

Análisis de la calidad asistencial percibida por el paciente atendido en el proceso previo al trasplante renal

María José Ramírez Alda, Sergio Antonio Granados Camacho, Belén Sánchez García, Victoria Eugenia Ruiz Díaz, Ana Rebollo Rubio, José Antonio González Castillo

Hospital Regional Universitario. Málaga. España

Introducción:

La preocupación por conocer la calidad de la atención sanitaria y la satisfacción de los individuos constituye una gran preocupación en los últimos años en el campo de la salud.

Entre los instrumentos más utilizados para evaluar la calidad asistencial, se emplea el modelo SERVQUAL, que se basa en una definición de la calidad como la diferencia que existe entre las expectativas y la percepción del usuario.

El objetivo del estudio es analizar la calidad asistencial percibida por los pacientes renales en lista de trasplante una vez llamados y atendidos para recibir una donación de órgano renal.

Material y Método:

Se desarrolló un estudio de diseño cualitativo fenomenológico. La población de estudio fueron enfermos renales atendidos en el proceso de preparación para trasplante renal por el equipo de enfermería especializado. Se excluyeron aquellos pacientes que realizaban la terapia renal sustitutiva (hemodiálisis) en el mismo hospital donde se llevaba a cabo la preparación para el trasplante y evitar así, el conocimiento previo entre profesional y paciente.

La población de estudio fue constituida finalmente por 20 pacientes con los que se alcanzó la saturación de los datos ya que no se obtuvo nueva información.

La técnica de recogida de datos consistió en una entrevista individual. La entrevistadora no había tenido relación previa con los pacientes entrevistados; les transmitió toda la información acerca del estudio, así como, su confidencialidad y anonimato y una vez que los pacientes firmaron su consentimiento se procedió a las entrevistas semi-estructuradas y de forma individual realizadas en cada una de las habitaciones de la unidad de trasplante donde los pacientes estuvieron ingresados creando un ambiente tranquilo y adecuado. Las entrevistas fueron grabadas (previo conocimiento

de los pacientes) para posteriormente ser transcritas y analizadas. A continuación, se procedió al análisis del contenido triangulado por dos miembros del equipo, estructurando la información según las dimensiones del modelo SERVQUAL (accesibilidad, trato, comunicación, competencia, capacidad de respuesta y tangibilidad).

Resultados:

Los resultados obtenidos en dimensiones del modelo fueron:

- **ACCESIBILIDAD:** La mayoría de los pacientes refirieron la "llamada de la lista de trasplante" como estresante y emocionante.
- **CORTESIA:** El trato recibido por el personal enfermero es de empatía.
- **COMUNICACIÓN:** Se percibe por el paciente un elevado conocimiento en la materia por parte del profesional especializado ya que le es fácil aclarar las dudas surgidas durante la preparación.
- **COMPETENCIA:** Los pacientes refieren la confianza plena en las actuaciones llevadas a cabo por el profesional.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Reconocen que la espera de saber cuál es el candidato para ser trasplantado se hace algo interminable y angustioso.
- **TANGIBILIDAD:** Los entrevistados manifiestan como aspectos a mejorar el espacio donde enfermería y auxiliar tienen que llevar a cabo sus funciones.

Conclusiones:

Es primordial la sensibilidad, empatía y el conocimiento en la materia de los profesionales de la salud ante los pacientes que se someten a los preparativos de un trasplante para transmitirles tranquilidad y serenidad ante tal acontecimiento (el trasplante).