

Grupo focal: satisfacción y expectativas de nuestros pacientes en hemodiálisis

Mónica Gómez Rodríguez, Pedro Moreno Olivencia, Francisca Miralles Martínez, Manuel David Sánchez Martos, M^a Ángeles Sánchez Lamolda, Gloria Perez Molina

Hospital Torrecárdenas. Almería

Introducción:

La satisfacción del paciente, determinar cuáles son sus necesidades y expectativas, se ha convertido en el eje central de la calidad asistencial de cualquier servicio.

El interés por medir, evaluar, y mejorar la calidad en la asistencia sanitaria, hace necesario contar con instrumentos válidos y fiables para medirla, como son la encuesta de satisfacción y el grupo focal.

Ya anteriormente realizamos en nuestra unidad un estudio mediante el cuestionario de satisfacción SERVQHOS. El propósito con este trabajo es profundizar en el tema, utilizando una técnica de medida cualitativa: el grupo focal.

Objetivos:

Conocer que opinan y cuáles son las expectativas de los pacientes sobre las instalaciones, funcionamiento del servicio y la atención del personal sanitario de nuestra unidad de hemodiálisis.

Material y métodos:

Estudio cualitativo, fenomenológico, utilizando como instrumento el "grupo focal" realizado en el mes de Febrero de 2014. Se realiza con 12 pacientes crónicos, contrastando opiniones y resultados. Las cuestiones a tratar fueron:

- Comodidad de las instalaciones.
- Cumplimiento de horarios.
- Opinión acerca de los profesionales que les tratan: médico, enfermería y auxiliares.

La moderadora abre el coloquio, la conversación fue recogida con una grabadora; posteriormente, los datos

fueron transcritos y analizados por dos observadores que presenciaron la sesión grabada.

Resultados:

Respecto a las instalaciones: consideran que en general están bien; el principal problema radica en el sistema de calefacción, siempre hace demasiado frío o demasiado calor.

Respecto a los horarios, las quejas recaen en el servicio de ambulancias; se pierde demasiado tiempo durante los traslados al ser colectivas.

La opinión acerca de los profesionales: Sobre enfermeras y auxiliares tienen una buena opinión general, el problema surge en vacaciones o cuando hay personal no reciclado, acerca de los médicos; comentan que no les dedican el suficiente tiempo, piensan que deberían escucharles más, pararse cuando pasan sala y atender sus problemas y dudas sobre el tratamiento.

Conclusiones:

Nuestros esfuerzos deberían ir encaminados a:

- Organizar rutas junto al servicio de ambulancias para que los pacientes pierdan el menor tiempo posible en los traslados.
- Mantener un personal fijo y reciclado.
- Hablar con el servicio de calefacción para asegurar una temperatura agradable en la sala.
- Trato personalizado por parte de médicos y enfermeros; proporcionar información reiterada sobre tratamiento, dieta y cuidados.

Bibliografía:

6. Mira JJ, Aranaz J,. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina clínica*. 2000;114(3):26-33.
7. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev calidad asistencial* 2002; 17(1):22-29.
8. Carbonel MA, Aranaz JM, Mira JJ, Pérez V, García A. La técnica cualitativa en la mejora de la satisfacción en urgencias. *Emergencias*. 2004; 16:184-189.