

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN EL TIEMPO EN UNA UNIDAD DE DIÁLISIS

Catalina Royuela García, M^a Encarnación Hernández Meca, Antonio Ochando García, Susana Lorenzo Martínez, Fernando Paniagua

Fundación Hospital Alcorcón. Madrid

INTRODUCCIÓN

Conseguir la satisfacción de los pacientes parece que es un objetivo de todos los servicios, incluido el sanitario. La calidad percibida por el paciente es considerada como un factor crítico para determinar si existe o no calidad en los cuidados prestados. El grado de satisfacción sería, pues, el indicador fundamental de la calidad asistencial.

Valorar el nivel de satisfacción de los pacientes de una forma periódica nos ofrece la oportunidad de identificar áreas deficitarias desde el punto de vista de los pacientes y evaluar los resultados de los cuidados, pudiendo planificar estrategias de mejora.

OBJETIVOS

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en HD y DP y su evolución en el tiempo. Analizar los factores que determinan la satisfacción en los cuatro años de estudio.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio descriptivo transversal de los pacientes en diálisis de nuestro hospital, realizando cuatro puntos de corte correspondientes a los meses de Febrero-Marzo de 2004, 2005, 2006 y 2007.

Para la valoración de la satisfacción se utilizó el cuestionario SERVQHOS modificado (abarca los elementos básicos en la evolución de la calidad percibida).

Análisis estadístico: Se utilizó el Alpha de Cronbach para el análisis de fiabilidad de los datos. Se obtuvieron las frecuencias y medias de puntuación. Mediante un análisis de regresión se identificaron los atributos determinantes de la satisfacción. Se utilizó la prueba ANOVA para evaluar la tendencia de los cuatro años.

RESULTADOS

En la tabla I podemos observar el número de cuestionarios cumplimentados según el tipo de diálisis, distribución por sexo, edad media y tiempo medio en técnica. Así mismo se muestran los valores del análisis de fiabilidad de datos y la puntuación de la media global de satisfacción.

Los atributos determinantes de la satisfacción de los pacientes en HD y DP han ido cambiando los 4 años de estudio; en HD están relacionados con la atención recibida en el hospital, mientras que en DP están más orientados a la responsabilidad que asume el paciente para poder realizar la técnica en su domicilio. No se encontró correlación entre las variables sociodemográficas y el nivel de satisfacción de los pacientes en los cuatro años de estudio.

Tabla I	Tasa Respt	Alpha Cronbach	Sexo		Edad media	Tiempo medio en técnica	Satisfacción global media	
			H	M				
2004	HD 56	98,3%	0,95	51,8%	48,2%	71.18± 13,1	43,7±37,9	3,41
	DP 10							
2005	HD 52	95,06%	0,95	65%	35%	68,8±14,06	44,9±52,2	3,28
	DP 22		0,90	82%	18%	54,6±12,4	14,04±10,85	3,68
2006	HD 57	96,8%	0,97	57,89%	42,11%	68,92±12,41	65,18±64,81	3,32
	DP 33		0,95	73,5%	26,5%	57,12±11,8	16,61±15,9	3,70
2007	HD 54	92,39 %	0,95	63%	37%	70 ± 14,5	75 ± 63	3,33
	DP 38		0,95	61%	39 %	59,13 ± 12	24,45 ± 19,7	3,65

Del análisis ANOVA se desprende que no existen diferencias significativas entre las medias de satisfacción de los pacientes en los años de estudio (Ver tabla II).

Tabla II: Tabla ANOVA comparación medias de satisfacción HD y DP del 2004 al 2007

Año	Casos		Medias		Limite superior		Limite inferior	
	HD	DP	HD	DP	HD	DP	HD	DP
2004	56	10	3,41	-	3,53	-	3,29	-
2005	52	22	3,28	3,68	3,41	3,83	3,16	3,52
2006	57	33	3,32	3,70	3,43	3,82	3,19	3,57
2007	54	38	3,33	3,60	3,44	3,80	3,21	3,56

CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción de los pacientes en DP es mayor que el de los pacientes en HD. Los atributos determinantes de la satisfacción a lo largo de los años de estudios van cambiando a lo largo del tiempo. La tendencia del nivel de satisfacción es de estabilidad a lo largo del periodo de estudio.

BIBLIOGRAFÍA

1. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez- Marín J. SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Med Preventiva 1998; IV: 12-8.
2. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Rev Calidad Asistencial 2002; 17:22-9.
3. Mira JJ, Buil JA, Aranaz J, Vitaller J, Lorenzo S, et al. ¿Qué opinan los pacientes de los hospitales públicos? Análisis comparativo de los niveles de la calidad percibida en cinco hospitales. Gac Sanit. 2000; 14:291-3.
4. Car-Hill R. The measurement of patient satisfaction. Journal of Public Health Medicine 1992; 14:236-49.