Satisfacción del paciente y su familia en la internación domiciliaria

Patient and family satisfaction in home hospitalization

Verónica Romero

RESUMEN

Introducción: La internación domiciliaria constituye una modalidad de atención que permite brindar cuidados profesionales en el hogar del paciente, favoreciendo la continuidad asistencial y la participación familiar. La satisfacción del paciente se considera un indicador esencial para evaluar la calidad del servicio y el desempeño del personal de salud. Diversos estudios recientes destacan que factores como la comunicación, la empatía y la accesibilidad inciden en la percepción de calidad y en la experiencia del usuario.
Objetivo: Analizar la evidencia científica disponible sobre la satisfacción del paciente y su familia respecto al cuidado de enfermería en el contexto de la internación domiciliaria, considerando las dimensiones humanas, técnicas y sociales del cuidado.
Materiales y métodos: Se realizó una revisión bibliográfica en las bases de datos PubMed, Biblioteca Virtual de Salud, LILACS, SciELO y Google Académico. Se aplicaron los descriptores "internación domiciliaria", "satisfacción del paciente", "atención domiciliaria de salud" y "enfermería domiciliaria", incluyendo artículos publicados entre 2020 y 2025 en español e inglés. Se seleccionaron estudios observacionales, ensayos clínicos y revisiones que abordaran la satisfacción del paciente y su familia en internación domiciliaria.
Resultados: Los estudios revisados muestran que la satisfacción está determinada por la continuidad del cuidado, la comunicación y la relación terapéutica establecida con el personal de enfermería. También influyen las condiciones del entorno familiar y los factores sociales asociados al cuidado.
Conclusión: La evidencia sugiere que la internación domiciliaria fortalece la calidad de la atención y la percepción de satisfacción del paciente y su familia, reafirmando el rol central de enfermería en la atención comunitaria.

Palabras clave: satisfacción del paciente, satisfacción familiar, cuidados de enfermería, internación domiciliaria.

ABSTRACT

Introduction: Home hospitalization represents a model of care that provides professional nursing services in the patient's home, promoting continuity of care and family involvement. Patient satisfaction is considered a key indicator for assessing healthcare quality and the performance of health professionals. Recent studies emphasize that communication, empathy, and accessibility strongly influence perceived quality and the overall patient experience.
Objective: To analyze the available scientific evidence on patient and family satisfaction regarding nursing care within the context of home hospitalization, considering the human, technical, and social dimensions of care.
Materials and methods: A bibliographic review was conducted using PubMed, the Virtual Health Library, LILACS, SciELO, and Google Scholar. The search included the descriptors "home hospitalization," "patient satisfaction," "home health care," and "nursing care at home." Articles published between 2020 and 2025 in Spanish and English were included. Observational studies, clinical trials, and reviews addressing patient and family satisfaction in home hospitalization were selected.
Results: The reviewed studies indicate that satisfaction is mainly determined by the continuity of care, communication, and the therapeutic relationship established with nursing staff. Family dynamics and social factors related to home-based care also play an important role.
Conclusion: The evidence suggests that home hospitalization strengthens the quality of care and enhances patient and family satisfaction, reaffirming the central role of nursing in community-based health services.

Keywords: patient satisfaction, family satisfaction, nursing care, home hospitalization.

Fronteras en Medicina 2026;21(2):105-109. https://DOI.org/10.31954/RFEM/202602/0105-0109

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente constituye un componente esencial para evaluar la calidad de la atención en salud y el desempeño de los sistemas sanitarios. Su análisis permite identificar aspectos técnicos, comunicacionales y organizativos que inciden en la percepción del usuario respecto al servicio recibido. En este contexto, las revisiones bibliográficas representan una herramienta metodológica que posibilita sintetizar de manera sistemática la evidencia disponible y orientar la toma de decisiones basadas en datos científicos[1].

Diversos autores han desarrollado instrumentos para medir la experiencia y la satisfacción del paciente, con el fin de mejorar la comprensión de las necesidades y expectativas en distintos niveles de atención. No obstante, se reconocen limitaciones metodológicas en los estudios realizados en países de ingresos bajos y medios, donde los instrumentos de medición no siempre presentan validez o confiabilidad suficientes[2].

Las investigaciones más recientes indican que la satisfacción del paciente se encuentra influida por factores sociodemográficos, el acceso a los servicios y la calidad de la interacción con los profesionales de la salud[3]. En este sentido, se ha destacado que la experiencia del paciente debe ser comprendida como un proceso integral que abarca tanto los resultados clínicos como las percepciones humanas del cuidado[4].

Asimismo, la participación del paciente en la toma de decisiones y la comunicación efectiva con el equipo de

1. Universidad Pontificia Católica de Medicina UCA

Correspondencia: Lic. Verónica Romero. UCA. Av. Alicia Moreau de Justo 1300, C1107AFB CABA, Argentina. Tel: 08102200822. vr548017@gmail.com

La autora declara no poseer conflictos de intereses.

Recibido: 02/08/2025 | Aceptado: 02/12/2025

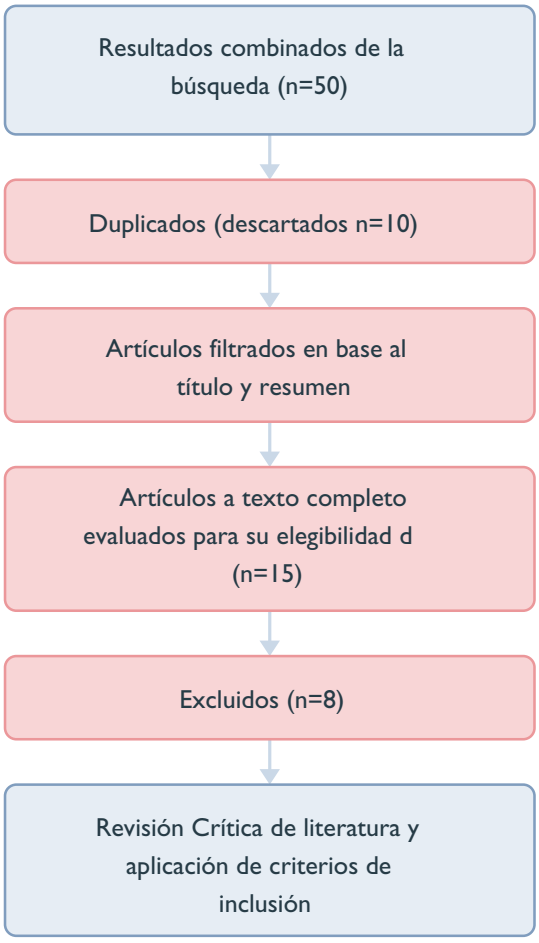

Figura 1. *Diagrama de flujo.*

salud se asocian con mayores niveles de satisfacción[5]. De manera complementaria, la evidencia señala que los niveles de satisfacción reflejan la calidad global de la atención hospitalaria y su capacidad de respuesta a las necesidades de los usuarios[6].

Kalaja[7] identificó que los principales determinantes de la satisfacción incluyen la comunicación, la empatía, las características sociodemográficas y las expectativas del paciente. Sin embargo, aún persisten vacíos de conocimiento respecto a cómo estos factores se expresan en diferentes modalidades de atención, como la internación domiciliaria.

Por ello, esta revisión bibliográfica tiene como propósito analizar la evidencia disponible sobre la satisfacción del paciente y su familia en el contexto de la atención domiciliaria, considerando las dimensiones humanas, técnicas y sociales del cuidado de enfermería.

El objetivo de este estudio fue analizar la evidencia científica disponible respecto a los niveles de satisfacción del paciente y su familia en la internación domiciliaria e identificar los factores que influyen positiva o negativamente en la satisfacción del paciente y su familia.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño: Revisión sistemática de la literatura.

Bases de datos:

- PubMed.
- Biblioteca Virtual de Salud.
- LILACS o SciELO.
- Google académico.

Términos de búsqueda:

- P (Población): Pacientes y familiares en contexto de internación domiciliaria.
- I (Intervención): Atención brindada por el equipo de salud durante la internación domiciliaria (con énfasis en enfermería).
- C (Comparación): No aplica necesariamente (puede omitirse en revisiones bibliográficas o usarse como: internación tradicional vs. domiciliaria, si algún estudio lo compara).
- O (Resultado): Nivel de satisfacción del paciente y la familia

Posible estrategia de búsqueda:

Español:

- "internación domiciliaria".
- "satisfacción del paciente".
- "atención domiciliaria de salud".
- "calidad de atención".
- "enfermería domiciliaria".

Inglés:

[("Home Care Services") OR ("Home Health Nursing")] AND [("Patient Satisfaction") OR ("Family Satisfaction")] AND [("Home Hospitalization") OR ("Nursing Care")] AND ("Quality of Health Care").

Filtros:

- Idioma: inglés y español.
- Año de publicación: últimos 5 años.
- Tipo de estudios: ensayos clínicos,estudios observacionales.
- Población: adultos con asistencia domiciliaria.

Criterios de inclusión:

- Artículos publicados entre los años 2020 y 2025.
- Idioma español o inglés.
- Acceso completo al texto.
- Que abordaran la satisfacción del paciente y/o su familia con el cuidado de enfermería en internación domiciliaria.

Criterios de exclusión:

- Artículos duplicados.
- Trabajos centrados exclusivamente en atención médica.
- Estudios no relacionados con el rol de enfermería.

Tabla 1. Artículos seleccionados.

Cita abreviada	Estudio	Pregunta de investigación	Método	Resultados	Conclusiones	Calidad del estudio
Álvarez Botero et al., 2021[8]	Observacional, transversal. Población: pacientes y familias atendidos en hospitalización domiciliaria en Colombia.	¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente y su familia con la atención de enfermería en hospitalización domiciliaria?	Encuesta estructurada a usuarios de hospitalización domiciliaria (N=258).	94,2 % de los usuarios satisfechos o muy satisfechos.	Empatía, respeto y continuidad del cuidado son claves en la satisfacción.	Media
Pinto et al., 2024[9]	Revisión umbrella. Población: pacientes y familias en cuidados de fin de vida.	¿Qué prefieren los pacientes y familias en relación al lugar de atención y muerte?	Revisión de revisiones sistemáticas sobre lugar de cuidado y satisfacción.	La mayoría prefiere el hogar como lugar de atención al final de la vida.	El cuidado domiciliario favorece la comunicación y la autonomía del paciente.	Alta
O'Sullivan et al., 2024[10]	Observacional, transversal. Población: familiares recientemente en duelo.	¿Cuáles son las preferencias de lugar de atención y de muerte entre familiares en duelo?	Encuestas transversales, multicéntricas.	Preferencia generalizada por atención domiciliaria y rol cercano de enfermería.	El cuidado domiciliario aumenta la percepción positiva de la experiencia de fin de vida.	Media
Blegen et al., 2022[11]	Cualitativo, fenomenológico. Población: pacientes en programas de atención domiciliaria en Escandinavia.	¿Qué aspectos consideran más importantes los pacientes en los cuidados de enfermería a domicilio?	Entrevistas semiestructuradas, análisis cualitativo.	Valoración de escucha activa, respeto, continuidad y personalización.	La relación interpersonal pesa más que los aspectos técnicos en la satisfacción.	Media-Alta
Martínez et al., 2012[12]	Observacional, descriptivo. Población: pacientes y familias en programas de hospitalización domiciliaria en España.	¿Cómo perciben los pacientes y familias la labor del enfermero en hospitalización domiciliaria?	Encuestas de satisfacción.	El rol del enfermero fue considerado esencial por la cercanía y el apoyo.	Confianza y actitud del enfermero generan alta satisfacción.	Media
Hiramoto et al., 2024[13]	Observacional, multicéntrico. Población: pacientes oncológicos y cuidadores en Japón.	¿Qué factores sociales influyen en la satisfacción en cuidados domiciliarios de fin de vida?	Encuestas y análisis de factores sociales.	Dinámica familiar, soporte emocional y condiciones del hogar influyen en la satisfacción.	Incorporar factores sociales es clave para mejorar la experiencia domiciliaria.	Alta
Sørstrøm et al., 2024[14]	Revisión de alcance (scoping review). Población: pacientes que eligieron el hogar como lugar de atención y muerte.	¿Qué cuidados de enfermería se brindan a pacientes que prefieren el hogar como lugar de atención?	Revisión de literatura sobre cuidados domiciliarios.	Alta satisfacción por posibilidad de acompañar al paciente en entorno familiar.	La internación domiciliaria al final de la vida es valorada positivamente.	Alta

Para la organización y análisis de los estudios seleccionados se utilizó la plataforma Rayyan, que permite la gestión sistemática de revisiones bibliográficas mediante filtros, inclusión/exclusión y análisis de duplicados y la calidad de los estudios a través de las fichas de lectura crítica flc3.

RESULTADOS

De la estrategia de búsqueda detallada se seleccionaron los artículos que muestran evidencia sobre el papel del personal de enfermería en la satisfacción del paciente y su familia en el contexto domiciliario (**Figura 1**).

En la **Tabla 1** se presentan los artículos seleccionados. Un estudio realizado en Colombia informó que el 94.2 % de los usuarios se manifestaron satisfechos con la atención de enfermería, destacando la empatía, el respeto y la continuidad del cuidado como factores asociados[8].

También se identificaron aspectos emocionales y relacionales del cuidado como determinantes de la percepción de satisfacción. Una revisión paraguas indicó que la atención domiciliaria favorece la comunicación, el acompañamiento y el respeto por la autonomía del paciente y su familia[9]. Otros estudios señalan que la satisfacción se relaciona tanto con la competencia técnica como con el reconocimiento emocional y la contención brindada[10].

En relación con la frecuencia del cuidado, se observó que la visita diaria o continua de la enfermera al hogar contribuye al vínculo terapéutico y a la experiencia del paciente[11]. Además, la percepción sobre el rol de enfermería se vincula con su disponibilidad, capacidad de escucha y actitud profesional[12].

Por otro lado, los factores sociales también tienen incidencia. Un estudio realizado en Japón mostró que la dinámica familiar, el soporte emocional y las condiciones del entorno influyen en la satisfacción del paciente

y su cuidador[13]. Las familias que acompañaron el final de vida de un integrante en el hogar informaron una valoración positiva del proceso, resaltando la posibilidad de acompañamiento en el entorno familiar[14].

Tal como se observa, la mayoría de los estudios señalan que la satisfacción del paciente y su familia en la internación domiciliaria se relaciona con la calidad del vínculo interpersonal, la continuidad de la atención y la contención brindada por el personal de enfermería.

DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente y su familia en la internación domiciliaria es un aspecto esencial para evaluar la calidad de la atención en salud, ya que refleja no solo la percepción del cuidado clínico recibido, sino también la dimensión humana de la práctica de enfermería. En concordancia con Alibrandi y cols.[6], la literatura actual reconoce que este indicador constituye una medida indirecta de la calidad hospitalaria y comunitaria, lo cual respalda la importancia de profundizar en su análisis dentro del ámbito domiciliario.

Los resultados de esta revisión muestran que factores como la comunicación, la continuidad del cuidado y la empatía son determinantes en la satisfacción del paciente. Este hallazgo concuerda con lo planteado por Ferreira y cols.[3], quienes señalaron que la accesibilidad, el ambiente y la relación interpersonal impactan directamente en la experiencia del usuario. De manera similar, Tian y cols.[5] reportaron que la toma de decisiones compartida y la confianza entre el equipo de salud y los pacientes se asocian a mayores niveles de satisfacción, reforzando la relevancia de la comunicación como pilar en la atención domiciliaria.

Asimismo, estudios recientes han destacado la utilidad de la información sobre la experiencia del paciente como herramienta de mejora continua. Cadel y cols.[15] subrayan que el uso sistemático de estos datos puede orientar intervenciones específicas en la práctica de enfermería, lo cual coincide con la contribución que este trabajo pretende aportar. A su vez, Kalaja identificó determinantes recurrentes expectativas, características sociodemográficas y comunicación que se alinean con los hallazgos de esta revisión[7].

No obstante, algunos resultados divergen de lo informado en otras investigaciones. Por ejemplo, O'Sullivan y cols.[10] encontraron que en ciertos contextos el lugar de cuidado y muerte era percibido con menor satisfacción por parte de los familiares, posiblemente debido a la falta de recursos o apoyos adecuados. Estas diferencias podrían explicarse por variaciones culturales, económicas o en la organización de los sistemas de salud.

En cuanto a las limitaciones, esta revisión se basó en estudios publicados en inglés y español, lo cual restringe la generalización a otros contextos. Además, la heterogeneidad metodológica de los trabajos incluidos, con instrumentos de medición no siempre validados psicométricamente, dificulta la comparación directa de resultados, como ya señalaron Banda y cols.[2] y corroboran instrumentos revisados por Manary y cols.[16]. Asimismo, no se consideró literatura gris ni reportes institucionales, lo que podría sesgar los hallazgos hacia publicaciones con resultados positivos.

A pesar de estas limitaciones, esta revisión aporta una síntesis actualizada sobre la satisfacción de pacientes y familias en internación domiciliaria, destacando la importancia del rol de enfermería en la construcción del vínculo terapéutico. Los resultados sugieren que la satisfacción se incrementa cuando se priorizan la comunicación, la continuidad y la empatía en el cuidado, lo cual coincide con revisiones similares de Jenkinson y cols.[17] y Coulter y Locock[18]. En este sentido, los hallazgos podrían indicar que los pacientes y sus familias, en general, se encuentran satisfechos con la atención domiciliaria, siempre que se garantice un abordaje integral y humano.

Finalmente, el presente trabajo contribuye al área de la enfermería comunitaria al evidenciar que la internación domiciliaria no solo constituye una alternativa segura y eficaz, sino que además fortalece la relación entre profesionales de salud, pacientes y familias. Como señalan Doyle y cols.[19] y Beattie y cols.[20], considerar de manera sistemática la experiencia del paciente es fundamental para avanzar hacia sistemas de salud más humanizados y centrados en la persona.

La evidencia analizada mostró que la satisfacción del paciente y su familia en la internación domiciliaria depende de múltiples factores interrelacionados, entre los cuales destacan la comunicación efectiva, la empatía, la continuidad del cuidado y la calidad del vínculo terapéutico entre el personal de enfermería y el usuario. Los estudios revisados coinciden en que el cuidado domiciliario favorece el bienestar físico y emocional, al permitir que el paciente reciba atención en un entorno familiar y de confianza.

BIBLIOGRAFIA

1. Paré G, Kitsiou S. Methods for Literature Reviews. In: Lau F, Kuziemsky C, editors. Handbook of eHealth Evaluation: An Evidence-based Approach. Victoria (BC): University of Victoria; 2017:157-80.
2. Banda S, Nkungula N, Chiumia IK, Rylance J, Limbani F. Tools for measuring client experiences and satisfaction with healthcare in low- and middle-income countries: a systematic review of measurement properties. BMC Health Serv Res 2023;23:133.
3. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: a systematic literature review and a bibliometric analysis. Healthcare (Basel) 2023;11:639.
4. Friedel JM, Athey EK, Grant JA, et al. Measuring patient experience and patient satisfaction: moving beyond consumerism to focus on human experience. Patient Exp J 2023;10:12-22.
5. Tian J, Li L, Wang Y, et al. Patient experience and satisfaction with shared decision making: a cross-sectional survey. Patient Educ Couns 2024;117:108077.
6. Alibrandi A, Trimarchi G, Italiano G, et al. Patient satisfaction and quality of hospital care: a systematic review. Patient Educ Couns 2023;113:107663.
7. Kalaja R. Determinants of patient satisfaction with health care: a literature review. Int J Health Sci 2023;17:1-12.
8. Álvarez Botero LD, Vásquez de Prada JA, Zapata Montoya JE. Satisfacción del paciente y su familia con el cuidado de enfermería en un programa de hospitalización domiciliaria. CES Enf 2021;28:1-15.
9. Pinto S, Lopes S, de Sousa AB, Delalibera M, Gomes B. Patient and family preferences about place of end-of-life care and death: an umbrella review. J Pain Symptom Manage 2024;67:e439-e452.
10. O'Sullivan A, Larsdotter C, Sawatzky R, et al. Place of care and death preferences among recently bereaved family members: a cross-sectional survey. BMJ Support Palliat Care 2024;14:e2904-e2913.
11. Blegen NE, Eriksson K, Bondas T. Ask me what's important in my life: Patients' experiences of home care nursing. Scand J Caring Sci 2022;36:643-52.
12. Martínez K, Luengo MT, Berenguer C. El enfermero en el programa de internación domiciliaria: la visión del usuario y de la familia. Rev Rol Enferm 2012;35:588-93.
13. Hiramoto S, Hashimoto R, Morita T, et al. Social factors affecting home-based end-of-life care for patients with cancer and primary caregivers. Support Care Cancer 2024;33:54.
14. Sørstrøm AK, Kymre IG, Ludvigsen MS. Nursing care to patients who have the home as the preferred place of death: a scoping review. BMC Health Serv Res 2024;24:1302.
15. Cadel L, Marcinow M, Stanyon W, et al. The use of patient experience data for quality improvement in hospitals: a scoping review. Patient Exp J 2022;9:12-25.
16. Manary MP, Boulding W, Staelin R, Glickman SW. The patient experience and health outcomes. N Engl J Med 2013;368:201-3.
17. Jenkinson C, Coulter A, Bruster S. The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries. Int J Qual Health Care 2002;14:353-8.
18. Coulter A, Locock L. Measuring patients' experiences of hospital care: what can we learn from national surveys of patient experience? BMJ Qual Saf 2022;31:379-83.
19. Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. BMJ Open 2013;3:e001570.
20. Beattie M, Murphy DJ, Atherton I, Lauder W. Instruments to measure patient experience of healthcare quality in hospitals: a systematic review. Syst Rev 2015;4:97.