



Artículo de revisión/Review article/Artigo de revisão

Influencia de la empatía de profesionales de salud en los niveles de satisfacción del paciente

Influence of healthcare staff empathy on patient satisfaction levels

Influência da empatia dos profissionais de saúde nos níveis de satisfação dos pacientes

Claudia Marcela Godoy Santos¹
Willian Alcibiades Cepeda Horna^{1a}
José Manuel Vela-Ruiz^{1,2b}

<https://orcid.org/0000-0002-5792-6395>
<https://orcid.org/0000-0002-5222-4730>
<https://orcid.org/0000-0003-1811-4682>

Resumen

Objetivo: Realizar una revisión bibliográfica exhaustiva sobre la influencia de la empatía del personal de salud en los niveles de satisfacción del paciente. **Material y métodos:** Se realizó una revisión bibliográfica de artículos publicados entre 2015 y 2024 en PubMed, SCOPUS y ALICIA. Los artículos seleccionados se centraron en la empatía del médico y la satisfacción del paciente, con un enfoque en estudios originales y en lenguas inglés, portugués y español. **Resultados:** De los 1811 artículos iniciales, se seleccionaron 12 estudios que cumplían con los criterios de inclusión. De ellos, 10 estudios fueron descriptivos transversales y dos estudios, analíticos prospectivos. **Conclusiones:** Los estudios de América del Sur reportan asociaciones más fuertes entre la empatía y la satisfacción, probablemente por el uso de cuestionarios ad hoc. En comparación, los estudios de Norteamérica y Europa, al utilizar herramientas estandarizadas, presentan asociaciones más moderadas.

Palabras clave: empatía, satisfacción del paciente, profesionales de salud

¹ Universidad Ricardo Palma. Facultad de Medicina Humana. Lima, Perú

² Hospital San Juan Lurigancho. Unidad de Investigación, Prevención y Oncología. Lima, Perú

^a Estudiante de pregrado

^b Instituto de Investigaciones en Ciencias Biomédicas



Abstract

Objective: Conduct a comprehensive literature review on the influence of health care staff empathy on patient satisfaction levels. **Material and methods:** A literature review of articles published between 2015 and 2024 in PubMed, SCOPUS and ALICIA was conducted. The selected articles focused on physician empathy and patient satisfaction, with a focus on original studies and in English, Portuguese and Spanish languages. **Results:** Of the initial 1811 articles, 12 studies were selected that met the inclusion criteria. Of these, 10 studies were descriptive cross-sectional studies and two studies were prospective analytical studies. **Conclusions:** South American studies report stronger associations between empathy and satisfaction, probably due to the use of ad hoc questionnaires. In comparison, studies from North America and Europe, using standardized tools, present more moderate associations.

Keywords: empathy, patient satisfaction, healthcare professionals

Resumo

Objetivo: Realizar uma revisão abrangente da literatura sobre a influência da empatia da equipe de saúde nos níveis de satisfação dos pacientes. **Material e métodos:** Foi realizada uma revisão da literatura de artigos publicados entre 2015 e 2024 no PubMed, SCOPUS e ALICIA. Os artigos selecionados se concentraram na empatia do médico e na satisfação do paciente, com foco em estudos originais e em inglês, português e espanhol. **Resultados:** Dos 1811 artigos iniciais, foram selecionados 12 estudos que atendiam aos critérios de inclusão. Desses, 10 eram estudos descritivos de corte transversal e dois eram estudos analíticos prospectivos. **Conclusões:** Estudos sul-americanos relatam associações mais fortes entre empatia e satisfação, provavelmente devido ao uso de questionários ad hoc. Em comparação, estudos da América do Norte e da Europa, usando ferramentas padronizadas, relatam associações mais moderadas.

Palavras-chave: empatia, satisfação do paciente, profissionais de saúde

Introducción

La empatía en medicina se define como una competencia esencial que facilita una relación efectiva y de confianza entre el médico y el paciente. Es destacada por numerosas instituciones, como el General Medical Council y la Association of American Medical Colleges, que consideran su enseñanza fundamental para formar profesionales capaces de brindar un cuidado compasivo y adecuado. Aunque su medición y definición pueden ser complejas, la empatía incluye dos componentes principales: el cognitivo, que se centra en comprender y comunicar las experiencias del paciente sin involucrarse emocionalmente, y el afectivo, que implica una respuesta emocional al dolor ajeno. Esta habilidad permite al médico no solo comprender al paciente en sus vivencias y necesidades, sino también fortalecer la comunicación y el trato humano en la atención.¹

“Satisfacción del paciente” se define como la evaluación cognitiva y la reacción emocional de un individuo a su experiencia de atención médica. Este concepto es cada vez más importante, ya que los datos de encuestas se utilizan para la autoevaluación de las instalaciones de atención médica, los requisitos de acreditación y las fórmulas de compensación.

La satisfacción del paciente se mide a menudo a través de encuestas como las del Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS).^{2,3}

La alta satisfacción del paciente es importante por varias razones. Está asociada con un aumento en la participación de mercado, ganancias financieras, disminución de las reclamaciones por mala praxis y mejores tasas de reembolso. Además, la satisfacción del paciente puede influir en la lealtad del paciente, el cumplimiento del tratamiento y los resultados clínicos. En el contexto de la atención médica moderna, donde la competencia es alta, comprender y mejorar la satisfacción del paciente es esencial para la calidad del servicio y la sostenibilidad de las prácticas de atención médica.^{2,4}

En el contexto peruano, la empatía médica y la satisfacción del paciente son conceptos interrelacionados que juegan un papel crucial en la calidad de la atención sanitaria. La empatía médica es fundamental para establecer una relación terapéutica efectiva. En una revisión sistemática realizada por Moya *et al.*, evidenció que en América del Sur la empatía varía según la especialidad médica y el contexto cultural.⁵

El estudio de la empatía médica promete avances significativos al integrar métodos diversos y personalizados en la formación



de los profesionales de la salud. La combinación de entrenamientos presenciales, simulaciones de role-playing y currículos con enfoque empático parece ser eficaz y su impacto podría ampliarse con enfoques neurocientíficos que profundicen en la comprensión de los mecanismos biológicos de la empatía. Además, la implementación de intervenciones mixtas y sistémicas permite no solo formar médicos empáticos, sino también crear entornos de trabajo que fomenten esta cualidad en todos los niveles de atención. A medida que la evidencia y las herramientas para medir y desarrollar la empatía avanzan, se vislumbra una formación médica más humana, con mejores relaciones médico-paciente y, en última instancia, mejores resultados de salud para los pacientes.⁶⁻¹⁰

El objetivo de este artículo es realizar una revisión bibliográfica exhaustiva sobre la influencia de la empatía del personal de salud en los niveles de satisfacción del paciente.

Material y métodos

La presente revisión bibliográfica utilizó artículos en inglés, portugués y español publicados desde el 1 de enero de 2015 hasta el 30 octubre de 2024 en los sitios de búsqueda PubMed, SCOPUS y ALICIA.

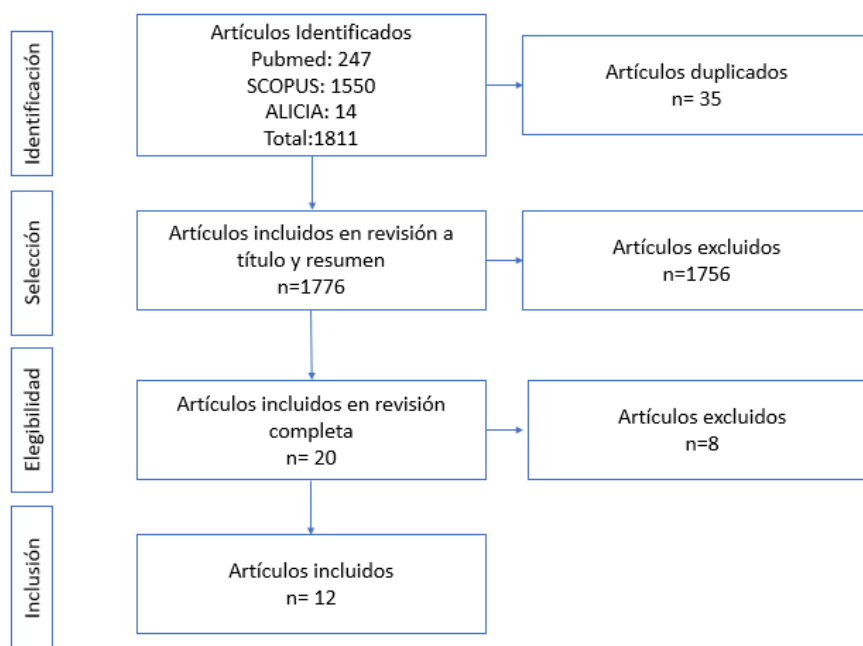
Se utilizó la siguiente pregunta PEO:

P: Pacientes (usuarios externos)

E: Empatía del médico

Figura 1

Identificación de los estudios y proceso de selección



Para este estudio se incluyeron 12 estudios. En la tabla 1 se presentan las principales características de los estudios selec-

O: Satisfacción del paciente

Se utilizaron las siguientes fórmulas de búsqueda avanzada:

Pubmed: (“empathy”[MeSH Terms] OR “empathy”[Title/Abstract]OR “caring”[Title/Abstract]OR “Compassion”[Title/Abstract]) AND (“patient satisfaction”[MeSH Terms]) AND (2015:2024[mdat])

Scopus: (TITLE-ABS-KEY (“empathy”) OR TITLE-ABS-KEY (“caring”) OR TITLE-ABS-KEY (“compassion”)) AND TITLE-ABS-KEY (“patient satisfaction”) AND PUBYEAR > 2015

Criterios de inclusión:

Artículos publicados desde 2015 hasta la fecha. Artículos originales.

Criterios de exclusión:

Revisiones sistemáticas. Carta al editor. Pacientes menores de edad, geriátricos o psiquiátricos.

Resultados

De los 1811 artículos encontrados se descartaron 35 artículos duplicados, 1756 artículos por no cumplir con nuestros criterios de inclusión, tras la revisión del título y resumen. Finalmente, 20 artículos se sometieron a revisión completa (figura 1).

cionados, apreciándose el periodo de publicación desde 2015.



Tabla 1

Datos de la búsqueda sistemática de los artículos y selección

Autor	Título	Año	País	Población	Tipo de estudio	Instrumentos de recolección de datos	Hallazgos
Alvites <i>et al.</i> ¹¹	Empatía y satisfacción con la atención estomatológica en adultos que acuden a un puesto de salud Lima Este 2023	2023	Perú	234 pacientes	Descriptivo transversal	Empatía: elaboración propia Satisfacción del paciente: elaboración propia	Correlación entre la empatía y la satisfacción positiva: $r=0,965$, $p<0,001$
Sudario <i>et al.</i> ¹²	Empatía del profesional de salud y satisfacción de los usuarios de la clínica dental Buccaris, distrito de Sayán	2022	Perú	128 pacientes	Descriptivo transversal	Empatía: elaboración propia Satisfacción del paciente: elaboración propia	Correlación entre la empatía y la satisfacción positiva: $r=0,62$ $p=0,000$ $p<0,005$)
Choquehuanca <i>et al.</i> ¹³	Empatía del personal y su influencia en la satisfacción del usuario adulto mayor en el Hospital III Suárez Angamos de ESSALUD, Lima 2021	2022	Perú	67 pacientes	Descriptivo transversal	Empatía: elaboración propia Satisfacción del paciente: elaboración propia	Correlación entre la empatía y la satisfacción positiva: $r=0,847$ $p=0,000$ $p<0,005$)
Mercado <i>et al.</i> ¹⁴	Empatía y satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica salud ocupacional Holomedic, Lima, 2021	2022	Perú	150 pacientes	Descriptivo transversal	Empatía: Cuestionario CARE Satisfacción del paciente: Cuestionario SERVPERF	Correlación entre la empatía y la satisfacción positiva: $r=0,816$; $p<0,005$
Baro <i>et al.</i> ¹⁵	Asociación entre niveles de empatía de médicos y satisfacción del paciente	2022	Argentina	65 médicos y 61 671 pacientes	Descriptivo transversal	Empatía percibida por el médico: Escala de Empatía Médica de Jefferson Satisfacción del paciente: Cuestionario HCAPS	A mayor nivel de empatía, la proporción de respuestas de “totalmente de acuerdo” aumentó en los ítems de satisfacción relacionados con “me explicó opciones para mi tratamiento” ($p=0,035$) y “me trató con respeto” ($p=0,028$). Además, en la dimensión “ponerse en los zapatos del paciente”, un aumento en el puntaje de empatía se asoció con un mayor acuerdo en la afirmación “mostró interés en mis problemas” ($p=0,017$).



Naoum <i>et al.</i> ¹⁶	Patient satisfaction and physician empathy at a Hellenic Air Force Health Service	2021	Grecia	126 pacientes	Descriptivo transversal	Empatía percibida por el paciente: Escala de Jefferson de percepción de la empatía de los pacientes Satisfacción del paciente: Cuestionario HCAPS	Correlación entre la empatía y la satisfacción positiva: $r=0,52$; $p<0,001$
Kirby <i>et al.</i> ¹⁷	The influence of patient perception of physician empathy on patient satisfaction among attending physicians working with residents in an emergent care setting	2021	Estados Unidos	351 pacientes	Descriptivo, transversal	Empatía percibida por el paciente: Escala de Percepción del Paciente de Empatía de Jefferson Satisfacción del paciente: elaboración propia	Correlación entre la empatía de médicos asistentes y la satisfacción positiva: $r=0,5589$ Correlación entre la empatía de médicos residentes y la satisfacción positiva: $r=0,4677$
Walsh <i>et al.</i> ¹⁸	Patient-rated physician empathy and patient satisfaction during pain clinic consultations	2019	Irlanda	140 pacientes	Descriptivo transversal,	Empatía: Cuestionario CARE Satisfacción del paciente: elaboración propia	Correlación entre la empatía y la satisfacción positiva: $r=0,734$; $p<0,000$
Byrd <i>et al.</i> ¹⁹	Synergistic effects of emergency physician empathy and burnout on patient satisfaction: a prospective observational study	2019	Estados Unidos	28 médicos y 423 pacientes	Análítico prospectivo	Empatía percibida por el médico: Escala de Empatía Médica de Jefferson Satisfacción del paciente: elaboración propia	La empatía medida por los pacientes mostró una fuerte correlación positiva con la satisfacción del paciente ($r=0,60$), mientras que la empatía autoevaluada por los médicos tuvo una correlación muy débil ($r=0,11$). Una escala de empatía de Jefferson alta aumentó significativamente la satisfacción del paciente (OR ajustado de 8,37; IC del 95 %: 3,07-22,83), sugiriendo un efecto sinérgico.



Wang <i>et al.</i> ²⁰	Association between emergency physician self-reported empathy and patient satisfaction	2018	Estados Unidos	21 médicos, 1308 pacientes	Análítico, prospectivo	Empatía percibida por el médico: Escala de Empatía Médica de Jefferson Satisfacción del paciente: elaboración propia	El estudio encontró una asociación positiva entre la empatía de los médicos y la satisfacción de los pacientes. Utilizando el Jefferson Scale of Empathy (JSE), se observó que por cada aumento de 10 puntos en la puntuación de empatía, el riesgo relativo (RR) de que los pacientes estén “muy satisfechos” aumenta ligeramente. Para la población total, el RR fue 1,04 (IC 95 %: 1,00 - 1,07). Al analizar por género de los médicos, los hombres tuvieron un RR de 1,04 (IC 95 %: 1,01 - 1,08), mostrando una asociación consistente, pero levemente más fuerte que en mujeres (RR= 1,02; IC 95 %: 0,88 - 1,17). Al analizar por niveles de experiencia, los médicos jóvenes mostraron una asociación más pronunciada entre la empatía y la satisfacción (RR= 1,11; IC 95 %: 1,04 - 1,18), lo cual sugiere que el impacto de la empatía en la satisfacción es mayor en este grupo.
Uriarte <i>et al.</i> ²¹	Influencia de la empatía del fisioterapeuta en la satisfacción del paciente del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Essalud - Chiclayo julio a diciembre del 2016	2017	Perú	91 pacientes	Descriptivo, transversal	Empatía percibida por el paciente: Escala de Percepción del Paciente de Empatía de Jefferson Satisfacción del paciente: Cuestionario GSAPAUFI	Correlación entre la empatía y la satisfacción positiva: r=0,574, P=0,000
Menendez <i>et al.</i> ²²	Physician empathy as a driver of hand surgery patient satisfaction	2015	Estados Unidos	4 médicos y 115 pacientes	Descriptivo, transversal	Empatía: Cuestionario CARE Satisfacción del paciente: Cuestionario PROMIS, NVS	Correlación entre la empatía y la satisfacción positiva: r=0,85, p<0,0001



Discusión

La presente revisión revela que la mayoría de los estudios analizados son descriptivos transversales.^{11-18,21,22} Un diseño ampliamente utilizado en investigaciones relacionadas con la percepción del paciente debido a su eficiencia y capacidad para recolectar datos en un momento específico. Sin embargo, también se incluyen dos diseños analíticos prospectivos de Byrd *et al.*¹⁹ y Wang *et al.*²⁰, que aportan mayor profundidad al análisis de las asociaciones entre variables.

Los estudios peruanos destacan por el uso de instrumentos diseñados por los propios investigadores, lo que refleja una adaptación metodológica al entorno.^{11-14,21} Sin embargo, esta dependencia de herramientas no validadas limita la comparabilidad internacional de sus hallazgos. En contraste, los estudios estadounidenses^{17,19,20,22} y europeos^{16,18} tienden a utilizar herramientas estandarizadas, como la Escala de Empatía Médica de Jefferson, lo que favorece su validez externa. Argentina aporta un análisis único al evaluar la autoevaluación de empatía por parte de los médicos, una perspectiva que complementa las evaluaciones de empatía percibida por los pacientes en otros estudios.

Se encontró una correlación positiva muy alta ($r > 0,80$) entre los niveles de empatía del personal de salud y los niveles de satisfacción del paciente en los estudios de Alvites *et al.*¹¹ ($r = 0,96$), Menendez *et al.*²² ($r = 0,85$) y Choquehuanca *et al.*¹³ ($r = 0,84$). Mientras que se encontró correlaciones positivas moderadas a altas ($0,60 \leq r \leq 0,80$) en los estudios de Mercado *et al.*¹⁴ ($r = 0,81$), Walsh *et al.*¹⁸ ($r = 0,73$), Sudario *et al.*¹² ($r = 0,62$) y Byrd *et al.*¹⁹ ($r = 0,62$). Por otro lado, se encontró correlación moderada ($0,50 \leq r < 0,60$) en los estudios de Naoum *et al.*¹⁶ ($r = 0,52$) y Uriarte *et al.*²¹ ($r = 0,57$). Kirby *et al.*¹⁷ fue el único estudio que distingue entre médicos residentes ($r = 0,4677$) y asistentes ($r = 0,5589$), mostrando que los residentes tienen un impacto ligeramente menor en la satisfacción relacionada con la empatía.

Los estudios de Byrd *et al.*¹⁹ y Wang *et al.*²⁰ destacan la relación positiva entre la empatía médica y la satisfacción del paciente, pero difieren en la magnitud y contexto de sus hallazgos. Byrd *et al.*¹⁹ reportan que una puntuación alta en la Escala de Empatía Médica de Jefferson tiene un impacto significativo en la satisfacción del paciente, con un OR ajustado de 8,37 (IC 95%: 3,07-22,83), lo que sugiere un efecto sinérgico y contundente. En contraste, Wang *et al.*²⁰ encuentran una asociación más moderada, donde cada incremento de 10 puntos en la misma escala aumenta ligeramente el riesgo relativo (RR) de satisfacción alta (RR = 1,04; IC 95%: 1,00-1,07), con un impacto más pronunciado en médicos jóvenes (RR = 1,11; IC 95%: 1,04-1,18) y en hombres.

Los estudios sudamericanos^{11-15,21} tienden a reportar asociaciones más fuertes entre empatía y satisfacción, probablemente influenciados por el uso de cuestionarios ad hoc que podrían sobreestimar las correlaciones. En

Norteamérica^{17,19,20,22} y Europa^{16,18}, donde se utilizan más escalas estandarizadas, las asociaciones son consistentes, pero ligeramente más moderadas, reflejando un enfoque más analítico. Además, los estudios norteamericanos^{17,19,20,22} tienden a explorar más subgrupos y factores contextuales, como género y experiencia, mientras que en Sudamérica^{11-15,21} y Europa^{16,18} se enfocan en asociaciones generales. Estas diferencias podrían estar relacionadas con variaciones culturales, metodológicas y de diseño de los estudios.

Conclusiones

La predominancia de estudios descriptivos transversales^{11-18,21,22} evidencia su utilidad para analizar la percepción del paciente, aunque los diseños analíticos prospectivos de Byrd *et al.*¹⁹ y Wang *et al.*²⁰ aportan mayor profundidad y robustez al análisis de las asociaciones.

Los estudios peruanos^{11-14,21} muestran adaptaciones metodológicas contextuales mediante instrumentos propios, pero la falta de validación limita la comparabilidad internacional, mientras que en Estados Unidos^{17,19,20,22} y Europa^{16,18} prevalece el uso de herramientas estandarizadas, aumentando su validez externa.

Las correlaciones más altas entre la empatía y la satisfacción se reportaron en estudios de Perú^{11-14,21} y Estados Unidos^{17,19,20,22}, mientras que las moderadas y bajas se observaron principalmente en Europa.^{16,18} Los resultados de Kirby *et al.*¹⁷ destacan la diferencia entre médicos residentes y asistentes, mostrando un menor impacto de los primeros.

Byrd *et al.*¹⁹ muestran un efecto sinérgico significativo de la empatía en la satisfacción, mientras que Wang *et al.*²⁰ destacan una relación positiva más moderada, pero con variaciones según género y experiencia, lo que resalta la complejidad del impacto de la empatía médica.

Las diferencias entre continentes reflejan cómo los métodos y herramientas utilizados, junto con factores culturales, influyen en la relación entre la empatía y la satisfacción, siendo las asociaciones sudamericanas más fuertes y las norteamericanas y europeas más detalladas y analíticas.

Declaración de autoría

CMGS, WACH y JMVR conceptualizaron y diseñaron la investigación. CMGS y WACH recolectaron y analizaron los datos. CMGS, WACH y JMVR participaron de la revisión crítica y la aprobación de la versión final.



Financiamiento

El estudio fue autofinanciado.

Conflicto de intereses

Los autores niegan que exista conflicto de intereses.

Referencias

- Díez-Goñi N, Rodríguez-Díez MC. Why teaching empathy is important for the medical degree. *Revista Clínica Española (English edition)*. 2017; 217(6). doi:10.1016/j.rceng.2017.03.002
- Shirley ED, Sanders DO. The orthopaedic forum: Patient satisfaction: Implications and predictors of success. Vol. 95, *Journal of Bone and Joint Surgery*. 2013. doi:10.2106/JBJS.L.01048
- Kassutto SM, Shah RJ. Patient satisfaction: Why and how patients grade you and your pulmonary practice. *Chest*. 2015; 148(3). doi:10.1378/chest.15-0223
- Ng JHY, Luk BHK. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Educ Couns*. 2019; 102(4). doi:10.1016/j.pec.2018.11.013
- Moya-Salazar J, Goicochea-Palomino EA, Porrás-Guillermo J, Cañari B, Jaime-Quispe A, Zuñiga N, et al. Assessing empathy in healthcare services: a systematic review of South American healthcare workers' and patients' perceptions. Vol. 14, *Frontiers in Psychiatry*. 2023. doi:10.3389/fpsy.2023.1249620
- Kelm Z, Womer J, Walter JK, Feudtner C. Interventions to cultivate physician empathy: A systematic review. Vol. 14, *BMC Medical Education*. 2014. doi:10.1186/1472-6920-14-219
- Howick J, De Zulueta P, Gray M. Beyond empathy training for practitioners: Cultivating empathic healthcare systems and leadership. Vol. 30, *Journal of Evaluation in Clinical Practice*. 2024. doi:10.1111/jep.13970
- Samarasekera DD, Lee SS, Yeo JHT, Yeo SP, Ponnampuruma G. Empathy in health professions education: What works, gaps and areas for improvement. *Med Educ*. 2023; 57(1). doi:10.1111/medu.14865
- Patel S, Pelletier-Bui A, Smith S, Roberts MB, Kilgannon H, Trzeciak S, et al. Curricula for empathy and compassion training in medical education: A systematic review. *PLoS One*. 2019; 14(8). doi:10.1371/journal.pone.0221412
- Smith KA, Bishop FL, Dambha-Miller H, Ratnapalan M, Lyness E, Vennik J, et al. Improving Empathy in Healthcare Consultations—a Secondary Analysis of Interventions. Vol. 35, *Journal of General Internal Medicine*. 2020. doi:10.1007/s11606-020-05994-w
- Alvites A. Empatía y satisfacción con la atención estomatológica en adultos que acuden a un puesto de salud Lima Este 2023. Universidad César Vallejo; 2023 [citado el 27 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/146807>
- Sudario KS. Empatía del profesional de salud y satisfacción de los usuarios de la clínica dental Buccaris, distrito de Sayán. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2022 [citado el 27 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6951>
- Choquehuanca MV. Empatía del personal y su influencia en la satisfacción del usuario adulto mayor en el Hospital III Suárez Angamos de ESSALUD, LIMA 2021. Universidad César Vallejo. 2022 [citado el 27 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/146807>
- Mercado FO. Empatía y satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021. Repositorio institucional-WIENER. Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado el 27 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6228>
- Baro RC, Sigal A, Massa M, Benzadon M, Gelpi RJ, Alves De Lima A. Asociación entre niveles de empatía de médicos y satisfacción del paciente. *Medicina (Buenos Aires)*. 2023; 83.
- Naoum S, Konstantinidis TI, Spinthouri M, Mitseas P, Sarafis P. Patient Satisfaction and Physician Empathy at a Hellenic Air Force Health Service. *Mil Med*. 2021; 186(9-10). doi:10.1093/milmed/usab060
- Kirby R, Knowles HC, Patel A, Alanis N, Rice C, d'Etienne JP, et al. The influence of patient perception of physician empathy on patient satisfaction among attending physicians working with residents in an emergent care setting. *Health Sci Rep*. 2021; 4(3). doi:10.1002/hsr2.337
- Walsh S, O'Neill A, Hannigan A, Harmon D. Patient-



- rated physician empathy and patient satisfaction during pain clinic consultations. *Ir J Med Sci.* 2019; 188(4). doi:10.1007/s11845-019-01999-5
19. Byrd J, Knowles H, Moore S, Acker V, Bell S, Alanis N, et al. Synergistic effects of emergency physician empathy and burnout on patient satisfaction: A prospective observational study. *Emergency Medicine Journal.* 2021; 38(4). doi:10.1136/emered-2019-209393
20. Wang H, Kline JA, Jackson BE, Laureano-Phillips J, Robinson RD, Cowden CD, et al. Association between emergency physician self-reported empathy and patient satisfaction. *PLoS One.* 2018; 13(9). doi:10.1371/journal.pone.0204113
21. Uriarte M. Influencia de la empatía del fisioterapeuta en la satisfacción del paciente del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. *Essalud - Chiclayo* julio a diciembre del 2016. Universidad Alas Peruanas; 2017 [citado el 27 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12990/2883>
22. Menendez ME, Chen NC, Mudgal CS, Jupiter JB, Ring D. Physician Empathy as a Driver of Hand Surgery Patient Satisfaction. *Journal of Hand Surgery.* 2015; 40(9). doi:10.1016/j.jhsa.2015.06.105

Correspondencia:

marce-great@hotmail.com

Fecha de recepción: 01/12/2024

Fecha de aceptación: 20/12/2024