



## FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN TRATAMIENTO RENAL SUTITUTIVO

*M<sup>a</sup> Encarnación Hernández Meca*, Antonio Ochando García,  
Susana Lorenzo Martínez, Pablo Orbes Cervantes, Katia López Revuelta.

Fundación Hospital Alcorcón. Madrid.

### RESUMEN

#### INTRODUCCIÓN

El concepto de salud y atención sanitaria se ha ido actualizando e impregnando de valores según los momentos histórico y social. Se concibe un concepto de salud positiva, como algo más que la ausencia de enfermedad o discapacidad. En el actual Sistema Nacional de Salud, el ciudadano ha pasado a ser el centro del sistema sanitario.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes nos ayuda a evaluar los resultados de los cuidados y nos permite identificar posibles áreas de mejora, mientras que conocer la capacidad funcional nos facilita la planificación de los cuidados.

#### OBJETIVOS

- Determinar el grado de satisfacción y la capacidad funcional de los pacientes en diálisis, comparando los pacientes en hemodiálisis y diálisis peritoneal.
- Conocer los aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción en los pacientes.

#### MATERIA Y MÉTODOS

Estudio descriptivo transversal realizado en Febrero y Marzo de 2005, a los pacientes en tratamiento con hemodiálisis y diálisis peritoneal en la unidad objeto de estudio. Se ha utilizado el cuestionario SERVQHOS modificado, administrado de forma anónima y cumplimentado por cada paciente en su domicilio. La capacidad funcional de los pacientes la valoraron dos enfermeros de la unidad, que habían demostrado previamente concordancia en la valoración utilizando el índice de Karfnosky.

El análisis de datos se realizó mediante el programa SPSS, obteniendo las frecuencias y medias de puntuación de cada ítem, también obtuvimos la media global de la satisfacción, y a través del análisis de regresión se identificaron los atributos con más peso en la satisfacción.

#### RESULTADOS:

Se administraron un total de 77 cuestionarios, con una tasa de respuesta del 95%. Las características demográficas de la población de estudio en HD/DP es la siguiente: el 65%/82% de los pacientes eran hombres y el 35%/18% mujeres, con una edad media de  $68,8 \pm 14,06$  /  $54,6 \pm 12,4$  años.

El análisis de fiabilidad de los datos de los pacientes en ambas técnicas de diálisis, se realizó calculado el Alpha de Cronbach (0,90 para HD y 0,95 para DP).

La satisfacción media global fue de 3,28 en los pacientes de HD y de 3,68 en los pacientes de DP.



Las variables con más peso en la satisfacción del paciente en HD eran “si el personal cumple lo que dice que va a hacer”, “el trato personalizado que se da” y “la capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes”, sin embargo, en diálisis peritoneal, éstos eran “la comunicación que el personal de la unidad mantiene con los familiares” y “la información sobre la medicación”.

La media de puntuaciones del índice de Karnofsky en los pacientes en HD es de 65-69, puntuaciones inferiores a las obtenidas en DP, con valores de 76-78.

No encontramos correlación entre el índice de Karnofsky y la satisfacción media global en los pacientes en HD o DP.

En relación con las variables sociodemográficas no encontramos significación estadística en cuanto a la correlación con el nivel de satisfacción.

#### **DISCUSIÓN:**

Los estudios epidemiológicos de base poblacional constituyen una herramienta muy útil para identificar las características de nuestros pacientes. La valoración del nivel satisfacción de los pacientes es un instrumento que utilizado periódicamente ofrece la oportunidad de monitorizar indicadores de calidad percibida. La satisfacción en atención sanitaria se consigue cuando el usuario percibe que el servicio prestado supera sus expectativas.

Al estudiar las variables con más peso en la satisfacción de los pacientes, podemos apreciar que en la diálisis peritoneal son aspectos relacionados con la responsabilidad que tienen que asumir al realizar la técnica. Sin embargo, en HD los aspectos determinantes de la satisfacción son aspectos directamente relacionados con la atención que reciben.

La capacidad funcional de los pacientes en DP de nuestra población es superior a la de los pacientes en HD. Son varias las publicaciones que relacionan la capacidad funcional con la edad media de los pacientes. En nuestro estudio observamos como los pacientes en DP presentan una edad media inferior a los pacientes en HD y una puntuación superior en índice Karnofsky, aunque no debemos olvidar que otros factores pueden influir en este aspecto.

#### **CONCLUSIONES:**

El nivel de satisfacción de los pacientes en DP en nuestra población es mayor que el de los pacientes en HD.

No se ha encontrado correlación entre la capacidad funcional y la satisfacción media global de los pacientes en HD o DP.

Los pacientes en hemodiálisis presentan puntuaciones inferiores en el índice de Karnofsky que los pacientes en DP.

Las variables que determinan el grado de satisfacción de los pacientes en HD son diferentes a las de los pacientes en DP.

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