



VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN URGENCIAS PEDIÁTRICAS

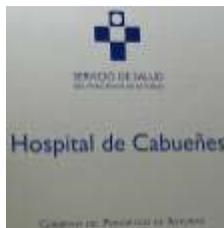
Javier González García. Natalia Iglesias Fernández.

M^a Jesús González Prieto. Rosa Clara Fernández Díaz.

Elvira Barrio Traspaderne. Belén Gómez González

Servicio de Pediatría. Hospital de Cabueñes

Gijón, Asturias



18 Abril 2015

OBJETIVOS

- Conocer la percepción sobre cuidados prestados
- Identificar las deficiencias en la atención prestada
- Proponer acciones de mejora
- Posibilitar la participación de los acompañantes

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

METODOLOGÍA

- Estudio descriptivo, observacional, transversal
- Octubre 2014- Noviembre 2014
- Encuesta validada, voluntaria y confidencial
- *Variables a estudio:*
 - **Sociodemográficas** (niño y acompañante)
 - **Tangibilidad**
 - **Empatía**
 - **Fiabilidad**
 - **Capacidad de respuesta**
 - **Seguridad**
 - **Grado de satisfacción global**



RESULTADOS (1)

- 3090 niños: *369 en box; 215 encuestas*
- Acompañante: 65.6% son madres (media de edad 38 años)
- Paciente: 58.1% niñas (media de edad 4.5 años)
- 39.5% nunca habían estado en box

- **Tangibilidad:**
 - Estado de las salas, mobiliario y acceso al baño: **“como lo esperaba”**
 - Apariencia del personal: **“mejor” o “mucho mejor de lo que esperaba”**

- **Empatía:**
 - Amabilidad, trato, interés y facilidad : **“mucho mejor de lo que esperaba”**

RESULTADOS (2)

- **Fiabilidad:**
 - Confianza, información médica, información de enfermería e información al alta: “ **mucho mejor de lo que esperaba**”
- **Capacidad de respuesta:**
 - Disposición y rapidez de respuesta: “**mucho mejor de lo que esperaba**”
- **Seguridad:**
 - “pudieron expresar dudas”, “identificación del personal médico” y “de enfermería”
- **Tiempo de estancia:** “el tiempo necesario” (82,8%)
- “ **Muy satisfecho**” en la valoración global (60,5%)

CONCLUSIONES

- **Alto grado de satisfacción:**

- Trato recibido
- Profesionalidad del personal sanitario

- **Puntos a mejorar:**

- Estado de las salas, del mobiliario y acceso al baño
- Información del proceso
- Identificación del personal sanitario



Muchas gracias