

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA CONSULTA DE ENFERMERÍA DE ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA AVANZADA (ERCA)

Francisca Pulido Agüero, Patricia Arribas Cobo, Anunciación Fernández Fuentes

Hospital G. U. Gregorio Marañón. Madrid

RESUMEN

La enfermería nefrológica siempre ha apostado por permanecer a la vanguardia en cuanto a la prestación de los mejores cuidados para el paciente renal, sin duda ninguna la mejor actitud respecto a la enfermedad es la prevención¹, en este caso secundaria, desde la consulta de ERCA (Enfermedad Renal Crónica Avanzada) de Enfermería.

El objetivo de dicha consulta es el de **“asegurar la adaptación a una nueva situación de salud, disminuyendo la ansiedad generada por el diagnóstico y la fidelización al tratamiento y los cuidados del paciente y familia o cuidador”**. Las actividades de enfermería consisten en **valorar, realizar un diagnóstico enfermero, un plan de actuación, ejecutarlo (informar y educar) y evaluar los resultados**.

Los objetivos de dicho trabajo son:

- Estudiar en qué medida damos cumplimiento a las expectativas de los pacientes que nos son enviados desde la consulta general de Nefrología en la que no hay consulta de enfermería y conocer cuales pueden ser nuestras áreas de mejora con una encuesta de satisfacción elaborada para tal efecto.
- Medir la evolución de los diagnósticos de enfermería más prevalentes en dicha consulta con los resultados de la evaluación de los indicadores de cada diagnóstico, lo que nos dará una idea de la efectividad de nuestra información y educación sanitaria.

Elaboramos una encuesta para poder medir si las expectativas de los pacientes y familiares se veían cumplidas, dicha encuesta era anónima. Y para los diagnósticos de enfermería más prevalentes en la consulta, se elaboró un documento de evaluación de los indicadores de resultado utilizando una escala Likert de 1 a 5 en cada uno de los indicadores.

Los datos se trataron con el programa SPSS 14 para Windows para hallar porcentajes válidos y desviación típica de los resultados de la encuesta y se utilizó también para hallar promedios y diferencias de las puntuaciones de la escala Likert, así como la prueba no paramétrica de Wilcoxon para los datos pareados.

Los resultados son que los pacientes de la consulta ERCA se sienten satisfechos con el trato y la información recibida en la consulta, considerando que contribuye en gran medida al conocimiento de su estado de salud y a la mejora de su calidad de vida y que los pacientes que acuden a la consulta por primera vez tienen unos conocimientos deficientes en los aspectos de autocuidados y TRS, mejorando significativamente a la cuarta visita, lo que contribuye a disminuir el temor generado por la enfermedad y las expectativas del tratamiento.

Nota: Este trabajo será publicado íntegramente en la Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica