

# LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE: ¿ESTÁN SATISFECHOS LOS NIÑOS VISITADOS EN URGENCIAS?

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

- La **satisfacción** es uno de los componentes de la experiencia del paciente y es un **indicador de calidad asistencial**
- **Experiencia del paciente:** “La suma de todas las interacciones, producidas por la cultura de una organización, que influyen en las percepciones del paciente a lo largo del continuo del proceso de atención”
- La mayoría de estudios infieren la opinión de los niños a través de la de sus padres, sin preguntarles directamente

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

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

# Métodos



- Estudio descriptivo prospectivo mediante encuestas
- Período de estudio: Noviembre 2014
- Criterios de inclusión: niños de 8 a 17 años visitados y dados de alta desde el SUP
- Criterios de exclusión:
  - nivel 1 de triaje
  - incapacidad para responder la encuesta
- Encuestas basadas en el cuestionario Picker\*:
  - detección de proporción de insatisfacción de cada pregunta
  - franjas de 3 horas (6 mañanas y 6 tardes), días laborables
  - en el momento del alta

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

## ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN EN URGENCIAS

La satisfacción de nuestros pacientes es muy importante para nosotros. Por eso, os pedimos que rellenéis esta encuesta anónima. 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!

Sexo:  masculino  femenino

Edad: ..... años

Hora de llegada a Urgencias: .....h.....

Hora del alta/ingreso de Urgencias: .....h.....

Diagnóstico: .....

### Datos de filiación

#### 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 esperas?

- 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  
 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

#### PREGUNTAS SOBRE EL CONJUNTO

11. ¿Durante la visita, tú 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

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

- Muy bien  
 Bastante bien  
 No muy bien  
 Nada bien

13. ¿Quién ha respondido la encuesta?

- El propio paciente  
 El padre o cuidador  
 El padre y el paciente conjuntamente

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

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

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

Muchas gracias!

### Visita y tratamiento

### Espera en el SUP

### Conjunto de la visita

# Resultados



n = 170

170 encuestas de 212 elegibles  
(pérdidas 19,8%)

- **Mediana edad:** 11 años (p25-p75 9 -14)
- **Sexo:** 54,1% ♂

## Preguntas sobre la espera

<b><i>¿Cómo te has sentido durante la espera?</i></b>	Ha sido más larga de lo que esperaba 17,1%
<b><i>¿Había suficientes actividades para entretenerte?</i></b>	No había suficientes actividades 44,7%
<b><i>¿Te han informado?</i></b>	Me hubiera gustado recibir más información 7,6%
<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 0,6%



## Preguntas sobre la espera

<b><i>¿Cómo te has sentido durante la espera?</i></b>	<b>Ha sido más larga de lo que esperaba 17,1%</b>
<b><i>¿Había suficientes actividades para entretenerte?</i></b>	<b>No había suficientes actividades 44,7%</b>
<b><i>¿Te han informado?</i></b>	Me hubiera gustado recibir más información 7,6%
<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 0,6%

## Preguntas sobre la visita y tratamiento

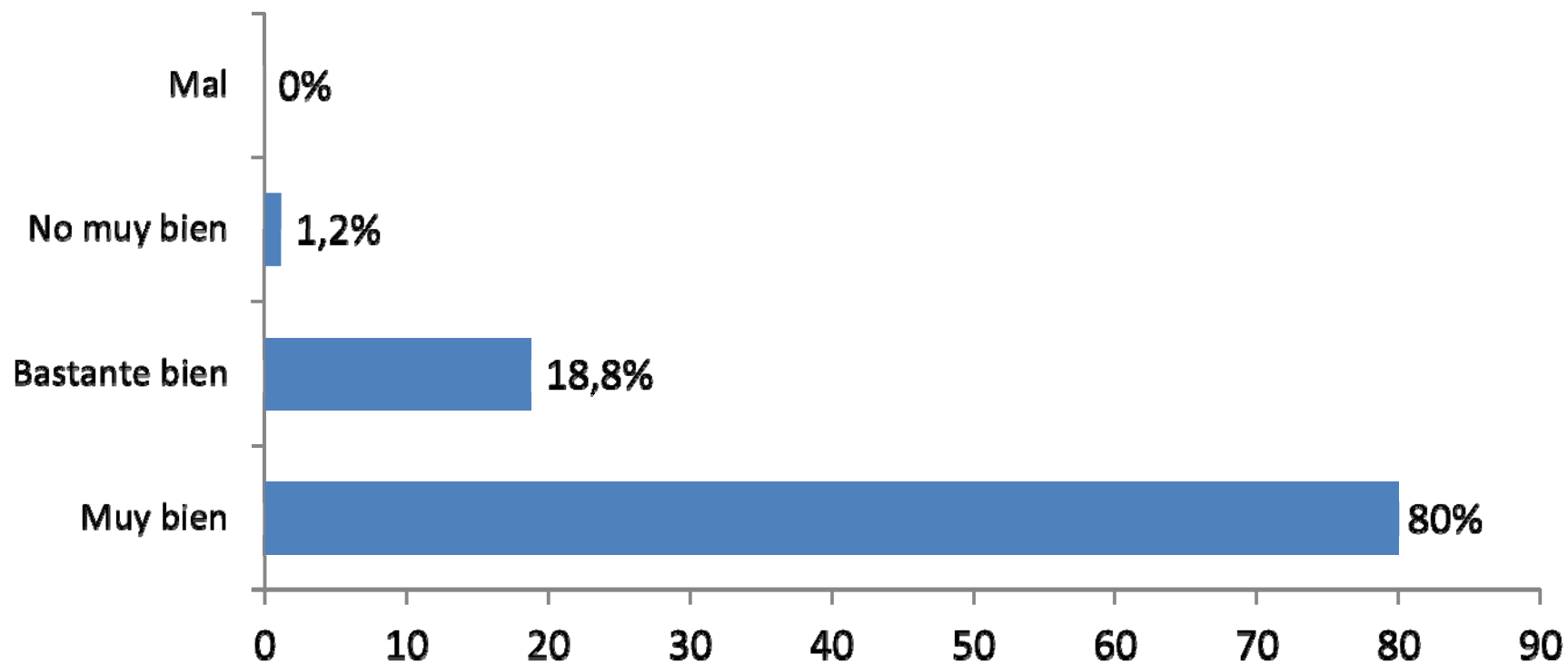
<b><i>¿Has sido visitado en privado?</i></b>	No han sido tratados con suficiente privacidad 14,7%
<b><i>¿Has recibido información suficiente sobre diagnóstico y tratamiento?</i></b>	No ha sido suficiente 10%
<b><i>¿Te han explicado los procedimientos realizados?</i></b>	No han explicado adecuadamente los procedimientos 5,3%
<b><i>¿Te han calmado y tranquilizado?</i></b>	El personal no ha tranquilizado 1,8%
<b><i>¿Te han calmado el dolor?</i></b>	No se ha calmado dolor 2,9%

## Preguntas sobre la visita y tratamiento

<i>¿Has sido visitado en privado?</i>	No han sido tratados con suficiente privacidad 14,7%
<i>¿Has recibido información suficiente sobre diagnóstico y tratamiento?</i>	No ha sido suficiente 10%
<i>¿Te han explicado los procedimientos realizados?</i>	No han explicado adecuadamente los procedimientos 5,3%
<i>¿Te han calmado y tranquilizado?</i>	El personal no ha tranquilizado 1,8%
<i>¿Te han calmado el dolor?</i>	No se ha calmado dolor 2,9%

## Pregunta sobre el conjunto

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



# Conclusiones



- Globalmente los pacientes atendidos en nuestro servicio están satisfechos con la asistencia recibida
- Puntos de mejora:
  - Información y actividades durante la espera
  - Privacidad durante la visita
  - Explicaciones sobre el diagnóstico y el tratamiento

¿Quieres añadir algún comentario?

que el doctor era muy simpático.

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

LO MEJOR EL TRATO, QUE ME HAN TRATADO BIEN

LO PEOR LA ESPERA Y QUE ME PINCHARAN

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

LO MEJOR QUE EL BOX ERA UN POCO MAS TRANQUILO  
Y TENIA TELEVISION

LO PEOR NO HUBO NADA MAL

¿Quieres añadir algún comentario?

QUE ES MUY BONITO

Muchas gracias!!!