

GRADO DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS EN LOS PACIENTES CON TRASPLANTE RENAL.- 2º TRIMESTRE. 1.997.

*AUTORES: M. Menchaca Casin
I. Redal Barrio
J.J. Amenabar Iríbar
J.A. San Sebastián
J. Marguello
Hospital de Cruces. Baracaldo. 1.997.*

*PALABRAS CLAVE: TX
Calidad asistencial
Enfermería*

INTRODUCCIÓN

Las encuestas de satisfacción y opinión de los ciudadanos sobre los servicios recibidos, tanto públicos como privados, constituyen un instrumento importante a la hora de valorar la calidad de la actividad realizada y programar posibles ajustes correctores⁽¹⁾ En el ámbito sanitario también se están introduciendo, cada vez con mayor frecuencia, este tipo de valoraciones^(2,3)

En este estudio presentamos los resultados que hemos obtenido en una encuesta realizada, entre los pacientes de nuestro programa de trasplantes renal, para valorar la satisfacción y las expectativas de la atención sanitaria recibida por ellos durante su estancia hospitalaria.

PACIENTES Y MÉTODOS

Se diseñó un cuestionario que debía cumplimentar el paciente y cuyo contenido constaba de tres apartados. En el primero se valoraba la satisfacción por los servicios recibidos. En este apartado se realizaron 18 preguntas con relación a seis aspectos: trato humano, información recibida, calidad percibida de los cuidados sanitarios, estructura y confortabilidad de la unidad de hospitalización, limpieza y comida. En todas las preguntas el paciente debía elegir una de las siguientes respuestas: Excelente. Buena. Regular. Mala. Muy mala.

En un segundo apartado se valoró el grado de adecuación de la atención recibida por los pacientes con relación a sus expectativas. Se realizaron siete preguntas dirigidas a evaluar la información recibida, el trato médico, el confort de la estructura hospitalaria y el beneficio del trasplante renal. En este caso las respuestas estaban categorizadas en: Totalmente. En su mayoría. En parte. Mínimamente y Nada.

En el tercer apartado se valoró la importancia comparativa que los pacientes asignaban a distintos aspectos de la atención hospitalaria. En este caso las respuestas se puntuaban del 1 al 10 y se realizaron cinco preguntas referentes a la confortabilidad de la estructura hospitalaria, información general, información médica, trato humano y resultado del trasplante.

El cuestionario se envió por correo, en septiembre de 1995, a los 107 pacientes con trasplante renal de cadáver realizados en nuestro centro entre julio de 1994 y julio de 1995. La encuesta fue anónima y en el envío se facilitó un sobre con sello para la devolución del cuestionario.

RESULTADOS

El cuestionario fue cumplimentado por 68 pacientes (63%), en 4 ocasiones el envío fue devuelto por domicilio desconocido. La edad media de los pacientes que contestaron la encuesta fue de 47,7 +/- 13,65 (17.68) años, el 67% fueron varones y en el 18% de los casos eran retrasplantes.

Con relación a la satisfacción percibida en la atención recibida (tabla 1), fue referida como excelente o buena en el 96% de las respuestas dirigidas a valorar el trato humano, un 81% en el caso de la información, un 98% en los cuidados sanitarios, un 87% en la limpieza, un 74% en la comida y un 44% en la estructura y confortabilidad de la unidad hospitalaria.

TABLA 1. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas con relación a la satisfacción de la atención recibida.

ASPECTO VALORADO	EXCELENTE	BUENO/A	REGULAR	MALO/A	MUY MALO/A
Trato humano	50	46	4		
Información	16	65	18	1	
Calidad de los cuidados	42	56	2		
Estructura-confortabilidad	6	38	41	14	1
Limpieza	14	73	13		
Comida	10	64	23	2	1

En la **Tabla 2** presentamos los resultados obtenidos en la evaluación del grado de cobertura de las expectativas previstas por los pacientes en cuanto al servicio sanitario recibido. En el trato humano el 94% de los pacientes consideraron que fueron cubiertas totalmente o en su mayoría, en el caso de la información dicho porcentaje fue del 81% y en la estructura-confortabilidad de la unidad descendió al 76%. Un 94% de los encuestados consideraron que el trasplante cubrió totalmente o en su mayoría los beneficios que esperaban del mismo.

TABLA 2. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas en la valoración de la cobertura de expectativas de los pacientes.

ASPECTO VALORADO	TOTALMENTE	EN SU MAYORIA	EN PARTE	MINIMAMENTE	NADA
Trato humano	49	45	6		
Información	10	71	18	1	
Estructura-confortabilidad	32	44	16	6	2
Beneficio del trasplante	69	25			6

En la **tabla 3** señalamos la importancia relativa que dieron los pacientes a distintos aspectos sanitarios. El resultado del trasplante, el trato humano y la información médica fueron los más puntuados, mientras que la información general y la confortabilidad de la unidad los menos.

TABLA 3. Distribución porcentual de las puntuaciones asignadas por los pacientes, en una escala de 1 a 10, en la valoración de la importancia que dan a distintos aspectos sanitarios.

ASPECTO VALORADO	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
Estructura-confortabilidad	7	3	37	39	14
Información general	3	3	21	50	23
Información médica			13	42	45
Trato humano		2	6	25	67
Resultado del trasplante			5	9	86

CONCLUSIONES

Los resultados de esta encuesta han permitido constatar que los pacientes trasplantados en nuestro centro, están muy satisfechos con la calidad técnica y el trato humano recibido durante su ingreso hospitalario. No ocurre lo mismo sin embargo con su impresión sobre la estructura y nos alertan sobre las deficiencias de nuestra unidad.

El resultado del trasplante, la información y el trato humano son los aspectos que han sido valorados como más importantes por nuestros pacientes.

Consideramos que éste tipo de encuestas es un instrumento útil para medir la calidad de nuestras actividades, detectar deficiencias e introducir medidas correctoras.