UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA

"AÑO DE LA CONSOLIDACION ECONOMICA Y SOCIAL DEL PERU"

PROYECTO DE INVESTIGACION

"NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HEMODIALISIS DEL INSTITUTO DEL RIÑÓN – CHICLAYO, OCTUBRE-DICIEMBRE 2010"

AUTORES:

Lic. MARIA DAISY ESPINAL MALAVER

Lic. LUCY ANGELICA MUNDACA PEREZ

Dr. JOEL HENRY GONZALES AYASTA

OD. MARCOS RUIZ COBA

Chiclayo, Diciembre del 2010

I.- SITUACION ACTUAL

El Instituto del Riñón es una institución, que brinda servicios en hemodiálisis a pacientes con Insuficiencia renal crónica, esta ubicado en la Av. Leonardo Ortiz # 449 de la ciudad de Chiclayo. Actualmente cuenta con 62 pacientes distribuidos en cuatro turnos. Este servicio es tercerizado con ESSALUD, en la cual se tiene que cumplir con especificaciones técnicas y económicas. Los pacientes asisten interdiarios a recibir su tratamiento de hemodiálisis, muchos de ellos vienen de diferentes distritos de la ciudad de Chiclayo (Chongoyape, Pucala, Cayalti, etc.)

El instituto del riñón cuenta con un área de 300 m^2 en la que se da atención a 2 módulos de hemodiálisis cada uno con 5 máquinas, sin embargo la infraestructura actualmente no se ajusta a las nuevas especificaciones técnicas dadas por ESSALUD. Cuenta con 12 máquinas de última generación, con un grupo electrógeno propio de arranque automático, además una planta de tratamiento de agua que tiene constante desinfección y mantenimiento de sus membranas para evitar reacciones pirógenas y adversas en la sesión de hemodiálisis. El servicio que se ofrece los profesionales es personalizado; los pacientes en su gran mayoría son adultos mayores dependientes, otros trabajan, estudian y necesitan los servicios de noche (7:00 – 10:30 pm). En los cambios de turno se observa presencia de familiares lo que congestiona la sala de espera.

La institución cuenta con normas orientadas a lograr el orden y la satisfacción del usuario, una de las cuales es la puntualidad, para cumplir con un servicio óptimo en hemodiálisis, asegurando cumplir con los estándares de Bioseguridad, en la que existe un horario establecido de la sesión de hemodiálisis (3 horas); seguido de un tiempo estricto para la limpieza y desinfección de equipos para asegurar un buen servicio para el siguiente turno de hemodiálisis. Cuenta con profesionales altamente calificados con segunda especialidad: médicos nefrólogos, enfermeras, técnicos de máquinas, etc.

II.- NTRODUCCION

Es una institución dedicada a brindar servicios de Hemodiálisis, la cual desarrolla una Gestión para mejorar la calidad de atención brindada en los Servicios de Salud. Este plan tiene como base la búsqueda de la eficiencia, eficacia, equidad, calidez y calidad, organizado en función del Usuario y dirigida a conseguir la satisfacción del Usuario. La insuficiencia renal crónica terminal (IRCT) es una enfermedad que afecta de manera global la vida de las personas que la padecen, ya que se encuentran sometidas a un estricto tratamiento: dieta, restricción de líquidos, técnicas dolorosas por las punciones, etc. Esto les obliga a modificar sus hábitos de vida e implica exigencias que repercuten en el estado del paciente.

El continuo desarrollo de la medicina ha mejorado sustancialmente la supervivencia de los pacientes con insuficiencia renal crónica, sin embargo, el concepto de calidad supera los aspectos únicamente técnicos para incorporar aquellos relacionados con la calidad percibida por el usuario: accesibilidad a los servicios, tiempo de espera, humanización, información, entorno placentero.

En la actualidad la medida de la satisfacción de los pacientes es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios. Por tanto, la satisfacción del paciente debe ser un objetivo primordial para cualquier responsable de los servicios de hemodiálisis.

Después de analizar esta realidad que se convierte en un estudio de investigación, pues la situación descrita conlleva a plantearnos el siguiente problema de investigación: ***Nivel de satisfacción del usuario que acude a los servicios de hemodiálisis en el Instituto del Riñón Chiclayo octubre – diciembre 2010.***

Objetivo General: Conocer la satisfacción del Usuario que acude a los servicios de hemodiálisis en el Instituto del Riñón Chiclayo octubre – diciembre 2010

Objetivos específicos

1. Conocer las condiciones de la calidad de la oferta de los servicios de salud, midiendo la satisfacción del usuario en la Unidad de Hemodiálisis.

2. Medir las condiciones del clima organizacional del Instituto del Riñón.

3. Conocer los aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción e identificar oportunidades de mejora.

4. Establecer los niveles de satisfacción del usuario en Hemodiálisis en el Instituto del Riñón.

El presente trabajo de investigación se justifica debido a la gran accesibilidad que cuenta esta institución con pacientes que reciben procedimientos de hemodiálisis, en la cual los profesionales de salud tales como médicos, enfermeras establecen una alianza con el paciente que le permita reconocer sus necesidades y problemas que lo aquejan a fin de lograr un mejor éxito en el tratamiento. Los pacientes que reciben Tratamiento Hemodialítico tienen una estrecha relación con la persona que le brinda el cuidado para confiar sus dificultades, preocupaciones, dolencias y sus crisis de desaliento.

Los resultados obtenidos de esta investigación servirán como punto de partida para otras investigaciones , permitiendo fortalecer a los profesionales para que no se limiten solamente a remitir o aliviar los problemas físicos y fisiológicos, sino que sean capaces de establecer relaciones interpersonales significativas que permitan brindar una atención de calidad, teniendo en cuenta a esta persona como un ser humano con todos sus derechos, deberes como cualquier otro ser y a su entorno .

III.- MARCO TEÓRICO

3.1 ANTECEDENTES

Estudios realizados: “Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis, la cual tuvo como objetivo de calidad asistencial en enfermería”, realizado en pacientes con hemodiálisis crónica de la unidad de HD del hospital de referencia para nefrología del Área 8 de la Comunidad de Madrid realizada entre marzo y abril de 2004; 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.

Como segundo estudio realizado: “Grado de satisfacción de los pacientes con insuficiencia renal crónica terminal acerca de la atención de enfermería clínicas privadas de hemodiálisis San Fernando – Villa María Lima – Perú Junio 2004 – Marzo 2005”.

El estudio realizado por Cerro López P, Matani- Chugani V y Santos Ruiz AC titulado: “¿Qué opinan los pacientes de diálisis del Hospital Universitario Ntra. Sra. de la Candelaria sobre los servicios recibidos? Valoración de la calidad percibida. Marzo-Abril 2008” estos estudios nos hacen más que demostrar la importancia que van tomando en las instituciones la satisfacción de sus clientes.

3.2.- MARCO TEORICO – CONCEPTUAL

La calidad de los servicios de salud consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos, en la calidad humana se describe las siguientes características.

- ✓ Respeto a los derechos humanos
- ✓ Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario
- ✓ Interés manifiesto por la persona
- ✓ Amabilidad, trato cordial y calidez en la atención.

Se considera calidad en la atención sanitaria, al conjunto de características técnicas, científicas, materiales y humanas que debe reunir el cuidado de la salud de las personas, a fin de asegurar el mayor número posible de años de vida saludable, a un costo social económicamente válido, tanto para el sistema como para la población.

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto la definición de satisfacción varía según el contexto social el concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido .Para lograr la satisfacción del usuario se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Identificar las principales determinantes de calidad
- ✓ Manejar las expectativas del usuario solicitando su opinión
- ✓ Ganar la confianza del usuario
- ✓ Instruir al usuario
- ✓ Crear sistemas de apoyo confiables

- ✓ Ofrecer lo mejor que se tenga disponible
- ✓ Manejar las quejas lo más pronto y lo mejor posible

La hemodiálisis es un proceso basado en las leyes físicas y químicas que rigen la dinámica de los solutos a través de las membranas semipermeables, aprovechando el intercambio de los solutos y del agua a través de una membrana de este tipo. De esta manera mediante transporte difusivo y convectivo, se extraen los solutos retenidos y mediante ultrafiltración, se ajustará el volumen de los líquidos corporales consiguiendo sustituir de este modo la función excretora del riñón. El resto de las funciones de las que existe un progresivo conocimiento, deberán intentar suplir de otro modo, pues sólo el trasplante puede realizarlas por entero.

IV.- METODOLOGIA

4.1.- Población: Total de pacientes de Hemodiálisis del Instituto del Riñón de Chiclayo

4.2.- Muestra: Constituyen todos los pacientes de la Unidad de Hemodiálisis.

4.3.- Sujetos de investigación

Los sujetos de investigación estuvieron conformados por los pacientes que acuden al instituto del riñón a recibir servicios de hemodiálisis quienes fueron abordadas en el mismo lugar de atención.

4.4.- Instrumentos y recolección de los datos

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó en primer lugar la validación del instrumento a través de una muestra piloto, entrevistando a cuatro pacientes de diferentes edades que acuden a la misma institución que

hayan tenido la oportunidad de recibir una atención de hemodiálisis , posteriormente a los resultados se reformularon las preguntas (Anexo 1)

Se realizaran encuestas a todos los pacientes de la Unidad de Hemodiálisis del Instituto del Riñón de Chiclayo, Se editó una encuesta que incluya preguntas para evaluar la satisfacción global con el trabajo*:* Satisfacción con el trabajo que realiza, con el pago recibido, con las oportunidades de promoción y ascenso, con la supervisión, y con los compañeros de trabajo, y preguntas relacionadas con la percepción de la organización actual de la Institución, que incluían: Conocimiento de la misión, Percepción de la situación actual de organización, Opinión sobre la competencia técnica del hospital, Comunicación sobre las funciones del trabajador, entre otras.

4.6.- Criterios éticos de la investigación

Al realizar esta investigación se tuvo en cuenta que estamos tratando con personas que para esta investigación son llamados sujetos de estudio, por lo tanto se tuvo en cuenta en todo momento los siguientes principios éticos .

Principio de Beneficencia.- Este principio comprende no hacer daño a las personas, en este estudio no se expuso la integridad tanto física como psicológica, se utilizó la encuesta para la recolección de los datos y se tomaron solo 20 minutos para realizar la encuesta, si fue necesario continuar se hizo previo consentimiento de la persona .

Principio de Respeto a la Dignidad Humana.- Implica la libertad para conducir sus propias acciones incluyendo su participación voluntaria en el estudio.- Este principio fue respetado en su totalidad, se les informo a las personas antes de realizar la encuesta, se pidió su participación de forma voluntaria .

Principio de Justicia.- se considero este criterio durante la selección de las personas sin tener en cuenta el sexo, raza, condición económica.

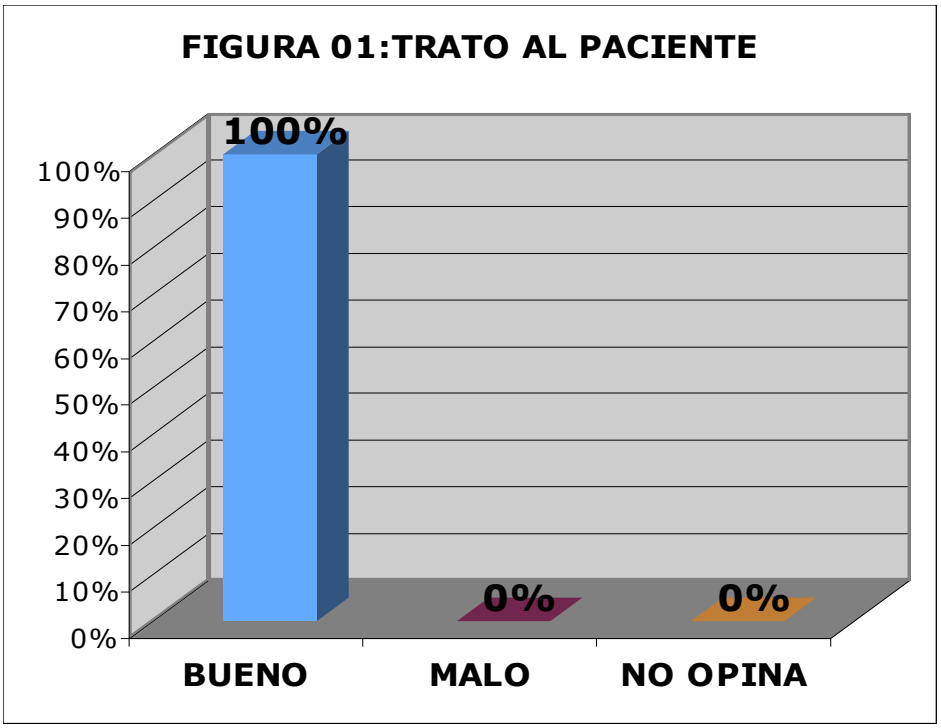
4.6.- Criterios de inclusión

Son todos los pacientes del instituto del riñón mayor de un mes de haber ingresado de sexo masculino y femenino.

4.7.- Criterios de exclusión

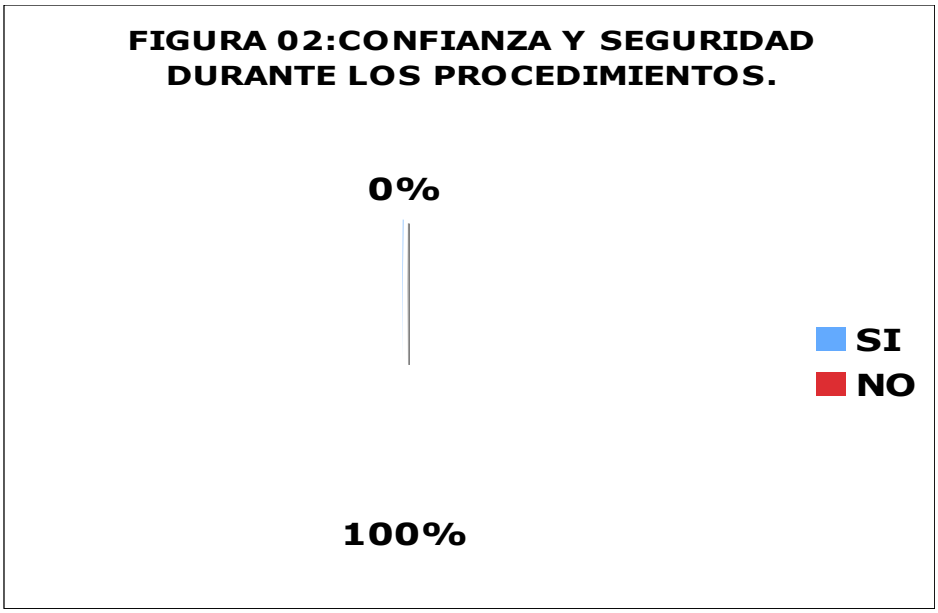
Son todos los pacientes con alteraciones del estado de conciencia que tienen un ingreso mayor de 1 mes a dicha institución.

V.- RESULTADOS Y ANALISIS



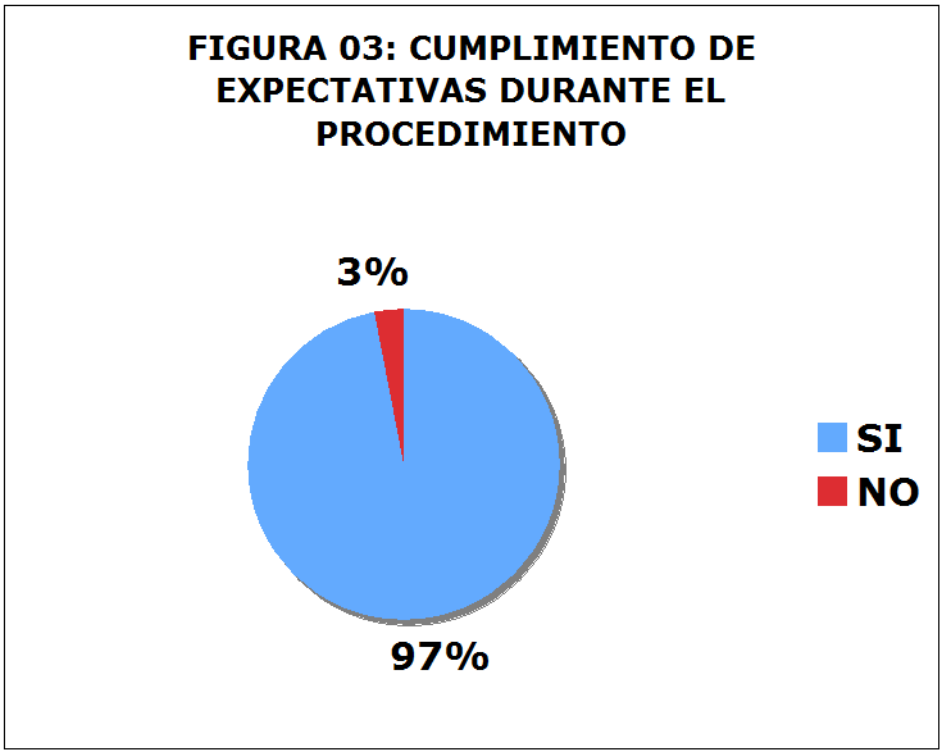
Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura N 01. Se muestra que los clientes se encuentran satisfechos con el trato que se les brinda por parte de la institución en un 100%.



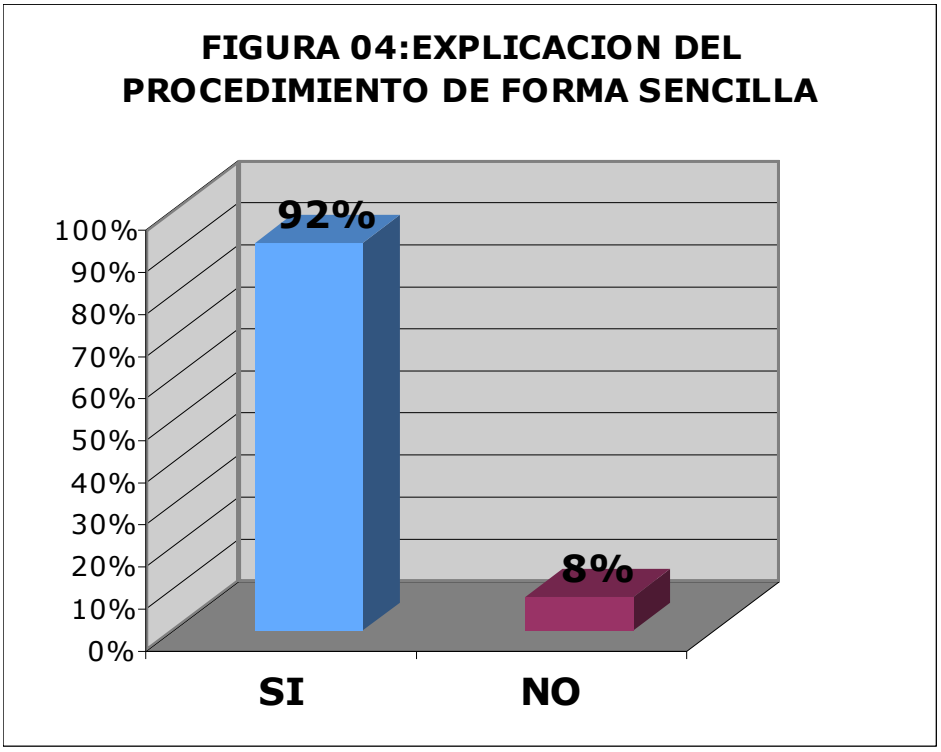
Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 02. Se evidencia que los pacientes se encuentran satisfechos con el grado de confianza y seguridad brindado por los profesionales de la salud de esta institución en un 100%.



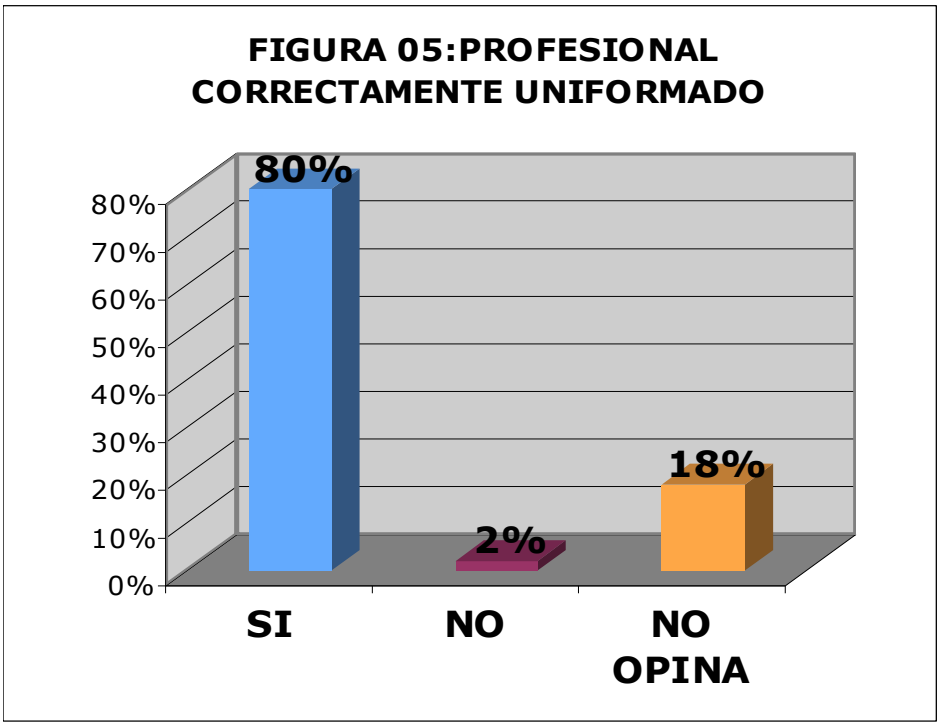
Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 03. Se observa que un 97 % cumplió con sus expectativas durante el procedimiento recibido, sin embargo un 3% refiere no cumplió con sus expectativas.



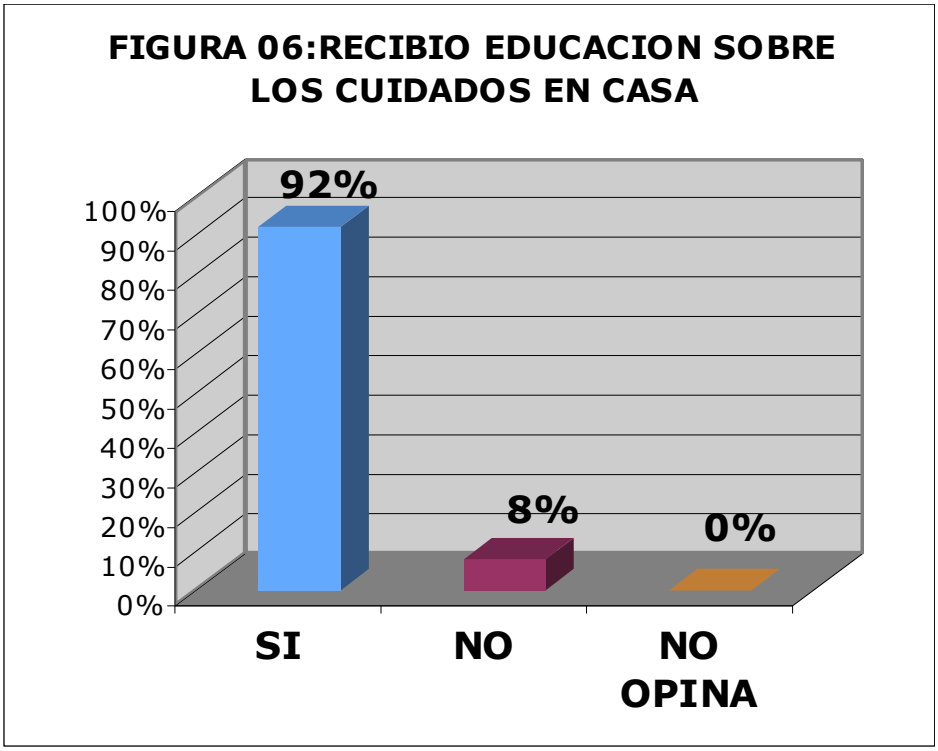
Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 04. Como resultado tenemos que un 92% de los usuarios recibieron información acerca del procedimiento en forma sencilla, un 8% refieren no haber recibido explicación adecuada.



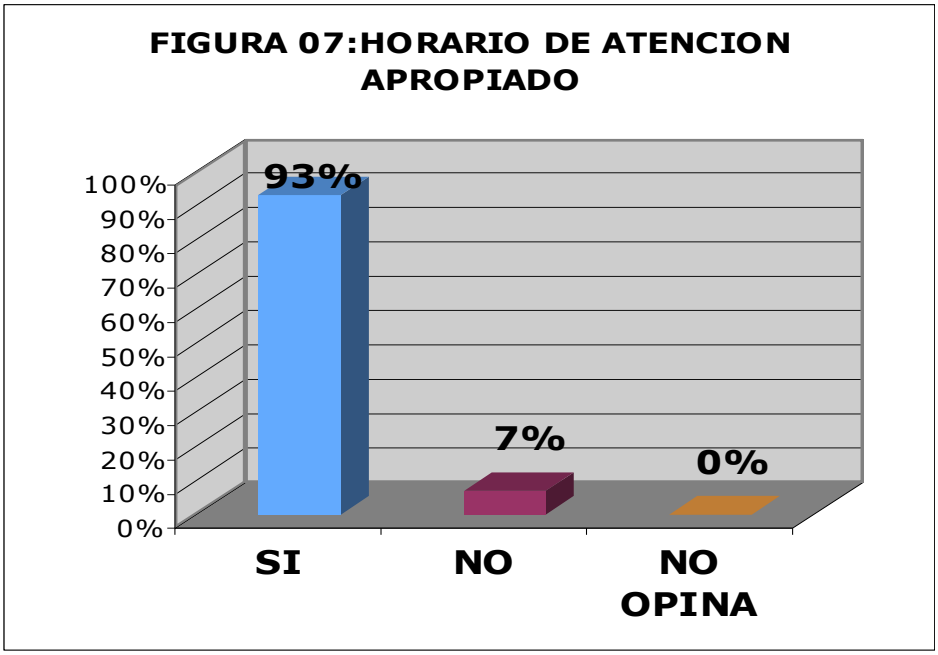
Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 05. El 80% de pacientes manifiestan el correcto uso del uniforme de los profesionales, un 18 % presentan dudas y no opinan, sin embargo un 2% responden que los profesionales no están correctamente uniformados.



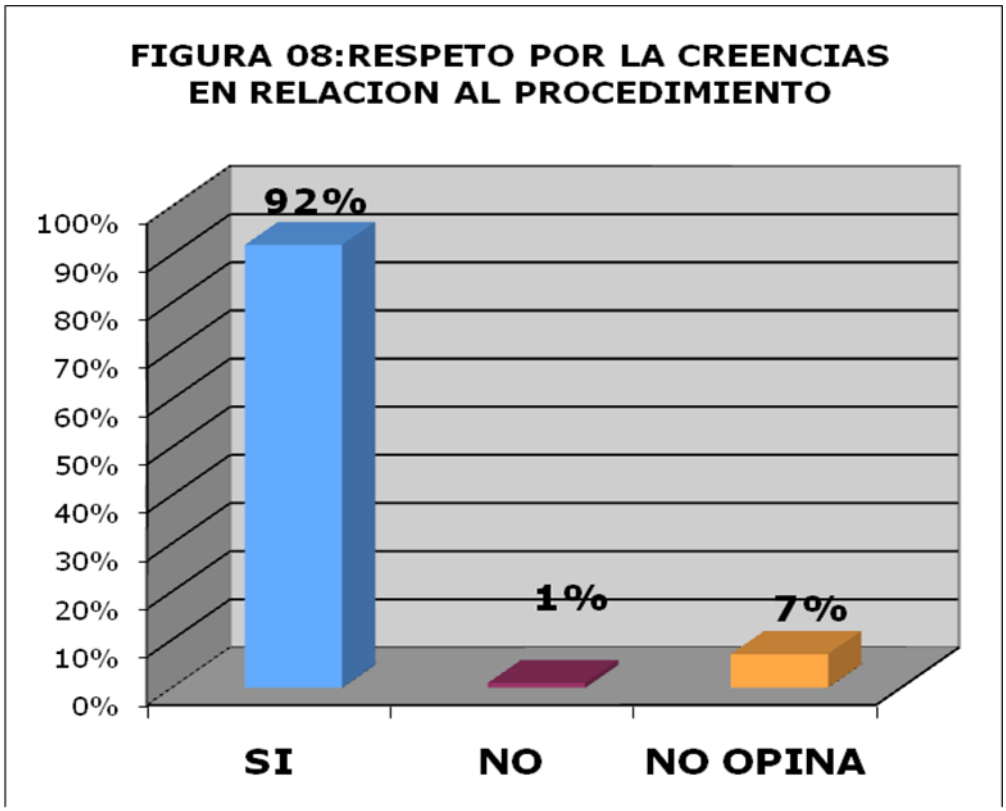
Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 06. Un 92% de los pacientes que acuden a recibir su tratamiento de hemodiálisis manifestaron que recibieron información sobre los cuidados que deben de tener en cuenta, mientras que un 8% refieren no haber recibido.



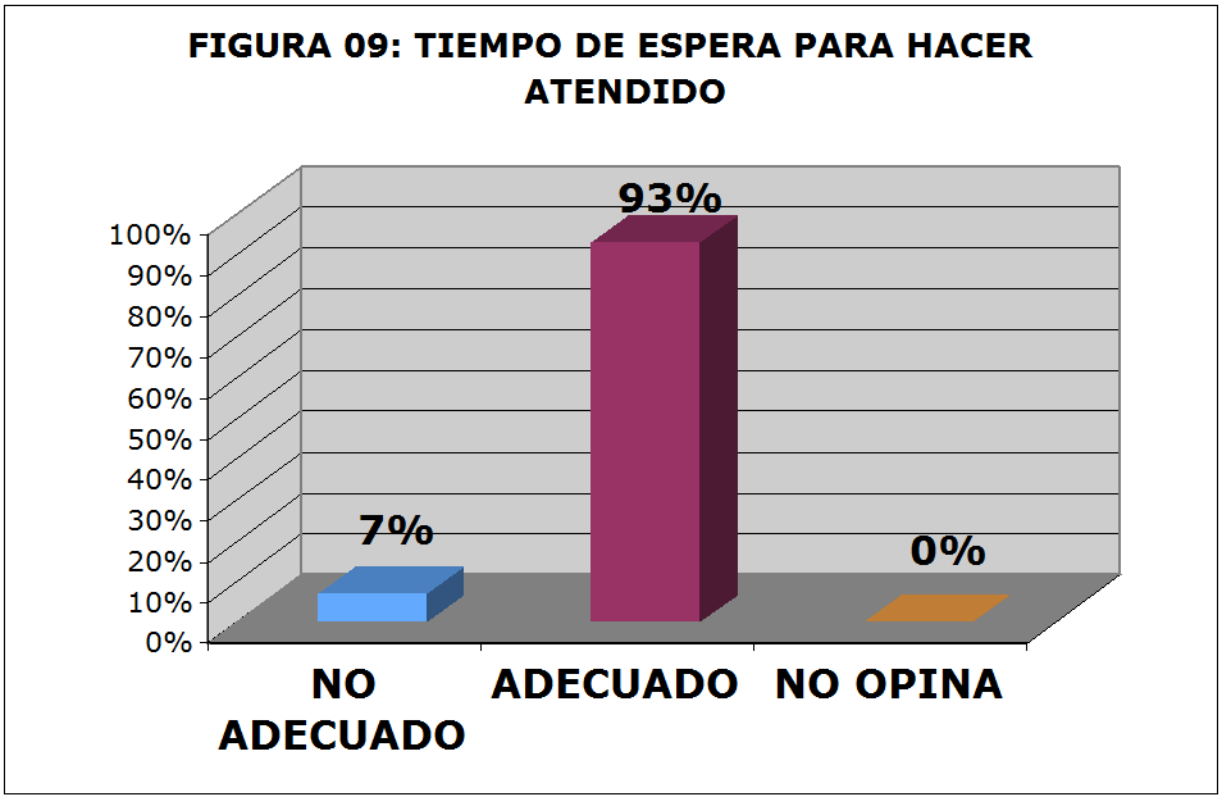
Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 07. Del total de encuestados un 93% responden que el horario de atención es adecuado y un 7 % manifestaron no estar conforme con el horario de atención.



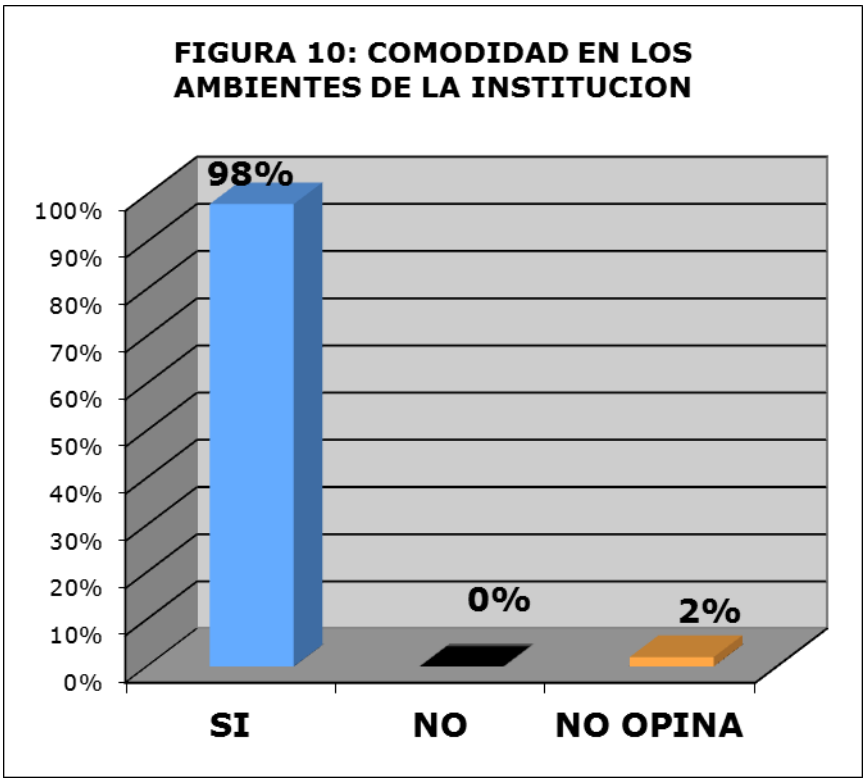
Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 08. Con respecto a las creencias un 92% de los pacientes opinan que si hay respeto, un 7% no opinan y un 1% manifiestan que no se respeta las creencias o costumbres durante el procedimiento .



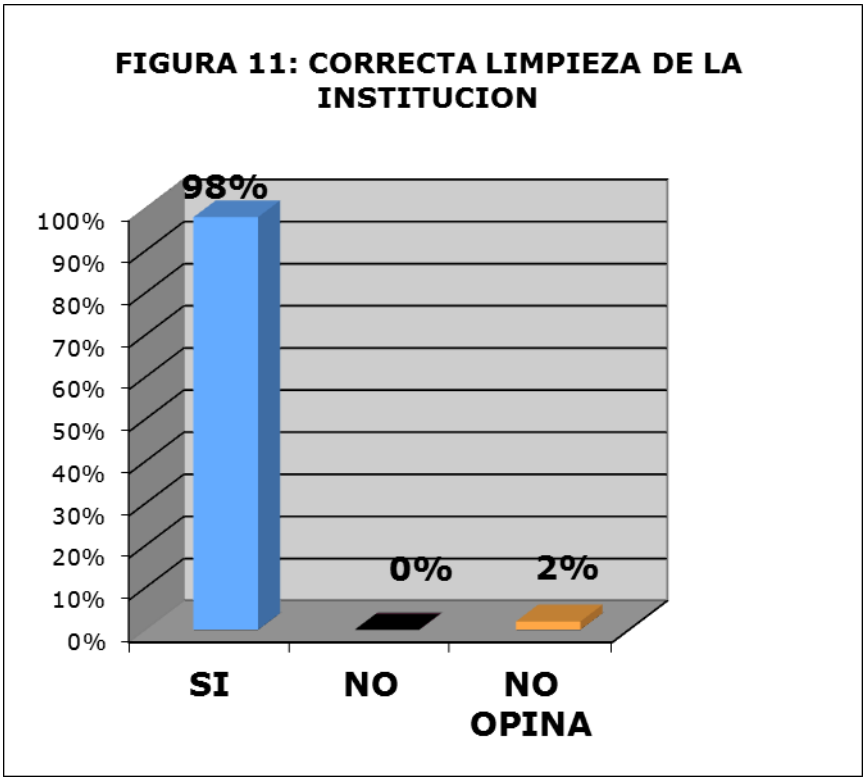
Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 09. Un 93% opinan que el tiempo de espera es adecuado, un 7% manifiestan su insatisfacción con el tiempo de espera.



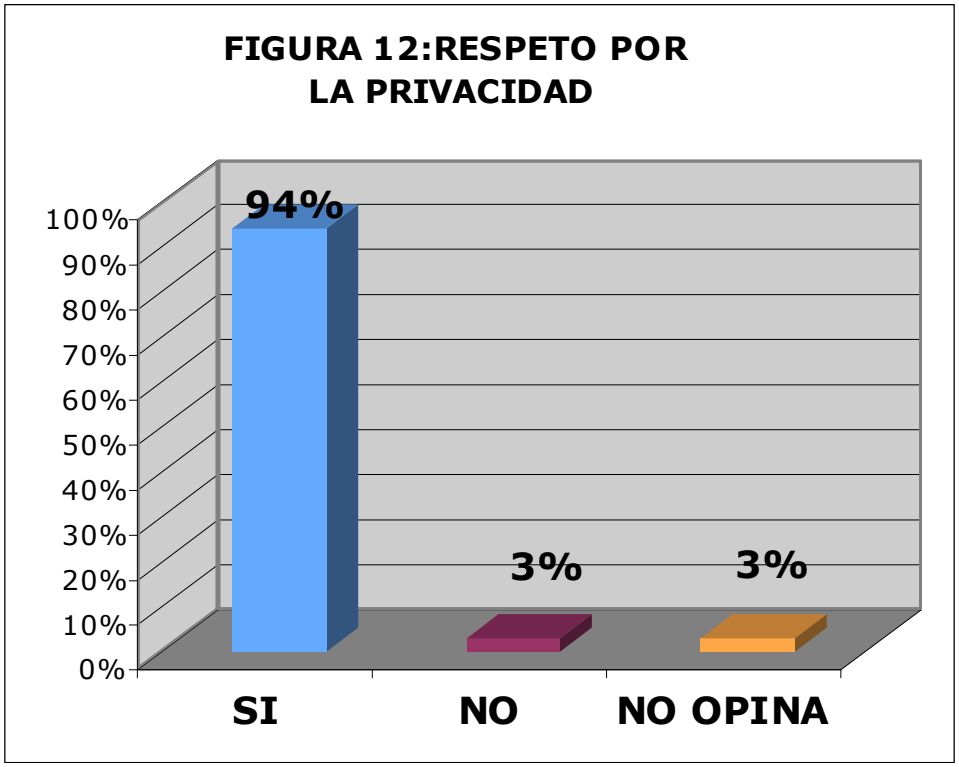
Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 10. De los pacientes encuestados el 98 % se muestran satisfechos con los ambientes de la institución, mientras que el 2% muestran insatisfacción por los mismos.



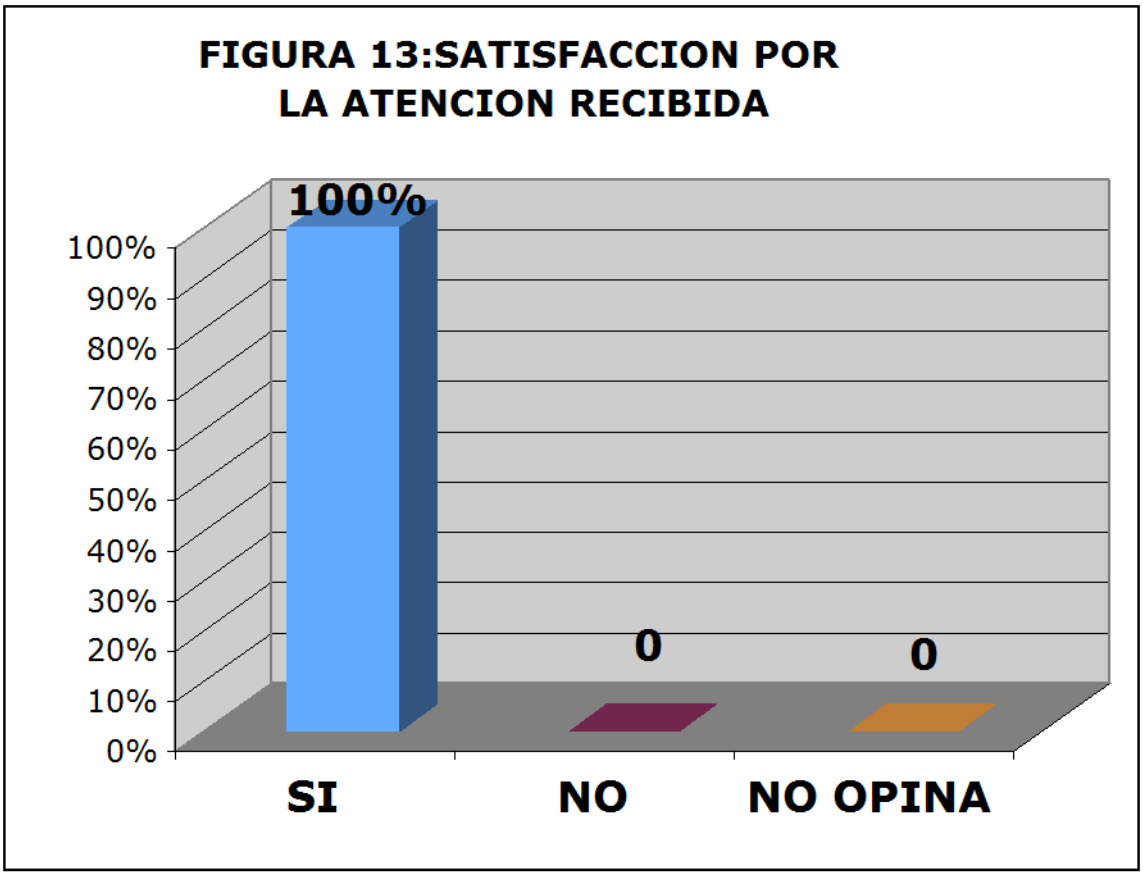
Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 11. Un 98 % de los pacientes encuestados manifiestan conformidad con la limpieza de la institución y un 2% no opinan.



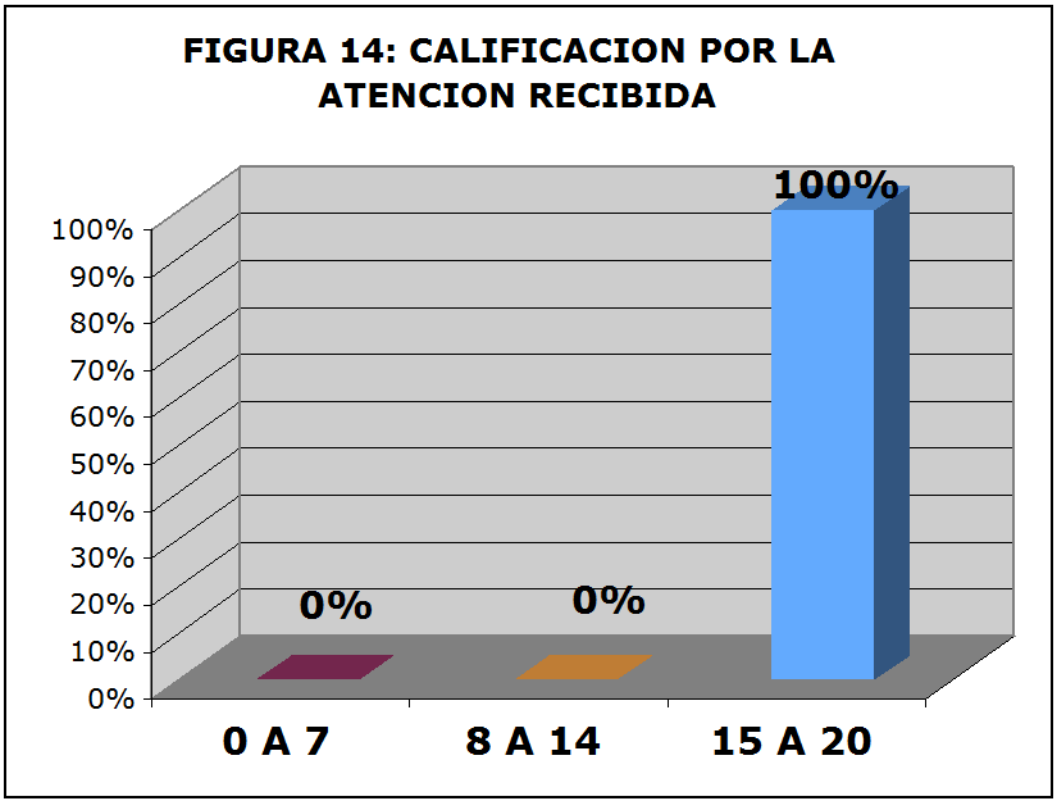
Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 12. Del total de encuestados el 94 % respondió que si se respetó su privacidad, un 3% opinan que no se respeta su privacidad y un 3% no opinan.



Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 13. Del total de pacientes que acuden a la institución el 100% están satisfechos con la atención recibida.



Encuesta realizada a los clientes del Instituto de Riñón

Figura 14. Del total de pacientes encuestados un 100% califican la atención recibida con una nota de 15 a 20.

SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES EXTERNOS

- ✓ Local más amplio
- ✓ Poner videos durante el tratamiento: Estilo de vida saludable, funcionamiento del equipo de hemodiálisis.
- ✓ Música de relajación.
- ✓ Atención de acuerdo a la hora programada
- ✓ Disminuir el volumen del televisor
- ✓ Establecer un tiempo adecuado de reposo después del procedimiento de hemodiálisis.
- ✓ Hacer uso de biombos durante el procedimiento.

VI.- RECOMENDACIONES

- ➢ Que se realice de manera periódica estudios similares en dicha institución para mantener y/o superar el nivel de satisfacción obtenido.
- ➢ Mejorar la privacidad del paciente cuando se le realice dicho procedimiento, teniendo en cuenta que es un ser humano y se merece respeto.
- ➢ Tener en cuenta las sugerencias de los pacientes para optimizar el trato directo con los clientes externos.
- ➢ Realizar sesiones educativas sobre estilos de vida saludable, cuidados preventivos a tener en cuenta en su entorno.

VII.- CONCLUSIONES

- Los clientes de esta institución se encuentran satisfechos con la atención recibida en un 100% lo que demuestra que la misma se preocupa por brindar una atención de calidad.

- Los profesionales de esta institución demuestran su respeto por las creencias como por la privacidad en un 93%, lo que implica que aún se debe entablar una mejor relación interpersonal entre cliente externo e interno.

VIII.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
ACTIVIDADES	**OCTUBRE**			**NOVIEMBRE**						**DICIEMBRE**			
	15	**18**	**24**	**4**	**8**	**12**	**23**	**29**	**30**	**6**	**8**	**11**	**16**
Reunión del equipo de trabajo para la delimitación del tema	**x**												
Revisión de fuentes bibliográficas		**x**											
Avance preliminar del proyecto			**x**										
Segundo avance del proyecto con otras fuentes bibliográficas				**x**									
Elaboración de la encuesta					**x**								
Envío del tema al asesor						**x**							
Corrección del tema en base a las observaciones realizadas por el asesor							**x**						
Aplicación de las encuestas en el escenario determinado								**x**	**x**				
Revisión del proyecto										**x**			
Elaboración de los resultados con gráficos											**x**		
Preparación de la exposición												**x**	
Socialización de la exposición													**x**

IX.- BIBLIOGRAFIA

1. Roldan P. Vargas CR y col. Evaluación de la calidad en la atención en salud. Colombia Médica Vol. 32 Nº 1, 2000

2. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Publicación Científica N.534. OPS. 1992.

3. Galan M, Malagon L, Ponton I. Auditoría en salud. Bogotá: Editorial Médica Panamericana, 1997

4. Fundamentos de Marketing, de Kotler y Armstrong, 6ta Edición, Págs. 10, 11

5.-Kotler, P. Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición, Págs. 40, 41

6.-Galeano,H Furlan,C Cuidados brindados por el personal de enfermería del sector I a los niños internados del Hospital Pediátrico Juan Pablo II. Corrientes, 2003

7.-Mora canales, j y otros. Satisfacción del paciente en hemodiálisis: objetivo de calidad asistencial en enfermería. Revista de la sociedad española de nefrología. issn 1139-1375, vol. 8, nº. 2, 2005, pags. 90-96

8.- arredondo lg. planeación estratégica en hospitales. bogotá: editorial médica panamericana, 1996.

9.- marwick c. ncqa: quality through evaluation. jama 1997; 278: 1555-1556.

ANEXO 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PACIENTES QUE RECIBEN TRATAMIENTO DE HEMODIALISIS EN EL INSTITUTO DEL RIÑON

Número de encuesta

Fecha: Día Mes Año

Nombre del Establecimiento de Salud:

Aspectos Generales

¿Cuál es su edad? (Años) Sexo

Procedencia

Cuál es su Grado de Instrucción:

1= Analfabeto
2= Primaria
3= Secundaria
4= superior técnica
5=superior universitaria
6= No sabe / no opina

CONTENIDO

1. ¿Durante su permanencia en el Instituto del Riñón, cómo lo trataron? Bien Mal No opina

2. ¿El personal le brindó confianza, Seguridad en el procedimiento? Sí No No opina

3. ¿Considera que el procedimiento realizado cumplió con sus expectativas? Si No No opina

4. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el procedimiento a realizar, uso palabras sencillas? Si No No opina

5. ¿El personal se identificó, llevaba correctamente el uniforme? Si No No opina

6. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en casa? Si No No opina

7. ¿Le parece apropiado los horarios de atención de la institución? Si ☐ No ☐ No opina ☐

7.1. Si es no, ¿Qué horario sugiere?.....

8. ¿El personal de la institución respeta sus creencias en relación al procedimiento? Si ☐ No ☐ No opina ☐

9. El tiempo que usted esperó para ser atendido fue: NO adecuado ☐ ADECUADO ☐ no opina ☐

10. ¿Le parecieron cómodos los ambientes de la institución? Si ☐ No ☐ No opina ☐

11. La institución se encuentra correctamente limpia?. Si ☐ No ☐ No opina ☐

12. ¿Durante el procedimiento Realizado se respetó su privacidad? Si ☐ No ☐ No opina ☐

13. ¿Al termino del procedimiento Se sintió satisfecho por la Atención recibida? Si ☐ No ☐ No opina ☐

13.1. ¿Por qué?:
.....
.....

14. Del 1 al 20 que nota pondría Ud. a la atención recibida en dicha institución
.....
.....

Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida.

.....
.
.....
.
.....
.

.....
.