

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RENAL EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS.

AUTOR/ES: Jareño Heredia, M. J; Linares Moreno, M; Aparicio Paterna, M. D.

PALABRAS CLAVE: Hemodiálisis, Satisfacción, Calidad.

INTRODUCCIÓN/OBJETIVOS:

Estudios realizados demuestran la relevancia que tiene la opinión del usuario en una mejora constante dentro de la calidad asistencial.¹ Las necesidades del paciente han de convertirse en eje para la articulación de las prestaciones asistenciales, así como la organización de los servicios hospitalarios.²

Determinar el grado de satisfacción del paciente renal identificando aquellas áreas que el paciente considera deficitarias en su atención en aspectos como la adherencia al tratamiento o las recomendaciones de los profesionales.

Conocer diferentes aspectos del proceso asistencial que pueden generar diferentes grados de satisfacción con la finalidad de mejorar la calidad de la asistencia y la calidad percibida por parte del paciente.

MATERIAL Y MÉTODO:

Estudio observacional, transversal y descriptivo a los pacientes en tratamiento crónico en una unidad de hemodiálisis.

Una vez informados los pacientes a cerca de los objetivos del estudio y solicitado su consentimiento verbal, el personal de enfermería de la unidad entrega un total de 50 cuestionarios para ser cumplimentados de forma anónima.

El instrumento de medida utilizado será una modificación del cuestionario SERVQHOS.³ Se divide en tres apartados: El primer apartado hace referencia a la asistencia sanitaria valorada por el paciente mediante una escala de Likert del uno al cinco, siendo cinco la puntuación máxima a una buena asistencia prestada. En el segundo apartado se valora la satisfacción global del paciente respecto a la unidad y al hospital y en el último apartado se recogen aspectos sociodemográficos como la edad, sexo o nivel de estudios.

Los cuestionarios son introducidos en una base de datos exportada al programa estadístico SPSS. Los cálculos de medias se llevaron a cabo mediante aplicaciones descriptivas y comparaciones de media.

Finalmente se hicieron regresiones con la finalidad de identificar las variables que llegan a determinar la satisfacción global del paciente renal.

RESULTADOS:

Tras la realización de un análisis de regresión para determinar que aspectos determinan con más peso la satisfacción de los pacientes, encontramos la puntualidad de las sesiones de hemodiálisis, el interés del personal de enfermería por los pacientes, la rapidez de los cuidados y el tiempo de espera a la hora de ser atendido por el médico.

A la hora de determinar el nivel de satisfacción con los cuidados durante la estancia en la unidad, más del 30% de los pacientes se encuentran muy satisfechos, un 50% se encuentran satisfechos, un 7% poco satisfechos y un 10% nada satisfechos. Más del 80% de los pacientes afirman conocer el nombre de su médico y más del 85% el nombre de la enfermera asignada a sus cuidados. El 90% de los pacientes afirman estar bien informados a cerca de su patología y más del 98% afirman que les ha sido solicitado su consentimiento previo a la realización de alguna prueba diagnóstica.

En cuanto a las variables sociodemográficas no existe significación estadística en lo que se refiere al nivel de satisfacción.

CONCLUSIONES:

La insuficiencia renal crónica avanzada y su tratamiento tienen en sí un impacto negativo sobre la percepción de la calidad de vida y la satisfacción.

La satisfacción en la atención prestada se consigue cuando el paciente renal percibe que los servicios prestados superan sus expectativas. Los aspectos que más determinan el grado de satisfacción de este tipo de pacientes son rapidez, puntualidad, interés por parte de enfermería y espera.

El análisis de la satisfacción de los pacientes que se encuentran en hemodiálisis tiene mucha utilidad a la hora de diseñar estrategias de mejora, sobre todo en lo que depende y concierne al personal de enfermería.

BIBLIOGRAFÍA:

1. Capella N, Gali M, Jiménez M, Sans A. Audit de calidad asistencial percibida: ¿Estoy bien atendido? Libro de comunicaciones XIX Congreso Nacional de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica. Septiembre 1994: 95-103.

2. Sánchez Legrán F. La participación de los usuarios en la sanidad debe ser ya una realidad. Rev SAS información 2000; 4:3.

3. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vialler J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina Preventiva 1988; 4:12-8.