

LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN URGENCIAS: ¿ESTÁN SATISFECHOS NUESTROS NIÑOS?

Nereida Vidiella, Cristina Parra, Irene Marín, Victoria Trenchs, Carles Luaces
Servicio de Urgencias, Hospital Sant Joan de Déu Barcelona

Experiencia paciente: “suma de todas las interacciones producidas por la cultura de una organización sanitaria a lo largo del continuo del proceso de atención.”

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

Factores que influyen en la experiencia paciente:

- **calidad científica**
- **seguridad**
- **satisfacción del paciente:** situación en la que las expectativas de los pacientes en cuanto a su tratamiento y atención sanitaria han sido alcanzadas (o incluso superadas)

- La **experiencia del paciente** en relación a su salud y la asistencia médica tiene que ser considerada el punto central de cualquier acto médico
- Cualquier proceso asistencial debería ser considerado como un continuo, desde su llegada al centro sanitario hasta su salida

La mayoría de estudios infieren la experiencia de los niños como pacientes a través de la de sus padres/cuidadores, sin contemplar las **diferencias de percepción** entre ambos.

Objetivos:

- Describir la **experiencia de niños y padres/cuidadores** atendidos en nuestro Servicio de Urgencias Pediátricas (SUP)
- Estudiar las **diferencias de opinión** entre el paciente y sus padres/cuidadores

Métodos



- Estudio **descriptivo** mediante encuestas
- Hospital pediátrico de alta complejidad
- Período de estudio: Junio - Diciembre 2015

- Estudio **descriptivo** mediante encuestas
- Hospital pediátrico de alta complejidad
- Período de estudio: Junio - Diciembre 2015
- **Criterios de inclusión:** niños de **8 a 17 años** visitados en el SUP y sus padres/cuidadores

- Estudio **descriptivo** mediante encuestas
- Hospital pediátrico de alta complejidad
- Período de estudio: Junio - Diciembre 2015

- **Criterios de inclusión:** niños de **8 a 17 años** visitados en el SUP y sus padres/cuidadores

- **Criterios de exclusión:**
 - Nivel 1 de triaje (atención inmediata)
 - Incapacidad para entender y/o responder la encuesta (barrera idiomática, enfermedad aguda o discapacidad mental)

- Encuestas basadas en el **cuestionario Picker*** sobre la experiencia del paciente:
 - Encuesta diseñada por y para niños
 - Define los **problem score**: proporción de pacientes que responden negativamente a cada pregunta → aspectos de mejora

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

- **Composición de la encuesta:**
 - Datos de filiación
 - 10 preguntas de respuesta múltiple sobre la espera, visita y diagnóstico
 - Una pregunta directa sobre la satisfacción

Número encuesta:a

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN EN URGENCIAS (niños)

Sexo: Niño Niña

Edad: años

Hora de llegada:h

Hora de asistencia:h

Hora de alta:h

Nivel de triaje: 2 3 4 5

Exploraciones invasivas realizadas:

Ninguna Analítica sanguínea/vía Punción lumbar
 Sutura Reducción esquelética Otros:

Destino: Domicilio Ingreso

Servicio que ha dado la asistencia: PED COT CIR PSIQ

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

Espera en el SUP

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
 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 la enfermedad que tenías, lo que estaba pasando?

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

Visita y tratamiento

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

- Muy bien
 Bastante bien
 No muy bien
 Nada bien

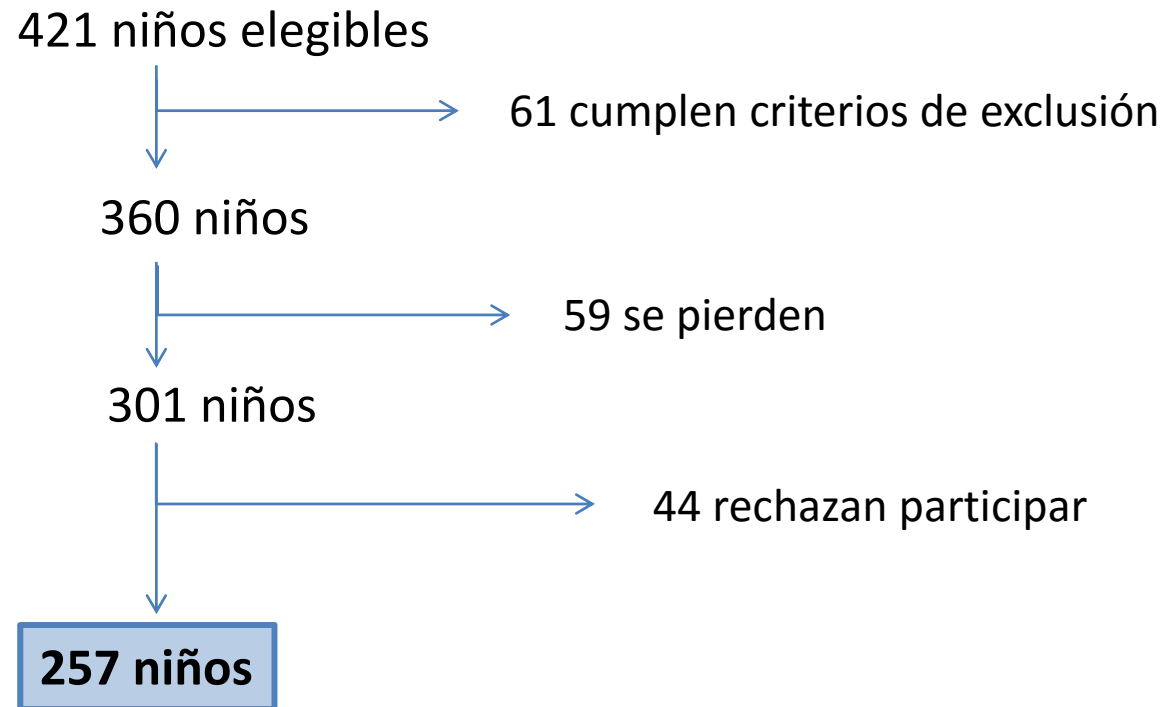
Conjunto de la visita

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

LO MEJOR _____

LO PEOR _____

- En el momento del alta del SUP,
 - los investigadores encuestan directamente a los niños
 - los padres/cuidadores cumplimentan la misma encuesta por separado
- Franjas de 3 horas
- Días laborables
- 18 mañanas y 18 tardes



**n = 514 encuestas de
niños y padres**

Datos de filiación

- Mediana edad: **12 años** (p25-p75 9-14)
- Sexo: **52,1% femenino**

Datos de filiación

- Mediana edad: **12 años** (p25-p75 9-14)
- Sexo: **52,1% femenino**
- Nivel de triaje: **Nivel IV 41,2%**
Nivel V 22,6%
- Destino al alta: **Domicilio 82,8%**
Ingreso 17,2 %

Datos de filiación

- Mediana edad: **12 años** (p25-p75 9-14)
- Sexo: **52,1% femenino**
- Nivel de triaje: **Nivel IV 41,2%**
 Nivel V 22,6%
- Destino al alta: **Domicilio 82,8%**
 Ingreso 17,2 %

- Tiempo de espera: mediana **39 min** (p25-p75 24.5-69.0)
- Tiempo de estancia en el SUP: **2,1 h** (p25-p75 1.2-4.2)

Datos de filiación

- Mediana edad: **12 años** (p25-p75 9-14)
- Sexo: **52,1% femenino**
- Nivel de triaje: **Nivel IV 41,2%**
Nivel V 22,6%
- Destino al alta: **Domicilio 82,8%**
Ingreso 17,2 %
- Tiempo de espera: mediana **39 min** (p25-p75 24.5-69.0)
- Tiempo de estancia en el SUP: **2,1 h** (p25-p75 1.2-4.2)
- Acompañantes: **60% madre**, 20,6% padre, 6,2% ambos.

Preguntas sobre la espera

	Niños y padres n = 514
<i>¿Cómo te has sentido durante la espera?</i> Ha sido más larga de lo que esperaba	23.7%
<i>¿Te han informado durante la espera?</i> Me hubiera gustado más información	10.1%
<i>¿Había suficientes actividades para entretenerte?</i> No había suficientes actividades	43.2%
<i>¿Había todo lo necesario (comida, bebida, lavabos)?</i> No disponía de todo lo necesario	3.1%
<i>¿Estaba limpia la sala de espera?</i> No estaba suficientemente limpia	0.6%

Preguntas sobre la espera

	Niños y padres n = 514
<i>¿Cómo te has sentido durante la espera?</i> Ha sido más larga de lo que esperaba	23.7%
<i>¿Te han informado durante la espera?</i> Me hubiera gustado más información	10.1%
<i>¿Había suficientes actividades para entretenerte?</i> No había suficientes actividades	43.2%
<i>¿Había todo lo necesario (comida, bebida, lavabos)?</i> No disponía de todo lo necesario	3.1%
<i>¿Estaba limpia la sala de espera?</i> No estaba suficientemente limpia	0.6%

Preguntas sobre la espera

	Niños y padres n = 514	Niños n = 257	Padres Cuidadores n = 257	p
<i>¿Cómo te has sentido durante la espera?</i> Ha sido más larga de lo que esperaba	23.7%	28.0%	19.5%	0,023
<i>¿Te han informado durante la espera?</i> Me hubiera gustado más información	10.1%	9.7%	10.5%	NS
<i>¿Había suficientes actividades para entretenerte?</i> No había suficientes actividades	43.2%	44.0%	42.4%	NS
<i>¿Había todo lo necesario (comida, bebida, lavabos)?</i> No disponía de todo lo necesario	3.1%	3.1%	3.1%	NS
<i>¿Estaba limpia la sala de espera?</i> No estaba suficientemente limpia	0.6%	0.8%	0.4 %	NS

Preguntas sobre la espera

	Niños y padres n = 514	Niños n = 257	Padres Cuidadores n = 257	p
<i>¿Cómo te has sentido durante la espera?</i> Ha sido más larga de lo que esperaba	23.7%	28.0%	19.5%	0,023
<i>¿Te han informado durante la espera?</i> Me hubiera gustado más información	10.1%	9.7%	10.5%	NS
<i>¿Había suficientes actividades para entretenerte?</i> No había suficientes actividades	43.2%	44.0%	42.4%	NS
<i>¿Había todo lo necesario (comida, bebida, lavabos)?</i> No disponía de todo lo necesario	3.1%	3.1%	3.1%	NS
<i>¿Estaba limpia la sala de espera?</i> No estaba suficientemente limpia	0.6%	0.8%	0.4 %	NS

Preguntas sobre la visita y tratamiento

	Niños y padres n = 514
¿Te han explicado los procedimientos realizados? No han explicado adecuadamente	4,3%
¿Te han calmado y tranquilizado? El personal no ha tranquilizado	3,8%
¿Te han calmado el dolor? No se ha calmado dolor	10,5%
¿Has sido visitado en privado? Privacidad insuficiente	7,2%
¿Has recibido información suficiente sobre diagnóstico y tratamiento? Información insuficiente	4,3%

Preguntas sobre la visita y tratamiento

	Niños y padres n = 514
<i>¿Te han explicado los procedimientos realizados?</i> No han explicado adecuadamente	4,3%
<i>¿Te han calmado y tranquilizado?</i> El personal no ha tranquilizado	3,8%
<i>¿Te han calmado el dolor?</i> No se ha calmado dolor	10,5%
<i>¿Has sido visitado en privado?</i> Privacidad insuficiente	7,2%
<i>¿Has recibido información suficiente sobre diagnóstico y tratamiento?</i> Información insuficiente	4,3%

Preguntas sobre la visita y tratamiento

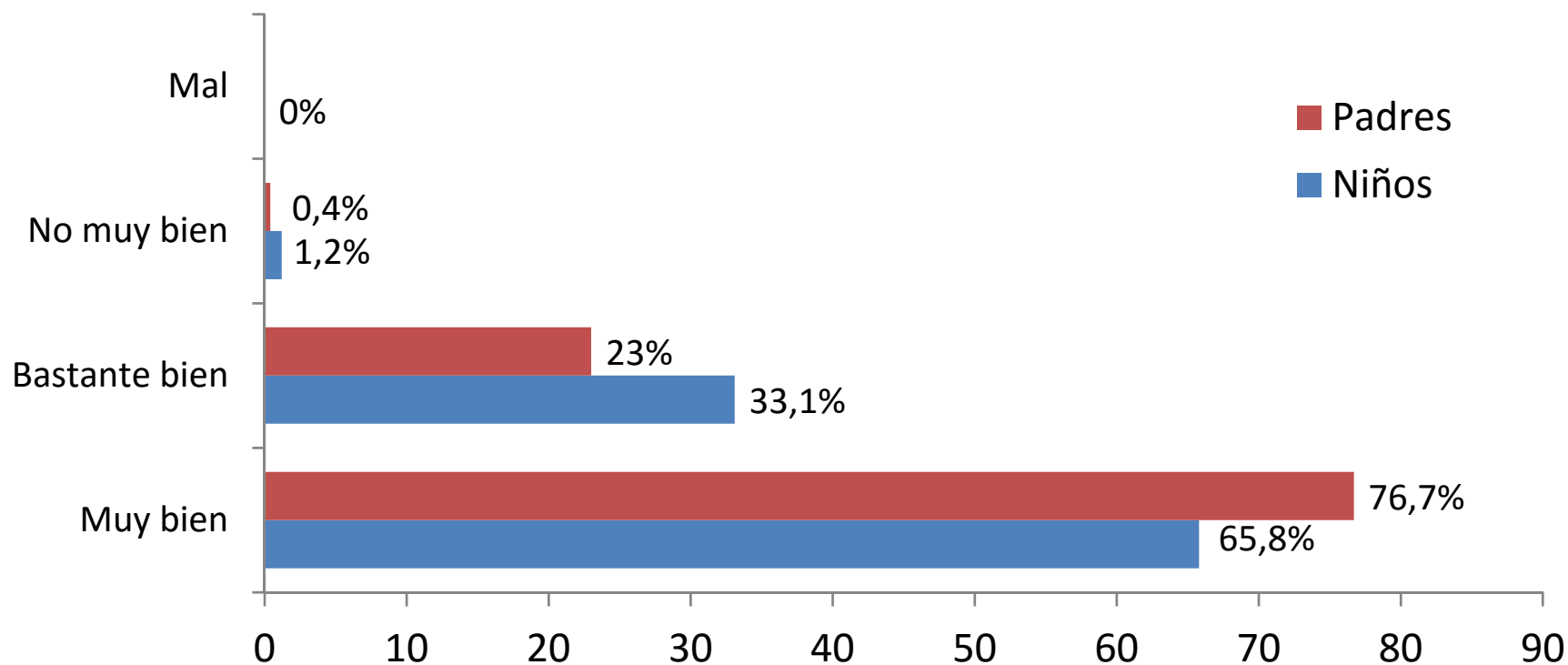
	Niños y padres n = 514	Niños n = 257	Padres Cuidadores n = 257	p
<i>¿Te han explicado los procedimientos realizados?</i> No han explicado adecuadamente	4,3%	7,0 %	1,6 %	0,002
<i>¿Te han calmado y tranquilizado?</i> El personal no ha tranquilizado	3,8%	5,0 %	2,7 %	NS
<i>¿Te han calmado el dolor?</i> No se ha calmado dolor	10,5%	14,4%	6,6%	0,004
<i>¿Has sido visitado en privado?</i> Privacidad insuficiente	7,2%	11,7%	2,7%	<0,001
<i>¿Has recibido información suficiente sobre diagnóstico y tratamiento?</i> Información insuficiente	4,3%	5,1%	3,5%	NS

Preguntas sobre la visita y tratamiento

	Niños y padres n = 514	Niños n = 257	Padres Cuidadores n = 257	p
<i>¿Te han explicado los procedimientos realizados?</i> No han explicado adecuadamente	4,3%	7,0 %	1,6 %	0,002
<i>¿Te han calmado y tranquilizado?</i> El personal no ha tranquilizado	3,8%	5,0 %	2,7 %	NS
<i>¿Te han calmado el dolor?</i> No se ha calmado dolor	10,5%	14,4%	6,6%	0,004
<i>¿Has sido visitado en privado?</i> Privacidad insuficiente	7,2%	11,7%	2,7%	<0,001
<i>¿Has recibido información suficiente sobre diagnóstico y tratamiento?</i> Información insuficiente	4,3%	5,1%	3,5%	NS

Pregunta sobre el conjunto

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



RESULTADOS

Limitaciones del estudio

- No incluye todos los rangos de edad
- Las encuestas solo se realizan en días laborables
- Resultados no extrapolables a otros centros

- Globalmente la experiencia del paciente en nuestro SUP ha sido satisfactoria, siendo necesario mejorar algunos aspectos.

- Globalmente la experiencia del paciente en nuestro SUP ha sido satisfactoria, siendo necesario mejorar algunos aspectos.
- La experiencia de los padres/cuidadores ha sido más positiva que la de los niños.

- Globalmente la experiencia del paciente en nuestro SUP ha sido satisfactoria, siendo necesario mejorar algunos aspectos.
- La experiencia de los padres/cuidadores ha sido más positiva que la de los niños.
- Es importante adaptar las explicaciones a la edad de los pacientes, mejorar en la valoración del dolor y garantizar su privacidad.

sido lo mejor y lo peor de la visita en Urgencias?

MEJOR Quando el medico me ha dicho bre.

¿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 QUE EL BOX ERA UN POCO MAS TRANQUÍLO
Y TENIA TELEVISION

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

LO MEJOR EL TRATO, QUE ME HAN TRAZADO BIEN

GRACIAS