

VARIABLES ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UNA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS

Rábano Colino M, Miguel Montoya M, Valdés Arias C, Artos Montes Y, Cabello Valle P, De Castro Prieto N, García León A, Martínez Villoria A.

Hospital Universitario Central de Asturias. Oviedo

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

Todos los planes de calidad en el ámbito hospitalario tienen en cuenta la satisfacción del paciente como uno de los principales objetivos a conseguir. El sistema de calidad de una organización debe de obtener información sobre las preferencias, las expectativas y lo que se considera relevante en cada momento para enfocar la organización hacia las necesidades cambiantes de los clientes. Las medidas de los resultados reportados por los pacientes / usuarios con los servicios de salud permiten tomar decisiones que mejoran la calidad de los cuidados, maximizan el aprovechamiento de los recursos y aumentan los beneficios de los tratamientos. A su vez, se hace indispensable identificar qué características de los pacientes y de los propios servicios condicionan la satisfacción.

OBJETIVOS

Evaluar la satisfacción de los pacientes de una Unidad de Hemodiálisis (HD), y analizar los aspectos, tanto del paciente como de la enfermedad, que pudieran condicionarla.

MATERIAL Y MÉTODOS

Todos los pacientes (N=57), fueron entrevistados por una psicóloga del servicio con el Cuestionario SERVQHOS modificado para HD, que evalúa la satisfacción con veinte atributos de la Unidad; y con el cuestionario de Calidad de Vida Relacionada con la Salud, EUROQOL, que mide la autonomía en Movilidad, Cuidado Personal, Actividades Cotidianas, Dolor/Malestar y Ansiedad/Depresión. También se recogieron las respuestas a cuestiones que podrían condicionar la satisfacción, variables clínicas y sociodemográficas. Las enfermeras valoraron la funcionalidad del paciente con las escalas de Karnofsky y de Barthel.

RESULTADOS

Se descartaron 5 pacientes por impedimentos físicos y/o cognitivos, y 2 no desearon colaborar. Finalmente completaron la entrevista 50 pacientes de los cuales el 58% eran varones. La media de años fue $64,84 \pm 17,64$, y la de meses en HD $37,32 \pm 46,63$. Los niveles de satisfacción fueron altos y similares a los de otras unidades de HD en España. Los aspectos de mayor satisfacción fueron los relativos a la amabilidad y disposición del personal, y los de menor, los relativos a la información que proporcionan los médicos. Se encontraron asociaciones estadísticamente significativas ($p < 0,05$), entre menores niveles de satisfacción y percibir más Dolor, más limitación para las Actividades Cotidianas, más Ansiedad/Depresión, llevar más tiempo en HD, tener más horas de sesión, dializarse por catéter en vez de fístula, haber estado trasplantado, y tener menor edad. Por el contrario, menor nivel de estudios, haber desarrollado actividades laborales menos cualificadas, ir en ambulancia, haber elegido modalidad de diálisis, y considerar que su opinión es tenida en cuenta para tratar la enfermedad, aumentaban la satisfacción ($p < 0,05$).

CONCLUSIONES

Identificar los factores que modulan la satisfacción es tan importante como evaluarla, ya que éstos revelan los puntos donde deben de llevarse a cabo las intervenciones para aumentar la percepción de la calidad del servicio. Además, debe de tenerse en cuenta que en cada enfermedad

existen variables inherentes a los pacientes, como nivel socio-cultural, estado físico, anímico, o la experiencia con la enfermedad ya que condicionan la satisfacción percibida.

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