

# PERSIGUIENDO LA CALIDAD ASISTENCIAL AL PACIENTE RENAL.

## INTRODUCCIÓN:

La satisfacción del paciente, determinar cuales son sus necesidades y expectativas, se ha convertido en el eje central de la calidad asistencial de cualquier servicio.

El interés por medir, evaluar, y mejorar la calidad en la asistencia sanitaria, hace necesario contar con instrumentos válidos y fiables para medirla, como son la encuesta de satisfacción y el grupo focal.

Ya anteriormente realizamos en nuestra unidad un estudio mediante el cuestionario de satisfacción SERVQHOS. El propósito con este trabajo es profundizar en el tema, utilizando una técnica de medida cualitativa: el grupo focal.

## OBJETIVOS:

Conocer que opinan y cuales son las expectativas de los pacientes sobre las instalaciones, funcionamiento del servicio y la atención del personal sanitario de nuestra unidad de hemodiálisis.

## MATERIAL Y METODOS:

Estudio cualitativo, fenomenológico, utilizando como instrumento el "grupo focal" realizado en el mes de Febrero de 2014. Se realiza con 12 pacientes crónicos, contrastando opiniones y resultados.

Las cuestiones a tratar fueron: Comodidad de las instalaciones, cumplimiento de horarios, opinión acerca de los profesionales que les tratan: médico, enfermería y auxiliares.

La moderadora abre el coloquio, la conversación fue recogida con una grabadora; posteriormente, los datos fueron transcritos y analizados por dos observadores que presenciaron la sesión grabada.

## RESULTADOS:

Respecto a las instalaciones: consideran que en general están bien; el principal problema radica en el sistema de calefacción, siempre hace demasiado frío o demasiado calor.

Respecto a los horarios, las quejas recaen en el servicio de ambulancias: se pierde demasiado tiempo durante los traslados al ser colectivas.

La opinión acerca de los profesionales: Sobre enfermeras y auxiliares tienen una buena opinión general, el problema surge en vacaciones o cuando hay personal no reciclado, acerca de los médicos comentan que no les dedican el suficiente tiempo, piensan que deberían escucharles más, pararse cuando pasan sala y atender sus problemas y dudas sobre el tratamiento.

## CONCLUSIONES:

Nuestros esfuerzos deberían ir encaminados a: Organizar rutas junto al servicio de ambulancias para que los pacientes pierdan el menor tiempo posible en los traslados.

Hablar con el servicio de calefacción para asegurar una temperatura agradable en la sala.

Mantener un personal fijo y reciclado.

Trato personalizado por parte de médicos y enfermeros; proporcionar información reiterada sobre tratamiento, dieta y cuidados.

