

Satisfacción del paciente con Enfermedad Renal Crónica Avanzada en consultas externas de Nefrología

Mónica Martín Cano*, Nieves M^o Rico Azuaga**, Lidia Romero Gómez***

*Enfermera Centro Dialisis Diaverum Málaga. **Enfermera Centro Dialisis Diaverum Axarquía. Enfermera Centro Dialisis Diaverum Arabia Saudí.

Resumen

Introducción: La Enfermedad Renal Crónica (ERC) es un problema de gran impacto en la salud pública. Antes de iniciar técnicas de Terapia Renal Sustitutiva (TRS), los pacientes son seguidos en las consultas externas del área de Nefrología. **Objetivos:** Conocer el grado de satisfacción sobre el servicio de consultas externas de Nefrología de un hospital, de aquellos pacientes que se realizan TRS en un centro periférico de hemodiálisis que son derivados de dicho hospital; y conocer su percepción sobre la información recibida respecto al tratamiento de hemodiálisis. **Material y Métodos:** Estudio descriptivo, de corte transversal, mediante la encuesta de satisfacción SUCE (Satisfacción de los Usuarios de las Consultas Externas). Participaron los pacientes que nos fueron derivados de un hospital y que acudieron a las consultas externas de Nefrología durante su seguimiento de la enfermedad renal crónica hasta su inicio de TRS en nuestro centro periférico de hemodiálisis. **Resultados:** En el nivel global de satisfacción, la muestra se divide por igual entre un 50 % “muy satisfecho” y un 50% “satisfecho”. Los ítems mejor puntuados fueron “El trato por parte del médico” (9,39 ± 0,98), y el trato enfermero (9,28 ± 1,18); los ítems peor valorados fueron “los trámites que tuvo que hacer en admisión” (7 ± 1,55) y “el tiempo que esperó en consultas” (6,67 ± 2,38); un 94,4% de los encuestados recomendaría “sin dudar” este hospital a otras personas. **Conclusiones:** El total de la muestra se define satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida, siendo elevado el grado de información recibida respecto al tratamiento de hemodiálisis.

Palabras clave: Consultas externas, Cuestionario, Diálisis, Satisfacción del paciente.

Abstract

Introduction: The chronic kidney disease (CKD) is a problem of great impact in the public health. Before to initiate any renal replace men therapy, the patients are followed up by the Nephrology department in an external consultation. **Objectives:** Evaluate the satisfaction degree of patients receiving a substitutive renal therapy about the service of external nephrology consultation in the hospital that referred the mother external satellite clinic, and to assess their perception of the information received about the modally sis treatment. **Methods and analysis:** Descriptive study, cross-sectional, though the SUCE (Satisfaction of users of external consultations).The patients that participated were those referred from the hospital and that the chronic kidney disease external consultation during the follow up of their CKD till the beginning of the renal replacement therapy in the external satellite clinic. **Results:** In the global level of satisfaction, 50% “very satisfied” and a 50% “satisfied”. The it emswith a best sco the sample is divided equally between re were; “ treatment care by physician” (9,39 ± 0,98), “treatment care by nursing” (9,28 ± 1,18); the item swors escored were “procedures in admission” (7 ± 1,55) and “waiting time for consultation” (6,67 ± 2,38); 94,4% of respondents recommend this hospital to other persons “without hesitation”. **Conclusion:** The total sample is defined as satisfied or very satisfied with there ceived care, and the level of information received regarding the haemodialysis treatment is high.

Keywords: Dialysis, external consultation, patient satisfaction, questionnaire.

Introducción

La enfermedad renal crónica (ERC) es un problema de salud pública importante, tanto por su elevado coste socio-económico como por su elevada morbimortalidad e impacto en la calidad de vida del paciente. En España, según los resultados del estudio EPIRCE (Epidemiología de la Insuficiencia Renal Crónica en España), se estima que

la prevalencia global de ERC en estadios 3-5 es aproximadamente del 6,8% (3,3% para edades 40-64 años y del 21,4% para edades >64 años)¹. Se trata de una enfermedad crónica con múltiples complicaciones derivadas de la enfermedad y su tratamiento. Las técnicas de terapia renal sustitutiva (TRS) suponen un gran impacto en la vida de los

pacientes. Antes de iniciarlas, los pacientes son seguidos en las consultas externas del área de Nefrología.

La mayoría de los pacientes que nos derivan a los centros periféricos de hemodiálisis proceden de estas consultas externas del Área de Nefrología de su Hospital de referencia, de la etapa que llamamos "prediálisis". En esta etapa, uno de los objetivos consiste en conservar la función renal afectada, para intentar retrasar la necesidad de TRS, mejorar su sintomatología, procurándole una calidad de vida aceptable. Otra de las medidas que se abordan es la preparación psicológica y física de los pacientes para su entrada en diálisis. Está demostrado que la educación del paciente en esta etapa prediálisis presenta beneficios como el nivel de ansiedad del paciente reducido, retraso en la necesidad de diálisis, menor número de hospitalizaciones, menor número de visitas al médico, reducción de la mortalidad, mayor probabilidad de que el paciente continúe con su vida laboral y sea más adherente a la terapia^{2,3,4}. Además, una información suficiente y adecuada sobre la diálisis y la enfermedad renal, previa a la primera sesión de diálisis, influirá decisivamente en el afrontamiento del paciente ante el momento tan crucial que es el inicio de TRS, proporcionándole más seguridad para afrontar el manejo de su enfermedad⁵.

Tanto los conocimientos sobre su propia enfermedad, como la satisfacción del paciente están cobrando cada vez más protagonismo en el ámbito sanitario. Se considera ésta última como un componente importante de calidad e influye de forma importante en la percepción de la propia salud por el paciente. Así, el usuario se ha hecho partícipe de las mejoras en la calidad. Hay estudios que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios⁶. Parece ser que los pacientes más insatisfechos tienen mayores probabilidades de no llevar a cabo las instrucciones de tratamiento⁷.

La gran mayoría de los pacientes que nos llegan de forma programada desde la consulta de enfermedad renal crónica avanzada proceden de dos hospitales públicos del área, y nos planteamos el conocer la opinión de los pacientes derivados de uno de estos hospitales sobre el equipo que le atendió en este paso previo a la TRS.

Objetivos

Objetivo general:

- Conocer el grado de satisfacción sobre el servicio de consultas externas de Nefrología de un hospital público de Málaga, de aquellos pacientes que se realizan TRS en nuestro centro periférico de hemodiálisis y que son derivados de dicho hospital.
- Objetivo específico:
- Conocer la percepción del paciente sobre la información recibida respecto al tratamiento de hemodiálisis.

Material y métodos

Estudio descriptivo, de corte transversal, realizado durante los meses de febrero y marzo de 2018, utilizando como instrumento de evaluación una encuesta de satisfacción. Participaron los pacientes que nos fueron derivados desde un Hospital público de Málaga y que acudieron a las consultas de Nefrología durante su seguimiento de la enfermedad renal crónica en dicho hospital hasta su inicio de TRS en el centro periférico de diálisis.

En nuestro centro teníamos en el momento del estudio 126 pacientes fijos sometidos a TRS con hemodiálisis, que es la técnica de reemplazo renal que realizamos. De éstos pacientes, seleccionamos mediante la historia clínica a aquellos que proceden del hospital público objeto de estudio, obteniendo un total de 35 pacientes. Para la selección de la muestra, nos marcamos como criterios de inclusión:

- Tiempo máximo de 3 años desde la última cita en consultas externas de Nefrología del hospital (evitando así el sesgo del olvido).
- Con capacidad psíquica e idiomática necesaria para rellenar el cuestionario.
- Pacientes que aceptan participar en el estudio.

Se usó como instrumento de medida el cuestionario SUCE, que fue contestado por los pacientes de forma anónima y voluntaria (Anexo I). Tras informar del objeto del estudio, todos los pacientes participantes dieron su consentimiento informado.

El cuestionario SUCE, diseñado específicamente para conocer la satisfacción de los pacientes con las consultas externas hospitalarias, se trata de un cuestionario validado que ha demostrado tener una buena estructura factorial, una buena capacidad predictiva y una alta consistencia interna⁸.

Se trata de 12 ítems, que se puntúan cada uno mediante escala Likert, siendo el 10 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta

peor valorada. El cuestionario fue modificado para adaptarlo a nuestro estudio y a la consulta externa de Nefrología, añadiéndole 3 ítems más, (en total 15 ítems) con la misma escala de respuesta y siendo igualmente de fácil comprensión y respondiéndose en un tiempo breve por parte de los pacientes. El primer ítem incluido trata sobre la capacidad del personal para comprender las necesidades del paciente; la segunda sobre la información recibida respecto a la dieta en la insuficiencia renal crónica; y la última sobre la información recibida respecto al tratamiento de hemodiálisis (en qué consiste, acceso vascular, clínicas de diálisis,...)

Para finalizar el cuestionario, hemos incluido dos preguntas directas: la primera sobre el nivel de satisfacción global con la atención recibida en la consulta, y la segunda hace referencia a si el paciente recomendaría el servicio a otras personas.

En la primera parte del cuestionario se incluyeron datos sociodemográficos de los pacientes y datos sobre el número de veces que acudieron a consulta de nefrología y el tiempo total que estuvieron acudiendo a la misma.

Se realizó un análisis descriptivo de la frecuencia y media de todas las preguntas, así como de los datos sociodemográficos y clínicos de los encuestados. Se realizó el análisis de las variables estudiadas a través de tablas de contingencia y análisis mediante Chi cuadrado, para comprobar la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre parejas de variables estudiadas. Igualmente, se utilizó el test Anova para la comparación de la variable tiempo en TRS y edad con el nivel de satisfacción global sobre la consulta y con si recomendaría el servicio a otras personas. El análisis estadístico se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS v.23.

Resultados

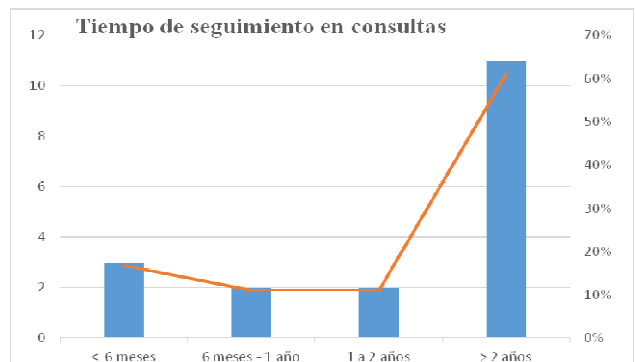
De los 35 pacientes que procedían de las consultas externas del área de nefrología de hospital público, se excluyeron 14 pacientes por haber transcurrido más de 3 años desde la última cita en la consulta; se excluyeron además 2 pacientes por incapacidad psíquica. Se entregaron un total de 19 cuestionarios, de los que han sido recogidos 18, con una tasa de respuesta de 94,74%.

La media de edad de los encuestados fue de $66,67 \pm 14,18$ años (con un mínimo de 33 y un máximo de 86). Respecto al sexo, el 44,4% fueron hombres y el 55,6% mujeres. El 50% de la muestra estaba casado, seguido de un

27,8% viudos, 16,7 solteros y un 5,6 separados. El nivel de estudios predominante fue el 83,3% de los encuestados con estudios primarios, seguido de un 16,7% formación profesional. El 66,7% de la muestra lo formaban jubilados, seguido del 16,7% desempleados y 16,7% amo/a de casa.

El tiempo medio que llevaban en TRS en el momento del estudio, expresado en meses, fue de $15,94 \pm 11,79$. La distribución del tiempo en total que estuvieron acudiendo a consultas externas de nefrología fue del 61,1% "más de 2 años", el 11,1% "de 1 a 2 años", 11,1% "entre 6 meses y 1 año", y el 16,7% restante "menos de 6 meses". La frecuencia y porcentajes de esta distribución se reflejan en la figura 1.

Figura 1. Tiempo de seguimiento en consultas.



En cuanto al número de veces que acudió a la consulta de Nefrología durante su seguimiento antes de ser derivado al centro periférico de hemodiálisis, la media fue de $18,23 \pm 13,55$, con una mediana de 15. Este apartado no fue contestado por un 27,8% de los encuestados.

De los 15 ítems valorados mediante escala Likert del 1 al 10, el ítem mejor valorado fue el ítem 7, referente al trato por parte del personal médico, con una media de $9,39 \pm 0,98$, seguido del ítem 6, sobre el trato por parte del personal de enfermería, valorado en $9,28 \pm 1,18$. En cambio, los aspectos que obtuvieron peor puntuación fueron el ítem 3, sobre "los trámites que tuvo que hacer en admisión", con una media de $7 \pm 1,55$; y el ítem 4 sobre "el tiempo que esperó en consultas" que fue el peor valorado, con una media de $6,67 \pm 2,38$. En la tabla 2 se recoge la puntuación media y desviación típica de cada pregunta del cuestionario, así como el número de encuestados que dejaron alguna sin contestar (N perdidos).

Tabla 2. Puntuación media y desviación típica de cada pregunta del cuestionario

Ítems valorados	media	desviac. estandar	N perdidos
Tiempo entre que pide cita y fecha de consulta	7,44	2,41	0
señalización de las consultas	7,50	2,55	0
facilidad trámites en Admisión	7,00	1,55	2
tiempo de espera en consultas	6,67	2,38	0
comodidad de sala de espera	7,18	2,13	1
trato personal enfermería	9,28	1,18	0
trato personal médico	9,39	0,98	0
capacidad para comprender al paciente	8,50	1,72	0
cuidado con intimidad en la consulta	9,12	1,05	1
duración de la consulta	8,76	1,39	1
información sobre problema de salud	9,00	1,41	1
claridad sobre tratamiento y pautas	8,89	1,49	0
información sobre dieta en IRC	8,22	1,87	0
información sobre terapia de diálisis	8,94	1,59	0
facilidad para nueva cita	8,13	1,81	3

Finalmente, sobre las preguntas que cierran la encuesta, un 94,4% de los encuestados, basándose en su experiencia en el servicio de consultas externas de la especialidad de nefrología, recomendaría "sin dudar" este hospital a otras personas, frente a un único encuestado (5,6%) que señaló "tengo dudas". En el nivel global de satisfacción, la muestra se divide por igual entre un 50 % "muy satisfecho" y un 50% "satisfecho", siendo cero las frecuencias de "poco satisfecho" y "nada satisfecho".

No encontramos asociación estadísticamente significativa entre ninguna de las variables estudiadas.

Discusión

Los resultados de las encuestas de satisfacción permiten tomar decisiones que mejoran la calidad de los cuidados y aumentan los beneficios de los tratamientos, y por ello es importante su realización periódica en todos los ámbitos asistenciales, incluyendo las consultas externas de todas las especialidades, dado el gran volumen de pacientes que atienden.

La valoración que realizan los pacientes sobre la atención recibida en las consultas externas del área de Nefrología del hospital objeto de nuestro estudio es en general positiva. Los ítems que se refieren a la "Calidad clínica", que son los que incluyen aspectos

relacionados propiamente con la atención recibida por parte del personal sanitario, son los mejor valorados por nuestros encuestados. El segundo grupo de ítems, que podemos denominar "Calidad administrativa", incluye aspectos organizativos y estructurales como la comodidad de las instalaciones, la facilidad de los trámites o los tiempos de espera. En este grupo, que se reúnen aspectos más relacionados con la gestión, es donde se han obtenido la media de puntuaciones más bajas por los usuarios.

No hemos encontrado ningún estudio específico sobre la satisfacción del paciente con Enfermedad Renal Crónica avanzada en consultas externas de Nefrología. Pulido y cols.⁹ analizaron la satisfacción de 29 pacientes, con resultados de 37,9% "satisfecho" y 62,1% muy satisfecho, valorando en concreto a la consulta de enfermería, y no a la unidad de nefrología en general.

Al comparar nuestros resultados con los obtenidos en otro tipo de consultas externas, observamos resultados concordantes en lo que se refiere a que el trato proporcionado por los médicos y la información clínica recibida fueron aspectos que presentaron muy buena valoración^{10,11}.

Existen datos de encuestas realizadas a los usuarios del Sistema Sanitario Público de Andalucía, que miden la satisfacción de la población usuaria andaluza. Se realizaron encuestas específicas para atención primaria, hospitalización, hospitales de alta resolución y atención especializada. Éstas últimas son encuestas elaboradas por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados (IESA), y los puntos muestrales fueron las consultas externas de 30 hospitales y 9 centros periféricos de especialidades designados por el Servicio Andaluz de Salud (SAS), uno de ellos es el hospital objeto de nuestro estudio. Hay resultados disponibles por centros, divididos por años, desde 2004 al 2009. Se utilizó un instrumento de medida diferente, la población de estudio fue de las consultas externas de todas las especialidades y son periodos de estudio diferentes, pero al no existir estudios publicados en este hospital, vamos a destacar algunos resultados de indicadores de satisfacción que son similares en nuestro trabajo. Centrándonos en el hospital que nos incumbe y en los últimos resultados disponibles, hay varios ítems valorados similares a los valorados en nuestro estudio: el indicador "la satisfacción con el servicio recibido" fue elevado (81,7%- 88,7%). Respecto a "fácil señalización de la consulta" fue de 81,6% - 88,6%; "tiempo de espera para

la consulta”, un 48,1% - 58%; en “grado de intimidad del usuario” fue de un 87,2%- 93,1%; el porcentaje de satisfechos respecto a “valoración del médico” fue de 85,6% - 91,9%, y de “valoración del enfermero” 86,1% - 92,4%; sobre “información sobre el tratamiento” fue de 87,4% - 95,3%. Los resultados de estos indicadores no fueron significativamente distintos respecto a la media de Andalucía, excepto el indicador “fácil señalización de la consulta”, que sí estuvo significativamente por debajo de la media andaluza¹². Estos resultados reflejan como mejor valorada por el usuario la información clínica recibida sobre el tratamiento. Asimismo, como ocurre en nuestro estudio, existe una satisfacción elevada sobre el trato del personal médico y enfermero, aunque el personal de enfermería obtiene mejor puntuación por los encuestados del SAS, y en nuestro estudio es el médico el personal mejor valorado. También obtienen, al igual que en nuestro trabajo, la peor valoración el tiempo de espera en consultas.

La percepción de los pacientes encuestados en nuestro trabajo sobre el nivel de conocimientos sobre el tratamiento de hemodiálisis y pautas a seguir para su autocuidado en la siguiente etapa de TRS es elevada. Estos resultados se evidencian en

múltiples estudios en pacientes en fase prediálisis, demostrando que el aumento de conocimientos sobre los distintos aspectos de la enfermedad (causas, tratamiento, dieta...) disminuye el temor y la ansiedad, y aumenta las expectativas del tratamiento^{13, 14}. Esto es especialmente palpable en los centros periféricos de hemodiálisis, ya que acogemos y vivimos junto al paciente su primer contacto con la terapia de diálisis.

Hemos encontrado como principal limitación en nuestro trabajo el tamaño muestral tan reducido. Para poder paliar este punto, nos proponemos como futura línea de investigación el ampliar la muestra a todos los pacientes con enfermedad renal crónica avanzada que nos derivan tras haber estado en seguimiento en consultas externas de Nefrología de otros hospitales de referencia, pudiendo así realizar análisis comparativo multicéntrico.

Agradecimientos

Agradecemos la colaboración de nuestros pacientes y sus familiares, que sin ellos este trabajo no hubiera sido posible; así como a todos los compañeros y dirección del centro, por su incondicional apoyo.

Bibliografía

- Otero A, de FA, Gayoso P, Garcia F. Prevalence of chronic renal disease in Spain: results of the EPIRCE study. *Nefrología* 2010;30(1):78-86.
- Golper, T. Patient education: can it maximize the success of therapy? *Nephrol. Dial. Transplant.* 16 (Suppl. 7), 20–24 (2001).
- Latham, C. E. Isthere data to supportthe concept that educated, empowered patients have better out comes? *J. Am. Soc. Nephrol.* 9, S141–S144 (1998).
- Wu, I. W. et al. Multidisciplinary predialysis education decrease the incidence of dialysis and reduces mortality— a controlled cohort study based on the NKF/DOQI guidelines. *Nephrol. Dial. Transplant.* 24, 3426–3433 (2009).
- Pabón RER, Nieto M, Corrado P, Martínez A, Escobar CM, Jaramillo C. Retardo en la progresión del daño renal en pacientes con Insuficiencia Renal Crónica estado 4, impacto de un programa de prevención en prediálisis. *Revista Colombiana de Nefrología* 2007;1(1):10-21.)
- Caminla J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev Calidad Asistencial* 2001; 16:276-279.
- Macía D, Méndez A. Manual de psicología de la salud: fundamentos, metodología y aplicaciones. 1999; 217-245.
- Granado de la Orden, S. Metodología para evaluar la satisfacción de los pacientes de un hospital público. Tesis Doctoral. Universidad autónoma de Madrid, Facultad de Medicina, Departamento de Medicina Preventiva y Salud Pública. 2008
- Satisfacción de los pacientes en la consulta de enfermería de enfermedad renal crónica avanzada. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol* vol.11 no.3 jul./sep. 2008.
- V. Pérez-Blanco, J. García-Caballero, J. Cisneros, A. Tabernero. Satisfacción del paciente urológico en consultas externas. *Rev Calid Asist*, 18 (2003), pp. 628-635
- M. Ramírez Hernández, C. Mérida Fernández, J.M. Negro Álvarez, R. Félix Toledo, R.M. Martínez López. Satisfacción de los pacientes asistidos en una consulta externa de alergología. *Alergol Inmunol Clin*, 19 (2004), pp. 145-152.
- Servicio andaluz de salud, Conserjería de Salud (Año). Recuperado de: http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/documentosacc.asp?pagina=gr_encuestasatisf
- Pulido F, Arribas E, Pulido JF, González F, Aragonzillo I. Tres años en la consulta ERCA. *Enferm Nefrol.* 2009; 34: 250-251.
- Gutiérrez JM, Ibars P, Pitarch G. Evaluación de los conocimientos adquiridos en la consulta de prediálisis. *Enferm Nefrol.* 2002; 27: 180-186.

Anexo I.

SUCE: Encuesta de Satisfacción del Usuario de consultas externas

Estimado Sr./Sra:

Solicitamos su colaboración, totalmente voluntaria y completamente anónima, para conocer su opinión acerca de la calidad del servicio que se le ha ofrecido en consultas externas del Hospital Virgen de la Victoria, concretamente en la consulta de Nefrología.

Le agradecemos sinceramente su interés y tiempo prestados.

Por favor, rellene las siguientes casillas:

EDAD años Indique si es HOMBRE/MUJER

ESTADO CIVIL: casado/a soltero/a viudo/a separado/a

ESTUDIOS CONCLUIDOS:

Sin estudios Primarios Bachiller Formación profesional Universitarios

ACTUALMENTE SE ENCUENTRA:

Jubilado Desempleado Trabajando Ama/o de casa

Estudiante

TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA PRIMERA Y LA ÚLTIMA CITA QUE HA TENIDO EN CONSULTAS EXTERNAS DE NEFROLOGÍA

Menos de 6 meses entre 6 meses y 1 año de 1 a 2 años más de 2 años

Número de veces que ha acudido a la consulta

Por favor puntúe de 1 a 10 las siguientes preguntas, siendo el 10 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada.

1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Los trámites que tuvo que hacer en Admisión	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. El tiempo de espera en consultas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. La comodidad de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. El trato por parte del personal de enfermería	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. El trato por parte del personal médico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. La capacidad del personal para comprender las necesidades del paciente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. El cuidado con su intimidad durante la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. La duración de la consulta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. La información respecto a la dieta en la insuficiencia renal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. La información recibida respecto al tratamiento de hemodiálisis (en qué consiste, acceso vascular, clínicas de diálisis....)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Según su experiencia en este servicio, recomendaría este hospital a otras personas:

Sin dudarlo Tengo dudas Nunca

Indique su nivel de satisfacción global con la atención recibida durante el tiempo que ha estado acudiendo regularmente a consulta externa de Nefrología en este hospital

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN