

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UNA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS: OBJETIVO DE CALIDAD ASISTENCIAL EN ENFERMERÍA

M^a. Encarnación Hernández Meca, Antonio Ochando García,
Javier Mora Canales, *Susana Lorenzo Martínez**, Katia López Revuelta

Unidad de Diálisis y *Unidad de Calidad de la Fundación Hospital. Alcorcón. Madrid

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se han producido importantes progresos técnicos en el tratamiento de la Insuficiencia Renal Crónica Terminal, tales como membranas biocompatibles, técnicas especiales, etc., sin embargo conocemos poco sobre los factores que influyen en la valoración de la satisfacción y salud percibida.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite, por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente, y por otra parte nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados. De esta forma, el ciudadano se convierte en motor y centro del sistema sanitario. Las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales y la organización de los servicios hospitalarios.

OBJETIVOS

- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en hemodiálisis crónica en relación a la atención recibida de la unidad.
- Conocer los aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción e identificar oportunidades de mejora.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio descriptivo transversal realizado entre Marzo y Abril de 2004, a todos los pacientes en tratamiento con hemodiálisis crónica de nuestra unidad. Se ha utilizado el cuestionario SERVQHOS modificado, administrándose de forma anónima previo consentimiento por parte del paciente, cumplimentándolo en el propio domicilio y depositándolo en un buzón de la unidad. El paciente puntuó cada ítem en una escala Likert (de 1 a 5) según el grado de satisfacción.

El análisis de datos se realizó mediante el programa SPSS, obteniendo las frecuencias y medias de puntuación en cada ítem. A partir del análisis de regresión de los datos se calculó la media global de satisfacción así como los atributos con más peso en la satisfacción de los pacientes. Se utilizó el Alpha de Cronbach para el análisis de fiabilidad.

RESULTADOS

Se administraron un total de 61 cuestionarios, obteniendo una tasa de respuesta del 98,3%. El 51,8% de los pacientes encuestados eran hombres y el 48,2% mujeres, con una edad media $71,18 \pm 13,3$ años.

El análisis de fiabilidad calculado a partir del α de Cronbach fué de 0,95.

La puntuación media obtenida en la primera parte del cuestionario es superior a 3,5 en todos los atributos analizados (excepto en la "facilidad para llegar al hospital"). Los atributos en los que los pacientes están menos satisfechos eran el "tiempo de espera para ser atendidos por el médico", "la facilidad de llegada al hospital" y la "comunicación que el personal de la unidad mantiene con los familiares".

Tras el análisis de regresión de datos, los aspectos más determinantes en la satisfacción de los pacientes eran "la puntualidad de las sesiones de hemodiálisis", "la rapidez con que consigue lo que necesita", "el interés del personal de enfermería por los pacientes" y el "tiempo de espera para ser atendido por el médico".

La satisfacción media global fue de 3,81 (en una escala de 1 a 5).

En relación a las variables sociodemográficas de los pacientes (edad, sexo, estado civil, nivel de estudios y situación laboral) no encontramos significación estadística en cuanto a su correlación con el nivel de satisfacción, aunque podemos observar que las personas que se encuentran más satisfechas eran aquellas que se encuentran en los rango de edades de 60 a 88, y los menos satisfechos estaban entre 29 y 59 años.

DISCUSIÓN

De acuerdo con el denominado paradigma de la desconfirmación, la satisfacción en atención sanitaria se consigue cuando el usuario percibe que el servicio prestado supera sus expectativas.

Los factores con más peso en la satisfacción de los pacientes eran "la puntualidad de las sesiones de hemodiálisis", "la rapidez con que consigue lo que necesita", "el interés del personal de enfermería por los pacientes" y "el tiempo de espera para ser atendido por el médico", pudiendo encontrar cierta similitud, al ser la hemodiálisis un tratamiento ambulatorio, con algunos trabajos realizados en atención primaria y consultas externas, donde se han destacado entre otros, como atributos muy valorados por los pacientes, el "tiempo que se dedica a cada paciente" y la "espera para ser atendido".

La satisfacción media global de los usuarios fue de 3,81. En trabajos publicados sobre calidad de vida relacionada con la salud, los pacientes en diálisis muestran peores puntuaciones que la población general. Probablemente la insuficiencia renal crónica avanzada y su tratamiento tienen un impacto negativo en la percepción de calidad de vida y satisfacción, aunque los factores que más influyen en esta percepción y la forma de modificarlos sean materia de una investigación futura.

CONCLUSIONES

El grado de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis crónica en nuestro centro fue de 3,81.

Los atributos que determinan el grado de satisfacción de los pacientes son "rapidez", "puntualidad", "interés de enfermería" y "espera".

El análisis de la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis es muy útil para diseñar una estrategia de mejora.

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