

22

Reunión Anual de la
**Sociedad Española
de Urgencias de Pediatría**

"EL FUTURO, NUESTRO PRESENTE"

11, 12 y 13 de Mayo 2017
SANTANDER



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA URGENCIA PEDIÁTRICA

*Higelmo Gómez Helena; Míguez Martín Laura; Barrio Traspaderne Elvira; Gómez González Belén; Valverde Pérez Noelia; Fernández Álvarez Ramón.
Hospital Universitario de Cabueñes, Gijón.*



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Área Sanitaria V

HOSPITAL
UNIVERSITARIO
DE CABUEÑES

22

Reunión Anual de la
**Sociedad Española
de Urgencias de Pediatría**

"EL FUTURO, NUESTRO PRESENTE"

11, 12 y 13 de Mayo 2017
SANTANDER



Declaramos no tener conflicto de intereses

Objetivos:

- Conocer el grado de satisfacción de nuestros pacientes y sus familiares
- Detectar elementos susceptibles de mejora

Metodología:

- Descriptivo, prospectivo
- Encuesta anónima entregada a los acompañantes de los pacientes

Relación con el paciente

Desde dónde acude

Gravedad del paciente a su llegada

Accesibilidad

Tiempos de espera

Adecuación de las instalaciones (limpieza, comodidad, privacidad y entorno agradable para su hijo)

Sala de triaje

Sala de espera

Consulta médica

Boxes

Propuestas de mejora

Comunicación sanitarios-paciente (explicaciones y aclaración de dudas)

Atención prestada (amabilidad y confianza en enfermería y médicos)

Presencia durante la realización de técnicas

Aspecto más positivo

Aspecto más negativo

22

Reunión Anual de la
**Sociedad Española
de Urgencias de Pediatría**

"EL FUTURO, NUESTRO PRESENTE"

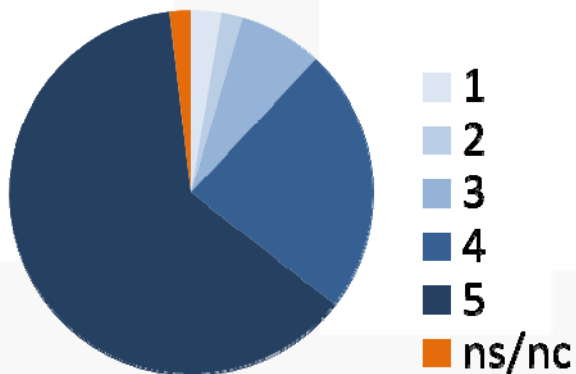
11, 12 y 13 de Mayo 2017
SANTANDER



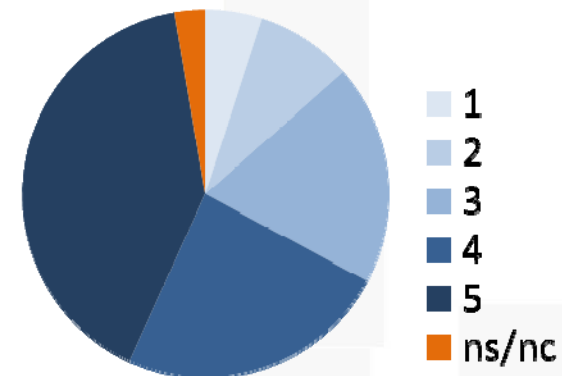
Resultados 1

- 377 encuestas
- 74,3% acompañados por sus padres
- 75,9% desde su casa, 21,8% derivados de otro centro público
- 75,9% situación del paciente a su llegada: LEVE

Facilidad para llegar a Urgencias



Tiempo de espera



22

Reunión Anual de la
**Sociedad Española
de Urgencias de Pediatría**

"EL FUTURO, NUESTRO PRESENTE"

11, 12 y 13 de Mayo 2017
SANTANDER

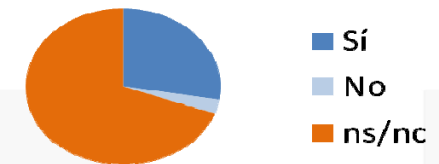


Resultados 2 (% de respuestas positivas, 4 o 5 sobre 5)

Adecuación de las instalaciones

	Triaje	Sala de espera	Consulta	Box observación
Limpieza	90	75	89	49
Privacidad	79		80	83
Comodidad	76	59	79	76
Ambiente niño	49	46	72	70

Presente durante la técnica



Comunicación sanitarios-paciente

Tiempo problema	Explic del médico	Explic, enfermería	Explic. tratamiento	Aclaración de dudas
88	87	82	89	91

Atención prestada

Amabilidad médico	Confianza médico	Amabilidad enfermería	Confianza enfermería
90	88	88	87

22

Reunión Anual de la
**Sociedad Española
de Urgencias de Pediatría**

"EL FUTURO, NUESTRO PRESENTE"

11, 12 y 13 de Mayo 2017
SANTANDER



CONCLUSIONES

- Satisfacción alta con el Servicio de Urgencias
- La atención por parte de los sanitarios fue lo mejor valorado
- Los aspectos más negativos fueron el tiempo de espera y la comodidad de la sala de espera
- Las principales mejoras propuestas fueron dotar las instalaciones de una decoración más agradable para los niños y de elementos de entretenimiento