

## Satisfacción de los usuarios con enfermedad renal crónica en hemodiálisis hospitalaria

Carmen Martín Rubio, Juan Manuel Manzano Angua, Dania Inmaculada Márquez Catalán, José Quintas Rodríguez

Hospital Virgen del Rocío. Sevilla. España

### Introducción:

Desde inicio del siglo XXI, la ciudadanía es el centro nuclear que ha inspirado y desarrollado las políticas sanitarias en Andalucía, por ello, un objetivo de primer orden para todos los niveles asistenciales, desde la propia Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, hasta las diferentes Unidades de Gestión Clínica (UGC), es conocer la satisfacción de los ciudadanos. Hasta el año 2012, la satisfacción de los usuarios se valoraba a través de encuestas elaboradas por nuestro hospital bajo las directrices de la Consejería de Salud. A partir de entonces, cada UGC debe elaborar sus propias "encuestas de satisfacción".

### Objetivo:

- Elaborar "encuesta de satisfacción de usuarios" que reciben hemodiálisis en nuestra UGC.
- Conocer, analizar y establecer planes de mejora para mantener y/o aumentar la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.
- Difundir anualmente los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios.

### Material y métodos:

Estudio observacional descriptivo, analítico y retrospectivo del grado de satisfacción de los usuarios con enfermedad renal crónica (ERC) en programa de diálisis ambulatoria hospitalaria y los que han iniciado tratamiento con hemodiálisis en nuestras unidades durante el 2013 (último semestre) y 2014. Los datos estadísticos fueron tratados con el programa informático IBM-SPSS versión 15.0. La comparación de variables cualitativas se realizó mediante chi cuadrado, considerando como grado de significación estadística valores de  $p < 0,05$ .

### Resultados:

La población encuestada más prevalente de los periodos analizados corresponde a un varón entre 60 y 80 años, casado y con estudios primarios. En 2013 iniciaron hemodiálisis 224 pacientes y en 2014, 168. Al final del 2013 y 2014 el programa de diálisis ambulatoria hospitalaria era de 26 y 24 pacientes respectivamente. En 2013 el porcentaje de encuestas entregadas por los usuarios fue  $< 40\%$ , mientras que en 2014 fue del  $64\%$ . En 2013, el  $78,8\%$  de los usuarios tenían firmado su consentimiento informado vs al  $96,3\%$  en 2014. Destacar los elevados porcentajes de recomendación de nuestras unidades de diálisis a otros usuarios,  $96,7\%$  (2013) vs  $97,5\%$  (2014).

### Discusión y conclusiones:

Tras analizar los resultados del 2013, se propusieron como áreas de mejoras aumentar la recepción de encuestas, el conocimiento de tener los consentimientos informados de inicio en diálisis y mantener los elevados grados de satisfacción de nuestros usuarios. Se elaboró un procedimiento normalizado de trabajo (PNT) de entrega, seguimiento, difusión, evaluación, revisión y actualización de las "encuestas de satisfacción de usuarios" en tratamiento en nuestras unidades de diálisis. Destacar con la puesta en marcha de este PNT en 2014, el aumento significativo estadístico ( $p < 0,05$ ) de encuestas recepcionadas, los cambios en infraestructuras de las unidades, y el mayor conocimiento de disponer de los consentimientos informados de inicio de diálisis. Como resultado de la mejora continua de la calidad asistencial, se ha elaborado una nueva encuesta de satisfacción de usuarios para el año 2015, donde se han suprimido algunos items y se ha codificado el grado de satisfacción mediante una nueva escala tipo likert, cuyos resultados serán valorados y comparados al final del presente año para su posterior divulgación.