



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD**

**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA 2010 – 2012 / GRUPO A**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA UNIDAD DE  
HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL ESCUELA ANTONIO LENÍN FONSECA  
DE MANAGUA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DE ENERO A MARZO  
DEL AÑO 2012**

**AUTORA:**

Tatiana María Valdez García

**TUTORA:**

**MSC. Rosario Hernández**

Docente CIES-UNAN Managua

**MANAGUA, NICARAGUA  
JUNIO 2012**

## INDICE

Dedicatoria .....	i
Agradecimientos.....	ii
Resumen .....	iii

I. INTRODUCCIÓN

II. ANTECEDENTES

III. JUSTIFICACIÓN

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

V. OBJETIVOS

VI. MARCO DE REFERENCIA

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

VIII. RESULTADOS

IX. ANALISIS DE RESULTADOS

X. CONCLUSIONES

XI. RECOMENDACIONES

XII. BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

## **DEDICATORIA**

A mi madre y mi padre que siempre me han animado a superarme  
A mi hermano, Eduardo, ejemplo de entrega y servicio a los demás  
A la Comunidad Eclesial de Base San Pablo Apóstol que me ha acogido en su  
seno y me inspira en la búsqueda de una sociedad más justa.

Tatiana María Valdez García

## **AGRADECIMIENTOS**

Al Dios de la vida por haberme regalado la energía, el entusiasmo y la salud para iniciar y finalizar este proyecto de maestría.

A nuestros profesores que a lo largo de nuestro tempo de maestría no solamente compartieron sus conocimientos sino que también nos animaron para llegar a la meta. Gracias por su entrega y su legado, especialmente a mi tutora Msc. Rosario Hernández.

A la Dra. María Otilia Gaitán, Directora General del Hospital Antonio Lenín Fonseca, por brindarme la oportunidad de realizar este estudio.

A la Dra. Nubia Cano, Jefa de Nefrología del Hospital Antonio Lenín Fonseca, por su apoyo a la realización de este trabajo investigativo.

A Gloria Fonseca, Gema, Ruth y Mauricio Rivera, enfermeros de la Unidad de Hemodiálisis de quienes he aprendido mucho y con quienes he cultivado una bonita amistad.

A los pacientes de la Unidad de Hemodiálisis que me recibieron con cariño y me tuvieron toda la paciencia del mundo.

A mis compañeros de grupo, Fátima Blanco, Róger López, Yanira Palacios, Ana Peña y Moisés Robles con quienes compartí los buenos momentos, las dificultades y los éxitos en esta maestría. Agradezco infinitamente el apoyo de todos ellos.

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo se realizó en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Escuela Dr. Antonio Lenín Fonseca de la ciudad de Managua. El período en que se desarrolló la investigación fue desde enero hasta marzo del año 2012. El objetivo de la investigación es evaluar la satisfacción de los pacientes.

La investigación se realizó entrevistando directamente a 42 pacientes sobre sus características socio-demográficas y sobre diferentes aspectos relacionados a la calidad tales como: la atención recibida del personal de enfermería, la atención recibida de los doctores, calidad de la limpieza y calidad del ambiente físico, entre otros.

En general los pacientes opinaron que la atención es buena y que la unidad de hemodiálisis lo es también. Sin embargo, una parte de los pacientes se quejaron de que el lugar es muy pequeño, que el mobiliario está bien dañado y que la unidad de hemodiálisis no presta las condiciones ni para los pacientes ni para el personal.

En lo relacionado a los aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción los siguientes ocuparon el primer lugar: el tratamiento recibido, el trato cortés y respetuoso, que el personal utiliza todos los medios para reducir las molestias durante las sesiones de hemodiálisis, que sienten confianza y seguridad en los procedimientos que se le realizan.

Se recomienda a las diferentes autoridades a incentivar y capacitar más a su personal para que continúen brindando buena atención con calidad y calidez. También se recomienda realizar estudios de satisfacción de los usuarios en todas las otras unidades de hemodiálisis a nivel nacional, con el fin de iniciar un proceso de mejora en el servicio.

## **I. INTRODUCCION**

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y las tecnologías médicas en una forma tal que se maximicen los beneficios para la salud sin que esto signifique aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. (Orozco 2009, 3)

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Función Esencial de la Salud Pública (FESP) IX: Garantía de Calidad de los Servicios de Salud Individual y Colectivos, incluye, entre otras cosas, la promoción de la implantación de sistemas de evaluación y el mejoramiento de su calidad; la definición, explicación y garantía de los derechos de los usuarios; la implantación de sistemas de evaluación de la satisfacción de los usuarios y el uso de sus indicadores para mejorar la calidad de los servicios de salud.

De acuerdo a estudios de la OPS, en la región de Latinoamérica y el Caribe esta es la función que presenta el menor desempeño, con una mediana de 0.26. La preocupación por la mejora de la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud es un área crítica para todos los países participantes y presenta un nivel de dispersión menor. En general, existe escaso desarrollo de estrategias sistemáticas y periódicas, de carácter nacional, dirigidas a evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de salud (tanto para los individuales como para los colectivos).

Actualmente, el Ministerio de Salud aun no implementa un sistema de monitoreo sobre la gestión de la calidad en la Unidad de Hemodiálisis de ninguno de los hospitales que prestan el servicio. La situación actual de la Unidad de Hemodiálisis del HALF no difiere mucho del resto de servicios del MINSA: deficientes condiciones de higiene y seguridad ocupacional para los trabajadores de la salud, bajos salarios

para los trabajadores de la salud, inexistencia de sistemas de evaluación del desempeño y de reconocimientos. (Orozco 2009,5)

Las dimensiones de la calidad son varias: científico-técnica, satisfacción de los usuarios, eficacia, eficiencia, accesibilidad, continuidad y comodidad. (Orozco 2009, 9). El análisis de este estudio se enfoca principalmente en la dimensión correspondiente a la satisfacción de los pacientes.

El continuo desarrollo de la medicina ha mejorado sustancialmente la supervivencia de los pacientes con ERC. 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 no se está midiendo la satisfacción de los pacientes por lo tanto se hace mucho más difícil evaluar la calidad de la atención prestada y la participación de los usuarios en el sistema de salud para expresar su percepción y valoración de los servicios es casi nula. Por tanto, para prestar un servicio de calidad, además de cumplir con las normativas establecidas, la satisfacción de los pacientes es un objetivo primordial para el MINSA.

Además, la evaluación de la satisfacción de los pacientes permite identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra parte sirve para evaluar los resultados de los cuidados, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el cual se deberían articular las prestaciones asistenciales de la unidad de hemodiálisis.

La ERC Terminal 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.

La ERC es un problema de salud pública a nivel mundial puesto que su incidencia y prevalencia han aumentado en las últimas tres décadas y por consiguiente los costos derivados de su tratamiento. (United States Renal Data System 2011). Las principales alternativas de tratamiento son diálisis peritoneal, hemodiálisis y trasplante renal. En Nicaragua, la que mejor se ha desarrollado es la hemodiálisis. Esta terapia se brinda tanto en el sector privado, como en el INSS y el MINSA. En la actualidad el MINSA cuenta con seis unidades de hemodiálisis a nivel nacional (dos de ellas iniciarán operaciones en el transcurso del año 2012). La unidad de hemodiálisis en el HALF es la segunda más antigua de todas ellas y las que más pacientes tiene incorporados al programa de terapia renal sustitutiva.

Los primeros servicios de hemodiálisis en Nicaragua iniciaron con el Dr. Norman Jirón en el año 1969 en el destruido Hospital General El Retiro que era, en ese entonces, uno de los más grandes y más modernos de Centroamérica. Después del terremoto que destruyó Managua en 1972 este servicio se trasladó al entonces Hospital Occidental (hoy Hospital Bertha Calderón Roque), los doctores eran el Dr. Norman Jirón y el Dr. Erwin Reyes, tenían solamente dos equipos en ese entonces. Después del triunfo de la Revolución Popular Sandinista en el año de 1979, se crea el Sistema Nacional Único de Salud (SNUS) y el Hospital Occidental se convierte en el Hospital Bertha Calderón Roque, un hospital de referencia nacional para la mujer. Así pues, en el año de 1982, el servicio de Nefrología se traslada al Hospital Antonio Lenín Fonseca con el Dr. Norman Jirón y la Dra. Idalia Miranda, aquí también solamente existían dos máquinas de hemodiálisis. En ese entonces no existía un programa de hemodiálisis como tal sino que se atendían solamente pacientes agudos. Dada la situación de guerra y crisis económica que vivía el país la unidad de hemodiálisis se cerró en el año de 1988 y permaneció así hasta septiembre del año 2006 siendo la Jefa de Nefrología la Dra. Nubia Cano quien funge como tal hasta la fecha.



La actual Unidad de Hemodiálisis del HALF reinició operaciones en septiembre del 2006 durante la emergencia sanitaria por los pacientes intoxicados por metanol en departamento de León. La infraestructura física presenta un alto grado de deterioro además de no cumplir con los estándares mínimos de habilitación.

El Hospital Escuela Antonio Lenín Fonseca es un hospital público administrado por el Ministerio de Salud de Nicaragua (MINSa). Este hospital cuenta con una Unidad de Hemodiálisis que brinda servicios a pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC). El hospital está ubicado en la zona occidental de la ciudad de Managua y su Unidad de Hemodiálisis cuenta actualmente cuenta con 44 pacientes distribuidos en dos turnos que se realizan de lunes a sábado. Este servicio es provisto gratuitamente a pacientes de varias regiones del país.

Los pacientes asisten dos veces por semana a recibir su tratamiento de hemodiálisis. La Unidad de Hemodiálisis cuenta con 8 máquinas; sin embargo, la infraestructura actualmente no se ajusta a la norma de habilitación del MINSa. Se cuenta con profesionales altamente calificados: médicos nefrólogos, médicos residentes de medicina interna, una enfermera y tres auxiliares de enfermería.

Con el presente estudio se pretende evaluar la satisfacción de los pacientes en la unidad de hemodiálisis del Hospital Escuela Dr. Antonio Lenín Fonseca de Managua, durante el periodo comprendido de enero a marzo del año 2012 a fin de animar a otros investigadores a continuar evaluando la satisfacción de los pacientes renales crónicos que reciben terapia de hemodiálisis tanto en el sector público como privado. También se persigue animar al MINSa a buscar la mejora de la satisfacción de los usuarios de las unidades de hemodiálisis de sus diferentes hospitales, que es uno de los indicadores de la FESP IX.

Este estudio de Tesis constituye un requisito de Graduación de la Maestría en Salud Pública del CIES UNAN.

Los principales resultados que se obtuvieron indican que la mayoría de los pacientes son varones, también la mayor parte de los pacientes tienen más de un año de estar recibiendo la terapia.

La mayoría de los pacientes opinó que la atención es buena y que la unidad de hemodiálisis lo es también. También resaltaron ciertos aspectos positivos tales como la calidad de las máquinas de hemodiálisis y la entrega del medicamento y el tratamiento gratis. Otros aspectos positivos relevantes fueron el aseo y los compañeros y el calor humano.

En cuanto a los aspectos negativos, los pacientes expresaron que el espacio es muy pequeño, servicios sanitarios insuficientes y/o están en mal estado. Otros aspectos negativos que se mencionaron es que los médicos poco visitan la unidad de hemodiálisis, la falta de limpieza y la inexistencia de vestidores.

## **II. ANTECEDENTES**

La ERC es una enfermedad que afecta de manera global la vida de las personas que la padecen, en la última década se ha notado un incremento progresivo según la base de datos de Enfermedades Renales en Estados Unidos, ya que entre los años 1999 y 2009 la incidencia se incrementó de 91,280 (639.4 por millón) a 116,389 (743.5 por millón), además, el ingreso al programa de hemodiálisis como terapia de reemplazo renal se incrementó de 81,717 a 110,729 durante ese mismo periodo.(United States Renal Data System 2011)

A nivel local no existen estudios que evalúen la satisfacción de los pacientes en terapia de hemodiálisis. Las investigaciones casi siempre se dirigen a aspectos relacionados con las técnicas clínicas de aplicación sin tomar en cuenta el aspecto de la satisfacción de los pacientes, que al fin y al cabo, es un aspecto psicológico de mucha relevancia en el cuidado de los pacientes con enfermedad renal terminal.

En el Centro de Documentación del CIES existe solamente una tesis en relación a la satisfacción de los pacientes en terapia de hemodiálisis, pero fue realizada en Honduras y además está desaparecida.

Estudios anteriores han concluido que para contribuir de manera efectiva a mejorar el cuidado de la salud de los pacientes de hemodiálisis es imprescindible prestar asistencia sanitaria de alta calidad científico técnica y además brindar atención centrada en el usuario. Los planes de cuidado de la salud que se instauren deberían abarcar dimensiones como percepción, cognición, promoción de la salud, afrontamiento-tolerancia al estrés, rol-relaciones, etc. en los que los objetivos e intervenciones dirigidas a la enseñanza, fomento de la salud, autorresponsabilidad, afrontamiento y control de los riesgos toman especial relevancia para garantizar la calidad de los cuidados. Para lograr lo anterior de manera eficaz y eficiente debemos alejarnos de los antiguos modelos biomédicos, asegurando tanto el cuidado integral del paciente como su confianza y satisfacción por los servicios y la atención prestados. (López, Abujas y Gonzáles 2005, 7),

La satisfacción de los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis se ha convertido en un importante resultado de la medicina ambulatoria, inicialmente utilizada como herramienta para medir la calidad de los cuidados de muchos centros asistenciales, pero es también una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios. (Espinal et al. 2010, 3)

### **III. JUSTIFICACION**

La ERC es un problema de salud pública a nivel mundial y las terapias de reemplazo renal son fundamentales en la supervivencia de los pacientes que la padecen. El número de pacientes que se incluyen en el Programa de Hemodiálisis en el Hospital Escuela Dr. Antonio Lenín Fonseca (HEALF) se ha incrementado de manera importante en los últimos años. Sin embargo, en el HALF no se utiliza ninguna

herramienta para medir la satisfacción de estos pacientes, relacionada a la terapia de hemodiálisis. Tampoco se está dando mucho valor a la parte psicológica de la terapia y solamente se están priorizando los aspectos relacionados con la morbilidad y mortalidad. Por todos estos motivos se consideró importante realizar un estudio que ayude a identificar la satisfacción de los pacientes con la terapia de hemodiálisis. Esto es fundamental para conocer no solo la calidad de atención que reciben, sino también involucrar el factor biopsicosocial de la terapia.

Se espera que los resultados obtenidos de esta investigación sirvan como punto de partida para realizar nuevas investigaciones o para la formulación de programas de intervención para mejorar la calidad de atención. También se espera que los resultados de esta investigación sirvan como referente para otras unidades de Hemodiálisis del sistema público en Nicaragua.

Esto permitirá finalmente sensibilizar a las autoridades del Ministerio de Salud para mejorar la calidad de la atención, la calidad de las instalaciones y reforzar el cumplimiento de las normativas relacionadas a la hemodiálisis. También se espera que los resultados sean una invitación a fortalecer a los profesionales y técnicos que brindan asistencia a estos pacientes para que no se limiten meramente a aliviar los problemas físicos y fisiológicos, sino que sean capaces de establecer relaciones interpersonales significativas que den como resultado una atención de mayor calidad. La combinación de todos estos factores debería dar como resultado a mediano plazo, una mejor calidad de vida de los pacientes con ERC que reciben la terapia de hemodiálisis en el HEALF

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la satisfacción de los pacientes en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Escuela Antonio Lenín Fonseca de Managua en el período comprendido de enero a marzo del Año 2012?

## V. OBJETIVOS

### *Objetivo General*

Evaluar la satisfacción de los pacientes en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Escuela Dr. Antonio Lenín Fonseca de Managua en el período comprendido de enero a marzo del año 2012

### *Objetivos Específicos*

1. Determinar algunas de las características socio demográficas relacionadas a los pacientes en la Unidad de Hemodiálisis del HEALF.
2. Describir la satisfacción de estos pacientes relacionada a la calidad de la atención.
3. Enumerar algunos aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción.

## VI. MARCO DE REFERENCIA

La **satisfacción** de los pacientes que son atendidos en cualquier unidad de salud tiene mucho que ver con la calidad de la atención. De hecho, el estado de Nicaragua a través de la Ley General de Salud (Ley 423) busca alcanzar esa **satisfacción**. Dicha ley establece como uno de sus principios básicos la calidad, que no es otro cosa que el mejoramiento continuo de la situación de salud para brindar el máximo beneficio y **satisfacción** con el menor riesgo posible.

Además es competencia del Ministerio de Salud (MINS) cumplir y hacer cumplir el Sistema de Garantía de Calidad del Sector Salud que es el que da a los pacientes la certeza de que la atención en salud se realiza sobre la base de una óptima

utilización, mejoramiento, renovación y capacitación de los recursos existentes en cuanto a tecnología, recursos humanos, infraestructura, insumos, medicamentos y gestión (Capítulo VI, Sección I, Arto. 53, Ley 423). El Sistema de Garantía de Calidad del Sector Salud está orientado a **satisfacer** las necesidades y expectativas de los pacientes bajo cobertura en los establecimientos de salud. Los comités de evaluación de la calidad son los responsables de implementar programas de mejoramiento continuo con el objetivo de buscar el mayor beneficio y **satisfacción** de los pacientes (Art. 106, Ley 423). También, se establece la creación de un subcomité de evaluación de satisfacción de los pacientes para evaluar permanentemente el grado de satisfacción con respecto a la atención recibida.

El MINSA también cuenta con el Manual de Habilitación de Establecimientos Proveedores de Servicios de Salud (actualizado en noviembre de 2011) que es uno de los ejes fundamentales del Sistema de Garantía de la Calidad establecidos en la Ley General de Salud. El proceso de habilitación es una evaluación obligatoria mediante el cual el Ministerio de Salud otorga licencia de apertura y funcionamiento a los establecimientos de salud públicos o privados que cumplan con los estándares mínimos exigidos para su categoría de atención. En este proceso se valoran la calidad de la infraestructura física, la disponibilidad de equipamiento biomédico y los recursos humanos capacitados para los diferentes servicios de salud. (Manual de Habilitación 2011, pág. 9). Precisamente el objetivo del Manual de Habilitación es establecer los estándares y el procedimiento para que los establecimientos proveedores de servicios de salud públicos y privados alcancen la habilitación en el contexto normativo y operativo del sistema de garantía de calidad. (Manual de Habilitación 2011, pág. 32).

### ***Calidad de vida y satisfacción del paciente en hemodiálisis***

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. Por lo anterior es importante determinar el grado de satisfacción de los pacientes en hemodiálisis con relación a la atención recibida y también es necesario conocer los aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción e identificar oportunidades de mejora.

En los últimos años se han producido importantes progresos técnicos en el tratamiento de la ERC terminal, tales como la utilización de membranas más biocompatibles, 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 se conoce poco sobre los factores que influyen en otros resultados del tratamiento como la salud percibida o la satisfacción.

Hasta la fecha, el interés de los profesionales se ha centrado clásicamente en mejorar la supervivencia del paciente, sin embargo, en los últimos años otros aspectos como la rehabilitación, calidad de vida y satisfacción del enfermo renal cobran más relevancia. Algunos estudios han demostrado la importancia que tiene la opinión del usuario para una mejora constante en la calidad asistencial,

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, siendo una medida de resultado cada vez más habitual en los ensayos clínicos. 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, 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. De esta forma, el paciente se convertiría en motor y centro del sistema sanitario. Las necesidades del paciente son el eje sobre el que deberían articularse las prestaciones asistenciales y la organización de los servicios hospitalarios.

## **ERC**

La ERC (ERC) es un síndrome con manifestaciones clínicas muy variadas que afecta a la mayor parte de órganos y sistemas, lo cual es un reflejo de la complejidad de las funciones que el riñón desempeña en condiciones fisiológicas, así como de las severas consecuencias que comporta la disfunción renal. La insuficiencia renal es un proceso que expresa la pérdida de capacidad funcional de las nefronas, con tendencia a empeorar y ser irreversible.

Los riñones sanos filtran la sangre eliminando el exceso de líquido, minerales y desechos. Los riñones también producen hormonas que mantienen los huesos fuertes y la sangre sana. Cuando los riñones fallan, los desechos dañinos se acumulan en el cuerpo, la presión arterial puede elevarse, y el cuerpo puede retener el exceso de líquido y no producir suficientes glóbulos rojos. (Gutch, Stoner and Corea 1999, 25-34).

La ERC se define como la existencia de lesión renal o tasa filtrado glomerular (TFG)  $<60$  ml/min.  $1,73$  m<sup>2</sup> durante un período 3 meses. En las guías clínicas publicadas por la National Kidney Foundation se establece el concepto de ERC, su



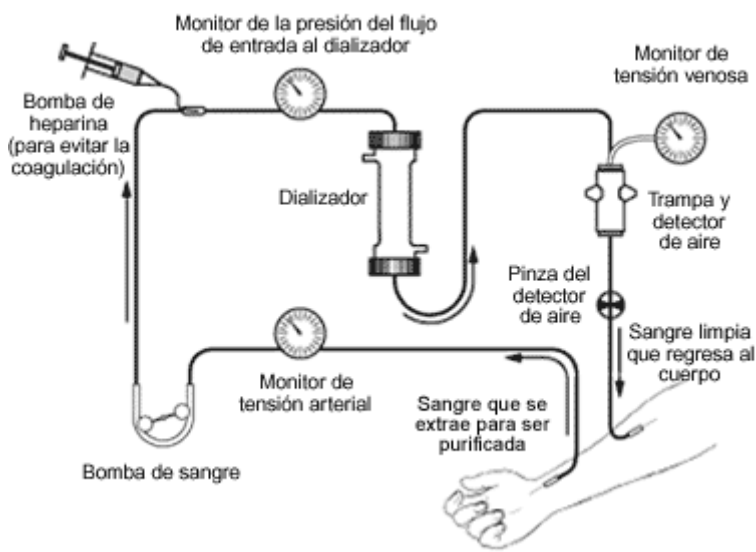
estratificación según el filtrado glomerular, los factores de riesgo acompañantes y las actuaciones propuestas en cada fase.

## **Hemodiálisis**

Cuando los riñones fallan es necesario un tratamiento que haga el trabajo que los riñones normalmente deberían realizar. Una de las opciones de tratamiento es la hemodiálisis. La hemodiálisis usa una máquina para filtrar la sangre fuera del cuerpo del paciente. Bajo este tratamiento y con la ayuda de los profesionales de la salud, sus familiares y amigos, el paciente con ERC podrá vivir una vida plena y activa.

La hemodiálisis depura y filtra la sangre usando una máquina para eliminar temporalmente los desechos peligrosos del cuerpo, y el exceso de sal y de agua. La hemodiálisis ayuda a controlar la presión arterial y ayuda a que el cuerpo mantenga el equilibrio adecuado de sustancias químicas importantes, tales como el potasio, el sodio, el calcio y el bicarbonato.

La diálisis puede reemplazar parte de las funciones de los riñones, pero también son necesarios los medicamentos, las dietas especiales y la restricción en el consumo de líquidos.



Generalmente son necesarias tres sesiones de hemodiálisis por semana. Cada sesión tiene una duración de 3 a 4 ½ horas. Una vez que se ha comenzado la terapia, puede ser necesario cambiar la frecuencia y la duración de las hemodiálisis dependiendo principalmente del grado de limpieza que el organismo del paciente requiere. (NIDDK 2002,1 -3)

### ***Acceso al Sistema Arteriovenoso***

Para implementar el tratamiento de hemodiálisis es necesario crear un acceso en el torrente sanguíneo del paciente varios meses antes del primer tratamiento. Este acceso proporciona una manera eficaz para que la sangre se transporte desde el cuerpo del paciente hasta el dializador y de vuelta al cuerpo sin causar molestias. Los tipos principales de acceso son: implantación de catéter, fístula arteriovenosa injerto arteriovenoso.

#### Fístula arteriovenosa

Un cirujano hace una fístula usando los vasos sanguíneos del paciente; se conecta una arteria directamente a una vena, por lo general en el antebrazo. El aumento en el flujo sanguíneo hace que la vena aumente de tamaño y se fortalezca de manera que se pueda usar para inserciones repetidas de aguja. Este tipo de acceso es el preferido. Podría demorar varias semanas en estar listo para usarse.

#### Injerto

Un injerto conecta una arteria a una vena usando un tubo sintético. No necesita desarrollarse como la fístula, por lo que se puede usar más pronto después de colocarlo. Sin embargo, un injerto tiene más probabilidades de tener problemas de infección y coagulación.

## Implantación de Catéter

Si la enfermedad renal ha progresado rápidamente y no hay tiempo necesario para realizar el acceso vascular permanente antes de comenzar los tratamientos de hemodiálisis, se tendrá que usar un catéter como acceso temporal. Sin embargo, algunas personas usan un catéter como acceso a largo plazo también. Los catéteres que se usarán por más de unas tres semanas deben colocarse debajo de la piel para mayor comodidad y menos complicaciones. (NIDDK 2002, 3 – 6)

## ***Dónde se realiza la hemodiálisis***

Por lo general, la hemodiálisis es realizada en un centro de diálisis por técnicos capacitados en el cuidado del paciente que son supervisados por enfermeros. Las sesiones se realizan en un horario fijo, tres veces a la semana.

Existe la hemodiálisis diurna y la nocturna, esta última le permite al paciente una alimentación y un consumo de líquidos normal, con menos medicamentos para la presión arterial y otros problemas de salud. También existe la opción de realizarse la hemodiálisis en casa siempre y cuando cuenten con un ayudante capacitado durante los tratamientos.

## ***Posibles complicaciones***

La hemodiálisis (HD) es un procedimiento terapéutico suficientemente contrastado y seguro, de manera que, actualmente, están recibiendo este tratamiento sustitutivo de la función renal miles de personas de personas en el mundo. No obstante, la realización de una HD supone someter al paciente a una circulación extracorpórea durante la cual la sangre se pone en contacto con materiales sintéticos y soluciones de diversa composición, que pueden afectar al equilibrio del paciente. Esto hace que la HD se acompañe, a veces, de complicaciones importantes, potencialmente graves, que pueden originar incluso la muerte del paciente.

Este tratamiento sustitutivo de la función renal se realiza de manera habitual en las unidades de diálisis y el personal sanitario desempeña un importante papel en la prevención y corrección de estas complicaciones, puesto que intervienen de manera decisiva en la preparación, planificación, desarrollo y finalización de la sesión de HD, dentro del cuidado integral que recibe el paciente durante la sesión. (Gutch, Stoner and Corea 1999, 125-129).

### ***Complicaciones más frecuentes***

- Problemas de acceso vascular: infección, bloqueo por coagulación y mala circulación.
- Hipotensión arterial: dificulta el manejo de los líquidos corporales y puede ocasionar complicaciones severas, especialmente en pacientes mayores.
- Contracturas musculares
- Náusea y/o vómitos
- Cefaleas
- Alteraciones cardiovasculares
- Aparición de fiebre

### ***Proceso de Sanación del Paciente***

Los principales participantes en el proceso de sanar son:

- a) El paciente
- b) La Familia
- c) El Equipo de Salud
- d) La Sociedad

Es posible lograr una sanación que no sólo se preocupe del cuerpo enfermo, sino que también integre los aspectos afectivo-emocionales, familiares, sociales y espirituales propios demuestra condición de seres humanos. Sólo en la medida que el paciente participe activamente en su tratamiento, con responsabilidad y

dedicación y que además cultive su vida espiritual. La familia debe hacerse presente con su apoyo, comprensión y amor. Es imperativo que el equipo de salud realice su trabajo con dedicación y consideración de los aspectos técnicos y humanos. Por último es importante que la sociedad sea solidaria y exigente en velar por los derechos de los enfermos y la satisfacción de sus demandas.

## **VII. DISEÑO METODOLOGICO**

### ***a. Tipo de Estudio:***

El presente es un estudio cuali-cuatitativo de corte transversal.

### ***b. Universo y Muestra:***

Todos los pacientes dentro del Programa de Hemodiálisis del HEALF en el período comprendido de enero a marzo del 2012. El total de pacientes es 44, de los cuales uno es menor de edad y la otra tiene limitaciones con el oído y el habla. Así que el total de entrevistados fue de 42.

### ***c. Unidad de Análisis:***

Los pacientes con ERC ingresados en Programa de Hemodiálisis del HEALF en el período de estudio.

### ***d. Criterios de Selección:***

- Criterios de inclusión:
  1. Paciente en el Programa de Hemodiálisis.
  2. Independiente del tiempo en terapia.
  3. Edad mínima 16 años.
  4. Ambos sexos
  5. Que quiera participar en el estudio.

○ Criterios de exclusión:

1. Paciente que no son parte del Programa de Hemodiálisis
2. Que no desee participar en el estudio.
3. Menor de 16 años.
4. Pacientes con alteraciones en el estado de conciencia

**e. Variables del Estudio:**

● **Características Socio-Demográficas**

1. Sexo
2. Edad
3. Nivel Educativo
4. Situación Laboral
5. Profesión u Oficio
6. Departamento Dirección Actual
7. Tiempo de Residencia en Dirección Actual
8. Departamento de Procedencia
9. Causa de Traslado a Departamento Dirección Actual

● **Calidad de la Atención**

10. Tiempo de Recibir Terapia
11. Tipo de Acceso Vascular
12. Número de Hospitalizaciones
13. Causa de Hospitalizaciones
14. Opinión de la Unidad de Hemodiálisis
15. Aspectos Positivos de la Unidad de Hemodiálisis
16. Aspectos Negativos de la Unidad de Hemodiálisis
17. Calificación de la Atención Recibida
18. Calificación Atención del Nefrólogo
19. Calificación Atención del Personal de Enfermería
20. Calificación del Servicio Personal de Limpieza

21. Calificación Calidad Ambiente Físico
22. Calificación Espacio Disponible
23. Calificación de Calidad de Limpieza de la Unidad de Hemodiálisis
24. Calificación de la Iluminación en la Unidad de Hemodiálisis
25. Calificación de Climatización de la Unidad de Hemodiálisis
26. Satisfacción con el Tratamiento Recibido
27. Satisfacción con la Atención Recibida
28. Satisfacción de Horario de las Sesiones
29. Tiempo de Espera Adecuado
30. Respeto de la Privacidad
31. Trato cortés y respetuoso
32. Doctores Escuchan con Atención
33. Personal de Enfermería Escucha con Atención
34. Atención Expedita
35. Utilización de todos los medios para reducción de molestias
36. Personal de limpieza realiza trabajo sin molestar
37. Condición Renal Controlada
38. Estilo de Vida se adapta a la terapia
39. Confianza en los procedimientos
40. Desea Continuar con el tratamiento
41. Claridad en los asuntos relacionados al tratamiento
42. Claridad de los Cuidados fuera de la Unidad de Hemodiálisis
43. Claridad sobre los asuntos de alimentación
44. Sugerencias de Mejora

***f. Técnicas de Recolección de la Información:***

La información se recolectó mediante entrevista directa a los pacientes, utilizando habilidades de comunicación y comprensión de acuerdo a la situación de cada paciente. También con el fin de garantizar la privacidad de cada paciente, los formularios y preguntas no contienen nombres y estarán codificados con un número

para su debida identificación. También se realizó entrevista directa a la Jefa del Servicio de Nefrología, Dra. Nubia Cano.

***g. Fuente de información:***

Primaria: Entrevista directa a los pacientes y a la Jefe del Servicio de Nefrología.

***h. Procesamiento de la Información:***

La información se analizó midiendo la frecuencia y el porcentaje de cada variable. Esto permitió conocer los aspectos del proceso asistencial que deben ser modificados. El procesamiento de la información se realizó a través de programa informático denominado EPI-INFO. Los resultados son presentados en tablas y gráficos.

También se realizó trabajo de terreno durante los tres meses que duró el estudio el cual consistió en conversar con el personal médico, de enfermería, técnico y de limpieza. Se sostuvieron conversaciones informales con los pacientes y también se inspeccionó el área donde los pacientes reciben el tratamiento de hemodiálisis.

## **VIII. RESULTADOS**

- De los 42 pacientes entrevistados, un 66.7% son varones (28) y el restante 33.3% (14) son mujeres. Ver en Anexos, Tabla No. 1.
- De los 42 pacientes entrevistados, un 14.3% son menores de 30 años (6), un 47.6% oscilan entre los 30 y 49 años (20) y un 38.1% (16) tienen 50 años o más. Ver en Anexos, Tabla No. 2.
- De los 42 pacientes entrevistados, 4.8% viven actualmente en Carazo (2), 2.4% en Chinandega (1), 7.1% en Granada (3), 2.4% en Jinotega (1), 4.8% en León



(2), el 64.3% en Managua (27), el 4.8% en Masaya (2), el 4.8% en Matagalpa (2) y el 4.8% en Rivas (2). Ver en Anexos, Tabla No. 3.

- De los 42 pacientes entrevistados, el 81% ha vivido siempre en el departamento donde actualmente vive (34) y el 19% procede originalmente de otro departamento (8). Ver en Anexos, Tabla No. 4.
- De los 8 pacientes que originalmente proceden de otro departamento, el 50% se trasladó a Managua a causa de la ERC (4) y el otro 50% lo hizo por motivos personales (4). Ver en Anexos, Tabla No. 5.
- De los 8 pacientes que originalmente proceden de otro departamento, el 25% son de Carazo (2), el 12.5% de Chinandega (1), el 12.5% de Jinotega (1), el 37.5% de León (3) y el 12.5 de Managua (1). Ver en Anexos, Tabla No. 6.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 9.5% tiene primaria completa (4), el 31% primaria incompleta (13), el 4.8% tiene secundaria completa (2), el 28.6% tiene secundaria incompleta (12), el 2.4% tienen carreras técnicas completadas (1) y el 2.4% no las culminó (1), el 7.1% completó sus estudios universitarios (3) y el 14.3% no los completó (6). Ver en Anexos, Tabla No. 7
- De los 42 pacientes entrevistados, el 31% trabaja (13), el 4.8% trabaja y estudia (2), el 59.5% está desempleado (25) y el 4.8% son amas de casa (2). Ver en Anexos, Tabla No. 8.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 20.5% son agricultores (8), el 12.8% son trabajadores de la construcción (5), el 12.8% son conductores (5), el 10.3% no tiene ninguna profesión u oficio (4), el 2.6% es recepcionista (1), el 7.7% son carpinteros (3), el 5.1% son empleadas domésticas (2), el 5.1% son comerciantes (2), el 2.6% es estilista (1), el 2.6% es guarda de seguridad (1), el 5.1% es contador (2), el 2.6% es odontólogo (1), el 2.6% es operador de máquina

industrial (1), el 2.6% reparara cocinas (1) y el 5.1% son ingenieros (2). Ver en Anexos, Tabla No. 9.

- De los 42 pacientes entrevistados, el 19% tiene menos de un años de recibir la terapia de hemodiálisis (8), el 57.1% han estado en la terapia entre 1 a tres años (24) y el 23.8% tiene más de tres años de estar en la terapia (10). Ver en Anexos, Tabla No. 10.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 76.2% tiene fístula arteriovenosa como acceso vascular (32), el 19% tiene catéter temporal (8) y el 4.8% tiene catéter temporal (2). Ver en Anexos, Tabla No. 11.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 40.5% no ha sido hospitalizado desde que inició la hemodiálisis (17), el 40.5% ha sido hospitalizado de una a cinco veces (17) y el 19% ha sido hospitalizado más de cinco veces (8). Ver en Anexos, Tabla No. 12.
- De los 34 pacientes que han sido hospitalizados, el 22.2% lo ha hecho por crisis hipertensivas (8), el 11.1% por infecciones de catéter (4), el 8.3% por problemas de fístulas (3), el 8.3% por problemas pulmonares (3) y el 50.1% por otras causas (18). Ver en Anexos, Tabla No. 13.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 31% opina que la atención es buena (13), el 26.2 % opina que la unidad de hemodiálisis es buena (11), el 14.3% piensa que el espacio es muy pequeño (6), el 9.5% opina que la unidad de hemodiálisis es un lugar en donde le mantienen la vida (4), el 4.8% piensa que es mejor que la sala de diálisis peritoneal (2), el 4.8% piensa que el espacio es muy pequeño pero que la atención es buena (2), el 2.4% opina que hay que cambiar los muebles, pues están bastante dañados (1), el 2.4% opina que la unidad de hemodiálisis es muy buena, el 2.4% que la unidad de hemodiálisis no presta

condiciones ni para el paciente ni para el personal (1) y un 2.4% de los pacientes no emitió opinión. Ver en Anexos, Tabla No. 14.

- De los 42 pacientes entrevistados, se obtuvieron 75 aspectos positivos de la Unidad de Hemodiálisis, 50.7% corresponden a buena atención y/o trato (38), 13.3% máquinas de hemodiálisis (10), el 12% entrega del medicamento y tratamiento gratis (9), el 4% el aseo (3), el 4% los compañeros y mucho calor humano (3), el 2.7% la climatización (2), el 2.7% los técnicos electromédicos (2), el 1.3% la jefa de sala es excelente (1), el 1.3% la hemodiálisis es mejor que la peritoneal (1), 1.3% la iluminación (1), 1.3% el poder consultar con el personal (1), 1.3% preocupación por captar más pacientes (1), 1.3% cumplidos con los horarios (1), 1.3% localización de la unidad de hemodiálisis (1), 1.3% se han incrementado los turnos. Ver en Anexos, Tabla No. 15.
- De los 42 pacientes entrevistados, se obtuvieron 85 aspectos negativos de la Unidad de Hemodiálisis, 18.8% dice que el espacio es muy pequeño (16), 12.9% servicios sanitarios insuficientes y/o en mal estado (11), 11.8% comida de mala calidad (10), 9.4% los médicos vienen poco (8), 8.2% falta de limpieza (7), 8.2% inexistencia de vestidores (7), 4.7% mobiliario en muy mal estado (4), 3.5% falta de medicamentos (3), 3.5% no hay suficientes máquinas de hemodiálisis (3), 2.4% no se usa mascarilla (2), 2.4% frazadas insuficientes y/o en mal estado (2), 2.4% horario no adecuado (2), 2.4% no hay sala de espera (2), 1.2 % algunas veces el personal es malcriado (1), 1.2% televisión no funciona bien (1), 1.2% la unidad de hemodiálisis parece bodega (1), 1.2% mala asepsia (1), 1.2% personal de enfermería escaso (1), 1.2% limitaciones en la entrega de medicinas (1), 1.2% CPF son malcriados (1) y 1.2% acceso a personas ajenas a la unidad de hemodiálisis que pueden contaminar a los pacientes (1) . Ver en Anexos, Tabla No. 16.

- De los 42 pacientes entrevistados, el 50% califica la atención recibida como excelente (21), el 45.2% como buena (19), el 4.8% como regular (2) y el 0% como mala (0). Ver en Anexos, Tabla No. 17
- De los 42 pacientes entrevistados, el 14.3% califica la atención de los nefrólogos como excelente (6), el 52.4% como buena (22), el 23.8% como regular (10) y el 9.5% como mala (4). Ver en Anexos, Tabla No. 18.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 57.1% califica la atención del personal de enfermería como excelente (24), el 40.5% como buena (17), el 2.4% como regular (1) y el 0% como mala (0). Ver en Anexos, Tabla No. 19.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 0% califica el servicio del personal de limpieza como excelente (0), el 47.6% como bueno (20), el 35.7% como regular (15), el 16.7% como malo. Ver en Anexos, Tabla No. 20.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 2.4% califica la calidad del ambiente físico de la unidad de hemodiálisis como excelente, el 59.5% como buena (25), el 31% como regular (13) y el 7.1% como mala (3). Ver en Anexos, Tabla No. 21.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 0% califica el espacio disponible como excelente (0), el 14.3% como bueno (6), el 47.6% como regular (20) y el 38.1% como malo (16). Ver en Anexos, Tabla No. 22.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 4.8% califica la calidad de la limpieza como excelente (2), el 52.4 % como buena (22), el 26.2% como regular (11) y el 16.7% como mala (7). Ver en Anexos, Tabla No. 23.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 21.4% califica la calidad de la iluminación como excelente (9), el 66.7 % como buena (28), el 11.9% como regular (5) y el 0% como mala (0). Ver en Anexos, Tabla No. 24.

- De los 42 pacientes entrevistados, el 21.4% califica la calidad de la climatización como excelente (9), el 57.1 % como buena (24), el 14.3% como regular (6) y el 7.1% como mala (3). Ver en Anexos, Tabla No. 25.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 95.2% está muy satisfecho con el tratamiento recibido (40) y el 4.8% está satisfecho (2). Ver en Anexos, Tabla No. 26.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 97.6% está muy satisfecho con la atención recibida (41) y el 2.4% está satisfecho (1). Ver en Anexos, Tabla No. 27.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 92.9% está muy satisfecho con el horario establecido para recibir la terapia (39), el 2.4% está poco satisfecho (1) y el 4.8% no está nada satisfecho. Ver en Anexos, Tabla No. 28.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 95.2% considera que el tiempo de espera desde que llega a la unidad de hemodiálisis hasta que es conectado es adecuado (40) y el 4.8% considera que no es adecuado (2). Ver en Anexos, Tabla No. 29.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 97.6% considera que siempre se respeta su privacidad (41) y el 2.4% considera que nunca se respeta su privacidad (1). Ver en Anexos, Tabla No. 30.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 100% considera que el trato que recibe es cortés y respetuoso. Ver en Anexos, Tabla No. 31.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 73.8% piensa que los doctores siempre lo escuchan con atención (31), el 19% que a veces lo escuchan con atención (8) y el 7.1% que nunca le escuchan con atención (3). Ver en Anexos, Tabla No. 32.

- De los 42 pacientes entrevistados, el 97.6% piensa que el personal de enfermería le escucha con atención (41) y el 2.4% que a veces le escucha con atención (1). Ver en Anexos, Tabla No. 33.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 97.6% piensa que el personal de la unidad de hemodiálisis siempre le atiende en forma expedita (41) y el 2.4% piensa que a veces se le atiende de forma expedita (1). Ver en Anexos, Tabla No. 34.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 100% considera que el personal de la unidad de hemodiálisis utiliza todos los medios para reducirle las molestias durante las sesiones de hemodiálisis. Ver en Anexos, Tabla No. 35.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 2.4% considera que el personal de limpieza realiza sus labores sin causarles molestias (1), el 2.4% considera que a veces le causan molestias (1) y el 95.2% que nunca causan molestias (40). Ver en Anexos, Tabla No. 36.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 97.6% considera que su condición renal está controlada (41) y el 2.4% considera que no (1). Ver en Anexos, Tabla No. 37.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 97.6% considera que la terapia de hemodiálisis se adapta a su estilo de vida (41) y el 2.4% que no (1). Ver en Anexos, Tabla No. 38.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 100% siente confianza y seguridad en los procedimientos que se le practican. Ver en Anexos, Tabla No. 39.

- De los 42 pacientes entrevistados, el 100% desea continuar con el tratamiento de hemodiálisis, a pesar de las molestias y/o limitaciones que causa. Ver en Anexos, Tabla No. 40.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 83.3% está claro de los asuntos relacionados al tratamiento de hemodiálisis (35) y el 16.7% no lo está (7). Ver en Anexos, Tabla No. 41.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 95.2% está claro de los cuidados que debe tener fuera de la unidad de hemodiálisis (40) y el 4.8% no lo está (2). Ver en Anexos, Tabla No. 42.
- De los 42 pacientes entrevistados, el 97.6% está claro de los asuntos relacionados a su alimentación (41) y el 2.4% no lo está (1). Ver en Anexos, Tabla No. 43.
- De los 42 pacientes entrevistados, se obtuvieron 40 sugerencias para mejorar la calidad de la atención recibida en la Unidad de Hemodiálisis, 31.5% sugiere ampliar la unidad de hemodiálisis, el 12.5% incrementar el personal médico y/o de enfermería, el 7.6% incrementar el número de máquinas de hemodiálisis, el 7.6% hacer vestidores, mejorar y/o aumentar los servicios sanitarios, el 6.5% mejorar la alimentación, 5.4% ampliar la sala de espera para los familiares, 5.4% cambiar los sillones, mobiliario y frazadas en mal estado, el 4.3% un nefrólogo permanente, 2.2% que no falte la eritropoyetina, 2.2% redefinir turnos y horarios para pacientes que vienen fuera de Managua, 1.1% que los médicos se acerquen más a la sala, 1.1% que se mantenga siempre una atención excelente al paciente, 1.1% revisar las condiciones actuales en que se encuentran los pacientes, 1.1% entrenamiento para el personal de enfermería, 1.1% una bodega y/o casillero para los pacientes, 1.1% que las enfermeras sean más atentas y 1.1% que haya camillas para recuperación. Ver en Anexos, Tabla No. 44.

## **IX. ANALISIS DE RESULTADOS**

Los resultados indican que la mayoría de los pacientes son varones (66.7%), se ubican entre las edades de 30 a 49 años (47.6%), provienen de Managua (64.3%). No hay ningún paciente analfabeta y el 40.5% tiene una escolaridad a nivel de primaria. Solamente el 35.8% trabaja y el 59.5% está desempleado. Los principales oficios son la agricultura (20.5%), la construcción (12.8%) y conductor (12.8%).

La mayoría de los pacientes tiene más de un año de estar recibiendo la terapia (80.9%), el 76.2% tiene fístula arteriovenosa y el 23.8% utiliza algún tipo de catéter, el 59.5% de los pacientes han sido hospitalizados en al menos una ocasión, siendo las principales causas de hospitalización: crisis hipertensivas, infección del catéter y problemas con la fístula.

La mayoría de los pacientes opinó que la atención es buena y que la unidad de hemodiálisis lo es también. Sin embargo, otra parte de los pacientes se quejaron de que el lugar es muy pequeño, que el mobiliarios está bien dañado y que la unidad de hemodiálisis no presta las condiciones ni para los pacientes ni para el personal.

Los aspectos positivos que salieron a relucir en las entrevistas fueron que hay buena atención, la calidad de las máquinas de hemodiálisis y en tercer lugar la entrega del medicamento y el tratamiento gratis. Otros aspectos positivos relevantes fueron el aseo y los compañeros y el calor humano.

En cuanto a los aspectos positivos, primo que el espacio es muy pequeño. En segundo lugar se mencionó que los servicios sanitarios son insuficientes y/o están en mal estado. En tercer lugar se mencionó que la comida es de mala calidad. Otros aspectos negativos que se mencionaron es que los médicos poco visitan la unidad de hemodiálisis, la falta de limpieza y la inexistencia de vestidores.



La calidad de la atención en general fue altamente valorada por los pacientes, con una aceptación del 95.2%. Sin embargo, cuando se les preguntó por la calidad de la atención de los nefrólogos en particular, el nivel de aceptación descendió al 66.7% y la del personal de enfermería en particular, ascendió a 97.6%. La calificación del personal de limpieza tuvo un nivel de aprobación del 47.6%.

Aunque la calidad del ambiente físico tuvo un nivel de aprobación del 61.9%, la calificación fue negativa para el espacio disponible con un 85.7 de opinión negativa. La calidad de la limpieza fue aprobada con un 57.2%, la calidad de la iluminación con un 88.1% y la calidad de la climatización con un 78.5%.

En cuanto a los aspectos del proceso asistencial que generaron mayor satisfacción se tiene en primer lugar: el tratamiento recibido, el trato cortés y respetuoso, que el personal utiliza todos los medios para reducir las molestias durante las sesiones de hemodiálisis, que sienten confianza y seguridad en los procedimientos que se le realizan. En segundo lugar está: la atención recibida, el respeto a la privacidad, que el personal de enfermería lo escucha con atención, que considera que la terapia se adapta a su estilo de vida y que su condición renal está controlada. En tercer lugar están los siguientes aspectos: el horario establecido para recibir la terapia, el tiempo de espera para ser conectado. Por último están: que los doctores le escuchan con atención.

## **X. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que la mayoría de pacientes ERC que reciben terapia de hemodiálisis son personas pobres o desempleadas, con bajo nivel educativo. También se observó predominan los varones y que la mayoría de los pacientes están en edad productiva.

El nivel de satisfacción por la calidad de la atención es muy alto, especialmente en lo concerniente al trato recibido por parte del personal de enfermería. Se observa

claramente que los pacientes a pesar de estar conscientes de las molestias y limitaciones que causa la hemodiálisis están completamente satisfechos con la atención y el tratamiento recibido. Sin embargo, es importante notar que lo que causa insatisfacción es la calidad de la infraestructura, los pacientes declararon su inconformidad con el tamaño actual de la sala, el estado del mobiliario, la falta de servicios higiénicos y vestidores.

Los pacientes también están satisfechos con los procesos asistenciales relacionados a la hemodiálisis que fueron presentados en la entrevista. Con los que están más satisfechos es con el tratamiento de hemodiálisis, el trato cortés y respetuoso y con el hecho de que el personal utiliza todos los medios necesarios para minimizar las molestias que causa la terapia. Sin embargo, los pacientes no se encuentran satisfechos con el hecho de que los doctores llegan poco a la sala.

## **XI. RECOMENDACIONES**

Al personal de hemodiálisis que continúe atendiendo a sus pacientes con la misma o mejor calidad con que lo han venido haciendo a pesar de las limitaciones que existen en la prestación del servicio.

A las autoridades del Hospital Antonio Lenín Fonseca se les recomienda incentivar y capacitar aún más a su personal de hemodiálisis para que continúen dando esa buena atención con calidad y calidez que perciben sus pacientes.

También se le recomienda, realizar un estudio de la satisfacción de los pacientes con respecto a la estructura física de la Unidad de Hemodiálisis ya que esa fue el eje de insatisfacción que más salió a relucir en el presente estudio. Aunque los pacientes evalúen con altos niveles la atención recibida perciben como negativo el espacio en que se encuentran actualmente y eso está directamente relacionado a la calidad de la atención.

Al Ministerio de Salud le recomendamos realizar estudios de satisfacción de los usuarios en todas las otras unidades de hemodiálisis a nivel nacional, con el fin de iniciar un proceso de mejora en el servicio.

## **XII. BIBLIOGRAFÍA**

1. Cerro López P, Matani-Chugani V, Santos Ruiz AC. ¿Qué opinan los pacientes de diálisis del Hospital Universitario Ntra. Sra. de la Candelaria sobre los servicios recibidos? Valoración de la calidad percibida. NURE Inv [Revista en Internet] 2008 Marzo-Abril.
2. Peterson RA. et al. Depression, perception of illness and mortality in patients with end-stage renal disease. *Int J Psychol Med* 1991; 21: 343–354.
3. Shidler NR. et al. Quality of life and psychosocial relationships in patients with chronic renal insufficiency. *Am J Kidney Dis* 1998; 32: 557–566.
4. García A et al. Influencia de la satisfacción de los pacientes en una unidad de diálisis a la adherencia terapéutica. *Rev. Soc Esp Enferm Nefrol* 2008; 11 (4): 271/276.
5. Hernández M et al. Factores determinantes de la satisfacción del paciente en tratamiento renal sustitutivo. *Rev. Soc Esp Enferm Nefrol* 2007; 10 (1): 6/13.
6. National Kidney Foundation. K/DOQI Clinical practice guidelines for chronic kidney disease: evaluation, classification and stratification. *Am J Kidney Dis* 2002; 39:1-266.

7. <http://www.kidney.niddk.nih.gov/spanish/pubs/choosingtreatment/index.htm>, National Kidney and Urologic Diseases Information Clearinghouse, Insuficiencia Renal: Cómo escoger el mejor tratamiento para usted
8. Catoni, María Isabel, et al. APRENDIENDO A VIVIR CON HEMODIALISIS. Manual de autocuidado para el paciente en hemodiálisis. Registro Propiedad Intelectual. Inscripción N° 117.161. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE
9. [http://www.minsa.gob.ni/enfermeria/doc\\_inter/COMPLICACIONES ASOCIADAS ALA HEMODIALISIS.pdf](http://www.minsa.gob.ni/enfermeria/doc_inter/COMPLICACIONES_ASOCIADAS_ALA_HEMODIALISIS.pdf)
10. Hernández Meca, M<sup>a</sup> Encarnación et al. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. Rev Soc Esp Enferm Nefrol [online]. 2005, vol.8, n.2 [citado 2011-05-06], pp. 90-96. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1139-13752005000200002&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752005000200002&lng=es&nrm=iso). ISSN1139-1375. doi: 10.4321/S1139-13752005000200002.
11. LOPEZ SANCHEZ, TRINIDAD et al. <http://www.seden.org/files/352a.pdf>. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD: ESTANDARIZACIÓN, PERSONALIZACIÓN Y CONTINUIDAD DE LOS CUIDADOS EN HEMODIÁLISIS
12. Miguel Orozco, 4to. Curso internacional de desarrollo de sistemas de salud en América Latina - Nicaragua 2009, Segundo Módulo: Ejes Críticos del Desempeño de los Sistemas de Salud y Alternativas de Respuesta, Conferencia y Debate: Capacidades de respuesta de los sistemas de salud – Garantía de Calidad y Seguridad del Paciente, [http://new.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&Line=297&task=view&id=4300&Itemid=4144](http://new.paho.org/hq/index.php?option=com_content&Line=297&task=view&id=4300&Itemid=4144)
13. [http://www.paho.org/spanish/dpm/shd/hp/FESP\\_09.htm](http://www.paho.org/spanish/dpm/shd/hp/FESP_09.htm)

14. Trinidad López Sánchez, Antonio Abujas Ruiz, Ignacio González Liñán, 2005. Estrategias para mejorar la calidad: estandarización, personalización y continuidad de los cuidados en hemodiálisis. <http://www.revistaseden.org/files/352a.pdf>
15. María Daysi Espinal Malaver, Lucy Angélica Mundaca Pérez, Joel Henry Gonzales Ayasta, 2010. NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HEMODIALISIS DEL INSTITUTO DEL RIÑÓN – CHICLAYO, OCTUBRE- DICIEMBRE 2010. <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/satisfaccion-del-usuario-externo/satisfaccion-del-usuario-externo.pdf>
16. Ley General de Salud y su Reglamento (Ley 423). 2003. Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua
17. C.F. Gutch, Martha H. Stoner and Anna L. Corea. 1999. Review of Hemodialysis for Nurses and Dialysis Personnel. Sixth Edition.
18. National Institute of Diabetes and Digestive and Kidney Diseases (NIDDK). 2002.

# **ANEXOS**

## **OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>Variable</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valores</b>
Sexo	Distinción del género basado en el genotipo	Porcentaje de hombres y mujeres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Femenino</li> <li>• Masculino</li> </ul>
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la fecha de realización de la entrevista	Porcentaje de pacientes de acuerdo a los diferentes segmentos de edades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 a 29 años</li> <li>• 30 a 49 años</li> <li>• ≥ 50 años</li> </ul>
Departamento Dirección Actual	Lugar donde habita actualmente el paciente	Porcentaje de pacientes según área de residencia actual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamentos de Nicaragua</li> </ul>
Tiempo de Residencia en Dirección Actual	Ha vivido siempre en dirección actual	Porcentaje de pacientes que siempre han vivido en la dirección actual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>
Departamento de Procedencia	Identificación del lugar de procedencia	Porcentaje de pacientes que tienen diferente lugar de residencia respecto al actual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamentos de Nicaragua</li> </ul>
Causa de Traslado a Departamento de Dirección Actual	Identificar como causa de traslado de domicilio el tratamiento de hemodiálisis	Porcentaje de pacientes que se trasladaron por causa del tratamiento de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregunta abierta</li> </ul>
Nivel Educativo	Clasificación del nivel educativo de los pacientes entrevistados (as)	Porcentaje de Pacientes según nivel de escolaridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria:</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Técnico/Universidad</li> </ul>



Situación Laboral	Identificación de la condición de la actividad laboral de los entrevistados (as)	Porcentaje de Pacientes según condición de actividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo trabaja</li> <li>• Trabaja y estudia</li> <li>• Desempleado</li> <li>• Estudiante</li> <li>• Otro</li> </ul>
Profesión u Oficio	Identificación de la profesión u oficio adquiridos	Porcentaje de pacientes según profesión u oficio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregunta abierta</li> </ul>
Tiempo de Recibir Terapia	Identificación del tiempo transcurrido desde que se inició la terapia hasta la fecha de realización de la entrevista	Porcentaje de pacientes según el tiempo de terapia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de 1 años</li> <li>• De 1 a 3 años</li> <li>• Más de 3 años</li> </ul>
Tipo de Acceso Vascular	Método por el cual se tiene acceso al sistema arteriovenoso del paciente	Porcentaje de pacientes según el tipo de acceso vascular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catéter Temporal</li> <li>• Catéter Permanente</li> <li>• Fístula Arteriovenosa</li> </ul>
Número de Hospitalización	Número de hospitalizaciones desde el inicio de la terapia de hemodiálisis	Porcentaje de la frecuencia del número de hospitalizaciones que el paciente ha tenido desde que inició su tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> <li>• 1 a 5</li> <li>• <math>\geq</math> a 5</li> </ul>
Causa de Hospitalización	Identificación de las causas de hospitalizaciones relacionadas desde el inicio de la terapia de hemodiálisis	Porcentaje de causas de las hospitalizaciones desde que inició su tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregunta abierta</li> </ul>
Opinión Unidad de Hemodiálisis	Conocer la mediante las opiniones de los pacientes la imagen general que tienen de la unidad de hemodiálisis	Frecuencia de opiniones sobre el proceso asistencial que se brinda en la unidad de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregunta abierta</li> </ul>

Aspectos Positivos de Unidad de Hemodiálisis	Identificar los aspectos positivos de la imagen de la unidad de hemodiálisis	Frecuencia de opiniones positivas sobre el proceso asistencial que se brinda en la unidad de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregunta abierta</li> </ul>
Aspectos Negativos de Unidad de Hemodiálisis	Identificar los aspectos negativos de la imagen de la unidad de hemodiálisis	Frecuencia de opiniones negativas sobre el proceso asistencial que se brinda en la unidad de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregunta abierta</li> </ul>
Calificación de la Atención Recibida	Pacientes satisfechos con la calidad de la atención recibida	Porcentaje de pacientes según categoría de satisfacción con la atención recibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
Calificación Nefrólogo	Pacientes satisfechos con la atención del doctor	Porcentaje de pacientes según categoría de satisfacción con la atención del doctor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
Calificación Personal de Enfermería	Pacientes satisfechos con la atención de la enfermera	Porcentaje de pacientes según categoría de satisfacción con la atención de la enfermera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
Calificación Personal de Limpieza	Pacientes satisfechos con el servicio personal de limpieza	Porcentaje de pacientes según categoría de satisfacción con el personal de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>

Calificación del Ambiente Físico	Pacientes satisfechos con la calidad del ambiente físico de la sala de hemodiálisis	Porcentaje de pacientes según categoría satisfacción con el ambiente físico de la sala de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
Calificación del Espacio Disponible	Pacientes satisfechos con el ambiente físico de la sala de hemodiálisis	Porcentaje de pacientes según categoría de satisfacción con el ambiente físico de la sala de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
Calificación de Limpieza de Unidad de Hemodiálisis	Pacientes satisfechos con la calidad de la limpieza de la unidad de hemodiálisis	Porcentaje de pacientes según categoría de satisfacción con la calidad de la limpieza de la unidad de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
Calificación de la Iluminación de la Unidad de Hemodiálisis	Pacientes satisfechos con la iluminación de la unidad de hemodiálisis	Porcentaje de pacientes según categoría de satisfacción con la iluminación de la unidad de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
Calificación de Climatización de la Unidad de Hemodiálisis	Pacientes satisfechos con la climatización de la unidad de hemodiálisis	Porcentaje de pacientes según categoría de satisfacción con la climatización de la unidad de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>

Satisfacción con el Tratamiento Recibido	Pacientes satisfechos con el tratamiento recibido	Porcentaje de pacientes según categoría de satisfacción con el tratamiento recibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• Nada Satisfecho</li> </ul>
Satisfacción con la Atención Recibida	Pacientes satisfechos con la atención recibida	Porcentaje de pacientes según categoría de satisfacción con la atención recibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• Nada Satisfecho</li> </ul>
Satisfacción de Horario de las Sesiones	Pacientes satisfechos con el horario establecido para recibir su terapia	Porcentaje de pacientes según categoría de satisfacción con el horario establecido para recibir su terapia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• Nada Satisfecho</li> </ul>
Tiempo de Espera Adecuado	Paciente que consideran que el tiempo de espera desde que llega a la Unidad de Hemodiálisis hasta que es conectado es el adecuado	Porcentaje de pacientes según consideración del tiempo de espera desde que llega a la Unidad de Hemodiálisis hasta que es conectado es el adecuado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es adecuado</li> <li>• No es adecuado</li> </ul>
Respeto de la Privacidad	Pacientes consideran que se respeta su privacidad	Porcentaje de pacientes según consideración del respeto de su privacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Nunca</li> <li>• A veces</li> </ul>
Trato Cortés y Respetuoso	Pacientes consideran que recibe un trato cortés y respetuoso de parte del personal	Porcentaje de pacientes según consideración del tipo de trato que reciben	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Nunca</li> <li>• A veces</li> </ul>

Doctores Escuchan con Atención	Pacientes que piensan que los doctores le escuchan con atención.	Porcentaje de pacientes según consideración sobre lo que piensan que los doctores le escuchan con atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Nunca</li> <li>• A veces</li> </ul>
Personal de Enfermería Escucha con Atención	Paciente piensa que el personal de enfermería le escucha con atención	Porcentaje de pacientes según consideración de los que piensan que el personal de enfermería le escuchan con atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Nunca</li> <li>• A veces</li> </ul>
Atención Expedita de Parte del Personal	El personal atiende al paciente tan pronto este hace un llamado	Porcentaje de pacientes según consideración de la atención del personal tan pronto hacen llamado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Nunca</li> <li>• A veces</li> </ul>
Utilización de Todos los Medios para reducción de molestias	El personal utiliza todos los medios para minimizar las molestias a los pacientes durante la sesión de hemodiálisis	Porcentaje de pacientes según consideración sobre los medios que utilizan el personal para minimizarles molestias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Nunca</li> <li>• A veces</li> </ul>
Personal de limpieza realiza su trabajo sin molestar	El personal de limpieza realiza sus labores minimizando las molestias a los pacientes	Porcentaje de pacientes según consideración de la minimización de molestias que realiza el personal de limpieza al realizar sus labores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Nunca</li> <li>• A veces</li> </ul>

Condición Renal Controlada	Paciente considera que su condición renal está controlada	Porcentaje de pacientes según consideración de su condición renal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>
Estilo de Vida se Adapta a la terapia	El paciente considera que la terapia de hemodiálisis se adapta a su estilo de vida	Porcentaje de pacientes según consideración de que la terapia de hemodiálisis se adapta a su nivel de vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>
Confianza en los Procedimientos	El paciente se siente confianza y seguridad en los procedimientos que se le practican	Porcentaje de pacientes según la confianza y seguridad que siente con los procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>
Desea Continuar con el tratamiento	A pesar de todas las molestias y limitaciones el paciente ha decidido continuar con el tratamiento	Porcentaje de pacientes según respuesta sobre la continuidad del tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>
Claridad en los asuntos relacionados al tratamiento	El paciente está claro sobre los asuntos de su tratamiento	Porcentaje de pacientes según respuesta sobre si está claro de los asuntos de su tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>
Claridad de los Cuidados Fuera de la Unidad de Hemodiálisis	El paciente está claro sobre los cuidados que debe tener fuera de la Sala de Hemodiálisis	Porcentaje de pacientes según respuesta sobre si está claro de los cuidados que debe de tener fuera de la sala de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>

Claridad sobre los asuntos de alimentación	El paciente está claro sobre los asuntos relacionados a sus alimentación	Porcentaje de pacientes según respuesta sobre si está claro de los asuntos relacionados a su alimentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>
Sugerencias para Mejorar la calidad	Conocer la sugerencias de los pacientes de la sala de hemodiálisis para mejorar la calidad de la atención	Frecuencia de sugerencias que brinden los pacientes para mejorar la calidad de la atención en la sala de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregunta abierta</li> </ul>

## TABLAS

**Tabla No. 1**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Hombre	28	66.7
Mujer	14	33.3

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 2**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Menor de 30 años	6	14.3
De 30 a 49 años	20	47.6
De 50 años y más	16	38.1

Fuente: Entrevista a los pacientes



**Tabla No. 3**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>Departamento donde vive actualmente</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Carazo	2	4.8
Chinandega	1	2.4
Granada	3	7.1
Jinotega	1	2.4
León	2	4.8
Managua	27	64.3
Masaya	2	4.8
Matagalpa	2	4.8
Rivas	2	4.8

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 4**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Ha vivido siempre en el departamento donde vive actualmente?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Si	34	81.0
No	8	19.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 5**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cuál fue la causa por la que se trasladó a vivir al departamento donde habita actualmente?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	8	100.0
Motivos personales	4	50.0
Por la ERC	4	50.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 6**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿En qué departamento vivía antes?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	8	100.0
Carazo	2	25.0
Chinandega	1	12.5
Jinotega	1	12.5
León	3	37.5
Managua	1	12.5

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 7**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cuál es el nivel educativo que usted tiene ? (desagregado)</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Primaria completa	4	9.5
Primaria incompleta	13	31.0
Secundaria completa	2	4.8
Secundaria incompleta	12	28.6
Técnico medio/superior completo	1	2.4
Técnico medio/superior incompleto	1	2.4
Universidad completa	3	7.1
Universidad incompleta	6	14.3

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 8**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Qué situación laboral tiene Usted?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Solo trabaja	13	31.0
Trabaja y estudia	2	4.8
Desempleado (a)	25	59.5
Estudiante	0	0.0
Otra situación	2	4.8

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 9**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cuál es su profesión u oficio?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	39	100.0
Agricultor/obrero agrícola	8	20.5
Maestro de obra/trabajador de la construcción	5	12.8
Conductor/de taxis/de microbús/mensajero	5	12.8
Ama de casa	4	10.3
Recepcionista	1	2.6
Carpintero/ebanista	3	7.7
Cocinera/empleada domestica	2	5.1
Comerciante	2	5.1
Contador/agente vendedor	2	5.1
Estilista	1	2.6
Guarda de seguridad	1	2.6
Odontólogo	1	2.6
Operador de máquina industrial	1	2.6
Repara cocinas	1	2.6
Ingeniero agrónomo/zootecnista	2	5.1

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 10**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cuánto tiempo tiene de recibir terapia de</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Menos de un año	8	19.0
De 1 a 3 años	24	57.1
Más de 3 años	10	23.8

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 11**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Qué tipo de acceso vascular tiene?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Fistula arteriovenosa	32	76.2
Catéter temporal	8	19.0
Catéter permanente	2	4.8

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 12**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cuántas hospitalizaciones ha tenido?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Ninguna	17	40.5
De 1 a 5	17	40.5
Más de 5	8	19.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 13****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>Principal causa de hospitalización</b>	<b>Frecuencia de casos</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	25	100.0
Crisis hipertensiva	8	32.0
Infección de catéter	4	16.0
Problemas de la fistula	3	12.0
Problemas pulmonares	3	12.0
Vómito	2	8.0
Problemas respiratorios	2	8.0
Realización de fistulas	2	8.0
Diarrea	2	8.0
Dolor precordial/corazón inflamado	2	8.0
Presión baja	1	4.0
Diabetes	1	4.0
Subida potasio	1	4.0
Sangrado de úlcera	1	4.0
Hemoglobina baja	1	4.0
Infección de vejiga	1	4.0
Infección vías urinarias	1	4.0
Dolores de cabeza	1	4.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 14****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Qué opina de la unidad de hemodiálisis del HALF?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
La atención es buena	13	31.0
Unidad de Hemodiálisis es buena	11	26.2
Espacio muy pequeño	6	14.3
Lugar donde mantienen la vida	4	9.5
Es mejor que sala de diálisis peritoneal	2	4.8
El local es muy pequeño pero la atención es buena	2	4.8
Cambiar muebles están bastante dañados	1	2.4
Unidad es muy buena, gracias a ellos estamos vivos	1	2.4
Unidad no presta condiciones, ni para el paciente ni para el personal	1	2.4
Sin dato	1	2.4

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 15****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>Aspectos positivos mencionados</b>	<b>Frecuencia de casos</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Buena atención y/o trato	38	90.5
Máquinas de hemodiálisis	10	23.8
Entrega de tratamiento y medicamentos gratis	9	21.4
El aseo	3	7.1
Los compañeros/mucho calor humano	3	7.1
Climatización	2	4.8
Los técnicos	2	4.8
La jefa de sala es excelente	1	2.4
La hemodiálisis es mejor que la peritoneal	1	2.4
La iluminación	1	2.4
Poder consultar con el personal	1	2.4
Preocupación por captar más pacientes	1	2.4
Cumplidos con los horarios	1	2.4
Localización	1	2.4
Se han incrementado los turnos	1	2.4

Fuente: Entrevista a los pacientes



**Tabla No. 16****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>Aspectos negativos mencionados</b>	<b>Frecuencia de casos</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	40	100.0
Espacio muy pequeño	16	40.0
Servicios sanitarios insuficientes y/o en mal estado	11	27.5
Comida de mala calidad	10	25.0
Los médicos vienen poco	8	20.0
Falta de limpieza	7	17.5
Inexistencia de vestidores	7	17.5
Mobiliario en muy mal estado	4	10.0
Falta de medicamentos	3	7.5
No hay suficientes máquinas de hemodiálisis	3	7.5
No se usa mascarilla	2	5.0
Frazadas insuficientes y/o en mal estado	2	5.0
Horario no adecuado	2	5.0
No hay sala de espera	2	5.0
Algunas veces el personal es malcriado	1	2.5
Televisión no funciona bien	1	2.5
La Unidad de Hemodiálisis parece una bodega	1	2.5
Mala Asepsia	1	2.5
Personal escaso	1	2.5
Limitaciones en entrega de medicinas	1	2.5
CPF son malcriados	1	2.5
Acceso a personas ajenas a la Unidad de	1	2.5

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 17**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cómo califica la calidad de la atención recibida en la unidad de hemodiálisis del HALF?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Excelente	21	50.0
Buena	19	45.2
Regular	2	4.8
Mala	0	0.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 18**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cómo califica la calidad de la atención del nefrólogo?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Excelente	6	14.3
Buena	22	52.4
Regular	10	23.8
Mala	4	9.5

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 19****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cómo califica la calidad de la atención del personal de enfermería de la unidad de hemodiálisis del HALF?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Excelente	24	57.1
Buena	17	40.5
Regular	1	2.4
Mala	0	0.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 20****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cómo califica el servicio del personal de limpieza de la unidad de hemodiálisis del HALF?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Excelente	0	0.0
Buena	20	47.6
Regular	15	35.7
Mala	7	16.7

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 21**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cómo califica la calidad del ambiente físico de la unidad de hemodiálisis del HALF?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Excelente	1	2.4
Buena	25	59.5
Regular	13	31.0
Mala	3	7.1

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 22**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cómo califica el espacio disponible en la unidad de hemodiálisis del HALF?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Excelente	0	0.0
Buena	6	14.3
Regular	20	47.6
Mala	16	38.1

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 23**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cómo califica la calidad de la limpieza de la unidad de hemodiálisis del HALF?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Excelente	2	4.8
Buena	22	52.4
Regular	11	26.2
Mala	7	16.7

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 24**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cómo califica la calidad de la iluminación de la unidad de hemodiálisis del HALF?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Excelente	9	21.4
Buena	28	66.7
Regular	5	11.9
Mala	0	0.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 25****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Cómo califica la calidad de la climatización de la unidad de hemodiálisis del HALF?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Excelente	9	21.4
Buena	24	57.1
Regular	6	14.3
Mala	3	7.1

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 26****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Está satisfecho con el tratamiento recibido en la unidad de hemodiálisis del HALF?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Muy satisfecho	40	95.2
Satisfecho	2	4.8
Poco satisfecho	0	0.0
Nada satisfecho	0	0.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 27****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Está satisfecho con la atención recibida en la unidad de hemodiálisis del HALF?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Muy satisfecho	41	97.6
Satisfecho	1	2.4
Poco satisfecho	0	0.0
Nada satisfecho	0	0.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 28****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Se siente satisfecho respecto al horario establecido para recibir su terapia?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Muy satisfecho	39	92.9
Satisfecho	0	0.0
Poco satisfecho	1	2.4
Nada satisfecho	2	4.8

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 29****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Considera adecuado el tiempo de espera desde que llega a la unidad de hemodiálisis, hasta que es conectado?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Si es adecuado	40	95.2
No es adecuado	2	4.8

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 30****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Usted considera que se respeta su privacidad al ser atendido en la unidad de hemodiálisis?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Siempre respetan la privacidad	41	97.6
A veces respetan la privacidad	0	0.0
Nunca respetan la privacidad	1	2.4

Fuente: Entrevista a los pacientes



**Tabla No. 31****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Usted considera que recibe un trato cortés y respetuoso por parte del personal de la unidad de hemodiálisis?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Siempre el trato es cortés y respetuoso	42	100.0
A veces el trato es cortés y respetuoso	0	0.0
Nunca el trato es cortés y respetuoso	0	0.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 32****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Usted piensa que los doctores de la unidad de hemodiálisis del HALF le escuchan con atención cuando está siendo atendido por ellos?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Siempre lo escuchan	31	73.8
A veces le escuchan	8	19.0
Nunca le escucha	3	7.1

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 33**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Usted piensa que el personal de enfermería de la unidad de hemodiálisis del HALF le escucha con atención cuando está siendo atendido por ellos?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Siempre lo escuchan	41	97.6
A veces le escuchan	1	2.4
Nunca le escucha	0	0.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 34**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Considera que el personal de la sala de hemodiálisis del HALF le atiende de forma expedita?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Siempre	41	97.6
A veces	1	2.4
Nunca	0	0.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 35****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Considera que el personal de la unidad de hemodiálisis del HALF utiliza todos los medios para reducirle las molestias durante la sesiones de hemodiálisis?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Siempre	42	100.0
A veces	0	0.0
Nunca	0	0.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 36****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Considera que el personal de limpieza de la unidad de hemodiálisis del HALF realiza sus labores sin causarle molestias durante las sesiones de hemodiálisis?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Si causan molestias	1	2.4
A veces causan molestias	1	2.4
Nunca causan molestias	40	95.2

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 37****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Considera Usted que su condición renal está controlada?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Si	41	97.6
No	1	2.4

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 38****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Considera que su estilo de vida se adapta a la terapia de hemodiálisis?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Si	41	97.6
No	1	2.4

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 39****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Siente confianza y seguridad en los procedimientos de hemodiálisis que se le practican?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Si	42	100.0
No	0	0.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 40**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Desea continuar con el tratamiento de hemodiálisis, a pesar de las molestias y/o limitaciones que causa?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Si	42	100.0
No	0	0.0

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 41**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Usted está claro de los asuntos relacionados a su tratamiento de hemodiálisis?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Si	35	83.3
No	7	16.7

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 42**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Usted está claro de los cuidados que debe de tener fuera de la unidad de hemodiálisis?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Si	40	95.2
No	2	4.8

Fuente: Entrevista a los pacientes

**Tabla No. 43****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>¿Usted está claro de los asuntos relacionados a su alimentación?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	42	100.0
Si	41	97.6
No	1	2.4

Fuente: Entrevista a los pacientes

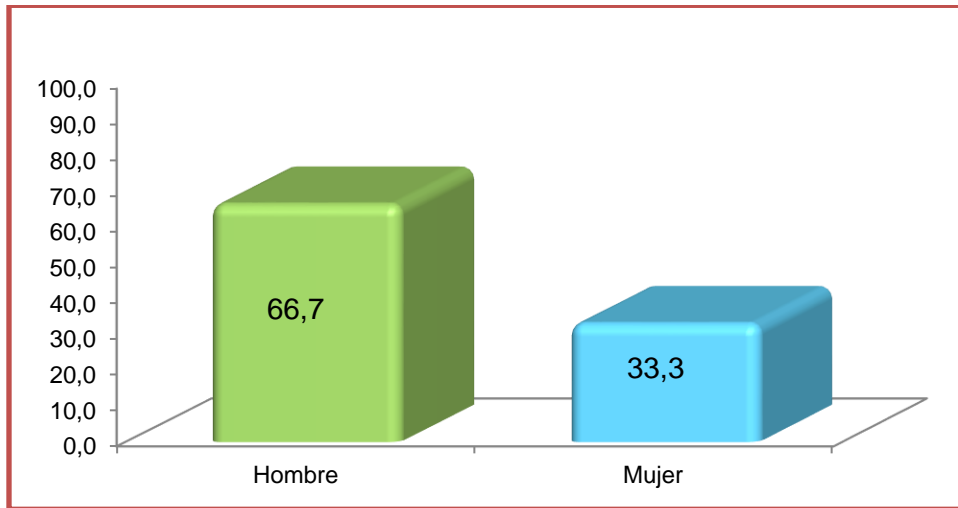
**Tabla No. 44****Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

<b>Sugerencias mencionadas</b>	<b>Frecuencia de casos</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	40	100.0
Ampliar la unidad de hemodiálisis	29	72.5
Incrementar personal médico y/o enfermería	11	27.5
Incrementar número de máquinas de hemodiálisis	7	17.5
Hacer vestidores	7	17.5
Mejorar y/o aumentar los servicios sanitarios	7	17.5
Mejorar la alimentación	6	15.0
Ampliar sala de espera de familiares	5	12.5
Cambiar mobiliario, sillones y frazadas en mal estado	5	12.5
Necesitamos un nefrólogo permanente	4	10.0
Que no falte la eritropoyetina	2	5.0
Redefinir turnos y horarios para pacientes que vienen	2	5.0
Que los médicos se acerquen más a la sala	1	2.5
Que se mantenga siempre esa atención excelente al	1	2.5
Revisar las condiciones actuales en que se	1	2.5
Entrenamiento para el personal de enfermería	1	2.5
Una bodega y/o casillero para los pacientes	1	2.5
Que las enfermeras sean más atentas	1	2.5
Camillas para recuperación	1	2.5

# GRAFICOS

**Gráfico No. 1**

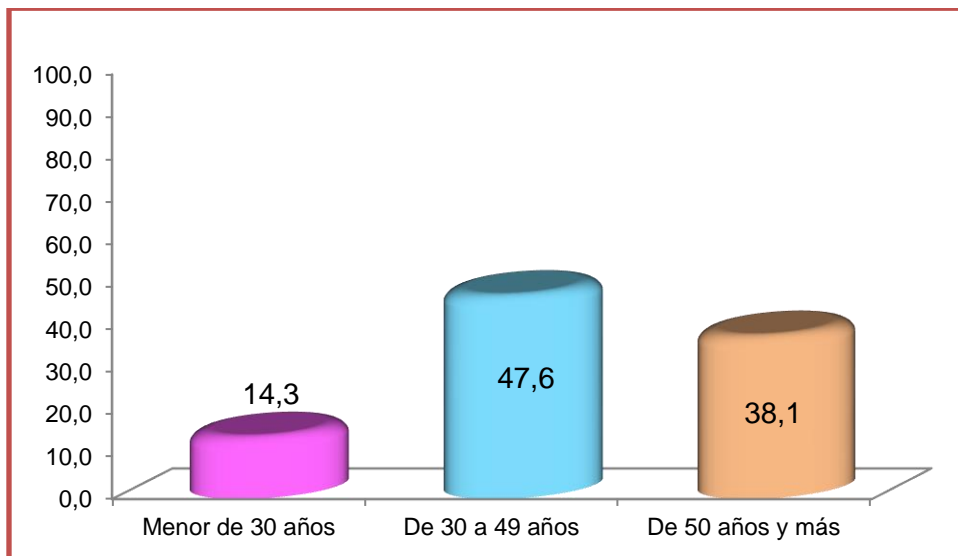
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Sexo de los Pacientes en Estudio**



**Fuente: Tabla No. 1**

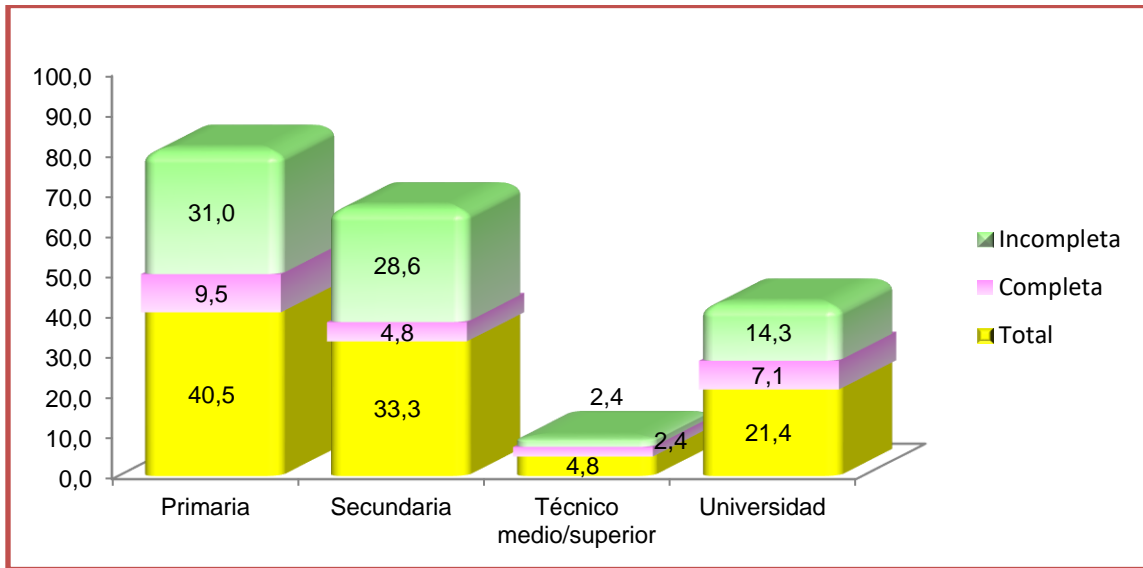
**Gráfico No. 2**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Edad de los Pacientes en Estudio**



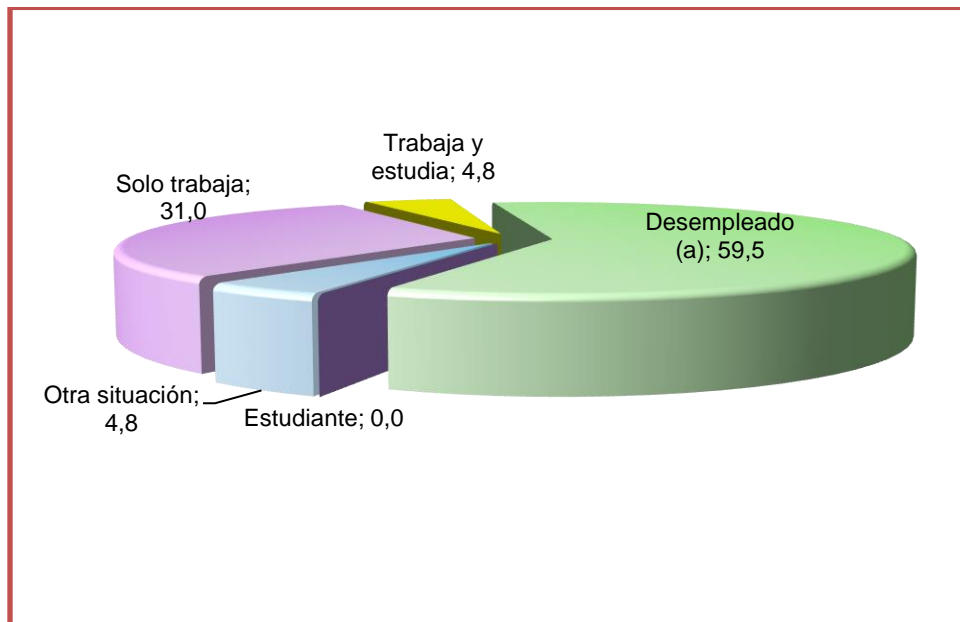
**Fuente: Tabla No. 2**

**Gráfico No. 4**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Nivel Educativo de los Pacientes**



**Fuente: Tabla No. 7**

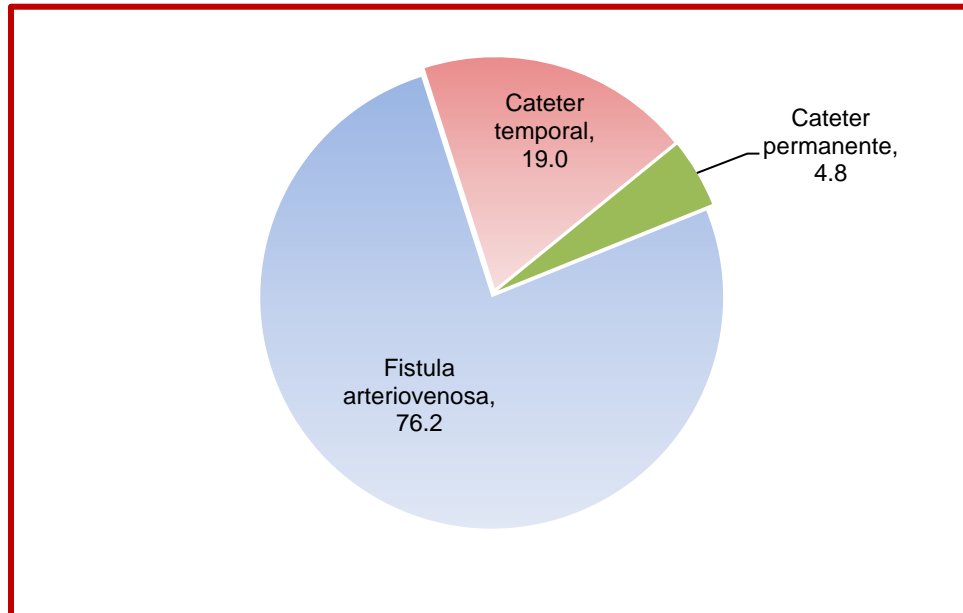
**Gráfico No. 5**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Situación Laboral de los Pacientes**



**Fuente: Tabla No. 8**

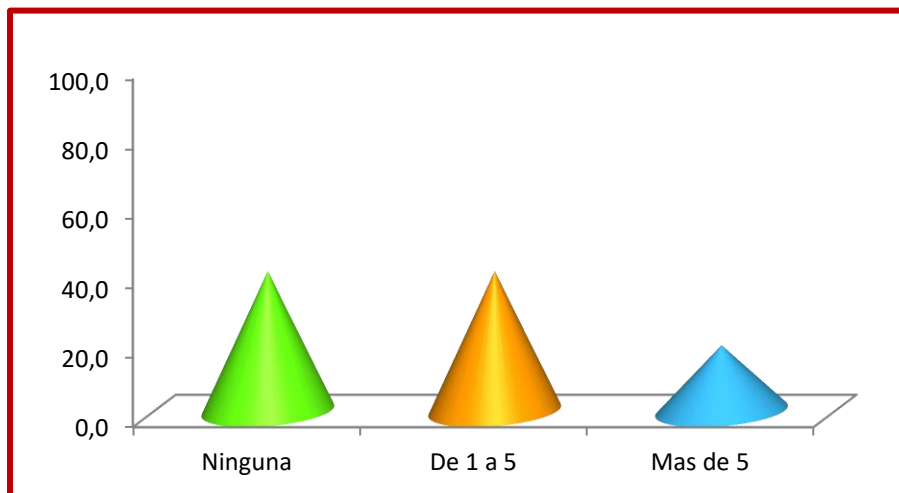


**Gráfico No. 6**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Tipo de Acceso Vascular**



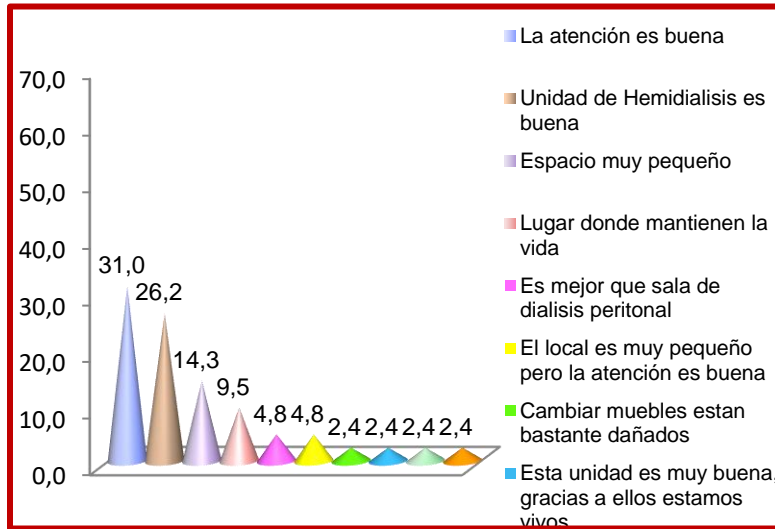
**Fuente: Tabla No. 11**

**Gráfico No. 7**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Número de Hospitalizaciones**



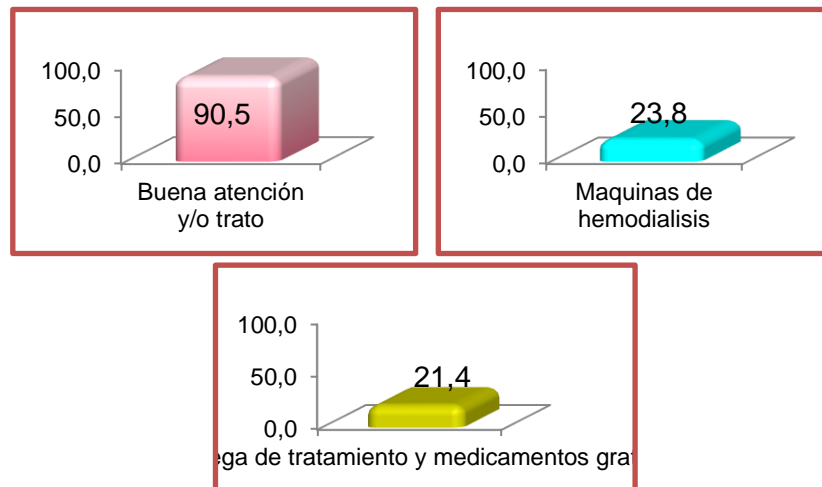
**Fuente: Tabla No. 12**

**Gráfico No. 8**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Opinión de la Unidad de Hemodiálisis**



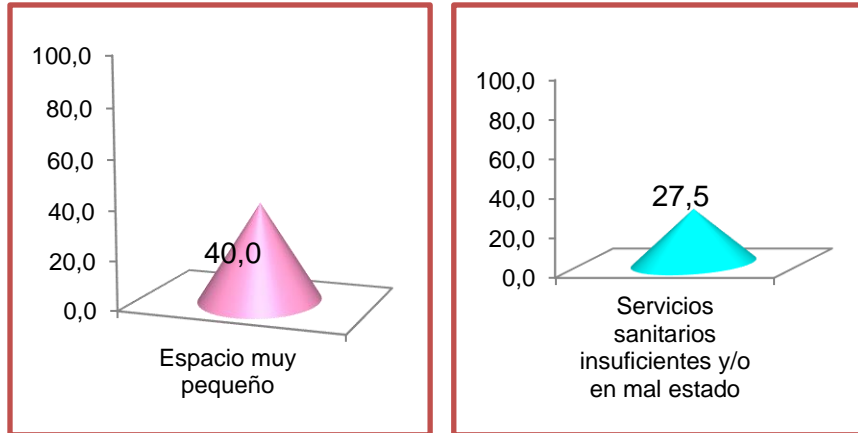
**Fuente: Tabla No. 14**

**Gráfico No. 9**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Aspectos Positivos Mencionados**



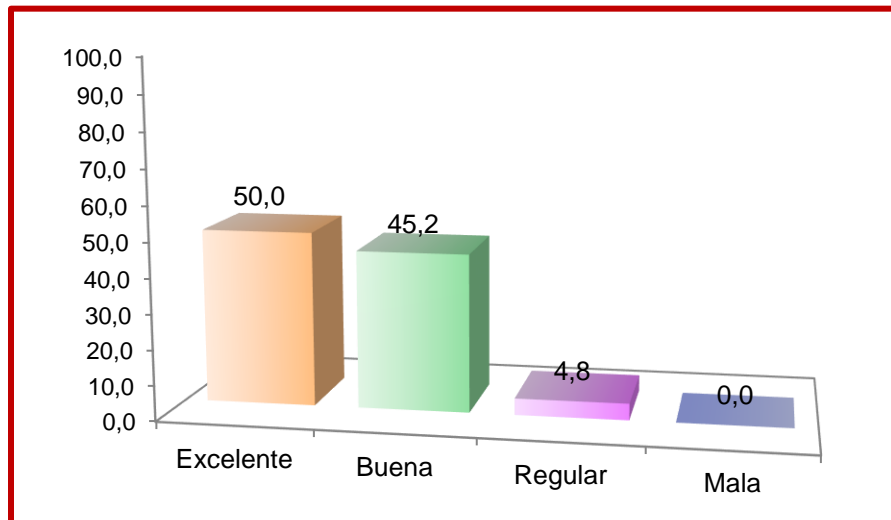
**Fuente: Tabla No. 15**

**Gráfico No. 10**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Aspectos Negativos Mencionados**



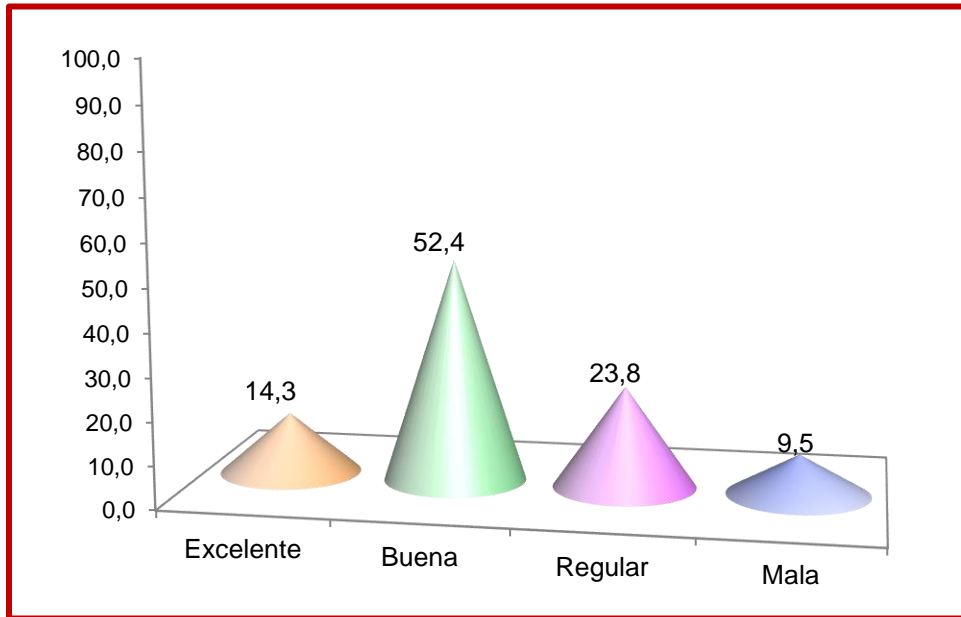
**Fuente: Tabla No. 16**

**Gráfico No. 11**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Calificación de la Atención Recibida**



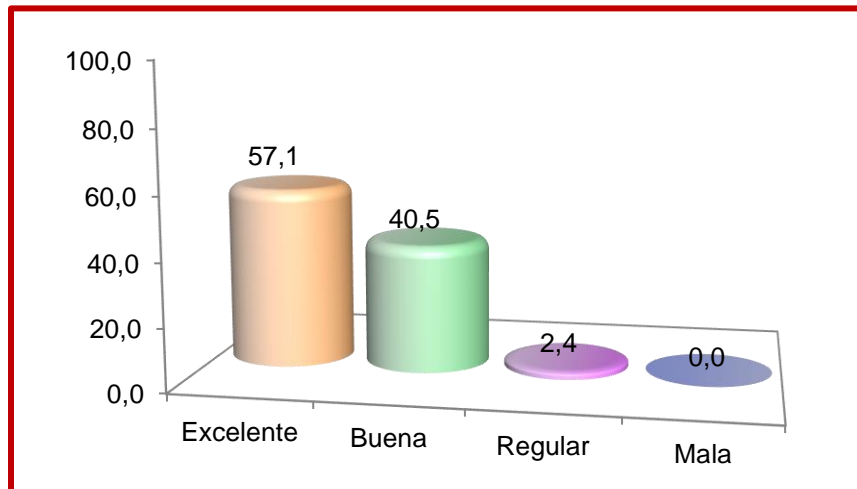
**Fuente: Tabla No. 17**

**Gráfico No. 12**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Calificación de la Atención del Doctor**



**Fuente: Tabla No. 18**

**Gráfico No. 13**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Calificación del Personal de Enfermería**

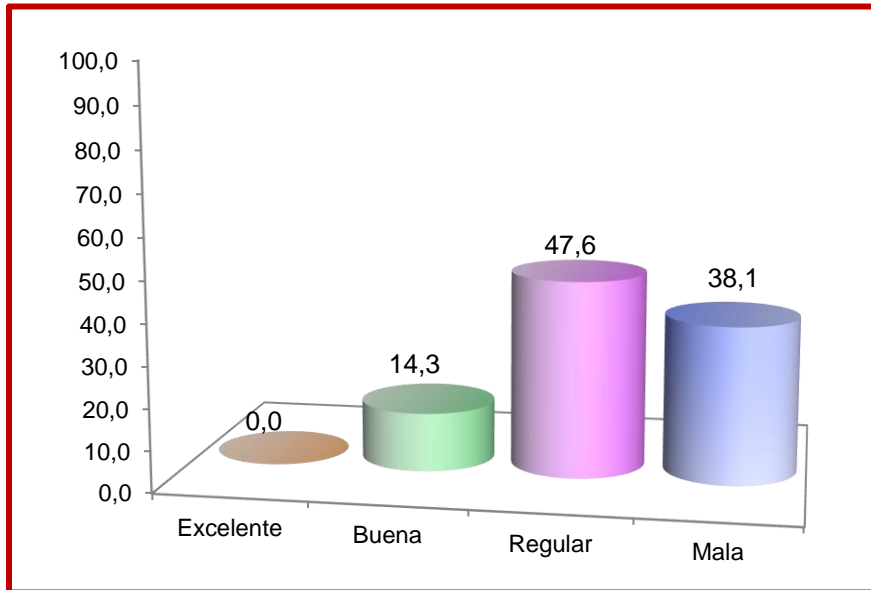


**Fuente: Tabla No. 19**

**Gráfico No. 14**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

**Calificación del Espacio Disponible en la Unidad de Hemodiálisis**

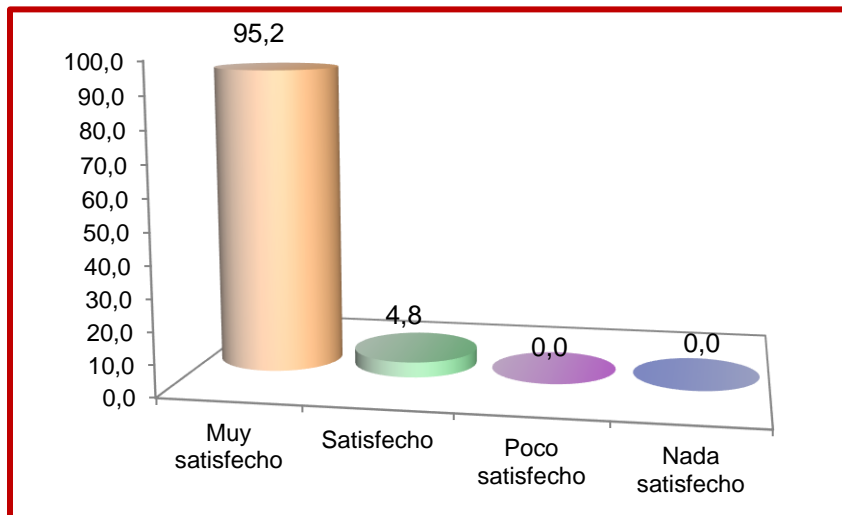


**Fuente: Tabla No. 22**

**Gráfico No. 15**

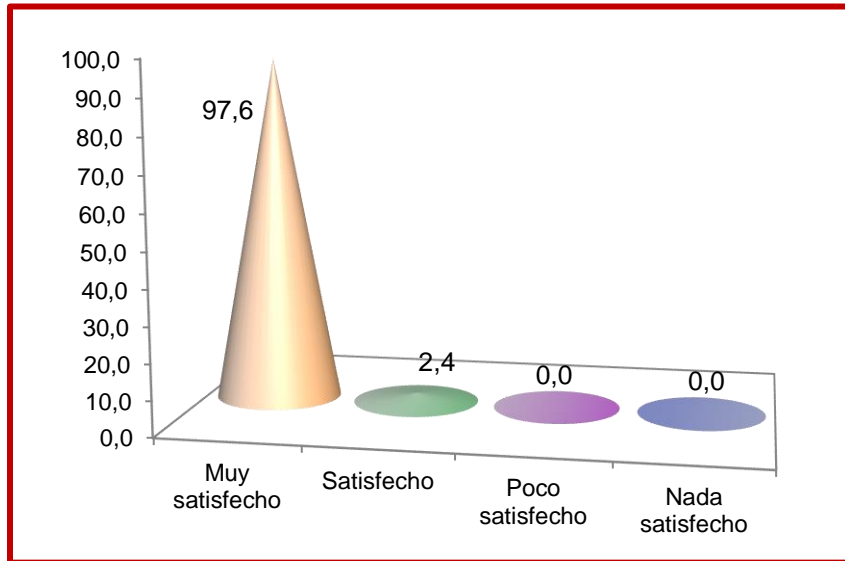
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**

**Satisfacción con el Tratamiento Recibido**



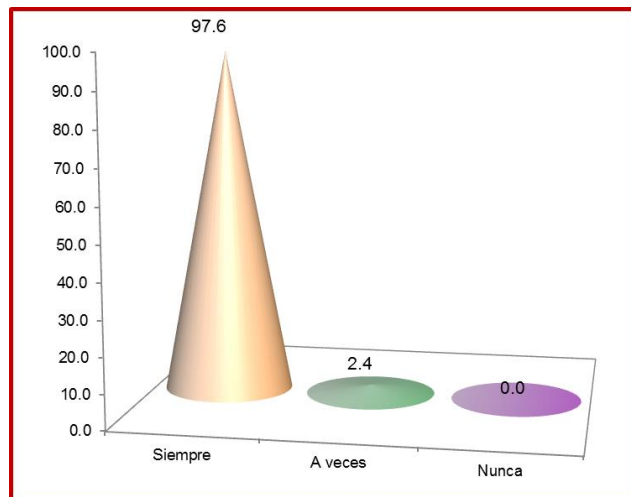
**Fuente: Tabla No. 26**

**Gráfico No. 16**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Satisfacción con la Atención Recibida**



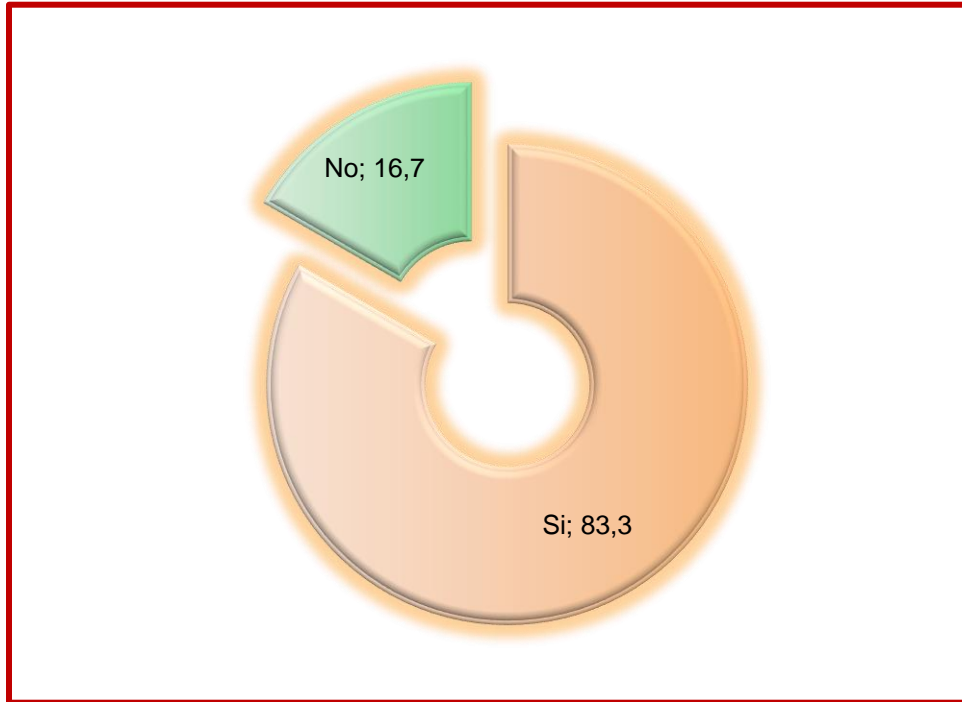
**Fuente: Tabla No. 27**

**Gráfico No. 17**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**El Personal le Atiende de Forma Expedita**



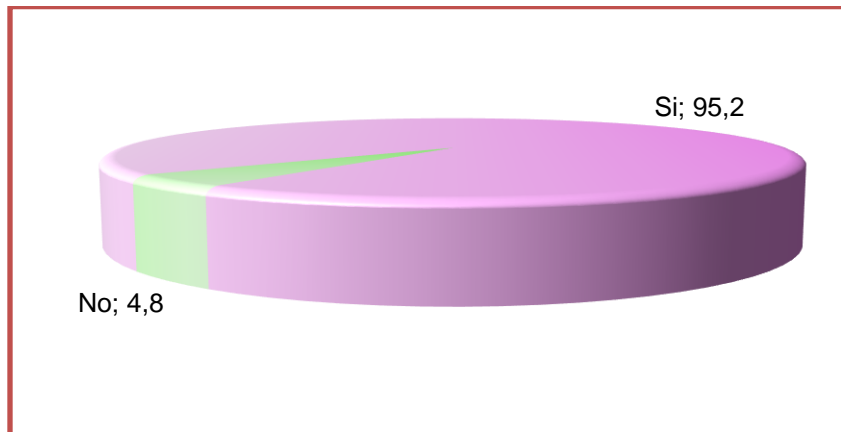
**Fuente: Tabla No. 34**

**Gráfico No. 18**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Está Claro con los Asuntos Relacionados a la Hemodiálisis**



**Fuente: Tabla No. 41**

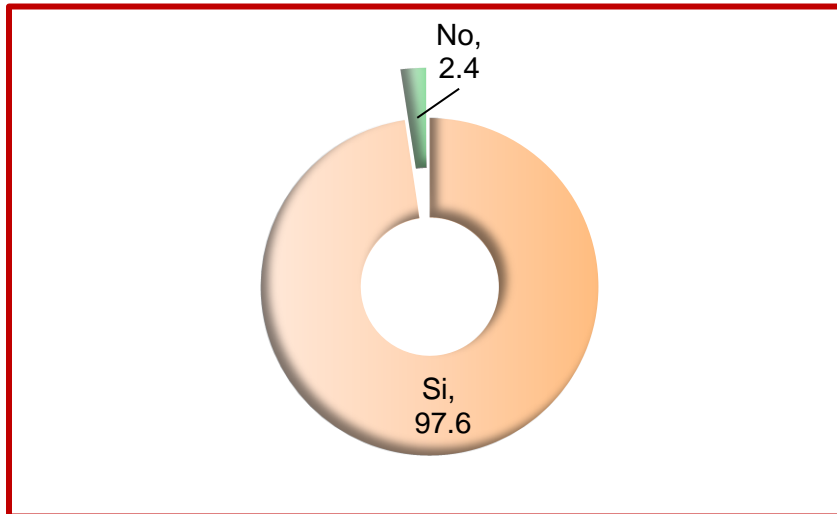
**Gráfico No. 19**  
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis**  
**Está Claro de los Cuidados Fuera de la Unidad de Hemodiálisis**



**Fuente: Tabla No. 42**

**Gráfico No. 20**

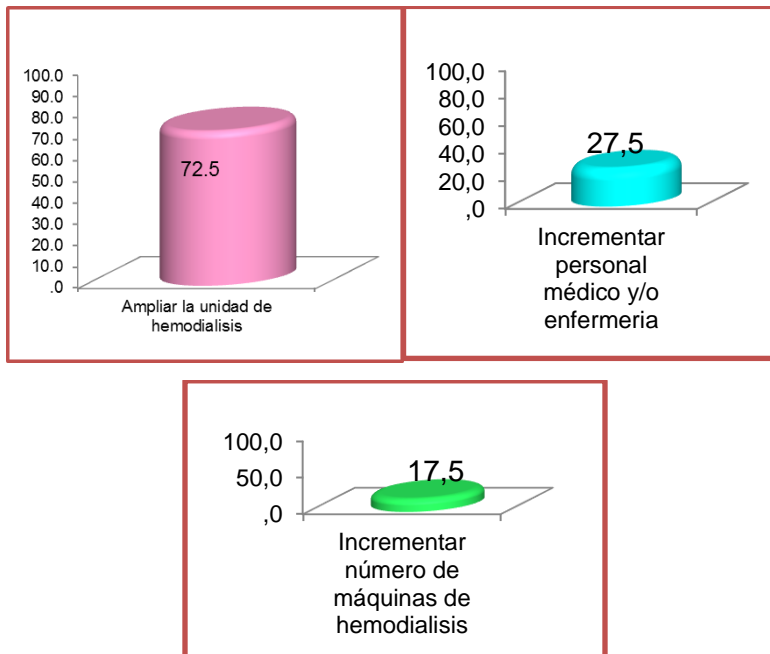
**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis  
Está Claro de los Asuntos Relacionados a la Alimentación**



**Fuente: Tabla No. 43**

**Gráfico No. 21**

**Satisfacción de los Pacientes de Hemodiálisis  
Sugerencias para Mejorar la Calidad**



**Fuente: Tabla No. 44**



# INSTRUMENTO DE INVESTIGACION No. 1

<b>ENCUESTA DE SATISFACCION DE PACIENTES QUE RECIBEN TRATAMIENTO DE HEMODIALISIS EN EL HOSPITAL ESCUELA ANTONIO LENIN FONSECA</b>									
Fecha de la entrevista: _____					Cuestionario No. _____				
<p>Buenos días o tardes, mi nombre es Tatiana Valdez García y soy estudiante de Maestría en Salud Pública en el Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud de la Universidad Autónoma de Nicaragua. El objetivo de esta encuesta es conocer la satisfacción de los pacientes en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Escuela Antonio Lenín Fonseca de Managua.</p> <p>A continuación, le realizaré algunas preguntas relacionadas a la atención que ha recibido en la Unidad de Hemodiálisis de este hospital en los últimos 3 meses. Los datos solo serán utilizados con fines investigativos y de forma confidencial en ningún momento serán divulgados de forma individual, su privacidad esta protegida.</p> <p>Los datos que usted brinde son muy importantes para mejorar el funcionamiento de la Unidad de Hemodiálisis y</p>									
<b>I. DATOS SOCIO DEMOGRAFICOS DE LOS PACIENTES ENTREVISTADOS (AS)</b>									
2	Sexo	Hombre /___/ 1							
		Mujer /___/ 2							
3	¿Cuál fue la causa por la que se trasladó a vivir a este departamento?								
Años /___/___/									
4	Dirección del lugar donde vive				12	¿En qué departamento, municipio, barrio o comunidad vivía antes?			
					12.1	Departamento			
5	Departamento				12.2	Municipio			
6	Municipio				12.3	Barrio			
7	Barrio				12.4	Comarca/comunidad			
8	Comarca/comunidad								
9	¿Ha vivido siempre en este departamento?				13	¿Cuál es el nivel educativo que usted tiene ?			
	Si	/___/ 1	<b>Pase a pregunta No. 13</b>					Grado o año aprobado	
	No	/___/ 2			Ninguno	/___/ 1	/___/		
					Primaria	/___/ 2	/___/		
10	¿Hace cuánto tiempo vive en este departamento?				Secundaria	/___/ 3	/___/		
	Años	/___/___/			Técnico medio /superior	/___/ 4	/___/		
	Meses	/___/___/			Universidad	/___/ 5	/___/		

### ENCUESTA DE SATISFACCION PARA PACIENTES QUE RECIBEN TRATAMIENTO DE HEMODIALISIS EN EL HOSPITAL LENIN FONSECA

14 ¿Qué situación laboral tiene Usted? Solo trabaja /___/ 1 Trabaja y estudia /___/ 2 Desempleado (a) /___/ 3 Estudiante /___/ 4 Otra situación, ¿Cuál? /___/ 5	15 ¿Cuál es su profesión u oficio?
<b>Pase a Sección II</b>	

#### II. CUIDADOS DE LA SALUD

16 ¿Cuánto tiempo tiene de recibir terapia de hemodiálisis? Años /___/___/ Meses /___/___/ 2	18 ¿Cuántas hospitalizaciones ha tenido? Número de hospitalizaciones /___/___/
17 ¿Qué tipo de acceso vascular tiene? Fístula arteriovenosa /___/ 1 Catéter temporal /___/ 2 Catéter permanente /___/ 3	19 ¿Cuál ha sido la principal causa de las hospitalizaciones que Usted ha tenido?

#### III. CALIDAD DE LA ATENCION

20 ¿Qué opina de la Unidad de Hemodiálisis del HALF?	23 ¿Cómo califica la calidad de la atención recibida en la Unidad de Hemodiálisis del HALF? Excelente /___/ 1 Buena /___/ 2 Regular /___/ 3 Mala /___/ 4 Observaciones:
21 Mencione tres aspectos positivos que Ud. considera de la Unidad de Hemodiálisis del HALF	24 ¿Cómo califica la calidad de la atención del nefrólogo? Excelente /___/ 1 Buena /___/ 2 Regular /___/ 3 Mala /___/ 4 Observaciones:
22 Mencione tres aspectos negativos que Ud. considera de la Unidad de Hemodiálisis del HALF	Observaciones:

## ENCUESTA DE SATISFACCION PARA PACIENTES QUE RECIBEN TRATAMIENTO DE HEMODIALISIS EN EL HOSPITAL LENIN FONSECA

### III. CALIDAD DE LA ATENCION

<p>25 ¿Cómo califica la calidad de la atención del personal de enfermería de la Unidad de Hemodiálisis del HALF?</p> <p>Excelente      /___/ 1</p> <p>Buena            /___/ 2</p> <p>Regular         /___/ 3</p> <p>Mala             /___/ 4</p> <p>Observaciones:</p>	<p>29 ¿Cómo califica la calidad de la limpieza de la Unidad de Hemodiálisis del HALF?</p> <p>Excelente      /___/ 1</p> <p>Buena            /___/ 2</p> <p>Regular         /___/ 3</p> <p>Mala             /___/ 4</p> <p>Observaciones:</p>
<p>26 ¿Cómo califica el servicio del personal de limpieza de la Unidad de Hemodiálisis del HALF?</p> <p>Excelente      /___/ 1</p> <p>Buena            /___/ 2</p> <p>Regular         /___/ 3</p> <p>Mala             /___/ 4</p> <p>Observaciones:</p>	<p>30 ¿Cómo califica la calidad de la iluminación de la Unidad de Hemodiálisis del HALF?</p> <p>Excelente      /___/ 1</p> <p>Buena            /___/ 2</p> <p>Regular         /___/ 3</p> <p>Mala             /___/ 4</p> <p>Observaciones:</p>
<p>27 ¿Cómo califica la calidad del ambiente físico de la Unidad de Hemodiálisis del HALF?</p> <p>Excelente      /___/ 1</p> <p>Buena            /___/ 2</p> <p>Regular         /___/ 3</p> <p>Mala             /___/ 4</p> <p>Observaciones:</p>	<p>31 ¿Cómo califica la calidad de la climatización de la Unidad de Hemodiálisis del HALF?</p> <p>Excelente      /___/ 1</p> <p>Buena            /___/ 2</p> <p>Regular         /___/ 3</p> <p>Mala             /___/ 4</p> <p>Observaciones:</p>
<p>28 ¿Cómo califica el espacio disponible en la Unidad de Hemodiálisis del HALF?</p> <p>Excelente      /___/ 1</p> <p>Buena            /___/ 2</p> <p>Regular         /___/ 3</p> <p>Mala             /___/ 4</p> <p>Observaciones:</p>	<p>32 ¿Está satisfecho con el tratamiento recibido en la Unidad de Hemodiálisis del HALF?</p> <p>Muy satisfecho    /___/ 1</p> <p>Satisfecho        /___/ 2</p> <p>Poco satisfecho   /___/ 3</p> <p>Nada satisfecho   /___/ 4</p> <p>Observaciones:</p>

**ENCUESTA DE SATISFACCION PARA PACIENTES QUE RECIBEN TRATAMIENTO DE HEMODIALISIS EN EL HOSPITAL LENIN FONSECA**

**III. CALIDAD DE LA ATENCION**

33	¿Está satisfecho con la atención recibida en la Unidad de Hemodiálisis del HALF?			37	¿Usted considera que recibe un trato cortés y respetuoso por parte del personal de la Unidad de Hemodiálisis?		
	Muy satisfecho	/___/ 1			Siempre el trato es cortés y respetuoso	/___/ 1	
	Satisfecho	/___/ 2			A veces el trato es cortés y respetuoso	/___/ 2	
	Poco satisfecho	/___/ 3			Nunca el trato es cortés y respetuoso	/___/ 3	
	Nada satisfecho	/___/ 4			Observaciones:		
	Observaciones:						
34	¿Se siente satisfecho respecto al horario establecido para recibir su terapia?			38	¿Piensa que los doctores de la Unidad de Hemodiálisis del HALF le escuchan con atención cuando le atienden?		
	Muy satisfecho	/___/ 1			Siempre le escuchan	/___/ 1	
	Satisfecho	/___/ 2			A veces le escuchan	/___/ 2	
	Poco satisfecho	/___/ 3			Nunca le escuchan	/___/ 3	
	Nada satisfecho	/___/ 4			Observaciones:		
	Observaciones:						
35	¿Considera adecuado el tiempo de espera desde que llega a la Unidad de Hemodiálisis, hasta que es conectado?			39	¿Usted piensa que el personal de enfermería de la Unidad de Hemodiálisis del HALF le escucha con atención cuando le está siendo atendido por ellos?		
	Si es adecuado	/___/ 1			Siempre le escuchan	/___/ 1	
	No es adecuado	/___/ 2			A veces le escuchan	/___/ 2	
	Observaciones:				Nunca le escuchan	/___/ 3	
					Observaciones:		
36	¿Usted considera que se respeta su privacidad al ser atendido en la Unidad de Hemodiálisis?			40	¿Considera que el personal de la Unidad de Hemodiálisis del HALF le atiende de forma expedita?		
	Siempre respetan la privacidad	/___/ 1			Siempre	/___/ 1	
	A veces respetan la privacidad	/___/ 2			A veces	/___/ 2	
	Nunca respetan la privacidad	/___/ 3			Nunca	/___/ 3	
	Observaciones:				Observaciones:		

## ENCUESTA DE SATISFACCION PARA PACIENTES QUE RECIBEN TRATAMIENTO DE HEMODIALISIS EN EL HOSPITAL LENIN FONSECA

### III. CALIDAD DE LA ATENCION

<p>41 ¿Considera que el personal de la Unidad de Hemodiálisis del HALF utiliza todos los medios para reducirle las molestias durante la sesión de hemodiálisis?</p> <p>Siempre /___/ 1</p> <p>A veces /___/ 2</p> <p>Nunca /___/ 3</p> <p>Observaciones:</p>	<p>47 ¿Usted está claro de los asuntos relacionados a su tratamiento de hemodiálisis?</p> <p>Si /___/ 1 No /___/ 2</p> <p>Observaciones:</p>
<p>42 ¿Considera que el personal de limpieza de la unidad de hemodiálisis del HALF realiza sus labores sin causarle molestias durante la sesión de hemodiálisis?</p> <p>Si causan molestias /___/ 1</p> <p>A veces causan molestias /___/ 2</p> <p>Nunca causan molestias /___/ 3</p> <p>Observaciones:</p>	<p>48 ¿Usted está claro de los cuidados que debe de tener fuera de la Unidad de Hemodiálisis?</p> <p>Si /___/ 1 No /___/ 2</p> <p>Observaciones:</p>
<p>43 ¿Considera Usted que su condición renal esta controlada?</p> <p>Si /___/ 1 No /___/ 2</p> <p>Observaciones:</p>	<p>49 ¿Usted esta claro de los asuntos relacionados a su alimentación?</p> <p>Si /___/ 1 No /___/ 2</p> <p>Observaciones:</p>
<p>44 ¿Considera que su estilo de vida se adapta a la la terapia de hemodiálisis?</p> <p>Si /___/ 1 No /___/ 2</p> <p>Observaciones:</p>	<p>50 ¿Qué sugerencias brindaría Ud. para mejorar la calidad de la atención brindada en la Unidad de Hemodiálisis del HALF?</p>
<p>45 ¿Siente confianza y seguridad en los procedimientos de hemodiálisis que se le practican?</p> <p>Si /___/ 1 No /___/ 2</p> <p>Observaciones:</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBSERVACIONES</b></p>
<p>46 Desea continuar con el tratamiento de hemodiálisis, a pesar de las molestias y/o limitaciones que causa?</p> <p>Si /___/ 1 No /___/ 2</p> <p>Observaciones:</p>	<p style="text-align: center;"><b>MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</b></p>

## **INSTRUMENTO DE INVESTIGACION No. 2**

### **ENTREVISTA A DRA. NUBIA CANO, JEFA DEL SERVICIO DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL ESCUELA ANTONIO LENÍN FONSECA**

- ¿Me podría narrar brevemente cuáles son los antecedentes de la Unidad de Hemodiálisis?
- ¿Cuál es la fecha de fundación de la Unidad de Hemodiálisis?
- ¿Con cuántos pacientes iniciaron el servicio?
- ¿Con cuántos pacientes cuentan actualmente?
- ¿Cuántas sesiones semanales recibe cada paciente?
- ¿Cuántas horas de tratamiento recibe cada paciente por sesión?
- ¿Cuáles son algunas de las responsabilidades del personal para con los pacientes de hemodiálisis?
- ¿Cuáles son algunas de las responsabilidades de los pacientes de hemodiálisis?
- ¿Cuáles son las complicaciones más comunes durante la hemodiálisis?
- ¿El Ministerio de Salud tiene alguna normativa para la habilitación de Unidades de Hemodiálisis?
- ¿El Ministerio de Salud cuenta con alguna iniciativa de mejoramiento de la calidad para los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis?
- ¿Cuáles son las principales limitaciones con que cuenta el servicio de hemodiálisis?
- Cualquier otro comentario que usted quiera hacer al respecto.

## FOTOS



Bodega de uso diario dentro de la Unidad de Hemodiálisis



Área compartida para bodega, filtro y sala de espera de la Unidad de Hemodiálisis



Mural informativo dentro de la Unidad de Hemodiálisis



Sala de hemodiálisis lista para iniciar la terapia