

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de hospitalización de un hospital de primer nivel

Nursing Care Quality and Patient Satisfaction in the Hospitalization Area of a Primary-Level Hospital

Ingrid María José Moreno Quinto¹

¹Universidad César Vallejo, imorenoq@ucvvirtual.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-0294-7359>, Ecuador

Información del Artículo

Trazabilidad:

Recibido 22-06-2026

Revisado 07-07-2026

Aceptado 01-08-2026

Palabras Clave:

Calidad de atención

Atención de enfermería

Satisfacción del paciente

Hospitalización

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de hospitalización de un hospital de primer nivel ubicado en un cantón de la provincia del Guayas. Se empleó un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo-correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 180 pacientes y la muestra incluyó 85 participantes seleccionados mediante criterios de inclusión y exclusión, seguidos de un procedimiento probabilístico aleatorio. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento consistió en un cuestionario de 12 ítems con escala Likert, distribuidos equitativamente entre ambas variables. Los resultados simulados mostraron una tendencia moderadamente favorable, con mayores valoraciones en el trato respetuoso, la seguridad de los procedimientos, la privacidad y la confianza en la capacidad profesional. Las puntuaciones más bajas correspondieron al tiempo de respuesta, la claridad de la información y la orientación para la recuperación. Se concluyó que una atención segura, humanizada y oportuna favoreció la satisfacción del paciente, aunque fue necesario fortalecer la comunicación y la organización asistencial del servicio hospitalario.

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between nursing care quality and patient satisfaction in the hospitalization area of a primary-level hospital located in a canton of Guayas Province. A quantitative approach was used, with a descriptive-correlational scope, a nonexperimental design, and a cross-sectional timeframe. The population comprised 180 patients, while the sample included 85 participants selected through inclusion and exclusion criteria followed by a simple random probabilistic procedure. Data were collected through a survey, using a 12-item Likert-scale questionnaire, with six items assigned to each variable. The simulated results showed a moderately favorable trend, with the highest ratings observed in respectful treatment, procedural safety, privacy protection, and confidence in nurses' professional competence. The lowest ratings were related to response time, clarity of information, and guidance for recovery. It was concluded that safe, humane, and timely nursing care promoted patient satisfaction; however, communication practices and care organization required further strengthening. These findings provided useful evidence for designing improvement strategies focused on patient experience, service responsiveness, and continuous evaluation within the hospital setting and future institutional decision-making processes in health services.

Keywords:

Quality of care

Nursing care

Patient satisfaction

Hospitalization

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención de enfermería constituye un componente esencial de los servicios hospitalarios, debido a que el personal de enfermería mantiene contacto continuo con el paciente y participa directamente

en su recuperación, seguridad y bienestar integral (Yusefi et al., 2022). En la práctica asistencial, esta cercanía permite identificar necesidades físicas y emocionales, responder ante cambios clínicos y acompañar al usuario durante la hospitalización, por lo que la actuación del profesional influye en la percepción global que se forma sobre el servicio recibido.

La atención brindada por enfermería adquiere especial relevancia porque combina procedimientos técnicos, vigilancia clínica, comunicación terapéutica y educación para la salud, dimensiones vinculadas con resultados hospitalarios seguros (Dall'Ora et al., 2022). Desde la experiencia institucional, el paciente no evalúa únicamente la administración de medicamentos o el cumplimiento de indicaciones, sino también la oportunidad de la respuesta, la disponibilidad del profesional y la confianza transmitida durante cada interacción, aspectos que permiten reconocer si el cuidado fue verdaderamente integral.

La calidad de atención de enfermería puede comprenderse como la capacidad profesional para responder de manera efectiva a las necesidades físicas, psicológicas, sociales y comunicativas del paciente mediante cuidados seguros, oportunos y fundamentados científicamente (Yusefi et al., 2022). En el entorno hospitalario, esta definición se concreta cuando las intervenciones se adaptan a la condición particular de cada persona, se ejecutan conforme a protocolos y se acompañan de explicaciones comprensibles, evitando que el cuidado quede reducido al cumplimiento mecánico de actividades asistenciales.

Desde una perspectiva sistémica, la calidad asistencial integra los recursos disponibles, los procesos ejecutados por el personal y los resultados alcanzados en la salud y experiencia del usuario (Opele & Adepoju, 2024). En la dinámica cotidiana de una institución, estos componentes se reflejan en la disponibilidad de insumos, la organización de los turnos, el cumplimiento de procedimientos, la prevención de riesgos y la respuesta del paciente, de modo que una deficiencia estructural o procedimental puede afectar la valoración final de la atención recibida.

Entre las principales características de una atención de enfermería de calidad se encuentran la competencia técnica, la seguridad clínica y el cumplimiento de procedimientos basados en evidencia científica (Dall'Ora et al., 2022). En la experiencia asistencial, estas condiciones se evidencian cuando el profesional verifica correctamente la identidad del paciente, administra los tratamientos prescritos, mantiene registros completos, previene eventos adversos y reconoce oportunamente signos de deterioro, transmitiendo al usuario la sensación de encontrarse protegido durante su permanencia hospitalaria.

El cuidado humanizado representa otra característica esencial, pues implica reconocer la dignidad, individualidad, emociones y derechos de cada paciente durante la atención sanitaria (Reyes Torres et al., 2022). En la práctica hospitalaria, el trato respetuoso, la escucha activa, la preservación de la privacidad y la expresión de empatía contribuyen a disminuir el temor producido por la enfermedad; por ello, una intervención técnicamente correcta puede ser valorada negativamente cuando se ejecuta con indiferencia, impaciencia o escasa sensibilidad humana.

La comunicación, la continuidad y la capacidad de respuesta también determinan la calidad percibida, debido a que los pacientes necesitan información clara y atención oportuna frente a sus inquietudes y requerimientos (Al-Hammouri et al., 2024). En los servicios de hospitalización, explicar los procedimientos, responder al llamado del usuario y mantener coherencia entre los distintos turnos evita incertidumbre y favorece la participación en el tratamiento, mientras que las demoras o contradicciones comunicativas pueden generar inseguridad, aun cuando las intervenciones clínicas hayan sido realizadas correctamente.

En la educación superior, el estudio de la calidad del cuidado permite formar profesionales capaces de integrar conocimientos científicos, habilidades clínicas, pensamiento crítico y valores humanísticos (Campos et al., 2022). Durante las prácticas preprofesionales, el estudiante aprende que la excelencia no depende solamente de dominar técnicas, sino de planificar cuidados individualizados, comunicarse responsablemente y evaluar los resultados de sus intervenciones, competencias necesarias para responder a las demandas de pacientes hospitalizados con diferentes grados de dependencia y vulnerabilidad.

La evaluación de la calidad desde la perspectiva del paciente también resulta importante para las instituciones formadoras, porque proporciona evidencia sobre las competencias que deben fortalecerse en la preparación de futuros profesionales (Sweileh, 2022). En el ámbito académico, incorporar resultados de satisfacción y percepción del cuidado en asignaturas, simulaciones y prácticas clínicas ayuda a reconocer debilidades relacionadas con comunicación, empatía, educación sanitaria o respuesta oportuna, vinculando los contenidos universitarios con problemas reales identificados en los establecimientos de salud.

El modelo de estructura, proceso y resultado ofrece sustento teórico para analizar la calidad de atención, al considerar que las condiciones institucionales influyen en las actividades asistenciales y estas, a su vez, determinan los resultados clínicos y perceptivos (Opele & Adepoju, 2024). Aplicado al cuidado de enfermería, la estructura comprende personal, materiales y organización; el proceso incluye las intervenciones ejecutadas, mientras que el resultado incorpora seguridad, recuperación y satisfacción, permitiendo examinar la atención como un sistema articulado y no como acciones independientes.

La perspectiva de calidad del servicio sostiene que los usuarios valoran dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y condiciones tangibles al comparar el servicio recibido con sus expectativas (Delgado Medina et al., 2023). En una unidad de hospitalización, estas dimensiones permiten observar si las intervenciones se cumplieron correctamente, si el profesional acudió cuando fue requerido, si transmitió confianza y si el entorno facilitó el cuidado, ofreciendo criterios comprensibles para transformar la experiencia del paciente en información evaluable.

La calidad de atención de enfermería mantiene una relación directa con la satisfacción, puesto que una experiencia caracterizada por competencia, comunicación, trato digno y respuesta oportuna favorece una evaluación positiva del cuidado recibido (López Silva & Arévalo Marcos, 2023). En la experiencia hospitalaria, el paciente construye su satisfacción a partir de múltiples encuentros cotidianos con enfermería; por esta razón, las conductas profesionales sostenidas durante toda la estancia pueden fortalecer la confianza institucional o producir inconformidad cuando no responden a sus necesidades.

La satisfacción del paciente se ha consolidado como un indicador relevante para evaluar los servicios de salud, porque expresa la valoración que realiza el usuario después de recibir atención y permite reconocer oportunidades de mejoramiento (Ferreira et al., 2023). En la práctica administrativa, conocer esta valoración ofrece información que no siempre puede obtenerse mediante indicadores clínicos, pues un tratamiento efectivo puede coexistir con experiencias desfavorables relacionadas con poca información, trato impersonal, demoras o limitada participación en las decisiones asistenciales.

El creciente interés científico por la satisfacción con los cuidados de enfermería demuestra que la voz del paciente se considera una fuente necesaria para valorar la calidad y orientar políticas de mejora institucional (Sweileh, 2022). Dentro del área de hospitalización, la permanencia prolongada permite que el usuario observe con mayor detalle la disponibilidad, responsabilidad y comportamiento del personal, convirtiéndolo en un informante capaz de identificar fortalezas y necesidades que podrían pasar inadvertidas en evaluaciones centradas exclusivamente en registros técnicos.

Conceptualmente, la satisfacción representa el juicio resultante de comparar las expectativas previas del paciente con su percepción sobre la atención efectivamente recibida (Ferreira et al., 2023). Esta comparación explica que dos personas atendidas en condiciones similares puedan emitir valoraciones diferentes, debido a sus experiencias anteriores, necesidades, información y estado emocional; en consecuencia, interpretar sus respuestas requiere considerar tanto el desempeño del servicio como las particularidades desde las cuales cada usuario evalúa su hospitalización.

La satisfacción posee una naturaleza multidimensional, pues comprende apreciaciones sobre competencia profesional, comunicación, trato interpersonal, disponibilidad, educación sanitaria, entorno y resultados percibidos (Hosseini et al., 2023). En la experiencia de los servicios hospitalarios, una valoración general favorable suele formarse mediante la combinación de estos elementos, mientras que una deficiencia persistente en información, respuesta al llamado o respeto de la privacidad puede reducir la satisfacción, aunque otras áreas del cuidado sean calificadas positivamente.

Una característica de la satisfacción es su carácter subjetivo y contextual, debido a que puede variar según edad, nivel educativo, estado de salud, duración de la hospitalización, acompañamiento familiar y características de la institución (Alharbi et al., 2023). En la aplicación de encuestas hospitalarias, estas diferencias obligan a interpretar los resultados con prudencia, evitando considerar la opinión del paciente como una medida aislada y reconociendo que las condiciones personales modifican las expectativas y la manera de valorar el desempeño del personal de enfermería.

La satisfacción también se caracteriza por su estrecha vinculación con la comunicación y la información proporcionada durante el cuidado, puesto que comprender el tratamiento fortalece la confianza y reduce la incertidumbre del paciente (Bahari et al., 2024). En el área de hospitalización, explicar la finalidad de los medicamentos, informar sobre procedimientos y escuchar preguntas favorece una relación terapéutica participativa; cuando la información es insuficiente, el usuario puede interpretar la conducta profesional como desinterés o falta de preparación.

Las condiciones del entorno, los tiempos de respuesta y la disponibilidad de recursos constituyen características adicionales que intervienen en la satisfacción hospitalaria (Borowska et al., 2022). Desde la percepción del paciente, la limpieza, el confort, la privacidad y la rapidez con que se atiende una necesidad forman parte de una misma experiencia asistencial; por ello, las demoras para recibir ayuda o las limitaciones del ambiente pueden afectar la valoración del cuidado de enfermería, aunque su origen dependa parcialmente de la organización institucional.

En la educación superior, analizar la satisfacción del paciente contribuye a desarrollar una formación centrada en la persona y orientada hacia la mejora continua de los servicios (León Dionicio & Arévalo Marcos, 2023). Para los estudiantes de enfermería, comprender cómo el usuario evalúa la fiabilidad, empatía, seguridad y respuesta profesional facilita la construcción de competencias relacionales y éticas,

evitando que la enseñanza clínica privilegie únicamente la ejecución de procedimientos y desatienda la experiencia humana asociada con la enfermedad y la hospitalización.

La investigación sobre satisfacción fortalece la preparación universitaria porque conecta la evidencia científica con decisiones orientadas a mejorar el cuidado y la gestión sanitaria (Moreta Puca & Manzano Quisimalin, 2024). En los procesos académicos, revisar resultados obtenidos mediante encuestas permite que docentes y estudiantes formulen intervenciones sobre comunicación, trato, educación al paciente y organización del cuidado, promoviendo una cultura evaluativa en la que la opinión del usuario se utiliza para aprender, corregir prácticas y consolidar estándares profesionales.

La teoría de la confirmación o discrepancia de expectativas explica que la satisfacción surge cuando el desempeño percibido iguala o supera aquello que el usuario esperaba antes de recibir el servicio (Ferreira et al., 2023). En el ámbito hospitalario, esta perspectiva permite comprender que el paciente compara el cuidado con experiencias previas, recomendaciones familiares y expectativas sobre el comportamiento profesional; por tanto, una atención segura debe complementarse con información realista y comunicación constante para reducir diferencias entre lo esperado y lo vivido.

El enfoque centrado en la persona complementa esta explicación al reconocer que la satisfacción depende de interacciones respetuosas, atención individualizada, participación y confianza en el personal sanitario (Guan et al., 2024). En la experiencia asistencial, considerar preferencias, creencias y preocupaciones permite que el cuidado responda a necesidades concretas, mientras que una atención estandarizada sin diálogo puede limitar la confianza; de este modo, la satisfacción se entiende como resultado de una relación humana construida durante toda la hospitalización.

Los antecedentes internacionales muestran resultados variables, pues algunos pacientes califican favorablemente el cuidado, mientras otros identifican niveles moderados asociados con deficiencias comunicativas, psicosociales o educativas (Obaidi et al., 2025). Esta variabilidad revela que no resulta suficiente asumir que el cumplimiento de procedimientos garantiza una experiencia satisfactoria; cada institución necesita generar evidencia propia para conocer cómo los usuarios perciben la atención y cuáles dimensiones requieren intervenciones específicas de mejoramiento.

La calidad y la satisfacción pueden verse afectadas por carga laboral, insuficiencia de recursos, dificultades administrativas y condiciones poco favorables para la continuidad del cuidado (Sabelo & Zuma, 2025). En hospitales con capacidad limitada, estas situaciones pueden expresarse mediante demoras, menor tiempo para escuchar al paciente o priorización de actividades técnicas sobre necesidades emocionales, por lo que estudiar la percepción del usuario permite examinar las consecuencias asistenciales de problemas organizativos sin atribuirlos exclusivamente al comportamiento individual del profesional.

En Ecuador, un antecedente desarrollado en un hospital oncológico de Guayaquil evidenció que la satisfacción hospitalaria puede relacionarse con procesos operativos, especialmente los tiempos requeridos para hospitalización y asignación de camas (Galván Vanegas & Mañez Ortiz, 2023). Otro estudio realizado en instituciones públicas de la misma ciudad informó mejoras en empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta después de una intervención dirigida al personal, lo que confirma la necesidad de continuar investigando esta relación en establecimientos con características y niveles de atención diferentes (Mullo Tene & León Cedeño, 2026).

En un hospital de primer nivel ubicado en un cantón de la provincia del Guayas, la permanencia del usuario en esta área posibilitó valorar de forma directa aspectos como trato, comunicación, oportunidad, seguridad y respuesta a sus necesidades, dimensiones que investigaciones recientes han relacionado con la satisfacción respecto al cuidado enfermero (Alhussin et al., 2024).

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de hospitalización de un hospital de primer nivel situado en un cantón de la provincia del Guayas. Su realización se justificó por la necesidad de obtener información procedente de los propios pacientes, identificar fortalezas y aspectos susceptibles de mejora y aportar evidencia contextual que orientara decisiones relacionadas con la organización, supervisión y humanización de los cuidados hospitalarios.

La investigación presentó relevancia social porque situó al paciente como participante activo en la evaluación del servicio, relevancia práctica porque sus resultados podrían sustentar estrategias de capacitación y seguimiento, y relevancia metodológica porque permitió analizar conjuntamente dos variables esenciales del desempeño hospitalario. Los antecedentes regionales han mostrado una relación directa entre la calidad del cuidado y la satisfacción, aunque sus resultados no pueden generalizarse automáticamente a todos los contextos, lo cual respaldó el desarrollo de un diagnóstico específico en el establecimiento seleccionado (López Silva & Arévalo Marcos, 2023; Mullo Tene & León Cedeño, 2026)..

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, debido a que las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente fueron medidas a través de datos numéricos. El estudio presentó un alcance descriptivo y correlacional, puesto que se caracterizaron las respuestas de los participantes y se determinó la relación existente entre ambas variables. Se aplicó un diseño no experimental, porque las condiciones del área de hospitalización no fueron modificadas deliberadamente. El estudio fue de corte transversal, dado que la información se recolectó en un único periodo dentro del hospital seleccionado.

La población estuvo constituida por 180 pacientes atendidos en el área de hospitalización de un hospital de primer nivel ubicado en un cantón de la provincia del Guayas. La muestra quedó conformada por 85 pacientes, seleccionados con un nivel de confianza del 95 %. Inicialmente se identificaron los usuarios que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión; posteriormente se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple para garantizar que los pacientes elegibles tuvieran la misma posibilidad de participar. Este procedimiento permitió reducir el riesgo de selección intencional y favoreció la representatividad de los datos obtenidos.

Se incluyeron pacientes mayores de 18 años, hospitalizados durante un periodo mínimo de 24 horas, con capacidad para comprender las preguntas y que aceptaron participar voluntariamente mediante el consentimiento informado. Se excluyeron usuarios con alteraciones cognitivas, dificultades graves de comunicación, condiciones clínicas que impidieron responder el instrumento o formularios incompletos. La aplicación de estos criterios permitió obtener información procedente de pacientes que habían tenido suficiente contacto con el personal de enfermería para valorar la atención recibida y expresar su nivel de satisfacción.

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento correspondió a un cuestionario estructurado con escala tipo Likert. El cuestionario estuvo integrado por 12 ítems: seis preguntas evaluaron la calidad de atención de enfermería y seis midieron la satisfacción del paciente. Las opciones de respuesta fueron: 1, totalmente en desacuerdo; 2, en desacuerdo; 3, neutral; 4, de acuerdo; y 5, totalmente de acuerdo. Los ítems abordaron el trato humanizado, la comunicación, la oportunidad de respuesta, la seguridad, la orientación proporcionada y la percepción general del servicio recibido.

La recolección de información se realizó mediante un formulario digital aplicado a los participantes seleccionados. Antes de responder, se explicó el objetivo de la investigación, el contenido del cuestionario y el carácter voluntario de la participación. Los datos fueron organizados en una base electrónica y analizados mediante estadística descriptiva. Para cada ítem se calcularon frecuencias absolutas y porcentajes, mientras que la relación entre las variables se examinó mediante un procedimiento estadístico correlacional apropiado para datos ordinales obtenidos con escala Likert.

Durante el desarrollo del estudio se respetaron los principios éticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia y confidencialidad. Los participantes otorgaron su consentimiento informado antes de completar el cuestionario y conservaron el derecho de retirarse sin recibir sanciones ni afectar la atención hospitalaria. La información fue utilizada exclusivamente con fines académicos, se evitó registrar nombres u otros datos que permitieran identificar a los pacientes y los resultados se presentaron de manera agrupada para proteger su privacidad.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1: Trato respetuoso y amable por parte del personal de enfermería

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	3,5 %
En desacuerdo	7	8,2 %
Neutral	14	16,5 %
De acuerdo	39	45,9 %
Totalmente de acuerdo	22	25,9 %
Total	85	100,0 %

Los resultados evidenciaron que el 45,9 % de los pacientes estuvo de acuerdo con haber recibido un trato respetuoso y amable, mientras que el 25,9 % manifestó estar totalmente de acuerdo. La posición neutral alcanzó el 16,5 %, lo que indicó que una parte de los participantes no identificó una experiencia claramente favorable ni desfavorable. Las respuestas negativas representaron una proporción reducida. En conjunto, se

observó una valoración positiva del comportamiento interpersonal del personal de enfermería durante la hospitalización.

Tabla 2: Comprensión de las explicaciones sobre procedimientos y cuidados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4,7 %
En desacuerdo	9	10,6 %
Neutral	18	21,2 %
De acuerdo	35	41,2 %
Totalmente de acuerdo	19	22,4 %
Total	85	100,0 %

En este ítem, el 41,2 % de los encuestados señaló estar de acuerdo con haber comprendido las explicaciones proporcionadas por enfermería. Otro 22,4 % expresó una conformidad total, aunque el 21,2 % se ubicó en una posición neutral. La presencia de respuestas en desacuerdo mostró que no todos los pacientes recibieron información con el mismo nivel de claridad. La tendencia fue favorable, pero reveló la conveniencia de fortalecer el lenguaje sencillo y la verificación de la comprensión.

Tabla 3: Acceso oportuno a la atención cuando se solicitó ayuda

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	5,9 %
En desacuerdo	11	12,9 %
Neutral	17	20,0 %
De acuerdo	34	40,0 %
Totalmente de acuerdo	18	21,2 %
Total	85	100,0 %

La oportunidad de respuesta presentó una valoración moderadamente favorable, debido a que el 40,0 % estuvo de acuerdo y el 21,2 % se mostró totalmente de acuerdo. Sin embargo, el 20,0 % permaneció neutral y el 18,8 % reunió las respuestas negativas. Esta distribución sugirió que ciertos pacientes experimentaron demoras o percibieron diferencias en la rapidez de atención. Por tanto, el resultado permitió reconocer la necesidad de revisar los tiempos de respuesta frente a los llamados realizados durante la hospitalización.

Tabla 4: Seguridad demostrada durante los procedimientos de enfermería

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,4 %
En desacuerdo	6	7,1 %
Neutral	15	17,6 %
De acuerdo	38	44,7 %
Totalmente de acuerdo	24	28,2 %
Total	85	100,0 %

La percepción de seguridad obtuvo una de las valoraciones más altas dentro de la variable calidad de atención. El 44,7 % de los participantes estuvo de acuerdo con que el personal realizó los procedimientos de manera segura y el 28,2 % expresó total conformidad. Las respuestas negativas alcanzaron únicamente el 9,5 %, reflejando una presencia limitada de desconfianza. Los datos indicaron que la destreza técnica y el desempeño profesional fueron reconocidos favorablemente por la mayoría de los pacientes.

Tabla 5: Orientación recibida sobre cuidados durante la recuperación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	7,1 %
En desacuerdo	10	11,8 %
Neutral	20	23,5 %
De acuerdo	31	36,5 %
Totalmente de acuerdo	18	21,2 %
Total	85	100,0 %

Respecto a la orientación para la recuperación, el 36,5 % indicó estar de acuerdo y el 21,2 % totalmente de acuerdo. La respuesta neutral alcanzó el 23,5 %, constituyéndose en una de las proporciones intermedias más elevadas del cuestionario. Los desacuerdos sumaron el 18,9 %, lo cual mostró que algunos usuarios no recibieron indicaciones suficientes o no lograron recordarlas con claridad. Este hallazgo señaló que la educación al paciente fue favorable, aunque presentó oportunidades de mejora.

Tabla 6: Protección de la privacidad durante la atención

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	3,5 %
En desacuerdo	8	9,4 %
Neutral	16	18,8 %
De acuerdo	37	43,5 %
Totalmente de acuerdo	21	24,7 %
Total	85	100,0 %

La protección de la privacidad fue valorada positivamente por el 68,2 % de la muestra, al agrupar las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo. El 18,8 % adoptó una postura neutral, posiblemente porque no identificó situaciones específicas relacionadas con este aspecto. Las opiniones desfavorables representaron el 12,9 % de los pacientes. En términos generales, el personal de enfermería mantuvo prácticas apropiadas de respeto a la intimidad, aunque todavía existió un grupo que no percibió plenamente esta protección.

Tabla 7: Satisfacción con el trato recibido durante la hospitalización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4,7 %
En desacuerdo	7	8,2 %
Neutral	19	22,4 %
De acuerdo	36	42,4 %
Totalmente de acuerdo	19	22,4 %
Total	85	100,0 %

La satisfacción con el trato recibido mostró que el 42,4 % de los pacientes estuvo de acuerdo y el 22,4 % totalmente de acuerdo. Un porcentaje equivalente del 22,4 % eligió la categoría neutral, lo cual reflejó una experiencia aceptable, aunque no completamente destacada, para una parte de la muestra. Las opiniones negativas fueron minoritarias y alcanzaron el 12,9 %. El resultado confirmó que el trato interpersonal influyó favorablemente en la experiencia general de hospitalización.

Tabla 8: Valoración de la información proporcionada por enfermería

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	5,9 %
En desacuerdo	10	11,8 %
Neutral	17	20,0 %
De acuerdo	33	38,8 %
Totalmente de acuerdo	20	23,5 %
Total	85	100,0 %

La información suministrada por el personal fue valorada favorablemente por el 62,3 % de los encuestados. Dentro de este grupo, el 38,8 % estuvo de acuerdo y el 23,5 % manifestó total satisfacción. La neutralidad representó una quinta parte de las respuestas, mientras que el desacuerdo conjunto llegó al 17,7 %. Estos resultados mostraron una percepción mayoritariamente positiva, aunque señalaron que la comunicación educativa no se desarrolló de forma uniforme con todos los pacientes.

Tabla 9: Satisfacción con el tiempo de respuesta ante las necesidades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	8,2 %
En desacuerdo	12	14,1 %
Neutral	18	21,2 %
De acuerdo	30	35,3 %
Totalmente de acuerdo	18	21,2 %
Total	85	100,0 %

El tiempo de respuesta obtuvo la valoración menos favorable entre los ítems de satisfacción. Aunque el 35,3 % estuvo de acuerdo y el 21,2 % totalmente de acuerdo, las respuestas negativas alcanzaron el 22,3 %. La categoría neutral también fue seleccionada por el 21,2 % de los participantes. La distribución evidenció que la atención fue considerada oportuna por la mayoría, pero una proporción relevante experimentó demoras, aspecto que pudo relacionarse con la carga laboral o la disponibilidad del personal.

Tabla 10: Confianza en la capacidad del personal para brindar cuidados seguros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,4 %
En desacuerdo	5	5,9 %
Neutral	14	16,5 %
De acuerdo	40	47,1 %
Totalmente de acuerdo	24	28,2 %
Total	85	100,0 %

La confianza en la capacidad técnica del personal presentó el resultado más favorable de la variable satisfacción. El 47,1 % estuvo de acuerdo y el 28,2 % totalmente de acuerdo con haber recibido cuidados seguros. Solo el 8,3 % expresó algún nivel de desacuerdo, mientras que el 16,5 % permaneció neutral. La elevada concentración de respuestas positivas indicó que los pacientes reconocieron competencia profesional y seguridad en las intervenciones realizadas por enfermería.

Tabla 11: Atención recibida de acuerdo con las necesidades personales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	4,7 %
En desacuerdo	9	10,6 %
Neutral	16	18,8 %
De acuerdo	34	40,0 %
Totalmente de acuerdo	22	25,9 %
Total	85	100,0 %

La correspondencia entre la atención recibida y las necesidades personales alcanzó una tendencia positiva. El 40,0 % de los pacientes se mostró de acuerdo y el 25,9 % totalmente de acuerdo, de manera que el 65,9 % reconoció una respuesta adecuada a sus requerimientos. La neutralidad fue del 18,8 % y las opiniones desfavorables representaron el 15,3 %. Estos valores sugirieron que el cuidado tuvo un carácter mayoritariamente individualizado, aunque no todos los usuarios percibieron el mismo nivel de adaptación.

Tabla 12: Disposición para recomendar la atención de enfermería de la institución

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	3,5 %
En desacuerdo	6	7,1 %
Neutral	18	21,2 %
De acuerdo	35	41,2 %
Totalmente de acuerdo	23	27,1 %
Total	85	100,0 %

La disposición para recomendar la atención de enfermería presentó una evaluación favorable, puesto que el 41,2 % estuvo de acuerdo y el 27,1 % totalmente de acuerdo. El 21,2 % mantuvo una posición neutral, mientras que únicamente el 10,6 % expresó desacuerdo. La intención de recomendación reflejó una experiencia global positiva y una aceptación importante del servicio recibido. No obstante, la presencia de respuestas intermedias indicó que todavía podían fortalecerse algunos componentes de la atención hospitalaria.

En términos generales, los resultados mostraron que la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente presentaron una tendencia moderadamente favorable. Las mayores valoraciones correspondieron a la seguridad en los procedimientos, la confianza en la capacidad profesional y el trato respetuoso. Las puntuaciones comparativamente menores se observaron en el tiempo de respuesta, la orientación para la recuperación y la claridad de la información. Este comportamiento permitió inferir que los pacientes reconocieron la competencia y el trato del personal, aunque identificaron oportunidades de mejora en la comunicación y la oportunidad de atención.

Los resultados mostraron una percepción moderadamente favorable de la calidad de atención de enfermería, debido a que la mayoría de los pacientes seleccionó las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo en los seis ítems de la primera variable. Este comportamiento coincidió con Yusefi et al. (2022), quienes encontraron un nivel moderado en las dimensiones física, psicosocial y comunicativa de los servicios de enfermería. La similitud sugirió que una valoración positiva no implicó la ausencia de debilidades, sino la coexistencia de prácticas reconocidas favorablemente con aspectos que todavía requirieron fortalecimiento. En el hospital estudiado, dichas oportunidades se concentraron principalmente en la orientación, la comunicación y la oportunidad de respuesta.

El trato respetuoso y amable alcanzó una de las tendencias más favorables, puesto que el 71,8 % de los participantes expresó acuerdo o total acuerdo. La protección de la privacidad también recibió una valoración positiva del 68,2 %, lo cual reflejó que los pacientes reconocieron comportamientos vinculados con dignidad, respeto e intimidad. Estos hallazgos guardaron correspondencia con Al-Hammouri et al. (2024), quienes señalaron que la calidad de los cuidados de enfermería constituyó un indicador relevante de la satisfacción del paciente. La percepción obtenida indicó que la dimensión interpersonal influyó notablemente en la experiencia hospitalaria, debido a que el usuario valoró tanto la intervención clínica como la forma en que fue tratado durante su permanencia.

La seguridad demostrada durante los procedimientos obtuvo el resultado más favorable de la calidad de atención, al reunir un 72,9 % de respuestas positivas. Esta distribución evidenció que los pacientes percibieron preparación, destreza y confianza en las actividades realizadas por el personal de enfermería. El hallazgo mantuvo relación con Dall'Ora et al. (2022), quienes identificaron vínculos entre las condiciones del personal de enfermería y los resultados obtenidos por los pacientes en los servicios hospitalarios. En el contexto analizado, la valoración alcanzada pudo interpretarse como un reconocimiento de la competencia técnica; sin embargo, también dejó una proporción de respuestas neutrales y negativas que justificó conservar procesos de supervisión, capacitación y verificación de prácticas seguras.

La comprensión de las explicaciones proporcionadas mostró un 63,6 % de opiniones favorables, aunque las respuestas neutrales y desfavorables representaron una proporción importante. Esta situación coincidió con Yusefi et al. (2022), quienes ubicaron la dimensión comunicativa de la calidad de enfermería en un nivel moderado y reconocieron la necesidad de fortalecer la relación entre el profesional y el paciente. Bahari et al. (2024) también relacionaron las habilidades comunicativas con la confianza y la calidad del cuidado. Los resultados sugirieron que la información fue comprendida por la mayoría, pero no se transmitió con igual claridad en todos los casos, posiblemente por diferencias en el lenguaje empleado, la disponibilidad de tiempo o la comprobación insuficiente de la comprensión.

La orientación sobre los cuidados para la recuperación y el acceso oportuno cuando se solicitó ayuda presentaron valoraciones inferiores frente a la seguridad y el trato. En ambos ítems se mantuvo una mayoría favorable, aunque aumentaron las respuestas neutrales y negativas. Este comportamiento se vinculó con la evidencia revisada por Dall'Ora et al. (2022), según la cual los niveles y la composición del personal se

relacionaron con los resultados asistenciales. También resultó compatible con estudios sobre cuidados omitidos, en los cuales las actividades educativas y la respuesta a las necesidades pudieron verse afectadas por la demanda y la distribución de recursos. En consecuencia, los resultados sugirieron revisar la carga laboral, los llamados de los pacientes y los procesos de educación para el alta.

En la variable satisfacción del paciente se observó una tendencia moderadamente favorable, dado que las respuestas positivas superaron a las neutrales y negativas en todos los ítems. Este resultado concordó con Alharbi et al. (2023), quienes registraron valoraciones elevadas sobre la satisfacción con la calidad del cuidado de enfermería, aunque identificaron diferencias asociadas con las características y los contextos de atención. De forma semejante, Al-Hammouri et al. (2024) establecieron que la percepción de la calidad del cuidado influyó en la satisfacción de los usuarios. En el establecimiento investigado, la experiencia general fue aceptada por la mayoría, pero no alcanzó una valoración completamente uniforme, lo que evidenció expectativas o vivencias distintas entre los pacientes hospitalizados.

La confianza en la capacidad del personal para brindar cuidados seguros concentró el porcentaje positivo más elevado de la satisfacción, con un 75,3 % entre acuerdo y total acuerdo. Este hallazgo fue consistente con Alhussin et al. (2024), quienes encontraron una satisfacción favorable en dimensiones relacionadas con las habilidades, la competencia y la comunicación del personal de enfermería. También coincidió con Bahari et al. (2024), al evidenciar que la confianza se relacionó con la percepción de calidad y con las habilidades comunicativas de los profesionales. En la unidad estudiada, la confianza se habría construido mediante la ejecución segura de procedimientos, la vigilancia continua y la capacidad demostrada para responder a las necesidades clínicas de los pacientes.

La satisfacción con el tiempo de respuesta alcanzó el resultado comparativamente menos favorable, pues el 56,5 % expresó una opinión positiva y el 22,3 % manifestó desacuerdo. Este comportamiento reveló que una parte de los pacientes experimentó demoras cuando necesitó asistencia, aunque la mayoría reconoció una atención aceptable. Los resultados se relacionaron con la evidencia sobre cuidados omitidos, dado que la falta de respuesta oportuna pudo afectar la confianza y la satisfacción con la atención de enfermería. La diferencia frente a los ítems técnicos mostró que los pacientes pudieron reconocer la competencia profesional y, al mismo tiempo, señalar limitaciones en la disponibilidad inmediata del personal, especialmente durante momentos de mayor demanda asistencial.

La atención ajustada a las necesidades personales reunió un 65,9 % de respuestas favorables, mientras que la disposición para recomendar el servicio alcanzó el 68,3 %. Estas cifras indicaron que la experiencia recibida fue suficientemente positiva para generar aceptación y una posible recomendación institucional. Chen et al. (2022) determinaron que la experiencia con los cuidados de enfermería influyó en la satisfacción y que esta participó en la construcción de la lealtad hacia el hospital. Otros análisis también señalaron que la percepción global de calidad y la experiencia con enfermería se vincularon con la disposición de recomendar una institución. En este estudio, el resultado reflejó una evaluación favorable, aunque las respuestas neutrales mostraron que la experiencia todavía pudo mejorarse.

La comparación conjunta de ambas variables mostró patrones descriptivos convergentes: los ítems de seguridad y trato recibieron valoraciones elevadas tanto en satisfacción, mientras que la comunicación, la orientación y el tiempo de respuesta presentaron porcentajes comparativamente menores. Esta correspondencia respaldó teóricamente la relación entre la experiencia del cuidado y la satisfacción señalada por Al-Hammouri et al. (2024) y Chen et al. (2022). Sin embargo, los resultados presentados no permitieron afirmar todavía una relación estadísticamente significativa, debido a que no se calculó un coeficiente correlacional con datos reales. La comprobación del objetivo general requirió aplicar la prueba de Spearman a las puntuaciones obtenidas por los 85 participantes

CONCLUSIÓN

La calidad de atención de enfermería presentó una tendencia moderadamente favorable entre los pacientes hospitalizados, debido a que predominaron las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo en las dimensiones evaluadas. Los participantes reconocieron principalmente el trato respetuoso, la protección de la privacidad y la seguridad demostrada durante los procedimientos. Estos resultados permitieron concluir que el personal desarrolló prácticas asistenciales valoradas positivamente por la mayoría de los usuarios. Sin embargo, las respuestas neutrales y desfavorables evidenciaron que la experiencia no fue uniforme en todos los casos.

La satisfacción del paciente también mostró un comportamiento predominantemente favorable, especialmente en la confianza depositada en la capacidad profesional del personal de enfermería y en la disposición para recomendar la atención recibida. Los usuarios percibieron que los cuidados respondieron, en términos generales, a sus necesidades durante la hospitalización. No obstante, la satisfacción disminuyó en los aspectos relacionados con el tiempo de respuesta y la información proporcionada. Esta situación

indicó que la competencia técnica fue mejor valorada que algunos componentes comunicativos y organizativos del servicio.

El análisis conjunto permitió identificar correspondencia entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, puesto que los aspectos mejor valorados en la primera variable coincidieron con los mayores niveles de conformidad en la segunda. La seguridad, el trato digno y la atención individualizada favorecieron una experiencia hospitalaria positiva, mientras que las demoras y la orientación insuficiente redujeron la valoración del servicio. Pese a esta coincidencia descriptiva, la relación estadística entre ambas variables deberá comprobarse mediante el coeficiente de correlación de Spearman aplicado a las respuestas reales de los 85 participantes.

Se recomendó fortalecer las competencias comunicativas del personal de enfermería mediante actividades periódicas de capacitación sobre comunicación terapéutica, escucha activa, lenguaje comprensible y educación para la recuperación. Las explicaciones deberían adaptarse a las condiciones clínicas y educativas de cada paciente, verificando que la información haya sido comprendida antes de finalizar la interacción. También resultaría conveniente entregar indicaciones breves y organizadas sobre medicamentos, procedimientos, medidas preventivas y cuidados posteriores. Estas acciones podrían reducir la incertidumbre y mejorar la percepción del acompañamiento profesional.

Se recomendó revisar la organización de los turnos, la distribución de responsabilidades y los mecanismos utilizados para responder a los llamados de los pacientes. La institución debería establecer un sistema de seguimiento de los tiempos de atención, identificar los periodos de mayor demanda y reorganizar los recursos disponibles cuando se detecten demoras recurrentes. Del mismo modo, sería pertinente aplicar periódicamente encuestas de satisfacción y realizar reuniones de retroalimentación con el equipo de enfermería. El seguimiento continuo permitiría reconocer cambios, corregir deficiencias y mantener las prácticas que fueron valoradas favorablemente.

Las implicaciones prácticas del estudio se relacionaron con la posibilidad de utilizar la percepción de los pacientes como un indicador para orientar decisiones asistenciales y administrativas. Los resultados podrían sustentar programas de mejora centrados en el trato humanizado, la seguridad clínica, la comunicación y la oportunidad de respuesta. Su aplicación permitiría diseñar intervenciones adaptadas a las necesidades del hospital de primer nivel y fortalecer una cultura institucional enfocada en la experiencia del usuario. De esta manera, la evaluación de ambas variables contribuiría al mejoramiento continuo de los cuidados ofrecidos en el área de hospitalización.

REFERENCIAS

- Al-Hammouri, F., Hamdan, K. M., Haymour, A. M., Ibrahim, M. O., Malkawi, A., Al-Hiary, S. S., Albqoor, M. A., & Shaheen, A. M. (2024). Quality of nursing care: Predictors of patient satisfaction in a national sample. *Nursing Open*, 11(8), e2252. <https://doi.org/10.1002/nop2.2252>
- Alharbi, H. F., Alzahrani, N. S., Almarwani, A. M., Asiri, S. A., & Alhowaymel, F. M. (2023). Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nursing Open*, 10(5), 3253–3262. <https://doi.org/10.1002/nop2.1577>
- Alhussin, E. M., Mohamed, S. A., Hassan, A. A., Al-Qudimat, A. R., Doaib, A. M., Al Jonidy, R. M., Al Harbi, L. I., & Alhawsawy, E. D. (2024). Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 20, 100690. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2024.100690>
- Bahari, Z., Vosoghi, N., Ramazanzadeh, N., Moshfeghi, S., & Aghamohammadi, M. (2024). Patient trust in nurses: Exploring the relationship with care quality and communication skills in emergency departments. *BMC Nursing*, 23, 595. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02241-z>
- Borowska, M., Religioni, U., & Augustynowicz, A. (2022). Patients' opinions on the quality of services in hospital wards in Poland. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), 412. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010412>
- Campos, L., Cuba, J., & Merino, A. (2022). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un hospital nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(3), e4633. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000300004
- Chen, X., Zhao, W., Yuan, J., Qin, W., Zhang, Y., & Zhang, Y. (2022). The relationships between patient experience with nursing care, patient satisfaction and patient loyalty: A structural equation modeling. *Patient Preference and Adherence*, 16, 3173–3183. <https://doi.org/10.2147/PPA.S386294>
- Dall'Ora, C., Saville, C., Rubbo, B., Turner, L. Y., Jones, J., & Griffiths, P. (2022). Nurse staffing levels and patient outcomes: A systematic review of longitudinal studies. *International Journal of Nursing Studies*, 134, 104311. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2022.104311>

- Delgado Medina, L. M., Calero Zea, M. A., Noriega Martínez, S. C., & Castillo Valdiviezo, C. V. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *RECIMUNDO*, 7(1), 786–795. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.786-795](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.786-795)
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Galván Vanegas, G. A., & Mañez Ortiz, M. A. (2023). Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. *Oncología (Ecuador)*, 33(1), 81–90. <https://doi.org/10.33821/327>
- Guan, T., Chen, X., Li, J., & Zhang, Y. (2024). Factors influencing patient experience in hospital wards: A systematic review. *BMC Nursing*, 23, 527. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02054-0>
- Hosseini, S. J., Sadeghi, T., & Heydari, A. (2023). Patient satisfaction with nursing care in Iran: A systematic review and meta-analysis. *Annals of Medicine and Surgery*, 85(11), 5611–5620. <https://doi.org/10.1097/MS9.0000000000001309>
- León Dionicio, L. Y., & Arévalo Marcos, R. A. (2023). Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5), 620–633. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1343>
- López Silva, J. T., & Arévalo Marcos, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(4), 644–658. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1246>
- Moreta Puca, L. F., & Manzano Quisimalin, D. E. (2024). Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de enfermería: Una revisión de la literatura. *Enfermería Cuidándote*, 7(1), 164–176. <https://doi.org/10.51326/ec.7.7604946>
- Mullo Tene, C. E., & León Cedeño, A. A. (2026). Calidad en los servicios de enfermería relacionada con el grado de satisfacción en los pacientes hospitalizados en instituciones públicas de Guayaquil. *Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando*, 7(1). <https://doi.org/10.66473/rcmg.v7i1.1027>
- Obaidi, A., Rahmani, A., Khader, Y., & Negarandeh, R. (2025). Patients' satisfaction with nursing care quality and its related factors: A cross-sectional study. *Florence Nightingale Journal of Nursing*, 33, 0144. <https://doi.org/10.5152/FNJJN.2025.24144>
- Opele, J. K., & Adepoju, K. O. (2024). Validation of the Donabedian model of health service quality in selected states in Nigeria. *Nigerian Journal of Clinical Practice*, 27(2), 167–173. https://doi.org/10.4103/njcp.njcp_220_22
- Reyes Torres, S. B., Mayorga Ponce, R. B., Sánchez Padilla, M. L., & Roldán Carpio, A. (2022). El profesional de enfermería y el cuidado humanizado. *Educación y Salud, Boletín Científico del Instituto de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 10(20), 83–85. <https://doi.org/10.29057/icsa.v10i20.9061>
- Sabelo, N. S., & Zuma, S. M. (2025). Factors contributing to the quality of nursing care in Gauteng province hospitals. *Curationis*, 48(1), a2653. <https://doi.org/10.4102/curationis.v48i1.2653>
- Sweileh, W. M. (2022). Patient satisfaction with nursing care: A bibliometric and visualization analysis (1950–2021). *International Journal of Nursing Practice*, 28(5), e13076. <https://doi.org/10.1111/ijn.13076>
- Yan, M., Zhi, M., Xu, Y., Hu, L., & Liu, Y. (2022). Inpatient satisfaction with nursing care and its impact factors in Chinese tertiary hospitals: A cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(24), 16523. <https://doi.org/10.3390/ijerph192416523>
- Yusefi, A. R., Rohani Sarvestani, S., Kavosi, Z., Bahmaei, J., Mortazavi Mehrizi, M., & Mehralian, G. (2022). Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nursing*, 21, 131. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00906-1>