



Revista Mexicana de  
**UROLOGIA**  
ÓRGANO OFICIAL DE DIFUSIÓN DE LA SOCIEDAD MEXICANA DE UROLOGÍA

[www.elsevier.es/uromx](http://www.elsevier.es/uromx)



## ARTÍCULO ORIGINAL

# Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería



R.A. Martín

Diplomada en Enfermería por la Universidad de Córdoba, 2001, Córdoba, España

Recibido el 6 de septiembre de 2014; aceptado el 8 de septiembre de 2014  
Disponible en Internet el 15 de noviembre de 2014

### PALABRAS CLAVE

Hemodiálisis;  
Satisfacción;  
Paciente;  
Seguridad;  
Calidad;  
Cuidados

### Resumen

**Introducción:** Las enfermeras de hemodiálisis tenemos un papel fundamental en el cuidado y la seguridad del paciente crónico, por lo que es importante prestar cuidados de calidad.

**Objetivos:** Evaluar el grado de satisfacción del paciente con la labor que realiza la enfermera en hemodiálisis, y determinar en base a los resultados qué estamos haciendo bien y en qué necesitamos mejorar.

**Metodología:** Se realiza un estudio observacional, descriptivo y transversal a 70 pacientes crónicos que acuden a hemodiálisis en nuestro centro durante el mes de agosto de 2014. Se administró el cuestionario SERVQHOS modificado para nuestro fin; cada ítem puntuó en una escala tipo Likert (del 1 al 5 según el grado de satisfacción). Para el análisis de los datos sociodemográficos se utilizó el programa SPSS v.21.

**Resultados:** Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los pacientes evalúan positivamente el trabajo de la enfermera, excepto en los apartados referentes a la información sobre dieta y medicación, que es donde los pacientes se muestran insatisfechos. No se observó correlación entre variables sociodemográficas y el grado de satisfacción.

**Conclusiones:** Podemos concluir que el análisis de la satisfacción del paciente es muy útil para diseñar una estrategia de mejora en la asistencia enfermera y prestar cuidados de calidad. Los cuidados de calidad son determinantes para la seguridad del paciente. Numerosos estudios demuestran que calidad y seguridad están íntimamente relacionadas.

© 2014 Sociedad Mexicana de Urología. Publicado por Masson Doyma México S.A. Todos los derechos reservados.

### KEYWORDS

Hemodialysis;  
Satisfaction;  
Patient;  
Safety;

### Hemodialysis patient satisfaction as a criterion of quality in nursing assistance

#### Abstract

**Background:** Hemodialysis nurses play a fundamental role in the care and safety of the chronic patient and therefore the provision of quality care is essential.

**Aims:** To evaluate the degree of the patient's satisfaction with nursing care during hemodialysis, and based on the results, to determine what is being done well and what needs to be improved.

Correo electrónico: [raquelabamartin@satse.es](mailto:raquelabamartin@satse.es)

<http://dx.doi.org/10.1016/j.uromx.2014.09.008>

2007-4085/© 2014 Sociedad Mexicana de Urología. Publicado por Masson Doyma México S.A. Todos los derechos reservados.

Quality;  
Care

*Methods:* A cross-sectional, descriptive, observational study was conducted on 70 chronic patients coming for hemodialysis in our center during the month of August 2014. The modified SERVQHOS questionnaire was applied for the purpose of our study; each item was scored on a Likert scale (from 1 to 5, depending on the degree of satisfaction). The SPSS version 21 program was used for the sociodemographic data.

*Results:* The study results indicated that the majority of patients evaluated the work of the nurse positively, with the exception of the sections referring to the information about diet and medication, in which they showed dissatisfaction. There was no correlation between the sociodemographic variables and the degree of satisfaction.

*Conclusions:* We conclude that the analysis of patient satisfaction is very useful for designing an improvement strategy in nursing assistance and the provision of quality care. Patient safety is determined by quality care and numerous studies show that quality and safety are closely related.

© 2014 Sociedad Mexicana de Urología. Published by Masson Doyma México S.A. All rights reserved.

## Antecedentes

La insuficiencia renal crónica (IRC) es una enfermedad que afecta de manera global a la vida de las personas que la padecen, ya que se encuentran sometidas a un estricto tratamiento: dieta, restricción de líquidos, medicación, técnicas dolorosas por las punciones, etc. Esto obliga a modificar sus hábitos de vida e implica exigencias que repercuten en el estado bio-psico-social del paciente<sup>1</sup>.

El conocimiento acerca de su enfermedad —manejo de la dieta, medicación, solución de posibles complicaciones— es sumamente importante para el mantenimiento de su salud, y por tanto para su seguridad. Las enfermeras de hemodiálisis tenemos un papel fundamental en el cuidado y la seguridad del paciente crónico, ya que ejercemos funciones de tratamiento (sesiones de hemodiálisis), educación sanitaria (dieta, medicación, cuidados del acceso vascular, actuación ante posibles complicaciones) y/o apoyo psicológico<sup>2,3</sup>.

Por otro lado, el incesante desarrollo de la medicina ha mejorado la supervivencia de los pacientes con IRC, y el concepto de calidad supera los aspectos técnicos para incorporar aquellos relacionados con la calidad percibida por los usuarios. En la actualidad la medida de la satisfacción de los pacientes es uno de los métodos más utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada<sup>4</sup>.

Es importante, por tanto, evaluar cómo estamos haciendo nuestro trabajo. Para ello realizamos valoraciones periódicamente a nuestros pacientes; revisamos objetivos del plan de cuidados y su consecución o no.

Pero no solo eso es determinante, y por eso hemos querido analizar en este trabajo «cómo perciben nuestros pacientes la función de la enfermera en hemodiálisis y si están o no satisfechos con nuestra labor».

## Material y método

### Diseño

Realizamos un estudio observacional, descriptivo, transversal a todos los pacientes de hemodiálisis con tratamiento crónico del hospital Reina Sofía de Córdoba (España) durante el mes de agosto de 2014.

## Criterios de selección

Se excluyeron del estudio los pacientes que llevaban menos de 3 meses en diálisis, así como los que presentaban algún deterioro cognitivo.

### Muestra

El número total de pacientes crónicos es de 80, de los cuales 2 fallecieron durante el proceso, 4 fueron excluidos por llevar menos de 3 meses en tratamiento de hemodiálisis y, por último, otros 4 presentaban deterioro cognitivo moderado.

## Instrumentos

Como instrumento de medida utilizamos el cuestionario SERVQHOS<sup>3</sup> sobre la calidad percibida de la atención hospitalaria validado por Mira J.J y modificado a través de discusión por el personal enfermero de la unidad: eliminamos alguna pregunta que carecía de sentido para nuestro trabajo y se incluyeron 2 preguntas específicas relativas a la dieta y a la medicación.

El cuestionario resultante consta de 14 ítems que se responden en una escala tipo Likert, desde 1 (nada satisfecho) a 5 (muy satisfecho). Se incluye además la recogida de datos sociodemográficos (edad, sexo, estudios realizados, actividad actual y tiempo de permanencia en hemodiálisis).

## Análisis estadístico

Para el análisis de los datos demográficos se usó el programa SPSS v.21.

## Variables

Los ítems valorados fueron: amabilidad del personal, apariencia del personal, comprensión de sus necesidades, confianza y seguridad, disposición para la ayuda, interés por cumplir promesas, preparación del personal, trato personalizado, interés por solucionar problemas, información a

familiares, información referente a la medicación, información referente a la dieta, rapidez de respuesta e interés del personal.

## Procedimiento

Los cuestionarios fueron administrados por la enfermera responsable en sus respectivos turnos y recogidos en el turno siguiente, previo consentimiento e información sobre los objetivos del mismo; algunos pacientes precisaron la ayuda del algún familiar para contestarlos.

## Resultados

De los 70 cuestionarios entregados, 65 fueron correctamente rellenos, lo que supone un 81.25% de la población a estudio (o muestra), obteniéndose una tasa de respuesta del 92.85%.

Los resultados referentes a las variables socioculturales que hemos estudiado son las siguientes: de los pacientes encuestados, un 61.5% eran hombres y un 38.5% eran mujeres, con una edad media de 60.94 años y un tiempo medio en diálisis de 58.31 meses.

La distribución resultante por nivel de estudios es la siguiente: un 26.20% sin estudios, un 50.80% con estudios básicos, un 19% con estudios superiores y un 4.60% con estudios universitarios.

Respecto a la distribución según la situación laboral obtenemos: un 89.2% jubilado, un 3.1% trabajando, un 3.1% de baja laboral, otro 3.1% estudiando y un 1.5% en situación de desempleo.

En relación con el cuestionario de satisfacción administrado, los resultados son los siguientes:

1. A la pregunta sobre la amabilidad y la apariencia del personal de enfermería, el 61.53% de los pacientes respondieron que estaban muy satisfechos, el 30.76% que estaban bastante satisfechos y solo el 7.69% estaban satisfechos; ningún paciente valoró como poco o muy poco satisfechos.
2. Respecto a la comprensión de necesidades, el 27.68% de los pacientes estaban muy satisfechos, el 38.46% bastante satisfechos, el 29.23% satisfechos y el 4.61% estaban poco satisfechos.
3. En cuanto a la confianza y seguridad que les transmitía el personal de enfermería, el 76.9% estaban muy satisfechos, el 15.38% bastante satisfechos, el 4.61% satisfechos y solo el 3.07% estaban poco o muy poco satisfechos.
4. Respecto a la disposición para la ayuda e interés para cumplir promesas que muestran los enfermeros en la unidad de diálisis, el 33.84% de los pacientes se muestran muy satisfechos, el 46.15% bastante satisfechos, el 16.92% satisfechos y el 3.07% poco satisfechos.
5. Sobre la preparación del personal de enfermería (haciendo referencia al personal habitual), el 55.38% estaban muy satisfechos, el 43.07% bastante satisfechos, y el 1.53% muy poco satisfechos.
6. En referencia al trato personalizado que ofrece y el interés del personal de la unidad, el 32.30% estaban muy satisfechos, el 35.65% bastante satisfechos, el 30.76% satisfechos y el 1.53% muy poco satisfechos.
7. A la pregunta sobre el interés por solucionar problemas y la rapidez de respuesta, el 46.5% se muestran muy satisfechos, el 44.61% bastante satisfechos, el 4.61% satisfechos y el 4.61% poco satisfechos.
8. En el apartado referente a la información opinaron lo siguiente:
  - En referencia a la información a los familiares, el 76.92% se muestran satisfechos, frente al 23.76% que se muestran poco satisfechos.
  - Respecto a la información sobre la dieta, el 15.38% se muestran muy o bastante satisfechos, el 23.07% satisfechos, el 56.92% poco satisfechos y el 4.61% muy poco satisfechos.
  - En cuanto a los resultados referentes a la información sobre la medicación, el 9.23% se muestra bastante satisfechos, el 15.38% satisfechos, el 70.76% poco satisfechos y el 4.61% muy poco satisfechos.

## Discusión

Cuando nos planteamos este trabajo, nos marcamos 2 objetivos claros: evaluar el grado de satisfacción del paciente con el trabajo que realiza la enfermera en hemodiálisis, y determinar en función de los resultados qué estamos haciendo bien y en qué debemos mejorar<sup>1</sup>.

Los resultados del cuestionario de satisfacción reflejan que la mayoría de los pacientes se muestran muy satisfechos o bastante satisfechos en la mayoría de los aspectos relacionados con el trabajo de la enfermera: consideran que las enfermeras son amables, tienen buena apariencia, comprenden sus necesidades, les transmiten confianza y seguridad, están capacitadas para su trabajo y les dan un trato personalizado. La mayoría también piensa que se interesan por ellos y tienen interés por solucionar los problemas que surgen durante el trabajo, con buena rapidez de respuesta, además de estar interesadas en ayudarles<sup>4</sup>.

Los aspectos en los que los pacientes se muestran más insatisfechos están relacionados con la información; respecto a la información a familiares, la mayoría se encuentra satisfecho y un pequeño porcentaje insatisfecho, aunque rara vez la familia solicita información, y por ello esto no parece significativo.

El mayor grado de insatisfacción lo encontramos en la información que aportamos respecto a dieta y a la medicación, donde la mayoría de los pacientes se encuentran poco satisfechos, coincidiendo con otros estudios realizados con anterioridad<sup>4,5</sup>.

Por lo tanto, será en este sentido donde debemos esforzarnos más, revisar el contenido de la información relativa a la dieta y a la medicación, y asegurarnos que asimilan los conocimientos.

No observamos correlación significativa entre las variables sociodemográficas y el grado de satisfacción, aunque las personas de mayor edad (más de 65 años) son las que se encuentran más satisfechas.

Conocer qué esperan nuestros pacientes de nosotros y satisfacer sus expectativas nos lleva a prestar cuidados enfermeros de calidad, y es innegable que los cuidados de calidad son determinantes para la seguridad del paciente.

## Propuestas de líneas futuras de investigación

Sería interesante profundizar en el tema, utilizando técnicas de medida cualitativa, como entrevistas, grupos focales, etc.

## Conclusión

Podemos concluir que el análisis de la satisfacción del paciente es muy útil para diseñar una estrategia de mejora en la asistencia sanitaria. Es preciso preguntar y escuchar a nuestros pacientes para conocer lo que realmente esperan de nosotros y centrar así nuestra asistencia, no solo para cubrir sus necesidades, sino también para satisfacer sus expectativas, atendiendo así al individuo como un ser bio-psico-social, garantizando así unos cuidados de máxima calidad.

## Financiación

No se recibió patrocinio de ningún tipo para llevar a cabo este artículo.

## Conflicto de intereses

La autora declara no tener ningún conflicto de intereses.

## Agradecimientos

A todo el equipo que ha colaborado en este trabajo, y en especial a todos los profesionales que hacen posible el avance de nuestra Enfermería y a quienes nos ayudan a divulgar nuestros conocimientos. Gracias de corazón.

## Bibliografía

1. Sáez Rodríguez L, Pérez Paz MJ, Valiño Pazos C, et al. Análisis y evaluación de la enfermera referente del paciente en hemodiálisis. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol*. 2009;12.
2. Salamanca Castro AB. El aeiou de la investigación en enfermería. Madrid: FUDEN; 2013.
3. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, et al. SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina Preventiva*. 1998;4:12-8.
4. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)*. 2000;114:26-33.
5. Hernández Meca ME, Ochando García A, Mora Canales J, et al. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de la calidad asistencial en enfermería. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol*. 2005;8.