

ARTÍCULO ORIGINAL

GRADO DE SATISFACCIÓN Y NIVEL DE ANSIEDAD DE PACIENTES HEMODIALIZADOS DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PÚBLICA Y PRIVADA

Chuyán Prieto Francesca Alejandra ¹

Resumen

El estudio de investigación titulado Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada. Chiclayo 2016. Fue tipo cuantitativo, diseño de investigación, descriptivo comparativo; cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada Chiclayo 2016.; con un universo muestral de 90 personas, Se utilizaron como instrumentos el cuestionario servqual y el del nivel de ansiedad. Los resultados obtenidos son: 73,3% de los pacientes de la institución pública indicaron estar insatisfechos y los de la institución privada el 57,8% de los pacientes indicaron que están satisfechos. Sobre la ansiedad la institución pública el 55,6% una ansiedad leve, la institución privada el 57,8% de los pacientes presentan una ansiedad normal. Se concluye que para el análisis comparativo referente a la satisfacción se encontró que en la institución pública se encontró que el 73,3% de los pacientes opinan que están por mejorar. Mientras que en la institución privada se encontró que el 57,8% de los pacientes opinan estar satisfechos. Para la comparación referente a la ansiedad se encontró que en la institución pública se halló que el 40,0% tiene un nivel de ansiedad normal y en la institución privada se encontró que el 57,8% tiene un nivel de ansiedad normal.

Palabras clave: Satisfacción, ansiedad, paciente en hemodiálisis.

Abstract

The research study entitled Degree of satisfaction and anxiety level of hemodialysis patients from a public and private health institution. Chiclayo 2016. It was quantitative type, research design, comparative descriptive; whose objective was to determine the degree of satisfaction and anxiety level of hemodialysis patients from a public and private health institution Chiclayo 2016; with a sample universe of 90 people, the Servqual questionnaire and the anxiety level questionnaire were used as instruments. The results obtained are: 73.3% of the patients of the public institution indicated to be dissatisfied and those of the private institution 57.8% of the patients indicated that they are satisfied. On anxiety the public institution 55.6% a mild anxiety, the private institution 57.8% of patients have a normal anxiety. It is concluded that for the comparative analysis regarding satisfaction it was found that in the public institution it was found that 73.3% of the patients think they are about to improve. While in the private institution it was found that 57.8% of patients think they are satisfied. For the comparison regarding anxiety, it was found that in the public institution it was found that 40.0% have a normal level of anxiety and in the private institution it was found that 57.8% have a normal level of anxiety.

Key words: Satisfaction, anxiety, patient on hemodialysis

Citar como: Chuyan F. Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada. Rev. RECIEN. 2020; Vol. 9 / Nº 1.

Correspondencia: Francesca Chuyan
francesca_2006@hotmail.com

Recibido: 15/04/2020

Aprobado: 22/05/2020

En línea: 08/06/2020

¹ Especialista en Nefrología. Enfermera. Huancayo-Perú.

I. Introducción

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

En los Estados Unidos, según la Encuesta Nacional en Salud y Nutrición (NHANES), los casos nuevos de ERC se duplicaron en los mayores de 65 años entre 2000 y 2008. La prevalencia de personas de más de 60 años con enfermedad renal crónica pasó de 18,8% en 2003 a 24,5% en 2006, pero se mantuvo por debajo del 0,5% en aquellos de 20 a 39 años ⁽²⁾.

La E.R.C afecta a cerca del 10% de la población mundial. Se puede prevenir pero no tiene cura, suele ser progresiva, silenciosa y no presentar síntomas hasta etapas avanzadas ⁽²⁾.

Cuando la insuficiencia renal llega a unas fases muy avanzadas, es preciso plantear el inicio de terapia de sustitución renal. Es posible que la persona se encuentre

aparentemente bien y que incluso no sienta ninguna manifestación clínica y por tanto no entienda por qué es necesario iniciar ya el tratamiento ⁽³⁾.

Para la cual el paciente debe conocer acerca de la enfermedad, manejo de la dieta, medicación, solución de posibles complicaciones, ya que es sumamente importante para el mantenimiento de la salud. Las enfermeras de hemodiálisis cumplen un papel fundamental en el cuidado y la seguridad del paciente crónico, ya que son ellas las que realizan el procedimiento de terapia (sesiones de hemodiálisis), educación sanitaria (dieta, medicación, cuidados del acceso vascular, actuación ante posibles complicaciones) y/o apoyo psicológico ⁽³⁾.

La decisión de cuando hay que empezar la terapia, dependerá de un conjunto de aspectos clínicos y analíticos que el Nefrólogo analiza y comparte con el paciente y su familia. Cuando la función renal ha llegado a su fin las opciones de tratamiento que hay son: hemodiálisis, diálisis peritoneal y el trasplante renal ⁽⁴⁾.

La diálisis peritoneal se realiza en el domicilio y es el propio paciente el que se la realiza después de un periodo corto de aprendizaje, es continua a lo largo del día y

por tanto más fisiológica y sobre todo, permite al paciente realizar con mayor libertad su actividad social y laboral habitual ⁽⁴⁾.

La hemodiálisis normalmente se realiza en unidades hospitalarias o centros de hemodiálisis, por lo general 3 veces a la semana y en unos horarios fijos, esto impide en muchas ocasiones la conciliación con la actividad laboral y social ⁽⁴⁾.

La estadística de pacientes con enfermedad renal ha ido en aumento, por lo que los hospitales no se abastecen para la atención, esto conlleva a contratar empresas de salud terciarias llamadas instituciones prestadores de servicio de salud ⁽⁵⁾.

Los pacientes con afección de la función renal en los últimos años, trae consigo serias repercusiones no solo en el nuevo estilo de vida que deben adoptar estos pacientes para su supervivencia, sino que existe un riesgo aun mayor, que es el riesgo de muerte, la cual es una consecuencia inminente derivada de la pérdida de la función del riñón, haciendo que florezcan sus debilidades, miedos y fragilidad por el futuro ⁽⁴⁾.

Es en estos pacientes donde la importancia de la humanización del cuidado que brinda la enfermera debe orientarse a ayudarlo en

poder afrontar el desequilibrio de su salud con amor, comunicación e interacción, para que el paciente pueda encontrar en ella un apoyo y poder ayudarse mutuamente para que así, pueda ver a la enfermera no solo como la que realiza el procedimiento sino como un ser humano y que su prioridad es proporcionar una relación de ayuda ⁽⁶⁾.

El presente trabajo se realizó teniendo en cuenta la ausencia de trabajos similares y debido a la gran incidencia y prevalencia de patologías crónicas, la cual representa uno de los principales problemas de salud pública; brindando información válida y confiable al profesional de enfermería sobre los principales problemas que aqueja a este tipo de pacientes, mejorando así la comunicación, escucha activa, los cuales contribuyeron a la relación de ayuda dada con amor, asertividad, empatía y mejorar la calidad de vida; a fin de que se formule estrategias orientadas al profesional de enfermería para que tome conciencia sobre grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados.

Los resultados obtenidos del presente estudio nos permitieron tener una percepción global del grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados, constituyendo un aporte en la toma de decisiones para mejorar las

condiciones, no solo de la terapia hemodialítica, sino de todo el tratamiento en estos pacientes.

En este marco el problema planteado fue ¿Cuál es la relación entre el grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada. Chiclayo 2016?

El objetivo planteado fue determinar el grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada Chiclayo 2016.

II. Metodología

La población estuvo conformada por 90 pacientes hemodializados de una institución pública y 90 de una institución de salud privada de la ciudad de Chiclayo.

La muestra estuvo constituida por pacientes que respondieron a los criterios de inclusión y exclusión.

Las unidades de análisis fueron cada paciente hemodializado de ambas instituciones de salud.

a. Criterios de inclusión

- Ser paciente en programa de hemodiálisis de la institución de salud pública e institución de salud privada.

- Tiempo mínimo de 6 meses de permanencia en programa e hemodiálisis.

b. Criterios de exclusión

- Paciente que no acepto intervenir en el estudio.

- Pacientes que con inasistencia.

La investigación fue descriptiva porque tuvo como objetivo central la descripción de los fenómenos. Se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Utilizó métodos descriptivos como la observación, etc. (Hernández, 2014), sostiene que “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”⁽⁷⁾.

Es comparativa porque pretendió lograr la identificación de diferencias o semejanzas con respecto a la aparición de un evento en dos o más contextos.

El diseño en esta investigación fue descriptivo comparativo el cual consideró dos o más investigaciones descriptivas simples, para luego comparar los datos recogidos, es decir estuvo constituida por una variable y se comparó con dos o más poblaciones con similares características.

III. Resultados

Tabla 1 Nivel de satisfacción del paciente hemodializado de una institución pública

GRADO DE SATISFACCION	USUARIOS	%
Satisfecho	24	26,7 %
Por mejorar	66	73,3 %
Total	90	100 %

Fuente: Instrumento de recolección de datos

En los resultados se encontró que el 73,3% de los encuestados expresaron que la satisfacción ante el servicio de la institución pública está por mejorar y sólo el 26,7 % de los pacientes manifestaron estar satisfechos.

Tabla 2 nivel de satisfacción del paciente hemodializado de una institución privada

GRADO DE SATISFACCION	USUARIOS	%
Satisfecho	52	57,8 %
Por mejorar	38	42,2 %
Total	90	100 %

Fuente: Instrumento de recolección de datos

En los resultados se encontró que el 57,8 % de los encuestados expresaron que la satisfacción ante el servicio de la institución pública está satisfecho y el 42,2 % de los pacientes manifestaron que la satisfacción está por mejorar.

Tabla 3 Nivel de ansiedad de los pacientes hemodializados de una institución pública

Nivel de ansiedad	Usuarios	%
Normal	36	40,0%
Leve	50	55,6%
Moderado	4	4,4%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

En los resultados se encontró que el 55,6% de los pacientes hemodializados de la institución pública presenta una ansiedad leve y el 40,0% de los pacientes manifestaron una ansiedad normal.

Tabla 4 Nivel de ansiedad de los pacientes hemodializados de una institución privada

Nivel de ansiedad	Usuarios	%
Normal	52	57,8%
Leve	30	33,3%
Moderado	8	8,9%
Total	90	100%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

En los resultados se encontró que el 57,8% de los pacientes hemodializados presentan una ansiedad normal y el 33,3% de los pacientes manifestaron una ansiedad leve.

Tabla 5 Grado de satisfacción del paciente hemodializado de una institución pública y una institución privada

GRADO DE SATISFACCIÓN	INSTITUCIÓN PÚBLICA		INSTITUCIÓN PRIVADA	
	USUARIOS	%	USUARIOS	%
Satisfecho	24	26,7%	52	57,8%
Por mejorar	66	73,3%	38	42,2%
Total	90	100%	90	100%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

En los hallazgos se compara el grado de satisfacción según las dimensiones en una institución pública y una institución privada como sigue:

En la institución pública se tiene que el 26,7% de los pacientes opinan estar satisfechos y el 73,3% de los pacientes opinan que están por mejorar. Mientras que en la institución privada se tiene que el 57,8% de los pacientes opinan estar satisfechos y el 42,2% de los pacientes opinan que está por mejorar.

Tabla 6 Nivel de ansiedad de los pacientes hemodializados de una institución pública y una institución privada

Nivel de	INSTITUCIÓN PÚBLICA	INSTITUCIÓN PRIVADA
----------	---------------------	---------------------

ansiedad	Usuarios	%	Usuarios	%
Normal	36	40,0%	52	57,8%
Leve	50	55,6%	30	33,3%
Moderado	4	4,4%	8	8,9%
Total	90	100,0%	90	100,0%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

En los resultados se compara el nivel de ansiedad en una institución pública y una institución privada como sigue:

En una institución pública se tiene que el 40,0% tiene un nivel de ansiedad normal, el 55,6% tiene un nivel de ansiedad leve y el 4,4% tiene un nivel de ansiedad moderado.

En una institución privada se tiene que el 57,8% tiene un nivel de ansiedad normal, el 33,3% tiene un nivel de ansiedad leve y el 8,9% tiene un nivel de ansiedad moderado.

IV. Discusión

Los pacientes que están sometidos a hemodiálisis son personas que se ven afectadas su estado emocional debido a que se sienten dependientes de una máquina que los ayuda a sobrevivir. De acuerdo a los hallazgos encontrados en el presente estudio se obtuvieron los siguientes resultados:

En la tabla 1 se muestra el grado de satisfacción según los pacientes hemodializados de una institución pública, como sigue: 24(26,7%) de los pacientes indicaron que estar satisfechos con el servicio; mientras que 66 (73,3%) de los pacientes indicaron estar insatisfechos con el servicio.

Cuando se analiza el grado de satisfacción de una institución privada por el contrario se encuentra que el 57,8 % se encuentran satisfechos con el servicio de hemodiálisis que reciben. Tabla 2

Los resultados obtenidos se asemejan a los encontrados por Pérez ⁽⁸⁾. Satisfacción del paciente en una Unidad de Diálisis: ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente en diálisis? Concluyen que identificar los factores que modulan la satisfacción es tan importante como evaluarla. Deben de tenerse en cuenta las variables inherentes del paciente, que están condicionando la satisfacción percibida.

En la tabla 3 se muestra el nivel de ansiedad según los pacientes hemodializados de una institución pública de Chiclayo el 55,6% de los pacientes presentan una ansiedad leve.

Sin embargo en la institución privada se encontró que el 57,8% de los pacientes hemodializados presentan una ansiedad normal. Tabla 4

Para el análisis con otros estudios se puede diferir con la investigación de Moreno et al. ⁽⁹⁾ afirman que llevar más tiempo en tratamiento

de diálisis no se relaciona con la ansiedad. Estos resultados difieren con los del presente estudio.

Para el análisis comparativo referente a la satisfacción se encontró que en la institución pública se tiene que el 73,3% de los pacientes opinan que están por mejorar. Mientras que en la institución privada se encontró que el 57,8% de los pacientes opinan estar satisfechos.

Para el análisis comparativo referente a la ansiedad se encontró que en una institución pública se halló que el 40,0% tiene un nivel de ansiedad normal y en la institución privada se encontró que el 57,8% tiene un nivel de ansiedad normal.

Sobre el grado de satisfacción de pacientes hemodializados de una institución de salud pública de Chiclayo, los resultados fueron que el 73,3% de los pacientes indicaron estar insatisfechos con el servicio.

Sin embargo el grado de satisfacción de pacientes hemodializados de una institución de salud privada Chiclayo, resultó que el 57,8% de los pacientes indicaron que están satisfechos con el servicio.

Sobre el objetivo trazado en relación al nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública de Chiclayo el 40,0% de los pacientes presentan una ansiedad normal; el 55,6% de los pacientes presentan una ansiedad leve; mientras que 4 (4,4%) de los pacientes presentan una ansiedad moderada.

En relación al nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud privada de Chiclayo el 57,8% de los pacientes presentan una ansiedad normal; el 33,3% de los pacientes presentan una ansiedad leve; mientras que el 8,9% de los pacientes presentan una ansiedad moderada.

Para el análisis comparativo referente a la satisfacción se encontró que en la institución pública se encontró que el 73,3% de los pacientes opinan que están por mejorar. Mientras que en la institución privada se encontró que el 57,8% de los pacientes opinan estar satisfechos.

Para el análisis comparativo referente a la ansiedad se encontró que en la institución pública se halló que el 40,0% tiene un nivel de ansiedad

V. Referencias

1. Sáez Rodríguez L, Pérez Paz Mj, Valino Pazos C, et al. Análisis y evaluación de la enfermera referente del paciente en hemodiálisis. Revista Sociedad Española de Enfermería Nefrológica, 2009

2. Organización Mundial De La Salud. Boletín de la Organización Mundial de la Salud; 2016. Disponible en: <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
3. Salamanca Castro Ab. El Aeiou de la investigación en enfermería. Madrid: FUDEN; 2013.
4. Rodríguez Fernández, Ada Mercedes. Percepción del paciente ambulatorio en terapia de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado de la enfermera en una institución de salud 2015
5. Álvarez, F., Fernández, M., Vázquez, A. M. J., Mon, C., Sánchez, R. & Rebollo, P. Síntomas físicos y trastornos emocionales en pacientes en programa de hemodiálisis periódicas; 2001. Nefrología, 21(2), 191-199.
6. Andrade Mauricio Melissa Cyntia. Percepción del familiar sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera al paciente hospitalizado en una institución de salud en Lima; 2015
7. Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. Desarrollo de la perspectiva teórica: revisión de la literatura y construcción del marco teórico. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp. 58-87). México: McGraw-Hill. Pérez; 2014.
8. Pérez Domínguez Tais, Rodríguez Pérez Armando, Suárez Álamo Jesús,

Rodríguez Castellano Leire, García Bello Miguel Ángel, Rodríguez Pérez José Carlos. Satisfacción del paciente en una Unidad de Diálisis: ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente en diálisis?. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2012 Jun [citado 2020 Mayo 31]; 15(2): 101-107. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842012000200004&lng=es.
<http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842012000200004>.

9. Moreno, E., Arenas, M. D., Porta, E., Escalant, L., Cant, M. J., Sorrano, F. et al. Estudio de la prevalencia de trastornos ansiosos y depresivos en pacientes en hemodiálisis; 2004. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 4(7) 17-25.

Conflictos de interés

La autora declara no tener conflicto de interés.