

**ENFERMERÍA
NEFROLÓGICA**

Enfermería Nefrológica

ISSN: 22542884

seden@seden.org

Sociedad Española de Enfermería Nefrológica
España

Hernández Meca, M^a Encarnación; Ochando García, Antonio; Mora Canales, Javier; Lorenzo
Martínez, Susana; López Revuelta, Katia
Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería
Enfermería Nefrológica, vol. 8, núm. 2, abril-junio, 2005, pp. 90-95
Sociedad Española de Enfermería Nefrológica
Madrid, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359833117002>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

XV Premio de Investigación en Enfermería Nefrológica Janssen-Cilag

Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería

Hernández Meca, M^a Encarnación
Ochando García, Antonio
Mora Canales, Javier
Lorenzo Martínez, Susana*
López Revuelta, Katia

*Unidad de Diálisis y Unidad de Calidad**
Fundación Hospital Alcorcón

RESUMEN

La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra parte nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales. Los objetivos son: 1. Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en hemodiálisis crónica en relación con la atención recibida y 2. Conocer los aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción e identificar oportunidades de mejora.

Estudio descriptivo transversal a todos los pacientes en tratamiento con hemodiálisis crónica de la unidad de HD del hospital de referencia para nefrología del Área 8 de la Comunidad de Madrid, entre marzo y abril de 2004. Se administró el cuestionario SERVQHOS modificado. Cada ítem se puntuó en una escala Likert (de 1 a 5) según el grado de satisfacción. Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS. Se utilizó el Alpha de Cronbach para el análisis de fiabilidad. La muestra la constituyeron 61 cuestionarios con una tasa de respuesta del 98,3%. 51,8% de los pacientes eran hombres y el 48,2% mujeres. Edad media $71,18 \pm 13,3$ años.

La puntuación media obtenida en la primera parte del cuestionario fue superior a 3,5 en todos los atributos analizados excepto en la "facilidad para llegar al hospital". Los atributos con los que los pacientes están menos satisfechos son el "tiempo de espera para ser atendidos por el médico", "la facilidad de llegada al hospital" y la "comunicación que el personal de la unidad mantiene con los familiares".

Los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes son "la puntualidad de las sesiones de hemodiálisis", "la rapidez con que consigue lo que necesita", "el interés del personal de enfermería por los pacientes" y el "tiempo de espera para ser atendido por el médico". La satisfacción media global fue de 3,81. No se encontró correlación entre las variables sociodemográficas y el nivel de satisfacción.

PALABRAS CLAVE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
CALIDAD PERCIBIDA
HEMODIÁLISIS

PATIENT SATISFACTION IN A HAEMODIALYSIS UNIT: OBJECTIVE OF CARE QUALITY IN NURSING

ABSTRACT

The evaluation of patient satisfaction enables the deficient areas to be identified from the patient's point of view, and also helps us to evaluate the results of the care, as patient needs are the axis on which the care service is based. The objectives are the following: 1. to determine the satisfaction

Dirección para correspondencia:
M^a Encarnación Hernández Meca.
C/ Rozabellas n^o 11
28230 Las Rozas (Madrid)
e-mail: mehernandez@fhacorcon.es

of patients in chronic haemodialysis with the attention they receive, and 2. to know the aspects of the care process that cause greatest satisfaction and to identify opportunities for improvement.

A transversal descriptive study of all patients with chronic haemodialysis in the HD unit of the referred hospital for nephrology of Area 8 of Madrid Community between March and April 2004. The modified SERVQHOS questionnaire was administered. Each item was scored on a Likert scale (1 to 5) according to the degree of satisfaction. The SPSS programme was used for data analysis. The Cronbach Alpha was used to analyse the reliability. The sample comprised 61 questionnaires with a reply rate of 98.3%. 51.8% of the patients were men and 48.2% women. Average age 71.18 ± 13.3 .

The average score achieved in the first part of the questionnaire was over 3.5 in all attributes analysed except for "ease for arriving at the hospital". The attributes with which patients are least satisfied are the "waiting time to be attended by the doctor", "ease of arriving at the hospital" and the "communication of the unit personnel with the relatives".

The aspects influencing the satisfaction of the patients are "the punctuality in the haemodialysis sessions", "the speed with which we get what we want", "the interest of the nursing staff in the patients" and the "waiting time to be attended by a doctor".

The average overall satisfaction was 3.81. No correlation was found between the socio-demographic variables and the degree of satisfaction.

KEYWORDS: PATIENT SATISFACTION
PERCEIVED QUALITY
HAEMODIALYSIS

INTRODUCCION

En los últimos años se han producido importantes progresos técnicos en el tratamiento de la insuficiencia renal crónica terminal (IRCT), tales como la utilización de membranas más bio-compatibles, corrección de la anemia con eritropoyetina, técnicas especiales de diálisis, etc., que han tenido un impacto sobre los resultados clínicos de los pacientes en tratamiento con hemodiálisis crónica. Sin embargo todavía conocemos poco sobre los factores que influyen en otros resultados del tratamiento como la salud percibida o la satisfacción, para algu-

nos de los cuales las herramientas específicas de medida en esta patología no están lo suficientemente desarrolladas.

Hasta la fecha, el interés de los profesionales se ha centrado clásicamente en mejorar la supervivencia del paciente, sin embargo, en los últimos años nos acercamos a un techo en este aspecto, en gran parte debido a la alta comorbilidad que presentan al inicio del tratamiento. Es entonces cuando aspectos como la rehabilitación, calidad de vida y satisfacción del enfermo renal cobran más relevancia. Estudios anteriores demuestran la importancia que tiene la opinión del usuario para una mejora constante en la calidad asistencial⁽¹⁾.

El objetivo de la asistencia sanitaria es proveer a los pacientes, en el nivel asistencial más adecuado y de la forma más eficiente posible, de aquellos servicios que mejor preserven o restauren su estado de salud. El interés de profesionales sanitarios y pacientes es que las atenciones que dispensan los primeros sean efectivas, eficientes, aceptables, accesibles, valoradas como útiles por los propios pacientes y basadas en evidencias siempre que sea posible.

El nivel de satisfacción del paciente con las atenciones y tratamiento que recibe es un resultado mensurable de la intervención clínica⁽²⁾, siendo una medida de resultado cada vez más habitual en los ensayos clínicos⁽³⁾. Por ello, se han desarrollado escalas específicas para determinadas patologías, normalmente centradas en valoraciones de: empatía, información, competencia profesional, capacidad de respuesta, accesibilidad y confort.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y, por otra parte, nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados. Se ha asociado con aspectos relacionados con la salud, tan importantes como la adherencia al tratamiento y las recomendaciones de los profesionales^(4,5).

De esta forma, el ciudadano se convierte en motor y centro del sistema sanitario, las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales y la organización de los servicios hospitalarios⁽⁶⁾.

OBJETIVO

El objetivo principal de este estudio ha sido determinar el grado de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis crónica con relación a la atención recibida en la Unidad objeto de estudio. Además, pretendíamos conocer los aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción en los usuarios, para identificar oportunidades de mejora, que nos permitan aumentar la calidad percibida y la calidad del servicio que prestamos.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se ha realizado un estudio observacional, descriptivo y transversal a todos los pacientes en tratamiento con hemodiálisis crónica de la Fundación Hospital Alcorcón, durante los meses de marzo y abril de 2004. Para ello, tras informar de los objetivos del estudio y solicitar su consentimiento verbal al 100% de los pacientes en hemodiálisis, se entregaron 61 cuestionarios, de los que se recogieron 60, debido al fallecimiento de un paciente antes de devolver cumplimentado el mismo. Fue excluido un paciente por deterioro cognitivo severo.

El personal de Enfermería de la Unidad de Diálisis distribuyó un cuestionario, facilitando la información e instrucciones necesarias para que cada paciente lo cumplimentara en su domicilio de forma anónima y lo depositara en un buzón colocado a tal efecto en la unidad. Aquellos pacientes que presentaban déficit sensorial para cumplimentar el cuestionario fueron ayudados por un familiar.

El instrumento de medida utilizado fue una modificación del cuestionario SERVQHOS⁽⁷⁾. Para ello se eliminó una pregunta que carecía de sentido en los pacientes en hemodiálisis y se incluyeron dos preguntas específicas relativas a la dieta y a la medicación. El cuestionario SERVQHOS es una adaptación al ámbito hospitalario en España de la encuesta SERVQUAL⁽⁸⁾ (instrumento para evaluar la calidad percibida en empresas de servicios).

El cuestionario resultante consta de tres partes diferenciadas. La primera con 20 ítems relativos a la asistencia sanitaria, que analizan los diferentes atributos que determinan la satisfacción de la asistencia sanitaria. El paciente puntuaba cada una de estas preguntas en una escala de Likert, que va desde el 1 ("la asistencia ha sido mucho peor de lo que esperaba") al 5 ("mucho mejor de lo que esperaba"). En la segunda parte se pregunta al usuario sobre la satisfacción global respecto a la unidad y al hospital. La tercera parte recoge características sociodemográficas (edad, sexo, nivel de estudios, situación laboral, etc) (Anexo 1).

Una vez recogidos los cuestionarios se introdujeron en una base de datos, que fue exportada al programa estadístico SPSS. Se calculó el Alpha de Cronbach para el análisis de fiabilidad. Se efectuaron los análisis necesarios para evaluar los resultados y obtener las medidas de satisfacción de los pacientes y atributos determinantes de la satisfacción global. Los cálculos de medias fueron realizados mediante aplicaciones descriptivas y comparaciones de media. También se obtuvieron las frecuencias de respuesta de los principales atributos para determinar el porcentaje de pacientes satisfechos en cada uno de ellos. Posteriormente se realizaron regresiones, para identificar las variables que determinan la satisfacción global de los pacientes.

RESULTADOS

Todos los pacientes aceptaron rellenar los cuestionarios de satisfacción. En total se administraron 61 cuestionarios obteniendo una tasa de respuesta del 98,3% (un paciente falleció antes de haber cumplimentado el cuestionario). De los pacientes encuestados el 51,8% eran hombres y el 48,2% mujeres, con una edad media $71,18 \pm 13,3$ años y un tiempo medio en hemodiálisis de $43,7 \pm 37,9$ meses (1-144 meses). La tasa de ingresos hospitalarios fue de 0,22 ingresos/paciente-mes en riesgo.

Se realizó un análisis de fiabilidad y validez de los datos del cuestionario mediante el Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 0.95, que indica que los resultados son fiables.

En la tabla 1 se representan las puntuaciones de las distintas variables que conforman la satisfacción del paciente. El análisis de las medias de los atributos evaluados en la primera parte del cuestionario evidencia que la mayoría de los pacientes están satisfechos en las dimensiones exploradas, con una puntuación superior a 3,5 en todas ellas (excepto en la "facilidad para llegar al hospital").

El análisis de las frecuencias de respuesta para cada uno de los atributos según la puntuación obtenida en la escala de Likert, indica que los atributos con los que los pacientes están menos satisfechos son el "tiempo de espera para ser atendidos por el médico", "la facilidad de llegada al hospital" y la "comunicación que el personal de la unidad mantiene con los familiares". Debemos destacar que en alguno de los atributos, tales como la "puntualidad de las sesiones de hemodiálisis" y "la rapidez para conseguir lo que necesitan", los datos presentan mucha dispersión en las respuestas, lo que refleja una gran variabilidad respecto a estas dimensiones.

Finalmente se realizó un análisis de regresión para ponderar los aspectos determinantes de la satisfacción de los pacientes. Los factores con más peso en la satisfacción de los pacientes eran "la puntualidad de las sesiones de hemodiálisis", "la rapidez con que consigue lo que necesita", "el interés del personal de enfermería por los pacientes" y el "tiempo de espera para ser atendido por el médico" (Figura 1). En la figura 2 podemos encontrar los porcentajes de cómo influyen cada uno estos atributos en la satisfacción de los pacientes. La satisfacción media global ponderada a partir de los diferentes atributos fue de 3.81.

En la Figura 3 aparecen representadas las distintas variables que conforman la satisfacción del paciente en cuanto al personal de la Unidad, en estas variables existen dos cosas en común, su puntuación se encuentra en torno a 4, y los datos presentan dispersión amplia, que refleja variabilidad en la percepción de los pacientes.

	N	% Puntuación		Escala de Likert			Media	Desv.	Varianza
		1	2	3	4	5		Tip.	
Facilidad para llegar al hospital	53	17,7	20,8	34	11,3	17	2,91	1,305	1,702
Tiempo de espera consulta medica	55	5,5	9,1	40	20	25,5	3,51	1,136	1,292
Comunicación con familiares	52	7.7	3.8	30.8	23.1	34.6	3,73	1,206	1,456
Puntualidad sesión de HD	54	0	9,3	31,5	25,9	33,3	3,83	1,005	1,009
Rapidez conseguir lo que necesita	55	0	3,6	40	23,6	32,7	3,85	,931	,867
Tecnologia de los equipos	53	0	1,9	32,1	39,6	26,4	3,91	,815	,664
Capacidad comprender necesidades	55	1,8	5,5	25,5	30,9	36,4	3,95	1,008	1,015
Información médica	55	1,8	3,6	30,9	23,6	40	3,96	1,018	1,036
El personal cumple lo que dice	56	1,8	1,8	30,4	11,3	17	3,96	,953	,908
Interés de Enfª solventar problemas	55	0	1,8	29,1	38,2	30,9	3,98	,828	,685
Estado de las salas	56	0	7,1	16,1	42,9	33,9	4,04	,894	,799
Trato personalizado	55	1,8	1,8	27,3	29,1	40	4,04	,962	,925
Interés de Enfª por los pacientes	53	0	5,7	20,8	34	39,6	4,08	,917	,840
Disposición del personal para ayudar	54	1,9	0	25,9	31,5	40,7	4,09	,917	,840
Apariencia del personal	57	0	0	28,1	33,3	38,6	4,11	,817	,667
Amabilidad del personal	55	1,8	0	25,5	30,9	41,8	4,11	,916	,840
Confianza que el personal transmite	54	1,9	0	24,1	33,3	40,7	4,11	,904	,818
Preparación del personal	55	1,8	0	20	34,5	43,6	4,18	,884	,781
Información referente a medicación	55	1,8	1,8	30,9	21,8	43,6	4,04	,999	,998
Información referente a dieta	55	1,8	5,5	30,9	27,3	34,5	3,87	1,019	1,039

Tabla 1: Puntuación media de los atributos de satisfacción del SERVQ-HOS.

En relación con la segunda parte del cuestionario, a la pregunta realizada sobre el nivel de satisfacción con los cuidados sanitarios recibidos durante su estancia en la unidad de diálisis, un 35% de los pacientes estaban muy satisfechos, un 49% estaban satisfechos, un 6% estaban poco satisfechos y un 10% estaban nada satisfechos. El 83,9% de los pacientes afirmaron conocer el nombre del médico que se hacía cargo de su patología y el 84,2 % conocía el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente. Un 91,2 % de los pacientes afirmó haber recibido suficiente información sobre su patología y el 98,2 % de los pacientes refirió que se le había solicitado su consentimiento previo ante la realización de pruebas diagnósticas.

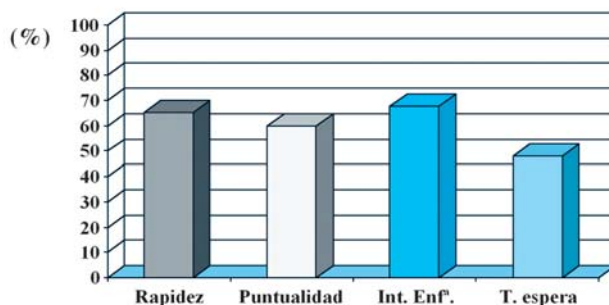


Figura 1: Ponderaciones según importancia.

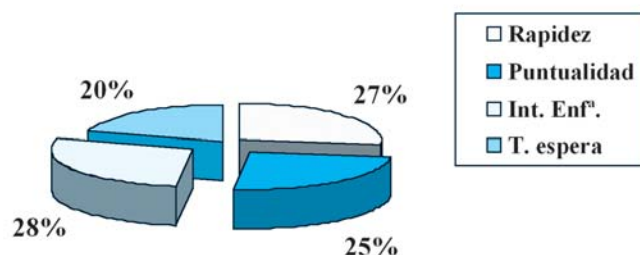


Figura 2: Importancia de los distintos parámetros en la satisfacción de los pacientes.

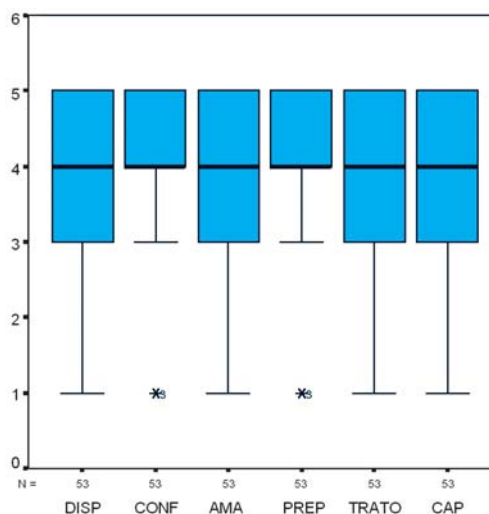


Figura 3: Satisfacción en relación al personal de la Unidad.

En relación a las variables sociodemográficas de los pacientes (edad, sexo, estado civil, nivel de estudios y situación laboral) no encontramos significación estadística en cuanto a su correlación con el nivel de satisfacción. La edad presenta una variabilidad muy alta, debido a que la muestra tomada para este análisis es relativamente pequeña (aunque representa el 100% de

nuestros pacientes). Observamos que las personas que se encuentran más satisfechas son aquellas que se encuentran en los rangos de edades de 60 a 88, y los menos satisfechos están entre 29 y 59, aunque no hemos encontrado significación estadística.

DISCUSIÓN

De acuerdo con el denominado paradigma de la desconfirmación⁽⁸⁾, la satisfacción en atención sanitaria se consigue cuando el usuario percibe que el servicio prestado supera sus expectativas. Algunos trabajos realizados en atención primaria y consultas externas han destacado entre otros, como atributos muy valorados por los pacientes, el “tiempo que se dedica a cada paciente” y la “espera para ser atendido”⁽⁹⁾. En estos aspectos podemos observar cierta similitud con los resultados obtenidos, puesto que la hemodiálisis crónica es un tratamiento ambulatorio, de ahí que los factores con más peso en la satisfacción de los pacientes en nuestro estudio sean “la puntualidad de las sesiones de hemodiálisis”, “la rapidez con que consigue lo que necesita”, “el interés del personal de enfermería por los pacientes” y “el tiempo de espera para ser atendido por el médico”, situándonos frente a posibles áreas de mejora para aumentar la satisfacción de los pacientes. El “interés del personal de enfermería por los pacientes” es un aspecto sobre el cual podemos actuar directamente, que determinará probablemente un mayor grado de satisfacción de los pacientes en nuestro centro.

La importancia de tener en cuenta la edad del paciente a la hora de la información ha sido demostrada en recientes estudios⁽¹⁰⁾. En nuestro estudio más del 75% de los pacientes pertenecían al grupo de edad de mayores de 65 años, por lo que se debe recurrir a otras fuentes de apoyo para facilitar la información, como pueden ser la familia y amigos.

La satisfacción media global de los usuarios fue de 3,81. Algunas publicaciones avalan que los usuarios son cada vez más exigentes; sus necesidades, expectativas e intereses son variables, crecientes y fluctuantes⁽¹¹⁾. Respecto a otros resultados subjetivos como calidad de vida relacionada con la salud, los pacientes en diálisis muestran peores puntuaciones que la población general como se ha demostrado en un estudio multicéntrico español que utiliza para su medida el cuestionario SF36⁽¹²⁾. Probablemente la insuficiencia renal crónica avanzada y su tratamiento tienen un impacto negativo en la percepción de calidad de vida y satisfacción, aunque los factores que más influyen en esta percepción y la forma de modificarlos sean materia de una investigación futura. Al igual que en el metaanálisis de Hall y Dornan⁽¹³⁾, podemos observar la relativa poca importancia de las características sociodemográficas con

respecto a la satisfacción de los pacientes. También algunos trabajos reivindican una asociación entre la satisfacción de los profesionales sanitarios y la de sus pacientes, aspecto a tener en cuenta y ante el cual se podrían diseñar intervenciones en la gestión clínica con el fin de mejorar la satisfacción de ambos^(14,15).

CONCLUSIONES

El grado de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis crónica en el hospital durante el periodo objeto de estudio fue de 3,81. Los atributos que determinan el grado de satisfacción de los pacientes son “rapidez”, “puntualidad”, “interés de enfermería” y “espera”.

El análisis de la satisfacción de los pacientes en hemodiálisis es muy útil para diseñar una estrategia de mejora, sobre todo en aquellos aspectos dependientes del personal de Enfermería.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos la colaboración de todos los pacientes, sin los cuales este trabajo no hubiera sido posible. Destacamos el papel de D^a. Yackira Gómez, becaria de la Unidad de Calidad de nuestro hospital, así como el de todo el personal de la unidad que prestó su estrecha y decisiva colaboración.

BIBLIOGRAFIA

1. Capella N, Gali M, Jiménez M, Sans A. Audit de calidad asistencial percibida: ¿Estoy bien atendido? Libro de Comunicaciones XIX Congreso Nacional de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica. Septiembre 1994: 95-103.
2. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Med Clin (Barc) 2000; 114 (Supl 3): 26-33.
3. Mira JJ, Lorenzo S, Rodríguez-Marín J, Buil J A. Concepto y modelos de Calidad. Hacia una definición de Calidad Asistencial. Papeles del Psicólogo 1999; 74: 3-11.
4. Delgado A. Factores asociados a la satisfacción de los usuarios. Cuadernos de gestión 1997; 3: 90-101.
5. Prieto MA, March JC, López F. Calidad percibida por usuarios de centros de salud y de aseguradoras privadas. Atención primaria 1999; 24: 259-266.
6. Sánchez Legrán F. La participación de los usuarios en la sanidad debe ser ya una realidad. Rev SAS información 2000; 4:3.

7. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vialler J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina Preventiva* 1998; 4:12-8.
8. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *J Retailing* 1988; 65:2-40.
9. Mira JJ, Rodríguez-Marín RP, Ybarra J, Pérez-Jover J, Palazón I, Llorca E. Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria. *Rev Calidad Asistencial* 2002; 17:273-283.
10. Nuñez Díaz S, Martín-Martín AF, Rodríguez Palmero I, González Hernández J, Antolín Arias J, Hernández González R et al. Identificación de problemas de calidad en la información clínica a usuarios. *Rev Clínica Esp* 2002; 202:629-634.
11. Robles-García M, Dierssen T, Díaz LL et al. En busca de la excelencia: El perfil del paciente supersatisfecho. *Rev Calidad Asistencial* 2004; 19: 34-37.
12. López Revuelta K et al. Perceived Health, Functional Status and Comorbidity in Diabetic Patients Starting Dialysis. *J Am Soc Nephrol* 1999; 10:173A.
13. Hall JA, Dornan MC. Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: a meta-analysis. *Soc Sci Med* 1990; 30 (7):811-818.
14. Haas JS, Cook EF, Puopolo AL, Burstin HR, Cleary PD, Brennan TA. Is the professional satisfaction of general internist associated with patient satisfaction? *Journal of General Internal Medicine* 2000; 15:122-128.
15. Landon BE, Reschovsky J, Blumenthal D. Changes in Career satisfaction among primary care and specialist physicians, 1997-2001. *JAMA* 2003; 289:442-449.

Anexo 1 (50% del formato utilizado)

Basándose en su experiencia señale si la calidad sanitaria que le ha proporcionado la Fundación Hospital Alcorcón ha sido mejor o peor de lo que Vd. esperaba Si cree que ha sido MUCHO PEOR de lo que esperaba, ponga una X en la casilla 1. Si ha sido MUCHO MEJOR de lo que esperaba, ponga la X en la casilla 5.

La calidad de la asistencia sanitaria ha sido:					
Clave respuesta	mucho peor de lo que esperaba 1	peor de lo que esperaba 2	como me lo esperaba 3	mejor de lo que esperaba 4	mucho mejor de lo que esperaba 5
En la Fundación Hospital Alcorcón					
La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos	1	2	3	4	5
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	1	2	3	4	5
Si el personal cumple lo que dice que va a hacer	1	2	3	4	5
El estado en que están las salas y consultas de la Unidad (aparición agradable)	1	2	3	4	5
La información que los médicos proporcionan	1	2	3	4	5
El tiempo de espera para ser atendido por un médico	1	2	3	4	5
La facilidad para llegar al hospital	1	2	3	4	5
El interés del personal por solucionar problemas de los pacientes	1	2	3	4	5
La puntualidad de las sesiones de hemodiálisis	1	2	3	4	5
La rapidez con que consigues lo que necesitas	1	2	3	4	5
La disposición del personal para ayudarte cuando lo necesitas	1	2	3	4	5
La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes	1	2	3	4	5
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente	1	2	3	4	5
La preparación del personal para realizar su trabajo	1	2	3	4	5
El trato personalizado que se da a los pacientes	1	2	3	4	5
La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes	1	2	3	4	5
La comunicación que el personal de la unidad mantiene con los familiares	1	2	3	4	5
El interés del personal de enfermería por los pacientes	1	2	3	4	5
La información referente a la medicación (pauta, fármacos, indicaciones)	1	2	3	4	5
La información referente a la dieta en la Insuficiencia Renal	1	2	3	4	5

Marque sencillamente con una X en la casilla que mejor refleje su opinión.

Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el hospital

Muy satisfecho ☐ satisfecho ☐ poco satisfecho ☐ Nada satisfecho ☐

Recomendaría este hospital a otras personas

Sin dudarlo ☐ Nunca ☐ Tengo dudas ☐

¿Le han realizado en el hospital pruebas (intervenciones) sin pedir su permiso?

Si ☐ No ☐

En su opinión, ¿ha estado ingresado en el hospital el tiempo necesario? Si ☐ No ☐

¿Conoce el nombre del médico que se hizo cargo de su caso? Si ☐ No ☐

¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente? Si ☐ No ☐

¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasa? Si ☐ No ☐

¿Inició tratamiento renal sustitutivo en este hospital? Si ☐ No ☐

Tiempo que lleva en hemodiálisis Meses

¿Ha sido atendido en la consulta de prediálisis de este hospital? Si ☐ No ☐

La información recibida en la consulta prediálisis para elegir tratamiento renal sustitutivo más adecuado ha sido:

Muy satisfactoria ☐ Satisfactoria ☐ Poco satisfactoria ☐ Nada satisfactoria ☐

Por favor rellene las siguientes casillas

Edad años Indique si es HOMBRE ☐ Estado Civil Casado/a ☐

MUJER ☐ Soltero/a ☐

Viudo/a ☐

Separado/a ☐

Número de veces que ha estado ingresado/a en el hospital

Estudios concluidos:

sin estudios ☐ primarios ☐ bachiller ☐ universitarios ☐

Actualmente está: jubilado ☐ en paro ☐ trabajando ☐ ama de casa ☐