

# EXPERIENCIA DEL PACIENTE PEDIÁTRICO ATENDIDO E INGRESADO DESDE URGENCIAS

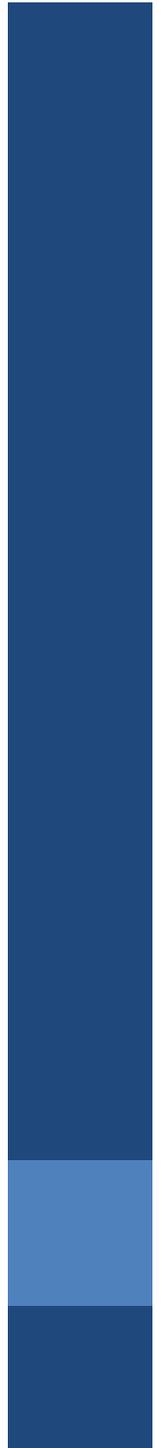
A. Vergés, C. Parra, N. Carreras, V. Trenchs, C. Luaces  
Servicio de Urgencias, Hospital Sant Joan de Déu Barcelona

- El **ingreso** puede ser un factor de estrés que altere la experiencia del paciente y su grado de satisfacción
- La satisfacción es un indicador de calidad asistencial

**Objetivo:** Estudiar la satisfacción del paciente atendido e **ingresado** desde el Servicio de Urgencias Pediátricas (SUP)

No existe ningún conflicto de interés que declarar en relación a este estudio

# Métodos



- Estudio descriptivo prospectivo
- **Período de estudio: Enero - Mayo 2014**
- Criterios de inclusión: niños de 8 a 17 años **visitados e ingresados** desde el SUP
- Criterios de exclusión:
  - nivel 1 de triaje
  - incapacidad para responder la encuesta
- Encuestas basadas en el cuestionario Picker\*:
  - detección de la proporción de insatisfacción de cada pregunta
  - **primeras 24 horas del ingreso**

\*Efion C, Cass H. A patient survey for emergency care designed by children, for children. Arch Dis Child 2013;98:247

**Datos de filiación**

**ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN EN URGENCIAS**

La satisfacción de nuestros pacientes es muy importante para nosotros. Por eso, os pedimos que rellenéis esta encuesta. Vuestras opiniones nos darán una información muy valiosa para mejorar la atención que os ofrecemos. Solamente, debéis marcar la opción más adecuada para cada pregunta. Gracias!

**PREGUNTAS SOBRE LA ESPERA EN URGENCIAS**

1. ¿Como te has sentido sobre el tiempo de espera desde tu llegada al Hospital hasta ser visitado/a?

- No he esperado nada
- La espera ha sido más corta de lo que esperaba
- La espera ha sido como la esperaba
- La espera ha sido más larga de lo que esperaba

2. Cuando estabas esperando, ¿alguien te ha dicho qué estaba pasando?

- Sí
- No, pero no lo he necesitado
- No, me hubiera gustado que alguien lo hubiera hecho
- No lo sé / no me acuerdo

3. ¿Has tenido suficientes actividades para hacer mientras esperabas (juguetes, juegos, libros)?

- Sí, había mucho que hacer
- Sí, había algo que hacer pero no ha sido suficiente
- No, había algo que hacer pero no era para niños de mi edad
- No lo sé / no me acuerdo
- Tenía mis cosas para entretenerme

4. ¿Había todo lo necesario mientras esperabas (comida, bebida, lavabos)?

- Sí
- No
- No he necesitado nada
- No lo sé / no me acuerdo

5. ¿Estaba limpia la sala de espera?

- Muy limpia
- Bastante limpia
- No muy limpia
- Sucia
- No lo sé / no me acuerdo

**PREGUNTAS SOBRE LA VISITA Y EL TRATAMIENTO**

6. ¿Te han explicado los médicos y enfermeros lo que estaban haciendo de manera que lo entenderías?

- Sí
- No
- No he necesitado explicaciones
- No lo sé / no me acuerdo

7. ¿Te han explicado claramente los médicos y enfermeros lo que estaba pasando?

- Sí
- No
- No he necesitado explicaciones
- No lo sé / no me acuerdo
- No saben lo que me pasa

8. ¿Crees que los médicos y enfermeros han hecho todo lo posible para calmarte y tranquilizarte?

- Sí
- No
- No ha sido necesario

9. ¿Crees que los médicos y enfermeros han hecho todo lo posible para ayudarte con tu dolor?

- Sí
- No
- No he tenido dolor

10. ¿Has sido visitado/a y tratado/a en privado?

- Sí
- No, pero no me importa
- No, pero me hubiera gustado
- No lo sé / no me acuerdo

11. ¿Alguien te ha explicado como va a ser el ingreso (días de ingreso, características de la habitación, normas del hospital)?

- Sí
- No
- No ha sido necesario

**PREGUNTAS SOBRE EL CONJUNTO**

12. ¿Durante la visita, tu o tus padres habéis recibido suficiente información sobre tu enfermedad y sobre qué hacer para curarte?

- Sí, la información ha sido suficiente
- Sí, pero la información no ha sido suficiente
- No, me hubiera gustado recibir algo de información
- No, pero no he necesitado información
- No lo sé / no me acuerdo

13. Globalmente, ¿cómo crees que te han tratado durante la visita?

- Muy bien
- Bastante bien
- No muy bien
- Nada bien

14. ¿Puedes decirnos qué ha sido lo mejor y lo peor de la visita en Urgencias?

LO MEJOR \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

LO PEOR \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Quieres añadir algún comentario?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

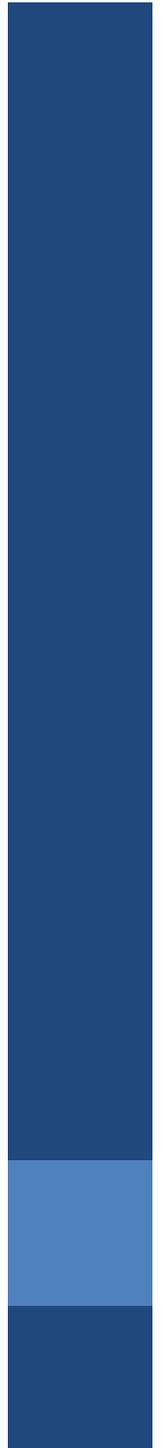
Muchas gracias!

**Espera en el SUP**

**Visita , tratamiento e ingreso**

**Conjunto de la visita**

# Resultados



n = 217

- Mediana edad: 12 años (p25-p75 10-15)
- Sexo: 56,7% ♂

## Preguntas sobre la espera

<b><i>¿Cómo te has sentido durante la espera?</i></b>	Ha sido más larga de lo que esperaba 19,4%
<b><i>¿Te han informado?</i></b>	Me hubiera gustado recibir más información 7,4%
<b><i>¿Había suficientes actividades para entretenerte?</i></b>	No había suficientes actividades 46,2%
<b><i>¿Había todo lo necesario (comida, bebida, lavabos)?</i></b>	No disponía de todo lo necesario 8,2%
<b><i>¿Estaba limpia la sala de espera?</i></b>	No estaba suficientemente limpia 3,3%

## Preguntas sobre la espera

<b><i>¿Cómo te has sentido durante la espera?</i></b>	<b>Ha sido más larga de lo que esperaba 19,4%</b>
<b><i>¿Había suficientes actividades para entretenerte?</i></b>	<b>No había suficientes actividades 46,2%</b>
<b><i>¿Te han informado?</i></b>	Me hubiera gustado recibir más información 7,4%
<b><i>¿Había todo lo necesario (comida, bebida, lavabos)?</i></b>	No disponía de todo lo necesario 8,2%
<b><i>¿Estaba limpia la sala de espera?</i></b>	No estaba suficientemente limpia 3,3%

## Preguntas sobre la visita y tratamiento

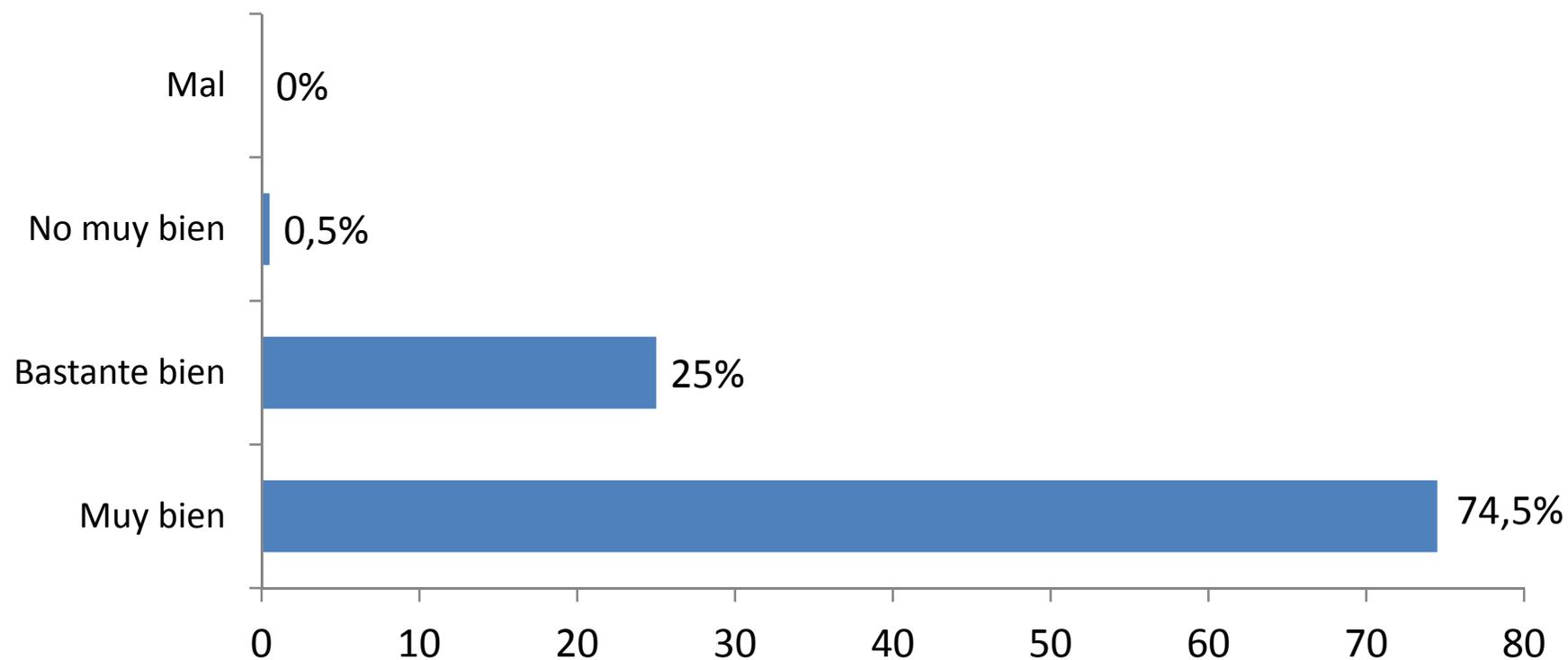
<b><i>¿Has sido visitado en privado?</i></b>	No han sido tratados con suficiente privacidad 23%
<b><i>¿Has recibido suficiente información sobre diagnóstico?</i></b>	No ha sido suficiente 14,3%
<b><i>¿Has recibido información suficiente sobre el ingreso?</i></b>	No ha sido suficiente 33,2%
<b><i>¿Te han explicado los procedimientos realizados?</i></b>	No han explicado 4,6%
<b><i>¿Te han tranquilizado?</i></b>	No han tranquilizado 3,2%
<b><i>¿Te han calmado el dolor?</i></b>	No han calmado dolor 1,4%

## Preguntas sobre la visita y tratamiento

<i>¿Has sido visitado en privado?</i>	No han sido tratados con suficiente privacidad 23%
<i>¿Has recibido suficiente información sobre diagnóstico?</i>	No ha sido suficiente 14,3%
<i>¿Has recibido información suficiente sobre el ingreso?</i>	No ha sido suficiente 33,2%
<i>¿Te han explicado los procedimientos realizados?</i>	No han explicado 4,6%
<i>¿Te han tranquilizado?</i>	No han tranquilizado 3,2%
<i>¿Te han calmado el dolor?</i>	No han calmado dolor 1,4%

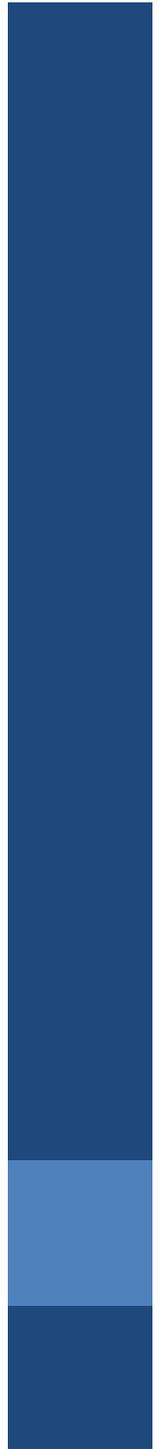
## Pregunta sobre el conjunto

*Globalmente, ¿cómo crees que te han tratado durante la visita?*



Resultados

# Conclusiones



- Globalmente los pacientes atendidos e **ingresados** desde nuestro SUP están satisfechos con la asistencia recibida
- Los resultados son similares a los obtenidos en el estudio de los pacientes visitados en el SUP que no ingresan
- Puntos de mejora:
  - Explicaciones sobre el **ingreso** y el diagnóstico
  - Información y actividades durante la espera
  - Privacidad durante la visita

15. ¿Puedes decirnos qué ha sido lo mejor y lo peor de la visita en Urgencias?

LO MEJOR el trato recibido y la tele

LO PEOR el tiempo de espera para subir a la habitación

14. ¿Puedes decirnos qué ha sido lo mejor y lo peor de la visita en Urgencias?

LO MEJOR CHS INTERMEDIAS Y MEDICAS

LO PEOR QUE ME PUSIERON LA VENA Y NO ENCONTRARON LA VENA ME PUNJERON 2 VECES.

¿Quieres añadir algún comentario?

GRACIAS PARA AYUDARME Ariadna HERVAS

Muchas gracias!

Muchas Gracias!!!

15. ¿Puedes decirnos qué ha sido lo mejor y lo peor de la visita en Urgencias?

LO MEJOR que me han explicado claramente lo que hacer y lo ocurrido

LO PEOR todo ha sido satisfactorio