

## 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

Hospital Universitario Reina Sofía. Córdoba. España

### 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 y 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  $65,1 \pm 14,9$  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 dudarlo.

Aspectos mejor valorados:

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

Aspectos peor valorados:

- Puntualidad de consultas médicas.
- 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.