

SATISFACCIÓN CON SERVICIOS DE SALUD EN HEMODIÁLISIS. SU EXPRESIÓN DESDE EL ACOMPAÑANTE

Satisfaction with hemodialysis health services. The accompanying person's perspective

Satisfação com os serviços de hemodiálise: a perspectiva do acompanhante

MSc. Owen Renato Rivas Amable ^{1*}, <https://orcid.org/0000-0002-7642-9722>

Lic. Leonard Iznaga Morales ², <https://orcid.org/0009-0002-6911-9897>

Dra. C. Aymara Reyes Saborit ³, <https://orcid.org/0000-0002-3778-6663>

Dra. C. Osana Molerio Pérez ⁴, <https://orcid.org/0000-0002-9302-3302>

^{1,3} Universidad de Oriente, Cuba

² Contraloría Provincial de Guantánamo

⁴ Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas, Cuba

*Autor para correspondencia. email owen@uo.edu.cu

Para citar este artículo: Rivas Amable, O. R., Iznaga Morales, L., Reyes Saborit, A. y Molerio Pérez, O. (2025). Satisfacción con servicios de salud en hemodiálisis. Su expresión desde el acompañante. *Maestro y Sociedad*, 22(4), 3612-3617. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu>

RESUMEN

Introducción: La enfermedad renal crónica (ERC) es una de las principales enfermedades crónicas no transmisibles, que afecta la calidad de vida de los pacientes y genera una carga significativa para sus acompañantes. Este estudio abordó la dimensión subjetiva de la satisfacción con la atención sanitaria, enfocándose en los acompañantes de pacientes en hemodiálisis, reconociendo el papel crucial de las redes de apoyo y la necesidad de una atención integral que trascienda el aspecto clínico. **Materiales y métodos:** Se realizó una investigación cualitativa con enfoque etnometodológico, mediante un estudio de casos múltiples. Se trabajó con una muestra no probabilística de 12 acompañantes del servicio de Nefrología del Hospital "Juan Bruno Zayas" de Santiago de Cuba. **Resultados:** Los hallazgos revelaron un desgaste emocional considerable en los acompañantes, cuyos motivos de apoyo se basan principalmente en vínculos afectivos. Se identificó una labor preventiva escasa en el primer nivel de atención, lo que genera desinformación y expectativas desfavorables hacia el tratamiento. **Discusión:** Se demostró la necesidad de una atención integral que incluya el bienestar psicosocial de los acompañantes, con énfasis en la comunicación clara y programas de apoyo. **Conclusiones:** Se concluye que es urgente adoptar un enfoque sistémico e integrativo de la ERC, que potencie el apoyo al acompañante como agente crucial en el cuidado. Se requiere una acción coordinada del equipo multidisciplinario y una mayor concientización social para lograr una atención médica más justa, accesible y centrada en la calidad de vida del paciente y su familia.

Palabras clave: satisfacción del paciente, hemodiálisis, acompañantes, atención psicosocial, calidad de vida.

ABSTRACT

Introduction: Chronic kidney disease (CKD) is one of the leading non-communicable chronic diseases, affecting patients' quality of life and placing a significant burden on their caregivers. This study addressed the subjective dimension of satisfaction with healthcare, focusing on caregivers of hemodialysis patients, recognizing the crucial role of support networks and the need for comprehensive care that transcends the clinical aspect. **Materials and methods:** A qualitative study with an ethnomethodological approach was conducted using a multiple case study. A non-probability sample of 12 caregivers from the Nephrology Department of the "Juan Bruno Zayas" Hospital in Santiago de Cuba was used. **Results:** The findings revealed considerable emotional strain among the caregivers, whose reasons for providing support are primarily based on affective bonds. Insufficient preventive care was identified at the primary care level, leading to misinformation and unfavorable expectations regarding treatment. **Discussion:** The need for comprehensive care that includes the psychosocial well-being of caregivers was demonstrated, with an emphasis on clear communication

and support programs. Conclusions: It is concluded that it is urgent to adopt a systemic and integrative approach to chronic kidney disease (CKD) that strengthens support for caregivers as crucial agents in care. Coordinated action by the multidisciplinary team and greater social awareness are required to achieve fairer, more accessible, and quality-of-life healthcare for patients and their families.

Keywords: patient satisfaction, hemodialysis, caregivers, psychosocial care, quality of life.

RESUMO

Introdução: A doença renal crônica (DRC) é uma das principais doenças crônicas não transmissíveis, afetando a qualidade de vida dos pacientes e impondo um fardo significativo aos seus cuidadores. Este estudo abordou a dimensão subjetiva da satisfação com os cuidados de saúde, com foco em cuidadores de pacientes em hemodiálise, reconhecendo o papel crucial das redes de apoio e a necessidade de um cuidado integral que transcenda o aspecto clínico. **Materiais e métodos:** Foi realizado um estudo qualitativo com abordagem etnometodológica, utilizando um estudo de casos múltiplos. Uma amostra não probabilística de 12 cuidadores do Departamento de Nefrologia do Hospital "Juan Bruno Zayas" em Santiago de Cuba foi utilizada. **Resultados:** Os achados revelaram considerável sofrimento emocional entre os cuidadores, cujas razões para prestar apoio baseiam-se principalmente em vínculos afetivos. Foi identificada insuficiência de cuidados preventivos no nível da atenção primária, levando à desinformação e expectativas desfavoráveis em relação ao tratamento. **Discussão:** Demonstrou-se a necessidade de um cuidado integral que inclua o bem-estar psicossocial dos cuidadores, com ênfase na comunicação clara e em programas de apoio. **Conclusões:** Conclui-se que é urgente adotar uma abordagem sistêmica e integrativa para a doença renal crônica (DRC) que fortaleça o apoio aos cuidadores como agentes cruciais no cuidado. A ação coordenada da equipe multidisciplinar e uma maior conscientização social são necessárias para alcançar uma assistência à saúde mais justa, acessível e que proporcione qualidade de vida aos pacientes e suas famílias.

Palavras-chave: satisfação do paciente, hemodiálise, cuidadores, cuidado psicossocial, qualidade de vida.

Recibido: 21/7/2025 Aprobado: 4/9/2025

INTRODUCCIÓN

Las enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT) son una serie de patologías que afectan la salud de personas de todas las edades, sin expectativa de cura, con evolución que ocasiona deterioro progresivo de la salud, y adicionalmente, representan la mayor carga de morbilidad y mortalidad de la población mundial (Martínez-Rojas; Ruiz-Roa, 2022). Para el año 2022 (OPS, 2021), la enfermedad renal crónica (ERC), se consolidó como una de las ECNT más frecuentes, estimándose una morbilidad mundial de 850 millones de casos, con altas tasas de mortalidad en las últimas dos décadas, especialmente, en países de ingresos medios y bajos, provocando aproximadamente 2,4 millones de decesos anuales. A nivel mundial, es posible encontrar varias realidades que desde el campo de las ciencias médicas se deben valorar: una población envejecida que se incrementa considerablemente, un aumento de estos pacientes con enfermedades crónicas a expensas de diabetes mellitus (DM) e hipertensión arterial, la presencia de más de una enfermedad en un mismo paciente, el incremento sostenido de los pacientes con enfermedad renal crónica (ERC)-muchos de los cuales requieren tratamientos dialíticos o trasplante renal- y un subregistro de esta enfermedad, situación de la que no escapa Cuba.

A pesar de sus ventajas, la Hemodiálisis junto con la evolución clínica de la ERC, repercuten negativamente no solo en el estado de salud física, también en la percepción de calidad de vida (CV) y la sensación de bienestar de quien está sometido a esta intervención, incrementando en estos pacientes la probabilidad de presentar ansiedad, sintomatología depresiva, mayores percepciones de carga de la enfermedad, aparición de disturbios del sueño, en la función sexual y la vitalidad, potenciados por los cambios que la adherencia al tratamiento de Hemodiálisis trae para su vida cotidiana. A lo largo de la evolución conceptual del estado salud, se ha asignado un alto impacto a la sensación de bienestar presente en las dimensiones físicas, espirituales, emocionales y sociales, concibiendo el bienestar como el grado de satisfacción con la vida, que incluye juicios valorados como positivos predominando sobre los negativos, en relación con las experiencias y vivencias previas, presentes y futuras de cada sujeto, fortaleciendo las posibles implicaciones que tiene sobre la percepción de calidad de vida de sujetos con ERC en tratamiento con HD (OPS, 2021).

La hemodiálisis es una alternativa sanitaria que por sí sola expone al paciente a diversas fuentes generadoras de ansiedad, entre las que destacan la dependencia de una máquina y el equipo multidisciplinario de salud, restricciones hídricas y alimentarias, que cursan conjuntamente con aspectos propios de la ERC como el

tratamiento poli-farmacológico e incerteza en el pronóstico de vida, aspectos que consolidan el perfil de situaciones a las que está expuesto con regularidad, siendo situaciones que repercuten negativamente en la sensación de bienestar y la percepción de calidad de vida del paciente con ERC en HD.

En este contexto resalta el papel de las redes de apoyo familiar y social en la atención del paciente con enfermedad crónica. González, citado en Revista Colombiana de Nefrología del año 2018, en las páginas 166 – 178, define la red de apoyo como "todo aquello que puede servirle de soporte al individuo, para resolver o enfrentar sus problemas" y que "la pareja, la familia, el estudio, grupos religiosos, actividades determinadas, etc. son elementos que forman parte del concepto de red" (Candelaria; Gutiérrez; Acosta; Labrador; Guerreiro, 2023). Esto denota una notable interrelación entre las redes de apoyo y la percepción de felicidad de los seres humanos, motivo que lleva a trabajar en su fortalecimiento.

Esta investigación fue llevada a cabo en el Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas" de la ciudad de Santiago de Cuba. La institución pertenece al segundo nivel de atención en salud, donde se da solución a cerca del 15% de los problemas de salud de la población y se ejecuta con todas las especialidades médicas, entre ellas, la Psicología, organizándose a través de la estructura hospitalaria.

El uso de indicadores de carácter subjetivo coadyuva en la mejor comprensión de elementos que quedan fuera del análisis evaluativo de la atención en salud, por ello se demanda a nivel internacional con el Objetivo no. 3 de la Agenda 2030: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades. En el Banco de problemas del Ministerio de Salud Pública en Santiago de Cuba (MINSAP, 2024), se establece como el Objetivo No. 1: Incrementar el estado de salud de la población y su satisfacción con los servicios, dentro del mismo se aprecia el punto 1.6 que aboga por la necesidad de seguir perfeccionando la Estrategia Nacional de Gestión de la Calidad en el sector Salud y se plantea que aún hay deficiencias en el control metrológico, Normalización y Calidad en los Servicios de Salud.

Considerando lo anteriormente enunciado, denota la objetividad de la imperiosa necesidad de seguir profundizando en estudios de la psiconefrología, que permitan perfeccionar el sistema de acciones que faciliten la búsqueda de mejor calidad de vida en los sujetos con ERC, para lograr una mejor adaptación a la enfermedad, una mayor adherencia al tratamiento y su integración social, lo que hace necesario potenciar toda aquella dimensión que viabilice el logro de un Bienestar Psicológico; todo ello sumado a los resultados de la revisión documental y las intervenciones realizadas que nos conllevan a plantear que existe la necesidad de caracterizar la dimensión subjetiva de la satisfacción con la atención sanitaria desde la postura del acompañante de estos pacientes renales.

Con el Objetivo de caracterizar la satisfacción con los servicios sanitarios, en los acompañantes de pacientes con Enfermedad Renal Crónica, de la sala de Hemodiálisis del Hospital Clínico Quirúrgico "Juan Bruno Zayas" de Santiago de Cuba.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación tiene un enfoque cualitativo, para develar aspectos subjetivos de la satisfacción, en este caso relacionados con la atención sanitaria. No representar en niveles la categoría de análisis, ni estandarizar resultados, reflejar la dinámica que conforma a las expresiones de la satisfacción desde la perspectiva de los implicados.

En todo momento, se trabajó con la premisa de un sujeto con un desempeño activo en el proceso de investigación facilitando la obtención de mejores resultados, ayudándoles a crear una visión crítica y autocrítica de las vivencias referidas a la atención médica que reciben, siendo útil no solo para ellos, sino también para el sistema de salud, en pos de mejorar los procedimientos asistenciales.

La teoría asumida permitió la utilización de técnicas abiertas que aportan resultados interpretativos y no limitan a los sujetos en estudio. Se favoreció el análisis dinámico de todos los procesos psicológicos implicados en la satisfacción, dígame, motivos, percepción, expectativas.

Con la etnometodología como enfoque, con el objetivo de develar cómo los sujetos estudiados les adjudican sentidos y significados a las vivencias experimentadas, no solo indagar o comprobar las regularidades que caracterizan el proceso, sino también dar cuenta de la relación dialéctica existente, que producen dichas vivencias de satisfacción o insatisfacción.

La estrategia metodológica seguida fue el estudio de casos múltiples, varios casos de manera simultánea por

lo que posibilitó explorar, describir y explicar el fenómeno de la satisfacción, siempre desde las particularidades individuales de cada uno de los sujetos investigados, y no construir resultados desde una única visión conjunta de este grupo de personas

Se trabajó con acompañantes de los pacientes del Servicio de Nefrología en el Hospital Clínico Quirúrgico "Juan Bruno Zayas", con una muestra total de 12. Se realizó un muestreo no probabilístico y un estudio de casos múltiples en función de la capacidad de recolección y análisis del contenido evaluado.

Categorías de análisis e indicadores

Satisfacción:

- Expectativas.
- Percepción.
- Motivo.
- Vivencias.

Procedimientos y técnicas

- Para la recolección de la información.
 - a) Revisión de documentos
 - b) Observación

La observación se convirtió en una herramienta esencial en el desarrollo de la investigación para develar elementos sustanciales derivados del propio proceso, como método y técnica de auxilio para la investigación y contrastación, a la hora de realizar una triangulación que permitió profundizar en los resultados.

c) Entrevista

Develar el comportamiento de los indicadores en acompañantes de pacientes hemodialíticos, para describir la satisfacción con la atención en salud desde lo psicológico.

- Para el análisis de la información.

Análisis de contenido

RESULTADOS

Las entrevistas mostraron con claridad que la enfermedad no solo afecta al paciente, sino que también genera un desgaste emocional considerable en el acompañante. No es solo una condición médica, sino que impacta profundamente la vida social, emocional y económica de las personas. Las dificultades con el tratamiento, el miedo a la muerte, la incertidumbre del futuro, las limitaciones físicas y el estigma social son factores influyentes en el tratamiento.

Los resultados más generales denotaron primeramente que existe una escasa labor en el primer nivel de atención con respecto a las enfermedades renales, lo que ocasiona que la percepción del riesgo disminuya y la desinformación aumente. Esto provocó en muchos casos que las expectativas con el tratamiento sean desfavorables.

Se encontró además que los motivos de los acompañantes tienen un basamento mayormente emocional, puesto que en la mayoría de los casos pondera el amor filial o de pareja. Ello impulsa y regula el comportamiento del acompañante en función de lograr una sinergia con el personal asistencial, así como lograr una mejor adaptación al tratamiento en el contexto de la atención a pacientes renales.

DISCUSIÓN

Queda demostrada la necesidad de una atención integral que incluya el bienestar de los acompañantes, no solo de los pacientes; la comunicación y la información son elementos cruciales para la satisfacción de los acompañantes y la gestión de la enfermedad, se necesitan programas de apoyo para los acompañantes que les permitan afrontar las dificultades y fortalecer su resiliencia, lo que influye directamente en el significado y la aplicación práctica de los resultados obtenidos.

El sistema de salud debe ir más allá de la atención médica dentro del hospital, brindando apoyo psicosocial, seguimiento en la comunidad. Un sistema de salud que brinde atención integral y apoyo continuo, que ofrezca atención en todos los niveles de atención y brinde apoyo a los pacientes y sus familias durante todo el proceso de la enfermedad. Ello repercute en el accionar más allá de los horizontes práctico – axiológicos el nivel de atención, procurando salvar de sesgos de acciones metodológicas en el nivel primario de atención sanitaria, siempre en función de la mejor prevención de la enfermedad y readaptación social.

La falta de apoyo psicosocial y recursos socioeconómicos exacerba el impacto negativo de la enfermedad renal. Es crucial abordar la necesidad de apoyo emocional, herramientas para gestionar el estrés, educación sobre la enfermedad y sus tratamientos, acceso a servicios de salud de calidad y programas de apoyo financiero.

La enfermedad renal no es solo una condición médica, sino que impacta profundamente la vida social, emocional y económica de las personas. Las dificultades con el tratamiento, el miedo a la muerte, la incertidumbre del futuro, las limitaciones físicas y el estigma social son solo algunos ejemplos de los desafíos que enfrentan los pacientes.

CONCLUSIONES

El análisis de estos indicadores nos lleva a comprender que en los acompañantes de pacientes del servicio de hemodiálisis se evidencia una satisfacción notable. Lo que nos conlleva a reconocer que:

- El papel del acompañante es crucial en el proceso de la enfermedad, por tanto, se debe brindar apoyo, ventilar sus necesidades y ofrecerles herramientas para el cuidado de su salud.
- Es de gran urgencia abordar la enfermedad renal de una perspectiva sistémica, integrativa, donde incluya los aspectos, físico, emocional y social de la familia y el paciente con el objetivo de potenciar modelos de afrontamiento y mejorar su calidad de vida.
- La situación actual del sistema de atención médica, la falta de acceso a medicamentos e insumos y la dificultad para acceder a una atención superior requieren una acción en función del equipo multidisciplinar para la consecución de una medicina más social.

Es fundamental que la sociedad se concientice sobre las necesidades de las personas que viven con enfermedades crónicas y sus familias, y se trabaje para ofrecer una atención médica más justa y accesible.

REFERENCIAS

Alarcón, B. R. (2022). Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte en la ciudad de Guayaquil (Trabajo de diploma de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18055>

Candelaria Brito, J. C., Gutiérrez Gutiérrez, C., Acosta Cruz, C., Labrador Mazón, O., & Guerreiro Núñez, M. C. (2023). Caracterización de la enfermedad renal crónica en adultos mayores diagnosticados en el nivel primario de salud. *Revista de Nefrología Cubana*, 1(1), 25-40. <https://revnefrologia.sld.cu/index.php/nefrologia/article/view/14>

Cuesta Rodríguez, C. D. L. A. S. (2022). Satisfacción de pacientes renales con los servicios sanitarios (Tesis de licenciatura). Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba.

González, J. J. (2018). Apoyo social y redes de apoyo en pacientes con enfermedad renal crónica. *Revista Colombiana de Nefrología*, 5(2), 166–178.

Goulart, D. M., González Rey, F., & Patiño Torres, J. F. (2019). El estudio de la subjetividad de profesionales de la salud mental: Una experiencia en Brasilia. *ATHENEAD*, 19(3), e2548. <https://atheneadigital.net/article/view/v19-3-goulart-gonzalez-pati%C3%B1o>

Kovesdy, C. P. (2022). Epidemiology of chronic kidney disease: An update 2022. *Kidney International Supplements*, 12(1), 7–11. <https://doi.org/10.1016/j.kisu.2021.11.001>

Martínez-Rojas, S. M., & Ruiz-Roa, S. L. (2022). Relación entre bienestar psicológico y la percepción de calidad de vida en pacientes en hemodiálisis. *Enfermería Nefrológica*, 25(3), 229–238. <https://doi.org/10.37551/s2254-28842022023>

Ministerio de Salud Pública. (2024). Objetivos de trabajo: Retos y prioridades. <https://www.infomed.scu.sld.cu>

Naciones Unidas. (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Organización Mundial de la Salud & UNICEF. (2021). Marco operacional para la atención primaria de salud: Transformar la visión en acción. <https://iris.who.int/handle/10665/351718>

Organización Panamericana de la Salud. (2021). La carga de las enfermedades renales en la región de las Américas 2000–2019. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/53958>

Rahim, A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L., & Yaacob, N. M. (2021). Evaluation of patient satisfaction and hospital service quality in Malaysia using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*, 9(10), 1369. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>

Revista Cubana de Medicina. (2021). Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios. *Revista Cubana de Medicina*, 60(4), e2496.

Reyes, A. (2023). Generalidades en Psiconefrología: Lo que el equipo de salud renal debe saber. *Revista Cubana de Nefrología*, 1(1), e21. <https://revnefrologia.sld.cu/index.php/nefrologia/article/view/21>

Rivas Amable, O. R. (2022). Calidad de la atención en salud y la satisfacción con los servicios sanitarios en nefrología (Tesis de maestría). Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba.

Yanzaguano, L. G. (2021). Impacto de la calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes del Centro de Especialidades Médicas "Yanmor" en la ciudad de Durán (Trabajo de diploma de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17701>

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Declaración de responsabilidad de autoría

Los autores del manuscrito señalado, DECLARAMOS que hemos contribuido directamente a su contenido intelectual, así como a la génesis y análisis de sus datos; por lo cual, estamos en condiciones de hacernos públicamente responsable de él y aceptamos que sus nombres figuren en la lista de autores en el orden indicado. Además, hemos cumplido los requisitos éticos de la publicación mencionada, habiendo consultado la Declaración de Ética y mala praxis en la publicación.

_____ : Proceso de revisión de literatura y redacción del artículo.