o. El valor más alto obtenido es el 87% que siempre "la enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted", seguido del 78% "la enfermera lo identifica por su nombre, le pregunta cómo quiere que lo llame y lo trata a usted como una persona individual".

Figura N°5: Percepción de los pacientes oncológicos en relación con la Quinta Subescala:



Fuente: Resultados encuesta cuestionario CARE-Q. 2019. Institución privada. Cba. Arg.

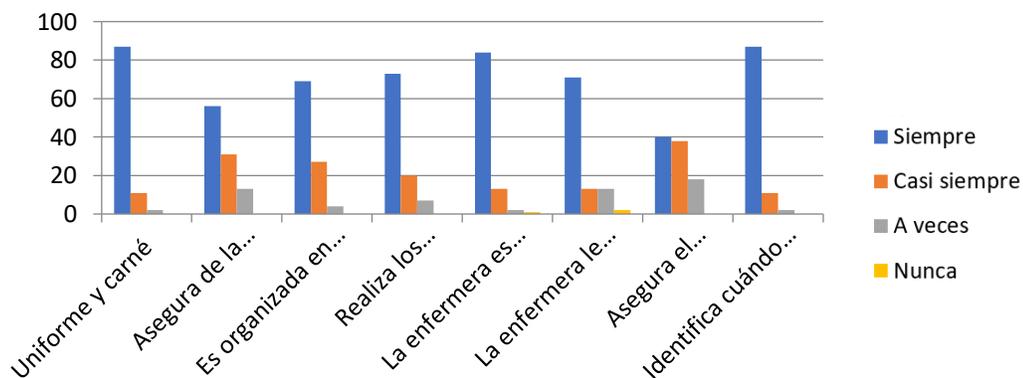
Con el 64,4% “la enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados”; con el 62,2%, “la enfermera se identifica y se presenta ante usted”, y el 53,3%, “la enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor”. Como respuestas negativas el valor es el 27% respondieron “la enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud” y el 24,4% la “enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado” (Figura N°5).

Finalmente, la sexta subescala, la última del cuestionario CARE-Q: *monitorea y hace seguimiento*, hace referencia a la supervisión que se realiza a los pacientes para garantizar la calidad de atención y se relaciona con los cuidados que implican un dominio de los conocimientos científicos, técnicos, humanos y del paciente. El valor más alto obtenido es el 86,7 % respondieron siempre “el uniforme

y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal" y "la enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico"; y un 84,4% "la enfermera es calmada".

Le sigue el 73,3% "la enfermera realiza los procedimientos con seguridad", el 71,1% "la enfermera le proporciona buen cuidado físico" y el 68,9% "la enfermera es organizada en la realización de su trabajo. "Como respuestas negativas el valor bajo que respondieron los pacientes es el 55,6% "la enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento", y el 40 % "la enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo"(Figura N°6).

Figura N°6: Percepción de los pacientes oncológicos en relación Sexta subescala: monitorea y hace seguimiento.

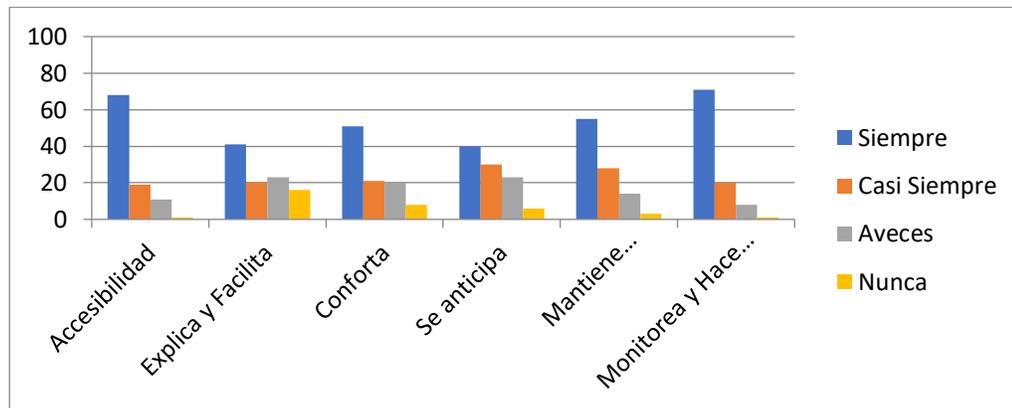


Fuente: Resultados encuesta cuestionario CARE-Q. 2019. Institución privada. Cba. Arg.

El último de los resultados obtenidos hace referencia al puntaje del cuestionario CARE-Q y su distribución en las sub escalas, observando el valor mayor de las categorías según la percepción general de los pacientes oncológicos en el sanatorio privado sobre el cuidado de enfermería, donde se puede observar que la sub escala con mayor porcentaje es Monitoreo y Seguimiento con un 71%, luego se sitúa Accesibilidad con el 68,02%, y con porcentajes menores, 55% Mantiene

relación de confianza, 51% Conforta, 41% Explica y Facilita y en el último lugar Se anticipa con el 40% (Figura N°7).

Figura N°7: Distribución de las subescalas cuestionario la percepción general de los pacientes oncológicos internados sobre el cuidado de enfermería. 2019. Institución privada. Cba. Arg.



Fuente: Resultados encuesta cuestionario CARE-Q. 2019. Institución privada. Cba. Arg.

DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio dan cuenta que la subescala “Monitoreo y seguimiento” es la de mayor puntuación, permitiendo relacionarla con el estudio de Ruiz Cerino et. al. que expresan que la dimensión tecnológica es la que más ha influido en la experiencia positiva del paciente²⁵.

Trabajos de Amalec Reynaldo Lago Gradys de Nicaragua²⁶ y de Candelaria García Carrión de España²⁵ coincidieron con la puntuación de esta subescala, y también con que dentro de la misma se observa que el ítem mejor puntuado fue “la enfermera usa el identificador correctamente y sabe cuándo tiene que llamar al médico” y el valor más bajo fue para el ítem “la enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted”.

Referido al vínculo que se crea entre paciente y enfermera, la subescala mantiene relación de confianza muestra en este estudio percepciones positivas al respecto de los pacientes. Se ven coincidencias con el estudio de Molina Cardona, de Colombia, donde respaldada en la teoría de Watson la autora infiere que el desarrollo de una relación de confianza entre enfermera y paciente influye o determina el éxito terapéutico²⁵.

Al respecto, los resultados del presente estudio identifican en tercer lugar a la Sub escala “Mantiene relación de confianza”, referido a la interacción enfermera- paciente y que mantiene un acercamiento respetuoso con el paciente y la familia. La mayoría de los pacientes expresaron tener empatía con las enfermeras. El estudio de Candelaria García Carrión de España no coincide con el lugar ponderado para esta subescala, ya que en tercer lugar se encuentra la subescala “educa”²⁴.

En el cuarto lugar aparece la subescala Conforta, 51%, refiere a la búsqueda que en el ejercicio de la práctica profesional las enfermeras dirigen sus cuidados a dar comodidad y motivar al paciente y la familia hacia su recuperación y bienestar. Esta categoría está relacionada con la teoría de rango medio sobre el confort, la misma fue desarrollada a partir de la práctica del cuidado paliativo mayoritariamente, reconociendo que una de las necesidades prioritarias de los pacientes en este proceso, es el confort y el alivio, tanto físico, como el psico-espiritual, el entorno, el socio familiar y el cultural¹⁴. En otros estudios esta categoría ocupa el tercer puesto y es calificado con menor puntaje¹⁴⁻²⁵.

El quinto lugar lo domina con porcentaje bajo la subescala Explica y Facilita (41%), hace referencia a la comunicación que mantiene la enfermera con el paciente y la familia orientada a otorgar información clara y oportuna durante todo el proceso de su estancia de internación, siendo la honestidad de la enfermera un aspecto muy valorado. Esta categoría está relacionada con la

teoría de Watson, que retoma el principio de promoción de la enseñanza-aprendizaje interpersonal dando impulso al autocuidado, sosteniendo al paciente y su desarrollo personal como un protagonista clave en su recuperación³³. Esta subescala coincide también en sus valoraciones con los trabajos de Nicaragua y España²⁶.

Es de resaltar que la subescala menor puntuada es: Se anticipa, refiere a la capacidad proactiva de la enfermera para anticipar problemas potenciales del paciente y actuar antes de que se presenten, esto coincide con los trabajos de Nicaragua y España²⁵⁻²⁶.

CONCLUSIONES

Este estudio concluyó al analizar la percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería que:

- Se focaliza en los cuidados de enfermería referidos a *monitoreo y seguimiento del paciente* en situación de internación o proceso de enfermedad, seguido por la *accesibilidad*, es decir, la actitud de respuesta de las enfermeras ante las necesidades y requerimientos del paciente.
- Se aprecia a los cuidados relacionados con la cercanía profesional y la respuesta a las necesidades devenidas de la situación de enfermedad.
- Se reconoce la competencia técnico profesional y la dimensión menos valorada fue la *capacidad de anticipación*, que hace referencia a la acción de prevención o planificación de internaciones de futuros cuidados.

REFERENCIAS

1. Motta M, y Diefenbach GF. Dimensions of vulnerability for the family of the child with oncologic pain in the hospital environment. *Escuela Anna Nery Rev. Enferm*; Jul-Sep/2013 [citado el 29 de julio 2021];17(3): 482-490. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/307675636_Dimensoes_da_vulnerabilidade_pa ra as familias da crianca com dor oncologica em ambiente hospitalar](https://www.researchgate.net/publication/307675636_Dimensoes_da_vulnerabilidade_para_as_familias_da_crianca_com_dor_oncologica_em_ambiente_hospitalar)
2. Neisser, U. Five kinds of self-knowledge. *Philosophical psychology*; 19881(1), 35-59.
3. Silva-Fhon J., Ramón-Cordova S., Vergaray-Villanueva S., Palacios-Fhon V., Partezani-Rodrigues R.. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enferm. univ [revista en la Internet]*. 2015 Jun [citado el 29 de julio 2021];12(2):80-87. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000200080&lng=es . <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>
4. Nixon DE, McVoy MA. Terminally Repeated Sequences on a Herpesvirus Genome Are Deleted following Circularization but Are Reconstituted by Duplication during Cleavage and Packaging of Concatemeric DNA. *Journal of Virology*. 2002 [citado el 29 de julio 2021]; 76(4): 2009-13. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC135902/>
5. Carrillo, G. Estudio piloto de la validación del cuestionario "CARE-Q" en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería*. Agosto 2009 [citado el 29 de julio 2021];4 (4):13-22. Disponible en:

PERCEPCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS HOSPITALIZADOS SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA. Tognarelli, I.; Mecchia, A.; Winderholler, A.; Cometto, M.; Gómez, P. Revista Chilena de Enfermería 2021. Vol.3 N.2.

<https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/1408/1014>

6. Charalambous A. Validación y fiabilidad test-retest de la escala de satisfacción del paciente de Risser en Chipre. *Journal of Nursing Management*. 2010;18:61–69.
7. Fernández Ayuso, RM, Morillo Velazquez JM, Fernández Ayuso D, & de la Torre Montero JC. Validación al Español de la Herramienta de Evaluación de los Cuidados, Caring Assessment Tool (CAT-V). *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [Internet]. 2017. [citado 29 de julio de 2021]; 5. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692017000100378&lng=en
8. Babakus E, Mangold WG. Adaptación de la escala SERVQUAL a los servicios hospitalarios: una investigación empírica. *Health Serv Res*. 1992 Feb [citado 8 agosto 2021];26 (6): 767–786. [online] Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1069855/>
9. Sepúlveda Carrillo, G. Estudio piloto de la validación del cuestionario "CARE-Q" en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería*. August 2016 [citado 29 de julio 2021];4 (4):8 [online] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_d_el_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana
10. Ávila AH, Llanos RM, & Contreras S. Instrumento para valoración del cuidado humanizado brindado por profesionales de enfermería a personas hospitalizadas. *Index Enferm* [Internet]. 2016 Dic [citado 4 de agosto de 2021]; 25(4):273-277. Disponible en:

29

<https://revistachilenaenfermeria.uchile.cl/> - ISSN: 2452-5839

PERCEPCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS HOSPITALIZADOS SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA. Tognarelli, I.; Mecchia, A.; Winderholler, A.; Cometto, M.; Gómez, P. Revista Chilena de Enfermería 2021. Vol.3 N.2.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000300011&lng=es.

11. Romero García M. Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción con los cuidados enfermeros desde la perspectiva del paciente crítico [Tesis doctoral]. Barcelona: Universidad de Barcelona; 2016. Disponible en: https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/98701/1/MRG_TESIS.pdf
12. Salas Saavedra BA, and Galiano Galvez MA. Percepción De Enfermeras y Familiares De Pacientes Sobre Conductas De Cuidado Importantes. Cienc. enferm. [online] 2017[citado el 29 de julio 2021];23(1): 35-44. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/MKxCdQ5gPfns8CZWBpWhmkg/?lang=en>
13. Larson P. Satisfacción del paciente con el cuidado de las enfermeras durante la hospitalización. Western Journal of Nursing Research. 1993;19:21-28.
14. Chavez DR, and Zuñisa J. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en paciente hospitalizado en el hospital Universitario del Caribe. [online] 2013 [citado el 28 de julio 2021] Disponible en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2686/informefinal.pdf?seq>
15. Flores Rivera, CF. Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. [Tesis de Magister]. [Citado el 9 de julio 2021]. México: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2002. Disponible en: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080116286.PDF>
16. Laborí Quesada P, Quesada Marrero MD, Puig Rodríguez OA. La familia en los cuidados paliativos del enfermo con cáncer avanzado. Rev. Electron. Zoilo [Internet]. 2015 [citado

PERCEPCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS HOSPITALIZADOS SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA. Tognarelli, I.; Mecchia, A.; Winderholler, A.; Cometto, M.; Gómez, P. Revista Chilena de Enfermería 2021. Vol.3 N.2.

18 julio 2021]; 40(1). Disponible en:

<http://revzoilomarinaldo.sld.cu/index.php/zmv/article/view/117>

17. Gutiérrez N, Hernández M, and Jones L. Percepción de la familia frente al rol de enfermería en la Universidad de cuidado intensivo adulto de la fundación cardiovascular Colombia. [Tesis de Grado]. [citado el 9 de julio 2021]. Colombia: Universidad Autónoma de Bucaramanga; 2015. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12749/1643>
18. Silva-Fhon J, Ramón-Cordova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodrigues R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enferm. Univ [revista en la Internet]. 2015 Jun [citado el 6 de agosto 2021]; 12(2):80-87. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000200080&lng=es
19. Torres Contreras, CC. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. Av. Enferm. [online]. 2010 [citado el 29 de julio 2021]; 28(2):98-110. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-45002010000200009&lng=en&nrm=iso&tlng=es
20. Valeska Miranda K, and Jaramillo C. Percepción de los usuarios de la unidad de hospitalizados del subdepartamento de oncología y radioterapia de los cuidados humanizados brindados por la enfermera durante el año 2013. [Tesis de Grado]. [citado el 9 de julio 2021]. Chile: Universidad Austral de Chile; 2013. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/fmm315p/doc/fmm315p.pdf>

PERCEPCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS HOSPITALIZADOS SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA. Tognarelli, I.; Mecchia, A.; Winderholler, A.; Cometto, M.; Gómez, P. Revista Chilena de Enfermería 2021. Vol.3 N.2.

21. Algarra AJC, Serrano LG, Cotrina NYW, Orjuela CMC, & Sánchez. La filosofía de Patricia Benner y la práctica clínica. *Enferm. Glob.* [Internet]. 2013 Oct [citado el 29 de julio 2021];12(32):346-361. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000400021&lng=es
22. Sepúlveda Carrillo, G. J. Estudio piloto de la validación del cuestionario "CARE-Q" en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de enfermería.* Vol. 4 (2009) <https://doi.org/10.18270/rce.v4i4.1408>. [citado el 29 de julio 2021] Disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/1408>
23. 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]. 30 de junio de 2020 [citado 10 de junio de 2021];(14):1-. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
24. Lago G, Amalec R. Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de Hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017. Maestría thesis, CIES UNAN Managua. [citado 10 de junio 2021] Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/9579/>
25. García Carrión C. Evaluación de la satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en un hospital de tercer nivel” Facultad de Ciencias de la Salud: Sección Enfermería y Fisioterapia Universidad de La Laguna España 2015-2016. [Citado el 10 de junio de 2021] Disponible en: 32

PERCEPCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS HOSPITALIZADOS SOBRE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA. Tognarelli, I.; Mecchia, A.; Winderholler, A.; Cometto, M.; Gómez, P. Revista Chilena de Enfermería 2021. Vol.3 N.2.

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3724/EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20PACIENTES%20CON%20LOS%20CUIDADOS%20EN%20UN%20HOSPITAL%20DE%20TERCER%20NIVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

26. Molina Cardona, EM. Evaluación de La Calidad del Cuidado de Enfermería en un Servicio de Hospitalización Domiciliaria Bogotá D.C. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Enfermería Maestría Investigativa En Enfermería, Área Temática de Gerencia en Salud y Enfermería Bogotá D.C. 2011. [citado el 9 de julio de 2010] Disponible en: <https://docplayer.es/8604809-Evaluacion-de-la-calidad-del-cuidado-de-enfermeria-en-un-servicio-de-hospitalizacion-domiciliaria-en-bogota-d-c-edith-milena-molina-cardona.html>
27. Gómez Ramírez OJ, Carrillo González GM, y Arias, EM. (2017). Teorías de enfermería para la investigación y práctica en cuidado paliativo. Revista Latinoamericana de Bioética, [citado el 29 de julio 2021] 17(1), 60-79. 4. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v17n1/v17n1a04.pdf>