

# La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis

M<sup>a</sup> Carmen López Toledano, Isabel Luque Cantarero, Victoria Eugenia Gómez López, Rafael Casas Cuesta, Rodolfo Crespo Montero

Unidad de Gestión Clínica de Nefrología. Hospital Universitario Reina Sofía. Córdoba. España

## Resumen

### Introducción

En la calidad de cualquier servicio, intervienen elementos objetivos como las características de los materiales e instalaciones que se emplean, y elementos subjetivos como la satisfacción del usuario del servicio, entendida esta como la obtención de una respuesta satisfactoria a las expectativas que se había planteado.

La relación paciente-sistema sanitario ha evolucionado hasta situar al paciente como eje del sistema, y su satisfacción se ha consolidado como un importante componente de calidad, al considerarse en sí misma una medida de resultado; y determinar los índices de satisfacción de forma periódica, se está consolidando como una herramienta imprescindible para valorar la evolución de la calidad del servicio.

### Objetivos

#### General:

- Conocer el grado de satisfacción global de los pacientes con el servicio de Nefrología.

#### Secundarios:

- Determinar eventuales diferencias en la satisfacción entre las diferentes unidades que integran la unidad de gestión clínica (UGC).
- Detectar aspectos mejorables en la atención a nuestros pacientes.

### Pacientes/Método

Estudio observacional descriptivo transversal sobre todos los pacientes atendidos en las tres unidades de diálisis de nuestra UGC.

Utilizamos para la recogida de datos el cuestionario autoadministrado SERVQHOS, que fue distribuido a los pacientes por enfermeras ajenas a las unidades donde se estaban dializando, las cuales explicaron los objetivos del estudio, solicitaron el consentimiento verbal para su participación, y pidieron que una vez cumplimentado lo depositaran de forma anónima en un buzón colocado en cada unidad.

### Resultados

La muestra fue de 89 pacientes, con una edad media de 65,1±14.9 años (22-93), de los cuales (30%) mujeres y (70%) hombres. 29 pacientes (32%) se dializaban en la Unidad Hospitalaria (UH), 45 (49%) en el Centro Periférico de Diálisis (CPD) y 17 (19%) estaban en Diálisis Peritoneal (DP).

Al comparar las variables sociodemográficas por centros, solo se observan ligeras diferencias en el nivel de estudios y en la situación laboral de los pacientes.

### Valoración global de cuestionarios:

- 98,8% de pacientes satisfecho o muy satisfecho con el servicio.
- 97,7% afirman que recomendarían el servicio sin dudar.

### Aspectos mejor valorados:

- Seguridad que transmite el personal.
- Amabilidad.
- Interés por los pacientes.
- Trato personalizado.

### Aspectos peor valorados:

- Puntualidad de consultas médicas.

Correspondencia:  
Rafael Casas Cuesta  
Servicio de Hemodiálisis. Hospital G. U. Reina Sofía  
C/ Avda Menéndez Pidal, s/n. 14004 Córdoba  
E-mail: rafcasas@ono.com

*-Estado de instalaciones.*

*-Tiempo de espera para ser atendido por un médico.*

Respecto a la pregunta abierta del cuestionario, 22 pacientes han sugerido alguna área de mejora.

Al comparar los resultados entre los tres centros de la UGC, destaca que los pacientes en DP son los que muestran el mayor grado de satisfacción, encontrándose una ligera diferencia entre los pacientes de las dos unidades de HD, mostrándose más satisfechos los de la UH que los del CPD.

### Conclusiones

Con este estudio hemos constatado que los pacientes que reciben tratamiento de diálisis en nuestra UGC, se reconocen muy satisfechos con el servicio, con ligeras diferencias según la unidad en la reciben tratamiento, y además nos ha permitido conocer aspectos mejorables, que se están abordando para aumentar la satisfacción del paciente y por consiguiente la calidad asistencial.

### PALABRAS CLAVE

- SATISFACCIÓN
- CALIDAD ASISTENCIAL
- DIÁLISIS

### Patient satisfaction as a component of quality in dialysis units

#### Abstract

##### Introduction

The quality of any service involving objective factors such as the characteristics of the materials and facilities used, and subjective elements such as user satisfaction about the service, understood as obtaining a satisfactory response to the expectations that had been raised. The patient-health system relationship has evolved to place the patient at the heart of the system, and their satisfaction has become an important component of quality, considering itself an outcome; and determine satisfaction rates periodically, it is consolidating as an essential tool to assess the evolution of the quality of service.

### Objectives

General:

- Know the overall satisfaction of patients in the nephrology unit.

Secondary:

- Determine any differences in satisfaction between different units within the clinical management unit (CMU).
- Identify areas for improvement in the care of our patients.

### Patients / Method

Cross-sectional, observational study of all patients seen in the three dialysis units in our CMU.

We used to collect data a self-administered questionnaire, SERVQHOS, which was distributed to patients by nurses not employees of the units where these patients were dialyzing. They explained the objectives of the study, requested verbal consent for participation, and asked that once completed, this must be deposited anonymously in a letterbox placed in each unit.

### Results

The sample was of 89 patients, with a mean age of  $65.1 \pm 14.9$  years (22-93), of which 30% were women and 70% men. 29 patients (32%) were dialyzed in the Hospital Unit (HU), 45 (49%) at a non-Hospital Unit and 17 (19%) were on peritoneal dialysis (PD).

When comparing the sociodemographic variables per centers were observed only slight differences in educational level and employment status of patients.

### Overall assessment of the questionnaires:

- 98.8% of patients were satisfied or very satisfied with the service.
- 97.7% say they would recommend the service without hesitation.

### Best rated aspects:

- Transmitting -Security personnel.*
- Friendliness.*
- Interest In Patients.*
- Personalized.*

### Worst rated aspects:

- Punctuality of medical consultations.*
- State of facilities.*
- Time waiting to be seen by a doctor.*

Regarding the open question of the questionnaire, 22 patients have suggested some area of improvement.

When comparing the results between the three centers of the UGC, it emphasizes that PD patients are those that show the greatest degree of satisfaction, being a slight difference between patients in the two units of HD, showing more satisfied those at the HU than those at the non-HU.

### Conclusions

With this study we have found that patients receiving dialysis treatment in our CMU, they are recognized very satisfied with the service, with slight differences depending on the unit where they receive treatment, and has also allowed us to know improvable aspects that are addressing to increase patient satisfaction and therefore the quality of care.

### KEYWORDS

- SATISFACTION
- QUALITY OF CARE
- DIALYSIS

### Introducción

El paciente que atendemos en las unidades de diálisis, al igual que otros pacientes con enfermedades crónicas es un gran consumidor de servicios sanitarios, y nuestra responsabilidad como profesionales dedicados a prestar estos servicios, debe ser que los mismos sean de calidad.

El desarrollo tecnológico que se ha experimentado en el ámbito de la diálisis a lo largo de su historia, con la aparición de nuevas membranas, nuevas tecnologías en el tratamiento del agua y desarrollo de técnicas convectivas, sin duda ha supuesto un incremento en la calidad, seguridad y variedad de tratamientos que se ofrecen en nuestras unidades, facilitando esto la personalización de las terapias, con un evidente impacto positivo sobre los resultados clínicos y sobre el confort del paciente durante las sesiones de diálisis<sup>(1,2,3,4)</sup>.

Sin embargo, la calidad de cualquier servicio ya sea sanitario o no, es un término difícil de definir, ya que además de intervenir elementos objetivos como pueden ser las características de los materiales e instalaciones que se emplean en la prestación del servicio, intervienen otros elementos subjetivos como es sin duda la satisfacción del usuario del servicio, entendida esta como la obtención

de una respuesta satisfactoria a las expectativas que se había planteado<sup>(5)</sup>.

En los últimos años, hemos visto evolucionar la relación paciente-sistema sanitario hasta situar al paciente como eje del sistema, y su satisfacción con la atención que recibe se ha consolidado como un importante componente de calidad, al considerarse en sí misma una medida de resultado<sup>(6)</sup>; y es por ello que prácticamente todos los planes de calidad tienen en cuenta la satisfacción plena del paciente como uno de sus objetivos prioritarios<sup>(7,8)</sup>.

En este contexto, la medida del grado de satisfacción del paciente, se está consolidando como una de las herramientas más útiles para detectar insuficiencias o disconformidades del paciente con el sistema, y así lo atestiguan numerosos estudios<sup>(9,10,11,12)</sup>, ya que con estos controles se consigue descubrir áreas de mejora para aumentar la calidad del servicio, y conseguir cumplir o sobrepasar las expectativas del paciente.

En nuestra Unidad de Gestión Clínica (UGC) estamos convencidos de que la determinación de los índices de satisfacción de nuestros pacientes de forma periódica, es imprescindible para valorar la evolución de la calidad del servicio que prestamos a lo largo del tiempo.

Por ello, en el área de diálisis de nuestra UGC nos propusimos con este estudio conocer las opiniones de nuestros pacientes, con el objetivo general de conocer su grado de satisfacción global con el servicio, y como objetivos secundarios nos planteamos conocer si existían diferencias en el grado de satisfacción del paciente en función de la unidad en la que es atendido (Unidad Hospitalaria de Hemodiálisis, Centro Periférico de Diálisis o Unidad de Diálisis Peritoneal), y detectar aspectos mejorables en la atención que prestamos a nuestros pacientes.

### Pacientes y Método:

Realizamos un estudio observacional descriptivo en Junio de 2015 en la sección de diálisis de la UGC de Nefrología de nuestro hospital, donde la asistencia está distribuida en tres unidades diferenciadas como son la Unidad Hospitalaria de Hemodiálisis (UH), el Centro Periférico de Diálisis (CPD), y la unidad de Diálisis Peritoneal (DP).

La población de estudio estuvo compuesta por todos los pacientes que se dializaban en la UGC, y cumplieran con los siguientes criterios:

**Criterios de inclusión:** Llevar más de tres meses en diálisis y querer participar en el estudio.

**Criterios de exclusión:** Tener algún grado deterioro cognitivo que impidiera su participación o no querer participar en el estudio.

Utilizamos para la recogida de datos el cuestionario SERVQHOS<sup>(13)</sup>. Este cuestionario es una adaptación a los pacientes en diálisis de la encuesta SERVQUAL, que es un instrumento validado muy utilizado para la evaluación de la calidad percibida en empresas de servicios.

El cuestionario SERVQHOS, contempla diferentes atributos que determinan la satisfacción del paciente en función de las expectativas que tenía previas a la recepción del servicio, los cuales son valorados y puntuados con una escala Likert, que va desde el 1 ("mucho peor de lo que esperaba") a el 5 ("mucho mejor de lo que esperaba").

Además incluye seis preguntas directas, que abordan criterios como la satisfacción global con el servicio, si recomendaría el servicio a otras personas, si se le han realizado pruebas o intervenciones sin su consentimiento, sobre si conoce el nombre de los profesionales que le atienden, y si considera que ha recibido información suficiente sobre su proceso.

También incluye la recogida de datos sociodemográficos de los pacientes (edad, sexo, estado civil, nivel de estudios y situación laboral), para concluir con una pregunta abierta en la que se pide al paciente que señale los aspectos de mejora en el servicio que estime oportunos.

Este cuestionario, al ser autoadministrado se distribuyó a todos los pacientes de la UGC informándoles sobre como cumplimentarlo en su domicilio con o sin ayuda de sus familiares, en función de sus limitaciones, pidiéndoles que una vez cumplimentado lo depositaran de forma anónima en un buzón colocado al efecto en cada unidad.

La distribución de los cuestionarios se llevó a cabo por enfermeras ajenas a las unidades donde se estaban dializando los pacientes, las cuales explicaron a todos los pacientes los objetivos del estudio, pidiéndoles su consentimiento verbal para participar en el mismo.

## Análisis Estadístico

Se ha realizado un análisis descriptivo de los datos, utilizando una distribución de frecuencias para las variables cualitativas y la media  $\pm$  la desviación estándar

para las variables cuantitativas, y la mediana y el rango para aquellas que no seguían una distribución normal. Se utilizó el paquete estadístico SPSS 15.0, para el análisis.

## Resultados

La muestra que se obtuvo fue de 89 pacientes, con una edad media de  $65,1 \pm 14,9$  años (22-93), de los cuales 26 (30%) fueron mujeres y 73 (70%) fueron hombres. 29 pacientes (32%) se dializaban en la UH, 45 (49%) en el CPD y 17 (19%) estaban en DP.

En la **tabla I** está representado el estado civil del total de los pacientes.

**Tabla I.**

Casado/a	56	62 %
Soltero/a	15	16 %
Separado/a	1	1 %
Viudo/a	16	18 %

En la **tabla II** está representado el nivel de estudios de los pacientes.

**Tabla II.**

Sin estudios	33	36 %
Primarios	27	30 %
Bachiller	18	20 %
Universitarios	10	11 %

En la siguiente **tabla III** está representada la situación laboral.

**Tabla III.**

Jubilado/a	71	78 %
En activo	5	6 %
Ama de casa	5	7 %
En paro	7	8 %
Estudiantes	1	1 %

En la siguiente **tabla IV** se muestran los datos de edad, nivel de estudios y situación laboral por centros.

**Tabla IV.**

Centros Diálisis	EDAD Media años	CON ESTUDIOS BACH/UNIV	SIN ACTIVIDAD JUBILADOS
UH	63.92	28.5%	85%
CPD	65.24	35.5%	84.4%
DP	67.17	26.6%	56.2%

En la **tabla V**, están representados los resultados para el total de la muestra (pacientes en HD y DP), de la primera parte del cuestionario, en la que se valoran los diferentes ítems del 1 al 5, cuyas variables, al no seguir

una distribución normal, se representan como la mediana y el rango, utilizándose los valores de la media para establecer los ítems mejor y peor valorados.

**Tabla V.**

Item	Mínimo	Máximo	Mediana	Media
1. La tecnología de los equipos médico para los diagnósticos y tratamientos ha sido	3	5	4	3.78
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido	3	5	4	3.93
3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital han sido	2	5	4	3.82
4. El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido	2	5	4	4
5. El estado en el que están las habitaciones del hospital (apariciencia, comodidad) ha sido	2	5	3	3.47
6. La información que los médicos proporcionan ha sido	2	5	4	3.95
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido	1	5	3	3.51
8. La facilidad para llegar al hospital ha sido	2	5	4	3.81
9. El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido	3	5	4	4.04
10. La puntualidad de las consultas médicas ha sido	1	5	3	3.43
11. La rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide ha sido	2	5	4	3.79
12. La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido	3	5	4	4.12
13. La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido	3	5	4	4.35
14. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido.	2	5	4	4.35
15. La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido	3	5	4	3.86
16. El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido	3	5	4	4.20
17. La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	2	5	4	3.79
18. La información que los médicos dan a los familiares ha sido	2	5	4	3.90
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido	2	5	4	4.35
20. La información referente a la medicación (pautas, fármacos, indicaciones) ha sido	1	5	4	3.81
21. La información referente a la dieta en la Insuficiencia Renal ha sido	2	5	4	3.86

Valor: 1 (mucho peor de lo que esperaba) y 5 (mucho mejor de lo que esperaba).

Los aspectos (ítems) **mejor** valorados por el total de los pacientes fueron, por este orden (por encima de la mediana 4):

1. La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes.
2. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente.
3. El interés del personal de enfermería por los pacientes.
4. El trato personalizado que se da a los pacientes.
5. La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita.
6. El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes.

Los aspectos (ítems) **peor** valorados por el total de los pacientes fueron, por este orden (por debajo de la mediana 4):

1. La puntualidad de las consultas médicas.
2. El estado en el que están las habitaciones del hospital (apariciencia, comodidad).
3. El tiempo de espera para ser atendido por un médico.
4. La tecnología de los equipos médico para los diagnósticos y tratamientos.
5. La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes.
6. La rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide.

En la **tabla VI**, están representados los resultados del cuestionario SERVQHOS, pero separando, los pacientes según Centro (UH, CPD y DP). Se ha optado por representar los datos como la media, para así poder

apreciar las diferencias numéricas en valores absolutos, entre grupos, aunque las variables no siguieran una distribución normal.

**Tabla VI.**

ITEMS	UH	CPD	DP
1. La tecnología de los equipos médico para los diagnósticos y tratamientos ha sido	3.90	3.42	4.53
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido	3.97	3.78	4.29
3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital han sido	3.86	3.69	4.12
4. El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido	4.10	3.84	4.24
5. El estado en el que están las habitaciones del hospital (apariciencia, comodidad) ha sido	3.62	3.27	3.76
6. La información que los médicos proporcionan ha sido	4.03	3.71	4.41
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido	3.55	3.20	4.24
8. La facilidad para llegar al hospital ha sido	3.79	3.71	4.12
9. El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes	4.14	3.89	4.29
10. La puntualidad de las consultas médicas ha sido	3.52	3.07	4.24
11. La rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide ha sido	3.72	3.60	4.41
12. La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido	4.07	3.98	4.59
13. La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido	4.45	4.13	4.76
14. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido	4.48	4.16	4.65
15. La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido	3.79	3.60	4.65
16. El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido	4.34	3.93	4.65
17. La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	3.72	3.60	4.41
18. La información que los médicos dan a los familiares ha sido	3.76	3.78	4.47
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido	4.34	4.36	4.35
20. La información referente a la medicación (pautas, fármacos, indicaciones) ha sido	3.90	3.60	4.24
21. La información referente a la dieta en la Insuficiencia Renal ha sido	3.90	3.62	4.41

Valor: 1 (mucho peor de lo que esperaba) y 5 (mucho mejor de lo que esperaba).

Al comparar los resultados entre los pacientes de la unidad hospitalaria, centro periférico y DP, se puede observar como los pacientes que mejor valoran el servicio recibido y que están más satisfechos son los que se encuentran en diálisis peritoneal ambulatoria.

El aspecto mejor valorado por los pacientes de la unidad de DP fue **“La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes”** y el aspecto peor valorado “El estado en el que están las habitaciones del hospital (apariciencia, comodidad)”.

El aspecto mejor valorado por los pacientes de la unidad de HD fue **“La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes”** y el peor valorado fue “la puntualidad de las consultas médicas”.

Por último, se analizaron las preguntas de la segunda parte del cuestionario, donde analizamos las dos primeras preguntas, la cuales fueron respondidas con puntuaciones del 1-4, siendo el **1** la puntuación más alta y el **4** la puntuación más baja.

Las respuestas del total de la muestra fueron:

- El 44.8% estaba **muy satisfecho** con el Servicio de Nefrología
- El 54% estaba **satisfecho** con el Servicio de Nefrología
- El 1.1% estaba **poco satisfecho** con el Servicio de Nefrología
- El 97.7% recomendaría este Servicio a otras personas **sin dudar**lo

- El 2.3% **tendría dudas** a la hora de recomendar este Servicio
- Ningún paciente manifestó que **nunca** recomendaría este Servicio de Nefrología

Las últimas cuatro preguntas de esta segunda parte del cuestionario, son preguntas dicotómicas (SI/NO), cuyos porcentajes de respuesta son los siguientes: **(Tabla VII).**

**Tabla VII.**

	SI	NO
¿Le han realizado pruebas sin su permiso?	2.2%	97.8 %
¿Conoce el nombre del médico que le atiende?	100%	0 %
¿Conoce el nombre de la enfermera que le atiende?	98.9%	1.1 %
¿Ha recibido información suficiente?	94.4%	5.6 %

Respecto a la pregunta abierta que tiene el cuestionario, se recogieron las siguientes observaciones:

- *Minimizar el tiempo de espera a la salida de HD.*
- *Minimizar la espera para el transporte a la salida de HD, debido a que hay que compartir taxi.*
- *Necesidad de mayor intimidad, proporcionando auriculares para la televisión, y luces individuales para evitar molestias.*
- *Minimizar el tiempo de espera a la salida de HD.*
- *Más información por parte de los médicos.*
- *El pan en ocasiones está duro.*
- *La cama un poco dura.*
- *Más inspectores para vigilar al personal, y sin que estos lo supieran.*
- *Mejora de los vestuarios.*
- *Mejorar el transporte.*
- *Mejorar transporte para disminuir la espera.*
- *Mejorar transporte para disminuir la espera.*
- *Tener más personal para que no haya tanta carga de trabajo. Adecuar los televisores para que todos los pacientes puedan verlo.*
- *Más personal para realizar mejores cuidados.*
- *Más personal para realizar mejores cuidados.*
- *Que el supervisor se encargue de preguntar la opinión de los pacientes.*
- *Más personal.*
- *Necesidad de más personal, para mayor rapidez en la conexión y desconexión, evitando así pérdida de tiempo.*
- *Mayor personal, y abrir una nueva unidad de HD ya que la demanda va en aumento.*

- *Minimizar la espera para el transporte a la salida de HD, debido a que hay que compartir taxi.*
- *Presencia del médico en todas las sesiones de HD.*
- *Más personal, para disminuir la sobrecarga de trabajo.*

## Discusión

En nuestros resultados destaca el alto grado de satisfacción de nuestros pacientes con el servicio que reciben en nuestras unidades de diálisis, al igual que en la totalidad de artículos que hemos revisado en la literatura, coincidiendo también en los aspectos mejor valorados por los pacientes, los cuales son la amabilidad y la seguridad que el personal transmite, así como el interés o la disposición para ayudarle cuando lo necesita, y el trato personalizado.

También encontramos coincidencias con estudios previos en los ítems peor valorados, los cuales son la puntualidad de las consultas médicas, el estado de las instalaciones o la tecnología de los equipos, y el tiempo de espera para ser atendido por un médico<sup>(9,11,14,15)</sup>.

Otro de los puntos de encuentro con publicaciones previas en las que se comparaban los niveles de satisfacción de pacientes en HD con pacientes en DP(15), y que destaca en nuestros resultados, es que nuestros pacientes en DP presentan mayor grado de satisfacción que los pacientes en HD, circunstancia esta que sin duda está condicionada por la cercanía y "exclusividad" de la enfermera y médico que tienen los pacientes en DP, al ser estos aspectos muy valorados por los pacientes<sup>(11,15)</sup>.

En líneas generales, en la UGC hemos mejorado las puntuaciones de la mayoría de los ítems respecto a los resultados de 2014<sup>(16)</sup>, aunque no por ello deja de llamarnos la atención que aunque por escasa diferencia, los pacientes que tienen peor percepción en casi todos los ítems son los que se dializan en el CPD.

Esta circunstancia, es difícil de interpretar ya que dejando al margen los pacientes de la unidad de DP, por su condición "especial" antes referida, los pacientes en HD se dializan en dos unidades en las que tanto los recursos materiales y personales, las instalaciones y los procedimientos que se llevan a cabo en las mismas son equiparables, como no podría ser de otra manera al formar parte de la misma UGC.

A diferencia de otros estudios en los que no se encontró relación entre las características sociodemográficas de

los pacientes y su nivel de satisfacción<sup>(9,12,15,17)</sup>, y aunque esto no fuera objeto de nuestro estudio, pensamos que la ligera diferencia encontrada en el nivel de estudios en nuestra muestra entre los pacientes de HD de las dos unidades, podría explicar que los pacientes con mayor nivel de estudios, los cuales se dializan en el CPD mayoritariamente, muestren un grado inferior de satisfacción con el servicio, seguramente al haberse fijado unas expectativas más exigentes; aunque somos conscientes de que esta impresión que tenemos, debería ser objeto de otro estudio, en el que se tratara de relacionar las características sociodemográficas de los pacientes con la configuración de las expectativas del paciente ante la recepción de un servicio.

Respecto a la última parte del cuestionario, en la que se recogen las observaciones de los pacientes, destaca que en los 89 cuestionarios analizados, sólo 22 pacientes señalaron aspectos mejorables en la atención que reciben, pudiéndose explicar esta escasa respuesta por el alto grado de satisfacción registrado.

Y sobre qué aspectos consideran mejorables, observamos que se repiten las demandas sobre determinados aspectos de la atención difícilmente modificables con nuestra intervención, ya que consideran en primer lugar la necesidad de aumentar el personal que les atiende, seguido en importancia por la necesidad de agilizar el transporte al centro para evitar esperas prolongadas, pero también nos han comunicado observaciones sobre aspectos en los que podemos intervenir para dar las soluciones que demanda el paciente.

## Conclusiones

Con este estudio hemos constatado que los pacientes que reciben tratamiento de diálisis en nuestra UGC, se reconocen muy satisfechos con el servicio que se les presta en la Unidad, con ligeras diferencias según la unidad en la reciben tratamiento, y además nos ha permitido conocer aspectos mejorables en el servicio, que se están abordando para aumentar la satisfacción del paciente y por consiguiente la calidad asistencial que prestamos.

Recibido: 7 junio 16  
 Revisado: 10 junio 16  
 Modificado: 15 junio 16  
 Aceptado: 20 junio 16

## Bibliografía

1. Lucas MF, Briones JLT. Técnicas de hemodiálisis. En Lorenzo V, López-Gómez JM. Nefrología al día. Grupo Editorial Nefrología SEN. Cap 23. Pags. 437-445.
2. Sobrino PE. Nuevas tecnologías en el tratamiento del agua de diálisis. *Electron J Biomed*. 2004; 1:68-76.
3. Arias M, Campistol JM, De Francisco ALM. Evolución del tratamiento de la anemia de la enfermedad renal. *Nefrología. Sup Ext* 2011; 2(2):1-2.
4. Molina R, Muñoz M, Matarán E. Uso de la tecnología para personalizar el tratamiento de los pacientes en hemodiálisis. *Enferm Nefrol* 2015; 18 supl (1):135.
5. Thompson AG, Suñol R. Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence. *Int J Qual Health Care*. 1995; 7(2):127-41.
6. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. *Med Clinica*. 2000; 114 Suppl 3:26-33.
7. Ministerio de Sanidad, servicios sociales e igualdad. Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud. [acceso 15 Marzo 2016]. Disponible en: [www.msssi.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS](http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS)
8. Junta de Andalucía. Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía. [acceso 15 Marzo 2016]. Disponible en: [www.juntadeandalucia.es/.../investigamas/files/PlanCalidaddelSSPA2010-2014.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/.../investigamas/files/PlanCalidaddelSSPA2010-2014.pdf)
9. Hernández ME, Ochando A, Mora J, Lorenzo S, López K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Rev Soc Esp Enferm. Nefrol*. 2005; 8: 90-96.
10. Miguel M, Valdés C, Rábano M, Montes A, Cabello P, De Castro N, et al. Variables asociadas a la satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis. *Rev Soc Esp. Enferm Nefrol*. 2009; 12 (1): 19-25.

11. Anguera E, Martínez F. Estudio multicéntrico sobre calidad asistencial percibida por los pacientes en programa de hemodiálisis de Tarragona. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol*. 2011; 14 (3): 172-180.
12. Gómez M, Moreno P, Miralles F, Sánchez MD, Sánchez MA, Pérez G. Cuidados de calidad y satisfacción del paciente con enfermería en hemodiálisis. *Enferm Nefrol* 2014; 17 Supl (1): 94.
13. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J Buil JA, Castell M, Vialler J. SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina Preventiva*. 1998; IV: 12-8.
14. Pérez T, Rodríguez A, Suárez J, Rodríguez L, García MA, Rodríguez JC. Satisfacción del paciente en una unidad de diálisis. ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente en diálisis?. *Enferm Nefrol*. 2012; 15 (2): 101-107.
15. Hernández ME, Ochando A, Lorenzo S, Orbes P, López K. Factores determinantes de la satisfacción del paciente en tratamiento renal sustitutivo. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol*. 2007; (1): 6-13.
16. R A Martín. Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial de enfermería. *Revista Mexicana de Urología*. 2014; Vol 74 (5): 292-5.
17. Hall JA, Dornan MC. Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: a meta-analysis. *Soc Sci Med* 1990; 30:811-818.