

CONOCER LAS EXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A URGENCIAS, ¿MEJORA SU SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?



L. Ugarte Bilbao, A. I. Fernández Lorente, I. Gorostiza Hormaetxe, L. Ortuzar Ochoa, I. Trojaola Regulez, N. Bilbao Lynch.

Unidad de investigación.

Sección de Urgencias de Pediatría.

Hospital Universitario de Basurto. Bilbao.

Introducción

- La relación médico-paciente/familia es una pieza clave en la asistencia sanitaria.



- Se ve dificultada por:
 - Falta de intimidad.
 - Carga asistencial.
 - Estrés de pacientes, familiares y/o profesionales.

Hipótesis:

- El conocimiento, por parte del personal sanitario, de las expectativas de los padres cuando acuden a Urgencias, mejora la satisfacción con la atención recibida.



Objetivo:

- Valorar la utilidad de las encuestas de expectativas como herramienta en la mejora de la comunicación en Urgencias.

Metodología

- Estudio prospectivo, controlado y aleatorizado de 2 meses de duración (dic 2017 - ene 2018).
 - Grupo control (C)
 - Grupo intervención (I)
- A ambos grupos se les entregó:
 - Encuesta de expectativas
 - Encuesta de satisfacción

Expectativas

Estimados padres:

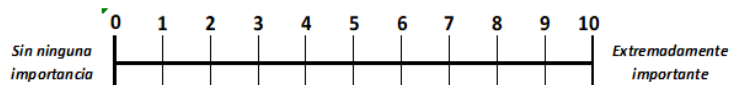
Para mejorar la calidad de nuestra asistencia, nos interesa conocer su opinión sobre diferentes aspectos de la misma. Por este motivo les rogamos que dediquen unos minutos a completar la encuesta que les presentamos. Su participación o no en la encuesta no influirá de ningún modo en la atención que prestaremos a su hijo/a.

Muchas gracias.

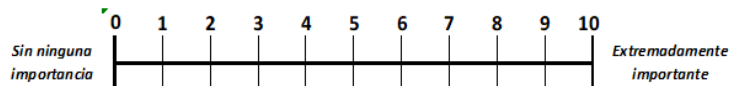
(Rodee la respuesta con un círculo. Todas las respuestas se valoran en una escala del 1 al 10; siendo 1 sin ninguna importancia y 10 extremadamente importante.)

Durante mi visita al Servicio de Urgencias considero que es importante:

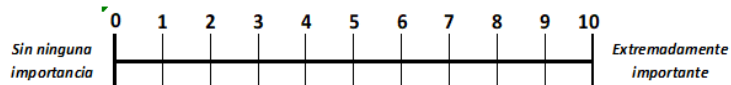
1. Recibir información comprensible sobre los procedimientos que se le realizarán a mi hijo/a.



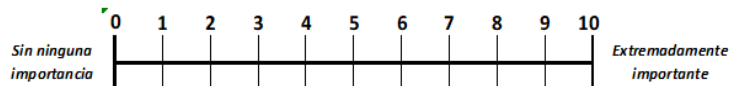
2. Recibir información comprensible sobre las posibles causas de la patología de mi hijo/a.



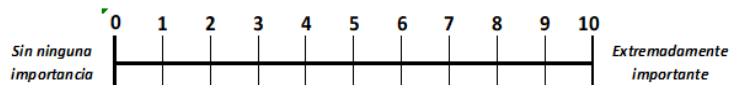
3. Poder mostrar mi opinión sobre el cuidado que recibirá mi hijo/a.



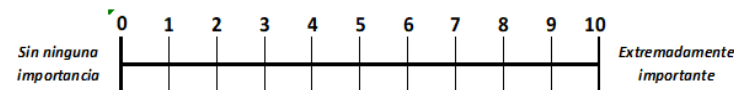
4. Ser atendido por un personal de emergencias amable y educado.



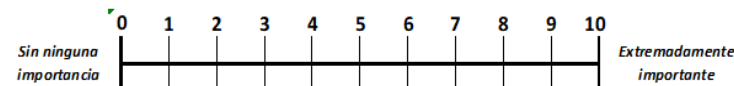
5. Recibir información adecuada y comprensible sobre el seguimiento necesario y el tratamiento y los cuidados a administrar en domicilio.



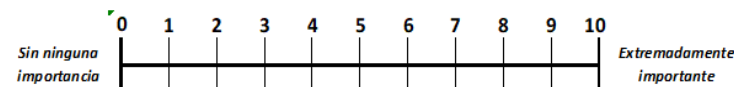
6. Permanecer un tiempo de espera aceptable en el Servicio de Urgencias.



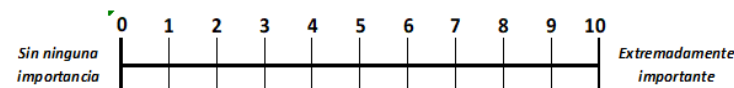
7. Que a mi hijo/a se le realice algún examen complementario (como una radiografía o una analítica).



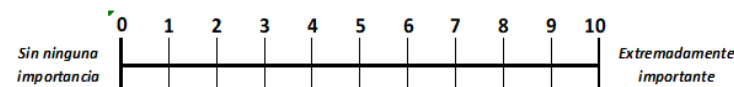
8. Que a mi hijo/a se le administre alguna medicación para el dolor.



9. Que a mi hijo/a se le prescriba algún fármaco.



10. Que a mi hijo/a se le administre terapia intravenosa.



Rango de puntuación de expectativas: 0-100

Satisfacción

1. ¿Cómo valoraría la información recibida sobre los procedimientos que se le han realizado a su hijo/a?

Escasa	Suficiente	Buena	Muy buena
--------	------------	-------	-----------

2. ¿Se le han explicado las posibles causas de la patología de su hijo/a de un modo comprensible?

No	De manera muy escasa	Casi por completo	Totalmente
----	----------------------	-------------------	------------

3. ¿Ha tenido su opinión el suficiente peso en el cuidado de su hijo/a?

No	Sí
----	----

4. ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal de Urgencias?

Muy malo	Malo	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
----------	------	-----------	-------	-----------	-----------

5. ¿Ha sido usted informado de los signos de alarma a vigilar en domicilio y del seguimiento necesario por la patología de su hijo/a?

No	De manera muy escasa	Casi por completo	Totalmente
----	----------------------	-------------------	------------

6. ¿Cómo valoraría el tiempo de espera en el Servicio de Urgencias?

Demasiado	Aceptable	Bueno	Muy bueno
-----------	-----------	-------	-----------

7. ¿Considera que se le han realizado a su hijo/a los exámenes complementarios adecuados? (Radiografía, analítica...)

No	Sí
----	----

8. En caso de sufrir su hijo/a dolor en algún momento durante su estancia en el servicio de urgencias, ¿se le ha prescrito alguna medicación?

No ha sufrido dolor	No	Sí
---------------------	----	----

9. ¿Considera que se le ha prescrito a su hijo/a la medicación adecuada?

No	Sí
----	----

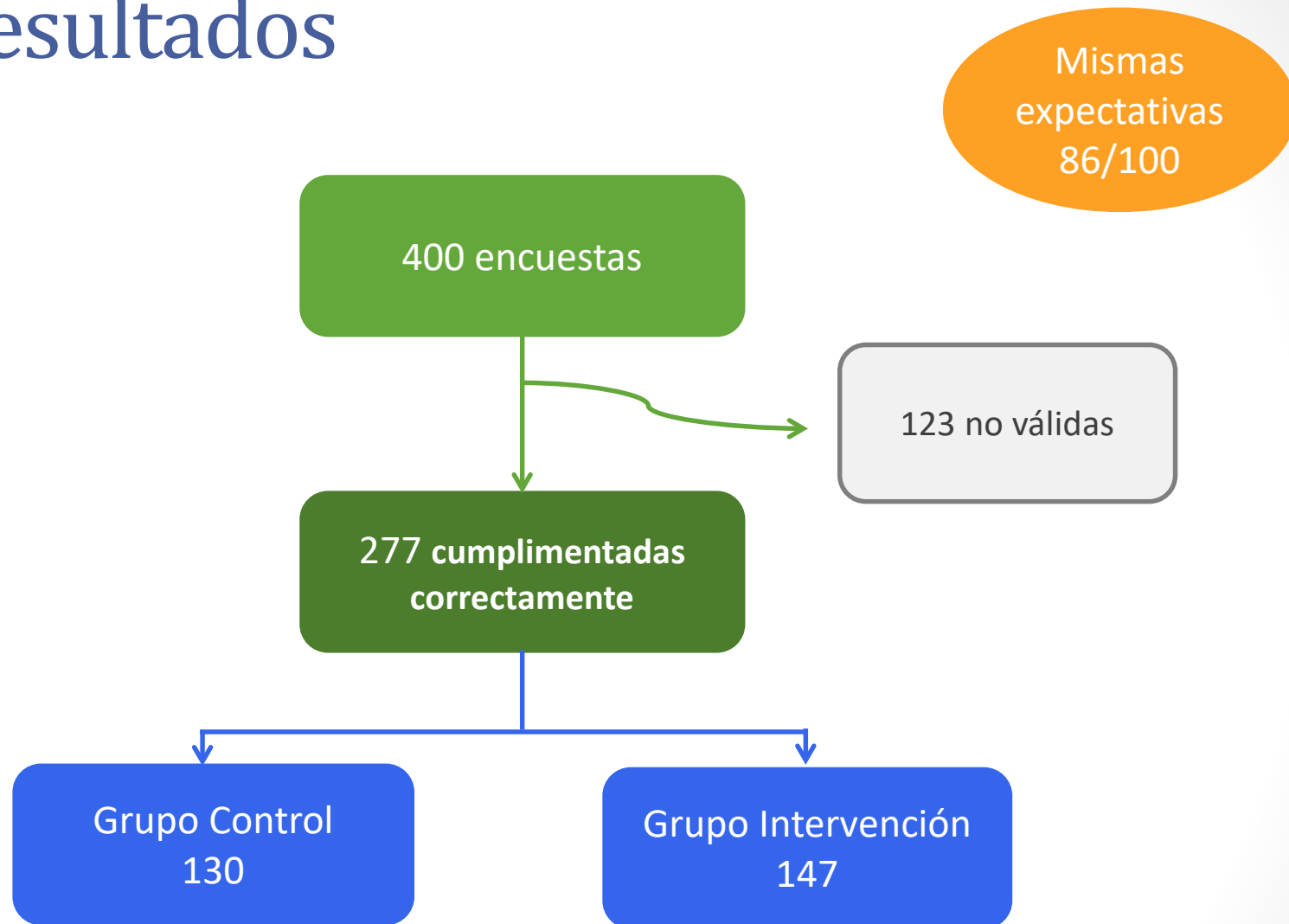
10. En general, ¿Cómo valoraría la atención recibida por su hijo/a en el Servicio de Urgencias?

Muy mala	Mala	Aceptable	Buena	Muy buena	Excelente
----------	------	-----------	-------	-----------	-----------

11. ¿Se han cumplido sus expectativas en su visita al Servicio de Urgencias de hoy?

No	Escasamente	Parcialmente	Totalmente
----	-------------	--------------	------------

Resultados



10. En general, ¿Cómo valoraría la atención recibida por su hijo/a en el Servicio de Urgencias?

Muy mala	Mala	Aceptable	Buena	Muy buena	Excelente
----------	------	-----------	-------	-----------	-----------

	GRUPO C	GRUPO I
EXCELENTE	50,8%	59,9%
OTROS	49,2%	40,1%

11. ¿Se han cumplido sus expectativas en su visita al Servicio de Urgencias de hoy?

No	Escasamente	Parcialmente	Totalmente
----	-------------	--------------	------------

	GRUPO C	GRUPO I
TOTALMENTE	84,6%	89,1%
OTROS	15,4%	10,9%

Conclusiones

- Las **expectativas de los padres son muy altas**; esto debe ser un estímulo para buscar nuevos métodos que mejoren la calidad asistencial, siendo la comunicación una pieza fundamental en ésta.
- A pesar de observar **un nivel de satisfacción alto** en todos los pacientes encuestados, se aprecia una **discreta mejoría** porcentual en el grupo de pacientes que pudieron transmitir sus expectativas al pediatra antes de ser atendidos.
- Este resultado positivo precisa ser corroborado con estudios de mayor tamaño muestral que puedan **reafirmar la validez de las encuestas** como herramienta para mejorar la comunicación en la Urgencia.

¡Muchas gracias!

