

07

## **SATISFACCIÓN**

**DEL PACIENTE ONCOLÓGICO CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
DE ENFERMERÍA. REVISIÓN SISTEMÁTICA**



# SATISFACCIÓN

## DEL PACIENTE ONCOLÓGICO CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA. REVISIÓN SISTEMÁTICA

### PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF NURSING CARE. SYSTEMATIC REVIEW

Mariela Alexandra Rivadeneira-Rivera<sup>1</sup>

E-mail: [mrivadeneira11@indoamerica.edu.ec](mailto:mrivadeneira11@indoamerica.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-2278-9233>

<sup>1</sup> Universidad Indoamérica. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Rivadeneira-Rivera, M. A. (2026). Satisfacción del paciente oncológico con la calidad de atención de enfermería. Revisión sistemática. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 9(3), 60-69.

**Fecha de presentación:** 28/02/2026

**Fecha de aceptación:** 16/04/2026

**Fecha de publicación:** 01/05/2026

#### RESUMEN

En este estudio se realizó una revisión sistemática de la literatura publicada en los últimos cinco años en bases de datos como PubMed, Scopus, Web of Science, Latindex y LILACS, siguiendo la metodología PRISMA. Se identificaron 607 artículos, de los cuales se seleccionaron 17 estudios para su análisis mediante síntesis narrativa. El objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos con la calidad de la atención de enfermería, considerando las dimensiones del cuidado evaluadas y los factores asociados a dicha satisfacción. En total, los estudios incluidos abarcaron a 3041 pacientes adultos con diferentes patologías oncológicas. Los resultados evidenciaron una satisfacción general moderada a alta con la atención de enfermería, la cual se asocia a diversos factores como las habilidades técnicas del personal, su nivel de profesionalidad y la disponibilidad de recursos humanos en los servicios de salud. Asimismo, se identificaron áreas de mejora relacionadas principalmente con la comunicación entre enfermera y paciente, la transmisión de información clínica y los aspectos organizativos que influyen en la continuidad del cuidado. En conclusión, se evidenció que el cuidado humanizado, centrado en el paciente, continuo y acompañado de una comunicación efectiva, contribuye significativamente al incremento de la satisfacción de los pacientes oncológicos. Además, se destaca la importancia de implementar intervenciones multidimensionales orientadas a fortalecer la calidad de la atención de enfermería, optimizando no solo los aspectos técnicos del cuidado, sino también los componentes relacionales y organizativos del proceso asistencial.

Palabras clave:

Neoplasias, atención de enfermería, satisfacción del paciente, enfermería oncológica.

#### ABSTRACT

In this study, a systematic review of the literature published over the past five years was conducted using databases such as PubMed, Scopus, Web of Science, Latindex, and LILACS, following the PRISMA methodology. A total of 607 articles were identified, of which 17 studies were selected for analysis through narrative synthesis. The aim was to analyze the level of satisfaction of cancer patients with the quality of nursing care, considering the dimensions of care evaluated and the factors associated with such satisfaction. Overall, the included studies encompassed 3,041 adult patients with different oncological conditions. The results showed a moderate to high overall satisfaction with nursing care, which is associated with various factors such as staff technical skills, level of professionalism, and availability of human resources in healthcare services. Likewise, areas for improvement were identified, mainly related to nurse-patient communication, clinical information delivery, and organizational aspects that affect continuity of care. In conclusion, humanized, patient-centered, continuous care accompanied by effective communication significantly contributes to increased satisfaction among oncology patients. Furthermore, the importance of implementing multidimensional interventions is highlighted to strengthen the quality of nursing care, optimizing not only technical aspects of care but also the relational and organizational components of the care process.

**Keywords:**

Neoplasms, nursing care, patient satisfaction, oncology nursing.

## INTRODUCCIÓN

La patología oncológica representa una causa importante de mortalidad en el mundo. En el año 2022, se diagnosticaron aproximadamente 20 millones de casos nuevos y 9,7 millones de muertes atribuidas al cáncer a escala mundial (Estados Unidos. Instituto Nacional del Cáncer, 2025). Las proyecciones sugieren que para el año 2040, la incidencia anual de casos de cáncer aumentará a 29,9 millones, mientras que se espera que las muertes relacionadas con el cáncer lleguen a 15,3 millones (Siegel et al., 2025).

Por lo general, las tasas de prevalencia más altas del cáncer se observan en los países con poblaciones que presentan niveles elevados de esperanza de vida, nivel educativo y calidad de vida. Por el contrario, ciertas neoplasias malignas, como el cáncer de cuello uterino, presentan una tendencia contrastante; la mayor incidencia de este tipo de cáncer en particular se registra en los países donde las poblaciones muestran niveles más bajos de estos indicadores socioeconómicos (Estados Unidos. Instituto Nacional del Cáncer, 2025; Siegel et al., 2025).

Se acepta que un nivel de satisfacción adecuado de los pacientes oncológicos con la atención de enfermería pudiera tener un impacto positivo en los resultados clínicos y la adherencia terapéutica; además, se trata de un estándar de calidad de la atención de enfermería (Oncology Nursing Society, 2023).

A nivel mundial, las investigaciones sobre satisfacción del paciente oncológico con la atención de enfermería son variadas. En Nigeria, un estudio reporta un nivel de satisfacción del 87 %, asociada a la comunicación efectiva (Oyekale et al., 2023); mientras que, en la India, la satisfacción fue del 75 % y estuvo mediada por la falta de empatía profesional, que fue un factor asociado a mayor grado de insatisfacción (Kannappan et al., 2023). En Reino Unido, el 85 % de los pacientes indicó estar conforme con la atención de enfermería; la satisfacción general de los pacientes fue positiva; se reportaron altos estándares de atención compasiva y centrada en la persona (Sitzia & Wood, 1998).

A nivel regional hay investigaciones que reportan que el 65,3 % de pacientes oncológicos manifiestan satisfacción con los cuidados de enfermería, mientras el 14,8 % expresa insatisfacción y 19,9 % mantiene una posición neutral (Lira, 2024). En Brasil, se reportó una satisfacción que supera el 90% en cuanto a los dominios técnico y el desempeño profesional del personal de enfermería (Silva et al., 2023).

En México, más del 46 % admitió que la atención de enfermería superó sus expectativas (Marín et al., 2022). En Perú, el 64,5 % de los pacientes calificó como de alta calidad a la atención de la enfermera oncológica (Zevallos Galindo, 2023). Además, se han identificado como las principales limitaciones para un buen nivel de satisfacción

con la atención de enfermería, aspectos como la falta de capacitación especializada en las enfermeras y, la sobrecarga de trabajo (Kannappan et al., 2023; Oyekale et al., 2023; Silva et al.2023).

En Ecuador, el estudio de Burgueño Alcalde et al. (2021) identificó que el 65,3% de los pacientes perciben calidad positiva en cuidados de enfermería, el 19,9 % mantienen neutralidad sobre la atención recibida y, se encontró que los factores que más influyeron en la satisfacción de los pacientes fueron la disponibilidad de personal y la claridad en explicaciones médicas. En un estudio realizado en SOLCA de Guayaquil, Galván & Ortiz (2023) determinaron que la satisfacción global con la atención fue alta, con una puntuación de 4,85 puntos de un máximo de 5, evidenciando que la atención es bien percibida por los pacientes.

En este contexto, comprender la satisfacción del paciente con la atención de enfermería en entornos oncológicos resulta fundamental para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. Galarza-Medina (2025) destaca que el personal de enfermería cumple un rol estratégico en la gestión de los sistemas sanitarios, al ser un actor clave en la transformación hacia modelos de atención centrados en la persona. Desde esta perspectiva, la enfermería no solo interviene en la prestación directa de cuidados, sino que también participa activamente en la coordinación de la atención, la toma de decisiones clínicas y la implementación de estrategias orientadas a la calidad.

Esta revisión sistemática ofrece una visión general sobre la satisfacción del paciente oncológico con la atención de enfermería y los factores que influyen en esto, con lo que, a futuro podrá servir de punto de partida para la implementación de acciones de mejora de la calidad y satisfacción de estos pacientes.

Esta revisión es conveniente y relevante porque la satisfacción del paciente refleja directamente la efectividad de los cuidados en dimensiones como el trato humano, comunicación, educación y apoyo al autocuidado (Lira, 2024), respeto a la privacidad y factores estructurales relacionados con las instalaciones y, se conoce que la mayoría de los pacientes oncológicos reportan satisfacción cuando perciben atención integral (Silva et al., 2023).

Como implicación práctica, contribuye a mejorar el cuidado y con esto, la calidad de su atención, con un enfoque personalizado. Como implicación práctica, contribuirá mejorar los protocolos de atención al paciente oncológico, la formación y el desarrollo profesional del personal de enfermería oncológica, ya que al identificar los principales problemas que afectan la satisfacción de los pacientes, se podrán implementar intervenciones educativas, que contribuyan a mejorar la calidad de la atención.

Mientras que, la relevancia teórica de este estudio se evidencia en que, se proporciona información valiosa que

permitirá cubrir un vacío en la información sobre este tema, por lo que, a partir de los resultados, se podrá optimizar la prestación de servicios de salud. Al identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería, se podrán mejorar los procesos, reducir los costos y mejorar la eficiencia general de la atención.

Aunque se conoce la importancia de conocer los factores que se relacionan con la satisfacción del paciente oncológico con la atención de enfermería, la evidencia disponible es dispersa ya que considera varios escenarios asistenciales, tipo de cáncer, e incluso, los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción; adicionalmente, las investigaciones disponibles sobre las experiencias del paciente oncológico son heterogéneas en cuanto a la diferenciación entre satisfacción, experiencia y reportes del paciente, así como limitaciones para valorar de forma integral toda la experiencia asistencial desde el diagnóstico de cáncer asistencial.

En este punto, resulta pertinente contar con una síntesis de la evidencia científica reciente sobre este tema. De forma que se pueda conocer el estado actual del conocimiento sobre satisfacción del paciente oncológico, así como las posibles áreas de mejora en la atención de enfermería para incrementar los niveles de satisfacción en estos pacientes. Es por esta razón que el objetivo general de este trabajo es **analizar el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos con la calidad de la atención de enfermería, mediante una síntesis sistemática de la evidencia académica de los últimos cinco años**, con especial interés en las dimensiones del cuidado evaluadas y en los factores asociados a dicha satisfacción.

Los objetivos específicos que contribuyeron a esto son: Describir las dimensiones de calidad de la atención de enfermería en el paciente oncológico, según la literatura especializada. Determinar el nivel de satisfacción del paciente oncológico con la atención de enfermería e Identificar los factores relacionados con la atención de enfermería que se asocian con la satisfacción de los pacientes oncológicos.

## METODOLOGÍA

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica publicada en los últimos cinco años, con el propósito de sintetizar la evidencia disponible sobre la satisfacción del paciente oncológico respecto a la calidad de la atención de enfermería. El reporte de la revisión se elaboró siguiendo las directrices de la metodología PRISMA, garantizando rigor metodológico, transparencia y reproducibilidad del proceso.

La pregunta de investigación se estructuró bajo el formato PICOS. La población estuvo conformada por pacientes adultos ( $\geq 18$  años) con diagnóstico de patología oncológica, atendidos en contextos hospitalarios, ambulatorios, de radioterapia, quimioterapia o cuidados paliativos.

La intervención o exposición correspondió a la atención de enfermería y sus indicadores de calidad, incluyendo trato humanizado, comunicación efectiva, competencias técnicas, apoyo emocional, continuidad del cuidado y educación al paciente y su familia. El comparador no constituyó un criterio obligatorio, aunque en algunos estudios se analizaron diferencias entre niveles de calidad de atención o tipos de servicios oncológicos. El desenlace principal fue la satisfacción de los pacientes oncológicos con la atención de enfermería, evaluada mediante instrumentos validados, junto con factores asociados a dicha satisfacción. Se incluyeron estudios cuantitativos, observacionales, analíticos y experimentales. En este sentido, la pregunta de investigación fue: en pacientes oncológicos, ¿cuál es el grado de satisfacción con la calidad de la atención de enfermería y qué factores influyen en dicha satisfacción?

Se incluyeron estudios publicados en bases de datos como PubMed, SciELO, Dialnet, Latindex, Scopus y LILACS, en idioma inglés y español, con acceso a texto completo, publicados entre el 01/06/2020 y el 30/03/2026. Se consideraron investigaciones realizadas en pacientes adultos con cualquier tipo de neoplasia, en cualquier estadio de la enfermedad y en cualquier fase del proceso asistencial, incluyendo hospitalización, tratamiento ambulatorio, quimioterapia, radioterapia y cuidados paliativos. El factor de exposición fue la calidad de la atención de enfermería en sus distintas dimensiones. Se incluyeron estudios con evidencia primaria y diseños cuantitativos, mientras que se excluyeron revisiones, actas de congresos, estudios cualitativos, artículos duplicados y aquellos no disponibles en texto completo.

Las fuentes de información incluyeron artículos científicos publicados en revistas indexadas y recuperados de bases de datos especializadas como PubMed, Scopus, Web of Science, Dialnet, Latindex y LILACS. Además, se realizó una búsqueda manual a partir de las listas de referencias de los estudios seleccionados para identificar literatura adicional relevante.

La estrategia de búsqueda se desarrolló mediante términos MeSH y operadores booleanos, utilizando ecuaciones que combinaron conceptos como "Oncology Nursing", "Quality of Health Care", "Patient Satisfaction" y términos libres relacionados con cáncer, cuidados de enfermería y satisfacción del paciente. Se aplicaron filtros de fecha correspondientes a los últimos cinco años y se priorizaron estudios originales con enfoque cuantitativo.

El proceso de selección y cribado fue realizado por dos revisores independientes, quienes evaluaron inicialmente los estudios por título y resumen, y posteriormente mediante lectura de texto completo para verificar el cumplimiento de los criterios de inclusión. Las discrepancias fueron resueltas por consenso o mediante la intervención

de un tercer revisor. El proceso de identificación, selección e inclusión de estudios se presenta en el diagrama PRISMA (Figura 1).

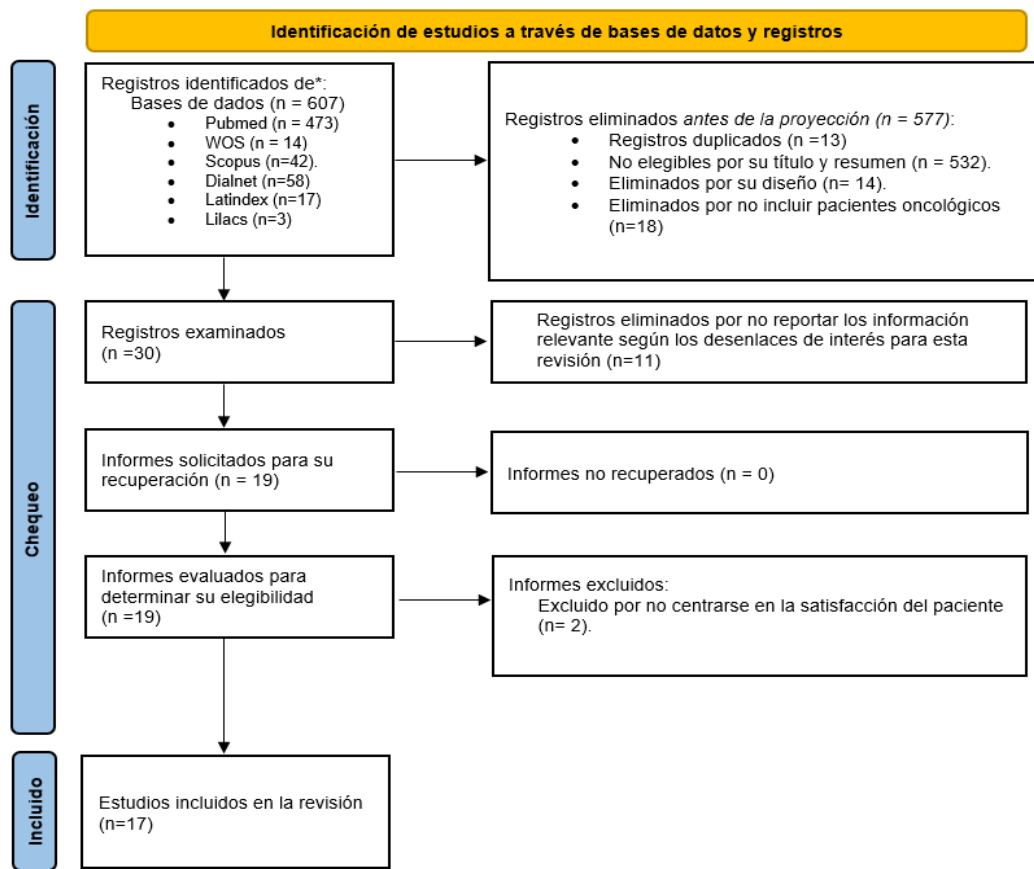


Figura 1. Diagrama PRISMA.

## DESARROLLO

Se incluyeron 17 estudios en la presente revisión sistemática, los cuales evidencian una creciente producción científica sobre la satisfacción del paciente oncológico con la calidad de la atención de enfermería en diversos contextos asistenciales (Al-Awadi et al., 2024; Deribe et al., 2021; Yehia et al., 2022). La literatura analizada muestra predominio de diseños cuantitativos, principalmente estudios transversales, complementados con ensayos clínicos y estudios de intervención, lo que permite una aproximación tanto descriptiva como analítica al fenómeno de la satisfacción del paciente oncológico (Cunha Ferreira et al., Dias et al., 2022; 2023; Yu et al., 2024).

En relación con el tipo de diseño, los estudios incluidos evidencian una heterogeneidad metodológica relevante. Predominaron los estudios transversales, los cuales han permitido identificar asociaciones entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en contextos oncológicos diversos, aunque con limitaciones en la inferencia causal (Dönmez et al., 2022; Oyekale et al., 2023). Por otra parte, los ensayos clínicos incluidos aportan evidencia más robusta al evaluar intervenciones específicas de enfermería, como la comunicación

preoperatoria o modelos de cuidado basados en evidencia, demostrando efectos positivos en la satisfacción y bienestar del paciente (Dias et al., 2022; Shi et al., 2025). Asimismo, los estudios analíticos han permitido profundizar en los factores determinantes de la satisfacción, destacando variables organizacionales, comunicacionales y actitudinales del personal de enfermería como elementos clave (Kim-Soon et al., 2022; Kannappan et al., 2023).

La población total analizada en los estudios fue de 3041 pacientes adultos con diagnóstico oncológico, evidenciando una amplia variabilidad en edad, sexo y tipo de cáncer. En cuanto a la edad, se observaron tanto poblaciones jóvenes como adultas mayores, lo que refleja la heterogeneidad del cáncer como condición clínica y su impacto en distintos grupos etarios (Deribe et al., 2021; Oyekale et al., 2023). En varios estudios predominó la población mayor de 60 años, especialmente en contextos de enfermedades crónicas y tratamientos prolongados, lo cual se asocia con mayores necesidades de cuidado continuo y apoyo enfermero (Al-Awadi et al., 2024; Kurek et al., 2025).

Respecto al sexo, se evidenció una mayor representación femenina en varios estudios, principalmente vinculados a

cáncer de mama, lo que influye en las percepciones de satisfacción debido a la interacción frecuente con servicios de quimioterapia y seguimiento ambulatorio (Cunha Ferreira et al., 2023; Dönmez et al., 2022). En términos de diagnóstico, la mayoría de los estudios incluyeron muestras heterogéneas de pacientes oncológicos, mientras que otros se centraron en patologías específicas como mieloma múltiple o cáncer gastrointestinal, permitiendo analizar diferencias en la experiencia de cuidado según el tipo de enfermedad (Kurek et al., 2025; Shi et al., 2025).

El contexto asistencial fue igualmente diverso, con predominio de entornos hospitalarios y ambulatorios, seguidos de servicios de quimioterapia y atención domiciliaria. Esta variabilidad permite evidenciar que la satisfacción del paciente no depende únicamente del tipo de patología, sino también del entorno organizacional y del modelo de atención recibido (Valero-Cantero et al., 2023; Yu et al., 2024). En particular, los estudios en atención domiciliaria resaltan la importancia de la continuidad del cuidado y la cercanía del personal de enfermería como factores determinantes de mayor satisfacción.

En cuanto a los instrumentos de medición, se identificó una importante heterogeneidad metodológica, destacando escalas validadas como el Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ), el Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS) y el Patient Satisfaction Instrument (PSI), entre otros. Estos instrumentos han permitido evaluar dimensiones como la comunicación, el apoyo emocional, la competencia técnica y la continuidad del cuidado, evidenciando que la satisfacción del paciente oncológico es un constructo multidimensional influenciado por factores tanto técnicos como relacionales (Cunha Ferreira et al., 2023; Dönmez et al., 2022; Kurek et al., 2025).

### Dimensiones de calidad de la atención de enfermería

En los estudios consultados se evidencia que la calidad de la atención de enfermería en el paciente con patología oncológica es multidimensional, y es el resultado de la convergencia de aspectos técnicos, interpersonales, educativos y organizativos (Deribe et al., 2021; Kannappan et al., 2023; Kurek et al., 2025). De forma general, los estudios establecen cuatro dimensiones de calidad de la atención: las competencias técnicas, las habilidades de comunicación y capacidad de transmitir información, la relación enfermero – paciente basada en la **confianza, respeto y empatía**; así como la **capacidad de ofrecer un cuidado continuo y personalizado** (Marita et al., 2026; Silva et al., 2023).

### Satisfacción del paciente oncológico con la atención de enfermería

De forma general, la evidencia describe niveles de satisfacción de moderados a altos en todos los estudios consultados. Los reportes describen cifras que van desde el 60 % (Deribe et al., 2021) hasta el 90 % (Cunha Ferreira et al., 2023), lo que evidencia que, además de la variabilidad en los instrumentos, también es variable la satisfacción de los pacientes; así como la importancia de contribuir a mejorar esto.

### Factores relacionados con la satisfacción de los pacientes

Se identificaron tres grandes categorías de factores asociados a la satisfacción de los pacientes oncológicos con la atención de enfermería. En primer lugar, los factores vinculados directamente con el cuidado de enfermería, que incluyen la calidad de la comunicación, la adecuada transmisión de información clínica, la educación al paciente y su familia, así como el trato humanizado caracterizado por la escucha activa, la empatía, la profesionalidad del personal y la capacidad de brindar una atención continua y segura. Estos elementos han sido ampliamente señalados como determinantes centrales de la satisfacción en el contexto oncológico (Al-Awadi et al., 2024; Kannappan et al., 2023; Kim-Soon et al., 2022).

En segundo lugar, se identifican los factores relacionados con el estado clínico del paciente, en los que influyen la gravedad de la enfermedad, el tipo de tratamiento recibido y la evolución sintomática, aspectos que modifican la percepción del cuidado y las expectativas sobre la atención de enfermería (Deribe et al., 2021; Oyekale et al., 2023; Yu et al., 2024).

En tercer lugar, se reconocen los factores vinculados al contexto organizacional y estructural de los servicios de salud, incluyendo la disponibilidad de recursos humanos, la carga laboral del personal de enfermería, la continuidad del cuidado y la eficiencia de los procesos asistenciales, los cuales influyen de manera significativa en la calidad percibida del servicio (Cunha Ferreira et al., 2023; Dönmez et al., 2022; Valero-Cantero et al., 2023). En la Tabla 1 se resumen los principales hallazgos derivados de esta revisión sistemática.

Tabla 1. Síntesis de los principales hallazgos.

Objetivo	Principales resultados	Fuentes
Dimensiones de calidad de la atención de enfermería en el paciente oncológico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia técnico-profesional.</li> <li>• Comunicación e información.</li> <li>• Relación enfermero pacientes basada en confianza, respeto.</li> <li>• Apoyo emocional.</li> <li>• Educación al paciente.</li> <li>• Continuidad del cuidado.</li> <li>• Disponibilidad de personal</li> </ul>	(Dönmez et al., 2022; Kannappan et al., 2023; Kurek et al., 2025; Lima De Oliveira, 2004; Oyekale et al., 2023; Shi et al., 2025; Wu & Zang, 2025; Yehia et al., 2022; Yu et al., 2024)
Satisfacción del paciente oncológico con la atención de enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de moderada a alta.</li> <li>• Aumentó cuando se incorporaron estrategias de cuidado más estructuradas o humanizadas (seguimiento telefónico, enfermería narrativa o modelos colaborativos basados en evidencia).</li> </ul>	(Cunha Ferreira et al., 2023; Deribe et al., 2021; Dias et al., 2022; Kurek et al., 2025; Lima De Oliveira, 2004; Oyekale et al., 2023; Shi et al., 2025; Wu & Zang, 2025; Yu et al., 2024; Zhang et al., 2025)
Factores asociados con la satisfacción del paciente oncológico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación clara.</li> <li>• Capacidad de escucha.</li> <li>• Educación al paciente.</li> <li>• Continuidad del seguimiento.</li> <li>• Trato humanizado.</li> <li>• Cuidado personalizado.</li> <li>• Condición clínica del paciente.</li> <li>• Organización del cuidado.</li> </ul>	(Al-Awadi et al., 2024; Cunha Ferreira et al., 2023; Dönmez et al., 2022; Kannappan et al., 2023; Kurek et al., 2025; Marita et al., 2026; Oyekale et al., 2023; Shi et al., 2025; Silva et al., 2023; Valero-Cantero et al., 2023; Wu & Zang, 2025; Yehia et al., 2022; Yu et al., 2024; Zhang et al., 2025)

Esta revisión sistemática tuvo como objetivo principal analizar los niveles de satisfacción de los pacientes con patologías oncológicas respecto a la calidad de la atención de enfermería, a partir de la síntesis de la evidencia científica publicada en los últimos cinco años, con énfasis en las dimensiones del cuidado evaluadas y los factores asociados a dicha satisfacción (Kurek et al., 2025; Yehia et al., 2022; Yu et al., 2024). En este sentido, la literatura revisada permitió identificar que la satisfacción del paciente oncológico constituye un constructo multidimensional influenciado por la interacción entre el profesional de enfermería y el paciente, así como por las características del entorno asistencial.

Los hallazgos evidencian que, en términos generales, los pacientes oncológicos reportan niveles de satisfacción moderados a altos con la atención recibida, aunque con variaciones importantes según el contexto clínico, el tipo de servicio y los instrumentos de medición utilizados. Estas diferencias sugieren que la satisfacción no es un fenómeno homogéneo, sino que depende de múltiples factores estructurales, organizacionales y personales que condicionan la percepción del cuidado (Dönmez et al., 2022; Oyekale et al., 2023; Wu & Zang, 2025).

Asimismo, los estudios analizados coinciden en que la calidad del cuidado de enfermería está determinada por diversos dominios interrelacionados, entre los que destacan las competencias técnico-profesionales del personal,

el trato humanizado, la comunicación efectiva y la percepción de competencia clínica. Estos elementos son consistentes a lo largo de diferentes contextos oncológicos y refuerzan la importancia del rol de enfermería en la experiencia del paciente durante el proceso de enfermedad (Cunha Ferreira et al., 2023; Shi et al., 2025; Zhang et al., 2025).

De manera complementaria, la evidencia analizada señala que las principales áreas de mejora en la atención de enfermería en el contexto oncológico se concentran en el fortalecimiento de las habilidades de comunicación del personal, la implementación de estrategias de cuidado individualizado y la planificación de intervenciones centradas en el paciente. Asimismo, se destaca la necesidad de asegurar una dotación suficiente de personal de enfermería, lo cual resulta clave para garantizar la continuidad del cuidado y una atención oportuna y de calidad (Al-Awadi et al., 2024; Dönmez et al., 2022; Oyekale et al., 2023).

En este sentido, diversos estudios coinciden en que la mejora de la comunicación enfermera-paciente no solo incrementa la satisfacción, sino que también favorece la adherencia al tratamiento y la comprensión del proceso terapéutico, especialmente en pacientes sometidos a tratamientos oncológicos complejos (Cunha Ferreira et al., 2023; Kannappan et al., 2023; Yu et al., 2024). De igual forma, se ha evidenciado que la planificación de

cuidados personalizados, ajustados a las necesidades físicas y emocionales del paciente, contribuye significativamente a una percepción más positiva de la calidad asistencial (Shi et al., 2025; Valero-Cantero et al., 2023; Zhang et al., 2025).

Finalmente, la literatura resalta que la disponibilidad de recursos humanos suficientes y la adecuada organización del servicio son factores determinantes para evitar sobrecarga laboral del personal de enfermería, lo cual impacta directamente en la calidad percibida del cuidado y en la experiencia global del paciente oncológico (Kurek et al., 2025; Wu & Zang, 2025; Yehia et al., 2022).

De la síntesis de la evidencia puede inferirse que la satisfacción del paciente oncológico es el resultado de la interacción de las habilidades técnicas del profesional de enfermería; su capacidad de comunicarse y, el grado en que se organice el cuidado (desde el punto de vista administrativo). Esto se alinea con los resultados de Elkefi & Asan (2024) con la implementación de programas de cuidados de enfermería multidimensionales de atención centrada en el paciente con patología oncológica, desde su diagnóstico y durante toda la trayectoria por el sistema de salud durante el curso de su enfermedad.

Los resultados de esta revisión sistemática convergen con la literatura académica reciente sobre atención de enfermería en el contexto oncológico, humanizada, centrada en el paciente y su familia, en la que se valora la experiencia del paciente como uno de los indicadores de calidad; más allá de la eficacia del cuidado desde el punto de vista técnico. Esto se explica porque la comunicación del paciente con el personal sanitario, particularmente con el de enfermería, que es con el que pasa más tiempo; es un factor crucial para que este pueda definir, procesar y gestionar su enfermedad, así como identificar y satisfacer sus necesidades psicosociales y experimentar satisfacción con su cuidado (Bonetti et al., 2022).

Estos hallazgos también se sustentan en los de Azarabadi et al. (2024) para quien el personal de enfermería tiene un rol fundamental en los cuidados del paciente oncológico, porque establece un vínculo profesional y humano prolongado y estrecho con los pacientes y sus familiares. En este punto, la comunicación efectiva es crucial para ofrecer un cuidado de calidad en estos pacientes; que se lleva a cabo de forma integrada con las actividades diarias de la estancia hospitalaria y durante la realización de las tareas de enfermería.

De forma que, según la literatura académica reciente, la satisfacción del paciente oncológico con la atención de enfermería es multifactorial, y aunque suele ser de moderada a alta, tiene un vínculo estrecho con la calidad de la atención, las competencias técnicas del enfermero, su capacidad de comunicación y transmisión de información;

así como con factores organizativos del cuidado. Esto implica que para incrementar los niveles de satisfacción de los pacientes con enfermedades oncológicas con los cuidados de enfermería, es preciso un abordaje multidimensional, enfocado no solamente en incrementar el nivel técnico de estos profesionales, sino que debe promover un cuidado humanizado, centrado en el paciente y su familia, en el que la comunicación efectiva tenga un rol protagónico.

## CONCLUSIONES

La evidencia analizada permite concluir que un modelo de atención de enfermería humanizado, centrado en el paciente y orientado a la continuidad del cuidado, constituye un elemento clave para incrementar la satisfacción de los pacientes oncológicos. En este sentido, la calidad de la comunicación entre el personal de enfermería y el paciente emerge como un componente esencial del proceso asistencial, al favorecer la comprensión del tratamiento, el acompañamiento emocional y la construcción de una relación terapéutica más efectiva.

En términos generales, la satisfacción del paciente oncológico con la atención de enfermería se sitúa en niveles de moderados a altos, aunque presenta variaciones significativas en función del contexto clínico, el tipo de servicio y las herramientas utilizadas para su evaluación. Esta heterogeneidad sugiere que la satisfacción es un constructo dinámico y multifactorial, influenciado por diferentes dimensiones del cuidado y del entorno sanitario.

Asimismo, se concluye que la satisfacción del paciente está determinada por la interacción de múltiples factores, entre los que destacan las competencias técnico-profesionales del personal de enfermería, la calidad de la comunicación, el trato humano y la adecuada organización de los servicios de salud. Estos elementos, en conjunto, configuran la percepción global del cuidado recibido.

Finalmente, se evidencia que las intervenciones de enfermería de carácter multidimensional, que integran aspectos técnicos, comunicativos y relacionales, representan una estrategia fundamental para optimizar la calidad de la atención oncológica. El fortalecimiento de estas dimensiones no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también contribuye al logro de una atención más segura, eficiente y centrada en las necesidades individuales.

## REFERENCIAS

- Al-Awadi, A. A., Chabchoub, I., & Falah, M. A. (2024). Predictive factors of cancer patients' satisfaction with quality of healthcare services received at the Middle Euphrates Cancer Center, Al-Najaf Al Ashraf, Iraq. *Al-Rafidain Journal of Medical Sciences*, 6(2), 37–42. <https://doi.org/10.54133/ajms.v6i2.693>

- Azarabadi, A., Bagheriyeh, F., Moradi, Y., & Orujlu, S. (2024). Nurse-patient communication experiences from the perspective of Iranian cancer patients in an outpatient oncology clinic: A qualitative study. *BMC Nursing*, *23*, 682. <https://doi.org/10.1186/S12912-024-02339-4>
- Bonetti, L., Tolotti, A., Anderson, G., Nania, T., Vignaduzo, C., Sari, D., & Barello, S. (2022). Nursing interventions to promote patient engagement in cancer care: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, *133*, 104289. <https://doi.org/10.1016/J.IJNURSTU.2022.104289>
- Burgueño Alcalde, F., Rodríguez Sánchez, D. A., Cedillo Carrión, C. J., & Ordoñez Montero, C. C. (2021). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, *40*(7), 704–710. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>
- Cunha Ferreira, D., 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 bibliometric analysis. *Healthcare*, *11*(5), 639. <https://doi.org/10.3390/HEALTHCARE11050639>
- Deribe, B., Ayalew, M., Geleta, D., Gemechu, L., Bogale, N., Mengistu, K., Gadissa, A., Dula, D., Ababi, G., & Gebretsadik, A. (2021). Perceived Quality of Nursing Care Among Cancer Patients Attending Hawassa University Comprehensive Specialized Hospital Cancer Treatment Center; Hawassa Southern Ethiopia: Cross-Sectional Study. *Cancer management and research*, *13*, 1225–1231. <https://doi.org/10.2147/CMAR.S275729>
- Dias, P., Clerc, D., Rodrigues, M. G. R., Demartines, N., Grass, F., & Hübner, M. (2022). Impact of an operating room nurse preoperative dialogue on anxiety, satisfaction and early postoperative outcomes in patients undergoing major visceral surgery: A randomized controlled trial. *Journal of Clinical Medicine*, *11*(7). <https://doi.org/10.3390/jcm11071895>
- Dönmez, E., Dolu, I., Dülger, Z., Bayram, Z., Can, G., & Akman, M. (2022). Care needs and satisfaction with nursing care quality of cancer patients. *World Cancer Research Journal*, *9*(2), e23312. [https://doi.org/10.32113/wcrj\\_20225\\_2312](https://doi.org/10.32113/wcrj_20225_2312)
- Elkefi, S., & Asan, O. (2024). Validating the effectiveness of the patient-centered cancer care framework by assessing the impact of work system factors on patient-centered care and quality of care: Interview study with newly diagnosed cancer patients. *JMIR Human Factors*, *11*(1), e53053. <https://doi.org/10.2196/53053>
- Estados Unidos. Instituto Nacional del Cáncer. (2025). Estadísticas del cáncer. <https://www.cancer.gov/espanol/cancer/naturaleza/estadisticas>
- Galarza-Medina, K. X. (2025). El papel de las enfermeras en la gestión de los sistemas de salud: Liderando la transformación hacia una atención centrada en la persona. *Sophia Research Review*, *2*(2), 19–22. <https://doi.org/10.64092/gfsv2w19>
- Galván, A., & Ortiz, Á. (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://roe.solca.med.ec/index.php/johs/article/view/327/597>
- Kannappan, S. R., Veigas, J., & Walton, M. (2023). Patient satisfaction and barriers to nursing care quality in oncology units. *Journal of Health and Allied Sciences NU*, *13*(2), 247–252. <https://doi.org/10.1055/s-0042-1755353>
- Kim-Soon, N., Abdulmaged, A. I., Mostafa, S. A., Mohammed, M. A., Musbah, F. A., Ali, R. R., & Geman, O. (2022). A framework for analyzing relationships between cancer patient satisfaction, nurse care, patient attitude, and nurse attitude in healthcare systems. *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing*, *13*, 87–104. <https://doi.org/10.1007/s12652-020-02888-x>
- Kurek, M., Tatar, T., Świtalski, J., Fronczak, A., Tatar, M., & Augustynowicz, A. (2025). Quality of nursing care as perceived by patients treated for multiple myeloma in Polish oncology units: A cross-sectional study. *Cancers*, *17*(1). <https://doi.org/10.3390/CANCERS17010153>
- Lima De Oliveira, A. (2004). *Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: Adaptação cultural e validação do patient satisfaction instrument* [Tesis de maestría, Universidade Estadual de Campinas].
- Lira, C. (2024). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia de un instituto de salud, 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia].
- Marín, M., Valenzuela, J., Pérez, R., & Andrade, M. (2022). Percepción de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos. *Janaskakua*, *2*(3), 23-32. <https://publicaciones.umich.mx/revistas/janaskakua/enfermeria/article/view/76/64>
- Marita, E. O., Niyonsenga, T., Smyth, A., Bosire, R., & Mohanty, I. (2026). Evaluating patient satisfaction with outpatient oncology nursing care in Nairobi, Kenya: A multicentre comparative cross-sectional study. *SSRN Electronic Journal*, *2*(4), 2–18. <https://doi.org/10.2139/ssrn.6411817>

- Oyekale, A. O., Uthman-Izobo, O. S., Adetoyi, T., Bobo, M. E., & Oyekale, A. O. (2023). Perceived quality and satisfaction with oncology nursing care among patients with cancer in University College Hospital, Ibadan, Nigeria. *Journal of Applied Sciences and Environmental Management*, 27(10), 2153–2160. <https://doi.org/10.4314/jasem.v27i10.3>
- Shi, L.-N., Wang, L., Gao, Y.-B., et al. (2025). Clinical application value of narrative nursing model in patients undergoing laparoscopic radical gastrectomy for gastric cancer. *World Journal of Gastrointestinal Surgery*, 17(9). <https://doi.org/10.4240/WJGS.V17.I9.106514>
- Siegel, R. L., Kratzer, T. B., Giaquinto, A. N., Sung, H., & Jemal, A. (2025). Cancer statistics, 2025. *CA: A Cancer Journal for Clinicians*, 75(1), 10-45. <https://doi.org/10.3322/CAAC.21871>
- Silva, J., Sousa, G., Passos, C., Melo, C., Oliveira, N., Ramos, M., & Pereira, A. (2023). Satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes oncológicos en tratamiento ambulatorio. *Cogitare Enfermagem*, 28(3), 45–56. <https://www.scielo.br/j/cef/a/3H4fckgGkr8W-JYgLtsGh9ZM/?lang=es&format=pdf>
- Sitzia, J., & Wood, N. (1998). Study of patient satisfaction with chemotherapy nursing care. *European Journal of Oncology Nursing*, 2(3), 142–153. [https://doi.org/10.1016/S1462-3889\(98\)81270-2](https://doi.org/10.1016/S1462-3889(98)81270-2)
- Valero-Cantero, I., Casals, C., Espinar-Toledo, M., Barrón-López, F. J., Martínez-Valero, F. J., & Vázquez-Sánchez, M. Á. (2023). Cancer Patients' Satisfaction with In-Home Palliative Care and Its Impact on Disease Symptoms. *Healthcare*, 11(9), 1272. <https://doi.org/10.3390/healthcare11091272>
- Wu, X., & Zang, X. (2025). Efficiency of evidence-based collaborative nursing on complications, negative emotions and quality of live in radical prostatectomy. *American journal of translational research*, 17(1), 349–357. <https://doi.org/10.62347/DZDL1914>
- Yehia, D., Alkhaldeh, J. M., Abu Fares, A. M. B., Kutah, O. A., Al-Shdayfat, N. M., Hassan, A., Alhusban, R., & Habashneh, H. (2022). Quality of nursing care and its relationship with cancer survivors satisfaction: A cross-sectional study in oncology health center. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13, 236–242. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.s05.30>
- Yu, W. Z., Wang, H. F., Lin, Y. K., Liu, Y. L., Yen, Y., Whang-Peng, J., Huang, T. W., & Chang, H. J. (2024). The Effect of Oncology Nurse Navigation on Mental Health in Patients with Cancer in Taiwan: A Randomized Controlled Clinical Trial. *Current oncology (Toronto, Ont.)*, 31(7), 4105–4122. <https://doi.org/10.3390/currncol31070306>
- Zevallos Galindo, D. G. (2023). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico* [Trabajo de titulación, Universidad Católica de Santa María].
- Zhang, J., Lv, X. N., Wang, M., Zhang, J., & Qi, F. (2025). Continuous nursing symptom management in cancer chemotherapy patients using deep learning. *Scientific Reports*, 15(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-025-92762-7>

#### Conflictos de interés:

La autora declara no tener conflictos de interés.

#### Contribución de los autores:

Mariela Alexandra Rivadeneira-Rivera: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, supervisión, validación, visualización, redacción del borrador original y redacción, revisión y edición.

#### Declaración ética:

El estudio se desarrolló respetando los principios éticos de la investigación científica. La participación de los sujetos fue voluntaria y se obtuvo el consentimiento informado de los participantes. Se garantizó la confidencialidad, el anonimato y el respeto a los derechos de poblaciones consideradas vulnerables.