

TIEMPO DE ESTANCIA:

¿ESTÁN NUESTROS PACIENTES EN URGENCIAS LO QUE CREEN QUE ESTÁN?



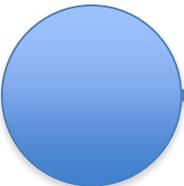
E. Martínez Villafañe, U. Jimenez Belastegui, M. Landa Garriz,
I. Gorostiza Hormaetxe, J. Udaondo de Soto, B. Ibañez Echevarría

Sección de Urgencias de Pediatría. Hospital Universitario Basurto



INTRODUCCIÓN

El tiempo de estancia en el Servicio de Urgencias (SU) es una medida de efectividad y eficiencia y un importante indicador de calidad



OBJETIVOS

- ✓ Analizar el tiempo de estancia en nuestro SU
- ✓ Valorar si el tiempo de estancia percibido por los acompañantes coincide con el real
- ✓ Conocer la satisfacción global

METODOLOGÍA



TIEMPO DE ESTANCIA:

- Estudio descriptivo retrospectivo

- Pacientes atendidos en el GU durante el año 2017

-

1. ¿Tenía una idea previa del tiempo que tendría que permanecer en Urgencias?

2. ¿Cuánto tiempo cree haber estado?

3. ¿Considera que fue mayor o menor de lo esperado?

4. ¿Cuánto tiempo considera razonable?

5. ¿Está satisfecho/a con su estancia en Urgencias?

-

- Criterios de exclusión. re-consultas y dificultades idiomáticas

- Encuesta telefónica a los acompañantes en las siguientes 48 horas de la atención en Urgencias

RESULTADOS



➤ **TIEMPO DE ESTANCIA MEDIO GLOBAL:** 1 hora 52 minutos

TURNO DE TRABAJO

• Mayor tiempo de estancia: **Mañana**

DÍA DE LA SEMANA

• Mayor tiempo de estancia: **Miércoles**
(niveles III y V)

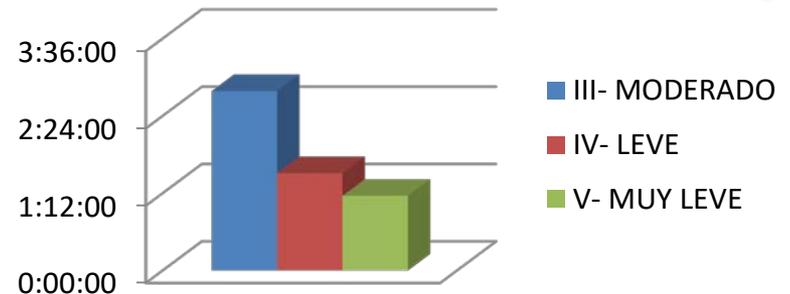
MES DEL AÑO

• Mayor tiempo de estancia: **septiembre** (nivel III), **marzo** (nivel IV) y **noviembre** (nivel V)

SEGÚN LA GRAVEDAD

- Nivel III: 2 horas 47 minutos
- Nivel IV: 1 hora 30 minutos
- Nivel V: 1 hora 9 minutos

Estancia Media Año 2017



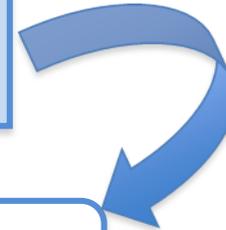
RESULTADOS



160 llamadas



114 encuestas
válidas (71%)

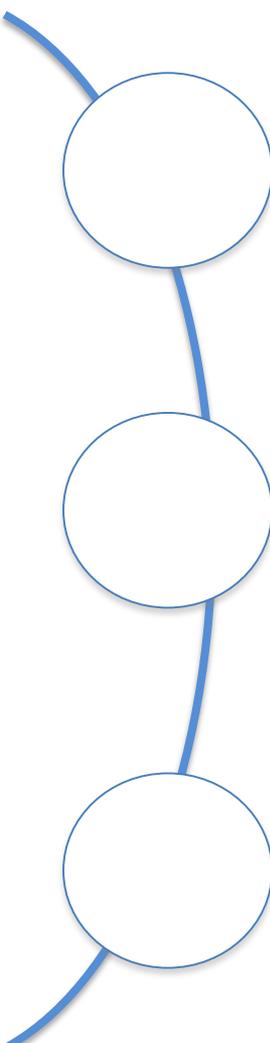


Se plantean 5 preguntas breves sobre la
percepción del tiempo

1. Idea previa del tiempo que permanecerían en Urgencias → 69%
2. Percepción del acompañante concuerda con tiempo de estancia real** → 81%
3. El tiempo de estancia fue igual o menor de lo esperado → 90%
4. Razonable el tiempo permanecido en Urgencias → 88%
5. Valoración satisfactoria de la atención recibida → 96%

**Concordante → hasta +/- 10 minutos
entre tiempo real y percibido

CONCLUSIONES



La **mayor estancia media** se correlaciona con la mayor **gravedad** y los meses de mayor **presión asistencial**

Se constatan **mayores tiempos de estancia** los **días laborables** y en el **turno de mañana**. Podría justificarse por la realización de interconsultas y los pacientes remitidos desde primaria

Existe un **alto porcentaje de satisfacción global** que puede deberse, entre otros condicionantes, a estancias en Urgencias iguales o menores de las esperadas y la alta concordancia entre tiempo de estancia percibido y real