

## Satisfacción del paciente en diálisis (hemodiálisis y diálisis peritoneal): aspectos a mejorar

Raúl García Castro, Isabel González Díaz, Carmen Fernández Merayo, Mónica Fernández Pérez, Jesús Fernández Peñarroya, Carmen Díaz Corte

Hospital Universitario Central de Asturias. Oviedo. España

### Introducción:

Todos los planes de calidad en el ámbito hospitalario tienen como uno de los principales objetivos la satisfacción del paciente. Los resultados de las encuestas de satisfacción permiten tomar decisiones que mejoran la calidad de los cuidados y aumentan los beneficios de los tratamientos, por ello, es importante su realización periódica en todos los ámbitos asistenciales incluyendo la diálisis.

### Objetivo:

Evaluar la satisfacción de los pacientes de una Unidad de diálisis de un mismo hospital con amplia representación tanto de hemodiálisis (HD) como de diálisis peritoneal (DP), analizando al mismo tiempo si existen diferencias entre ambas técnicas.

### Material y métodos:

Se realizó un corte transversal de la muestra total de pacientes (HD y DP) de nuestro centro y se les entregó para su cumplimentación anónima el cuestionario validado SERVQHOS modificado para HD (adaptando su redacción para DP) que evalúa la satisfacción con veintidós atributos y variables sociodemográficas que podrían condicionar la satisfacción.

### Resultados:

Fueron incluidos en este estudio 143 pacientes, 50 de HD (35%) y 93 de DP (65%). En HD el 53% eran hombres, frente al 63% en DP. La edad media fue de 68 años en HD (37-91) y de 62 años en DP (31-88). Sólo un 7% era trabajador activo en HD, frente al 10,6% en DP. El 65% de los pacientes en HD tenía estudios primarios y un 13% no tenía estudios de ningún tipo, frente al 60% y el 5% en DP, respectivamente.

El tiempo medio en HD era de 46 meses (1-300) y en DP de 24 meses (1-167).

Se completaron un 79% de encuestas en HD y un 100% en DP. Evaluando de forma global la satisfacción, un 74% se mostró muy satisfecho, un 25% satisfecho y un 1% poco satisfecho.

El aspecto mejor valorado en HD fue la apariencia del personal (4,62 sobre 5), y el peor la información referente a la medicación (3,37 sobre 5); en DP lo más valorado fue el interés del personal de enfermería por los pacientes (4,81 sobre 5) y lo peor la tecnología de los equipos (3,53 sobre 5).

### Conclusiones:

El elevado porcentaje de cumplimentación obtenido (muy alto para este tipo de estudios) indica que los pacientes colaboran de buen grado en este tipo de estudios. En vista de los resultados, podemos concluir que los pacientes en diálisis se muestran globalmente satisfechos pero que debemos mejorar, especialmente en HD la información, sobre todo la relacionada con la medicación. Este es el punto que nos planteamos como objetivo de mejora para el futuro dada además su vinculación con la Seguridad del Paciente.