

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS UNIDADES PÚBLICAS DE HEMODIÁLISIS

M^a José Jurado Gámez, Luisa Fernanda Torres Torres, Eva M^a Redondo Polvorinos

Hospital Comarcal Valle de los Pedroches. Córdoba

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es el objetivo primordial del Sistema Sanitario Público, esto implica que tanto las prestaciones sanitarias como los Servicios que se ofrecen, estén dirigidos a mejorar la calidad.

En nuestra Comunidad, se ha llevado a cabo un cuestionario para evaluar los servicios prestados y poder mejorarlos.

La asistencia recibida en las Unidades de HD no se puede considerar atención hospitalaria, por este motivo, nos propusimos adaptar dicho cuestionario a las peculiaridades intrínsecas de la diálisis.

OBJETIVOS

- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes de los centros públicos en relación a la atención sanitaria.
- Detectar déficits para poder realizar un Plan de Mejora y aumentar la calidad del servicio que se presta.

MATERIAL Y MÉTODO

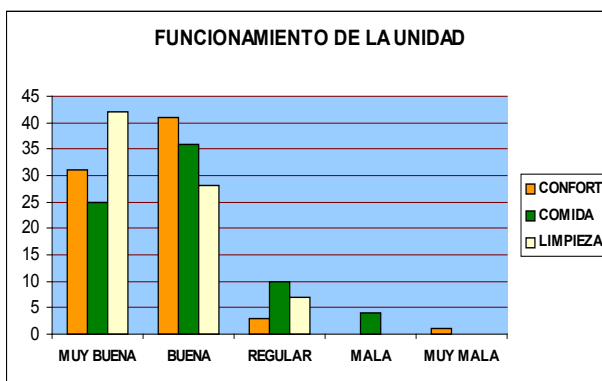
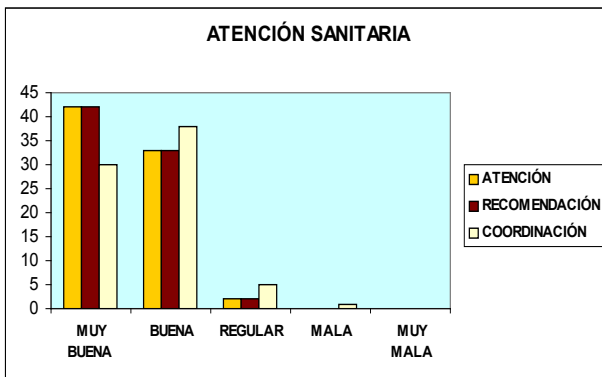
Se ha realizado un estudio transversal, descriptivo y con análisis cualitativo.

El cuestionario consta de doce preguntas con respuesta tipo escala Likert, donde puntuamos como uno la respuesta “muy buena” y con cinco “muy mala”. Se repartieron 117 cuestionarios de los cuales se contestaron 77. Las preguntas las hemos diferenciado en tres grupos: Atención Sanitaria, Funcionamiento de la Unidad y Actitud del Personal Sanitario.

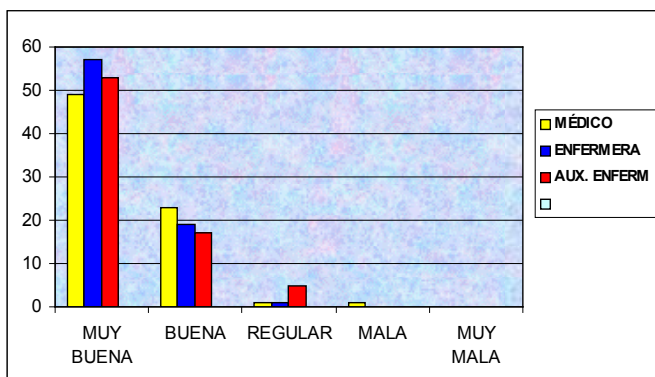
La recogida de datos se efectuó durante una semana de marzo, con carácter anónimo. Después se introdujeron en una base de datos del programa estadístico G – Stats 2.0.

RESULTADOS

La muestra la formaron 78 pacientes, donde el 42,67% eran hombres y el 57,33% mujeres. La media era de 66 años con un rango entre 24 y 82.



ACTITUD DEL PERSONAL SANITARIO



CONCLUSIONES

Del estudio realizado podemos concluir que en general, en los centros públicos que colaboraron en el estudio, la Atención Sanitaria recibida es percibida como “muy buena”, sin embargo, aprecian como aspectos que se puedan mejorar, la coordinación con otros servicios, el Confort y la Comida.