

# EXPERIENCIAS Y MOTIVACIONES DE HIPERFRECUENTADORES EN URGENCIAS PEDIÁTRICAS: ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD ASISTENCIAL

*A. Mora Capín\**, *A. Romero Martínez\**, *A. Simón Gozalbo<sup>‡</sup>*, *C. Llorente Parrado<sup>‡</sup>*, *A. Díaz Redondo<sup>‡</sup>*,  
*P. Vázquez López\**.

**\*Unidad de Urgencias Pediátricas**

**<sup>‡</sup>Servicio de Medicina Preventiva y Gestión de Calidad**

**HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN (MADRID)**

# INTRODUCCIÓN

- La “hiperfrecuentación” es un fenómeno creciente en las Urgencias Pediátricas y tiene un fuerte impacto tanto en los Servicios Sanitarios como en los propios usuarios.
- Los pacientes hiperfrecuentadores constituyen una importante fuente de información para valorar la calidad asistencial.
- La evaluación de la calidad percibida por los pacientes es un aspecto fundamental en un Sistema de Gestión de Calidad (UNE-EN-ISO 9001:2015)

# OBJETIVOS

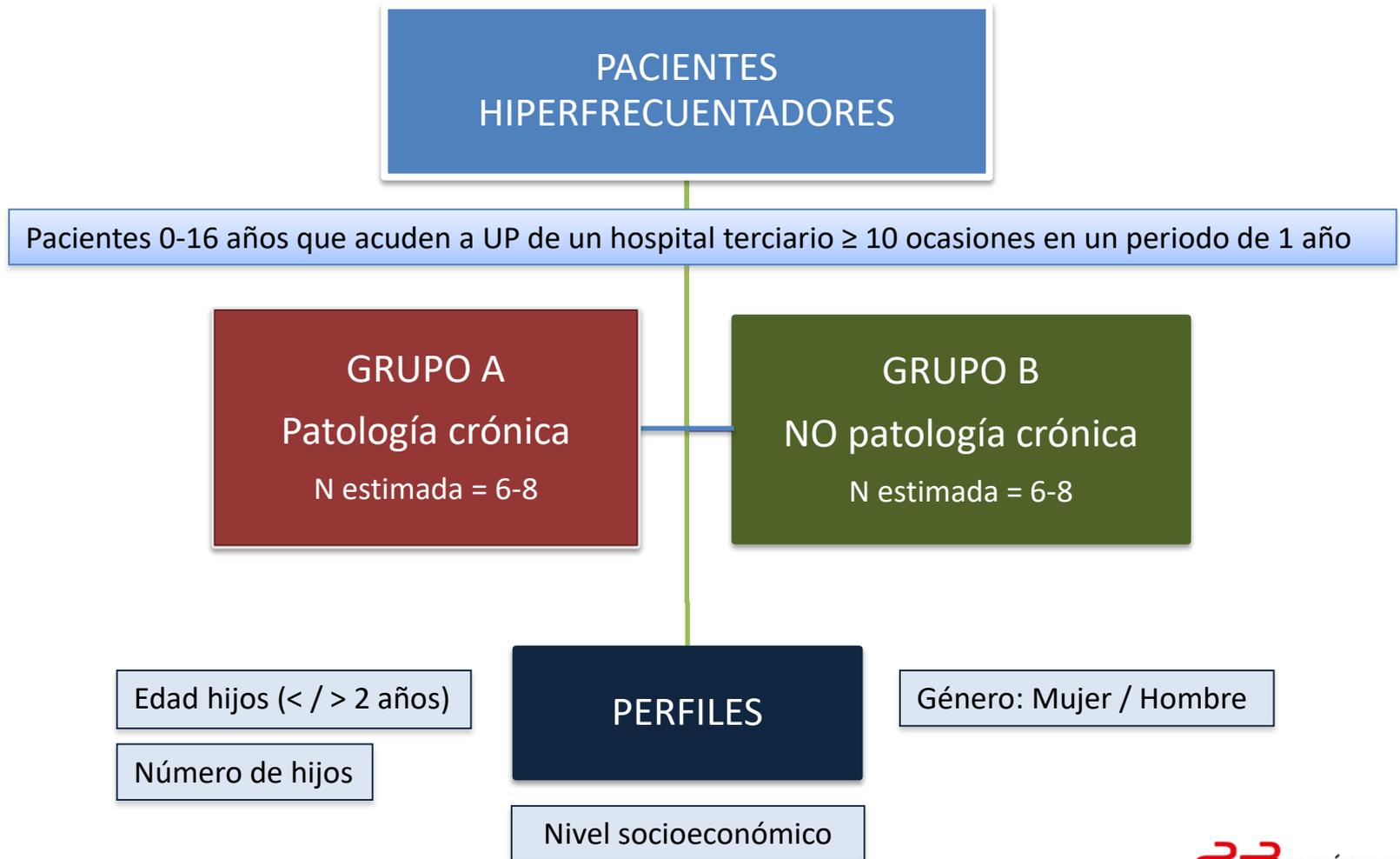
- **OBJETIVO GENERAL:** Conocer las opiniones y percepciones que tienen los padres de pacientes hiperfrecuentadores, en relación a los servicios sanitarios.
- **OBJETIVOS ESPECIFICOS**
  - ❖ Explorar las motivaciones de los hiperfrecuentadores para acudir a UP
  - ❖ Analizar sus experiencias en nuestra Unidad de UP
  - ❖ Averiguar sus necesidades y las barreras que han encontrado

# MATERIAL Y METODOS

- **METODOLOGIA CUALITATIVA:** *“Descripción del significado de una experiencia a partir del testimonio directo de las personas que han tenido dicha vivencia”*
- **GRUPOS FOCALES.**

**LOS AUTORES DECLARAN NO TENER CONFLICTO DE INTERESES**

# MATERIAL Y MÉTODOS



# MATERIAL Y MÉTODOS

- **CAPTACION:** Contacto telefónico.
  
- **DESARROLLO DE LAS REUNIONES**
  - ❖ LUGAR: Sala cómoda, en una localización “neutra”.
  - ❖ **MODERADOR Y OBSERVADOR** (ajenos a la Unidad de UP).
  - ❖ ESTRUCTURA
    - ✓ Introducción
    - ✓ Presentación participantes
    - ✓ **Debate: escucha activa / Guion de áreas temáticas**
    - ✓ Clausura
  
  - ❖ REGISTRO de información mediante **grabación de audio**.

# MATERIAL Y MÉTODOS

## ▪ ANALISIS DE RESULTADOS

- ❖ TRANSCRIPCIÓN literal y lectura preliminar
- ❖ CODIFICACION: asignando un código a cada participante
- ❖ ORGANIZACIÓN (GUION DE CATEGORIAS)
- ❖ ANALISIS DE LAS TRANSCRIPCIONES
  - ✓ Contenidos comunes intergrupos / intragrupo
  - ✓ Contenidos poco frecuentes
  - ✓ Confusiones / Contradiciones contenido intergrupo / intragrupo
  - ✓ Información ausente
  - ✓ **Identificar “Posiciones” de cada grupo**

# RESULTADOS

**GRUPO A: Patología crónica**  
**N = 7 (5 mujeres / 2 varones)**

**GRUPO B: NO patología crónica**  
**N = 4 (4 mujeres)**

- ❖ MOTIVACIONES PARA ACUDIR A UP
- ❖ EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES DE SUS VISITAS A UP
- ❖ NECESIDADES / BARRERAS DETECTADAS

# MOTIVACIONES PARA ACUDIR A URGENCIAS

- **Percepción** de que el paciente requiere atención / tratamiento **urgente**
- **Horario** ininterrumpido de atención
- Mayor **capacidad resolutiva**
- Disponibilidad de **medios técnicos / especialistas**

- *“**Aquí lo tienes todo** [...] No me planteo en ningún momento ni llevarla al centro de salud, me vengo directamente aquí.”*
- *“**Vengo por urgencias porque se suele poner mala por tema de broncoespasmos, las noches son más complicadas**”*

- *“Mi pediatra sólo está **hasta las 6 de la tarde** que eso es otra limitación.”*
- *“Usamos el ambulatorio también para temas puntuales de cosas livianas pero si vemos que el niño no está muy bien o es **algo más grave** enseguida para acá.”*
- *“Siempre hay un **especialista**”*

# MOTIVACIONES PARA ACUDIR A NUESTRA UNIDAD DE URGENCIAS

- Hospital de referencia
- Cercanía
- Hospital “pediátrico”
- Parto en el hospital
- Satisfacción en visitas previas
- Malas experiencias previas en Hospital de referencia

• *“El por qué aquí y no a otro, por **cercanía.**”*

- *“La especialidad que tenéis aquí de tener sólo **dedicado a niños.**”*
- *“Nosotros vivimos en... y una de las veces le llevé **allí** y [...] **no me he sentido bien** [...]. **Aquí me han enseñado a entender** por qué el niño estaba malo o qué podía hacer [...]. Por el trato.”*
- *“Yo vengo aquí porque la **atención es buena.**”*
- *“A mí me corresponde el [...] pero **yo parí en el Gregorio Marañón.**”*

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES

- **ALTO GRADO DE SATISFACCION GLOBAL (unánime)**

- ❖ Resolución de problemas
- ❖ Control de síntomas



- *“A mí me da **totalmente confianza**. Estoy contenta con la gente, las enfermeras, los médicos, todo...la verdad es que muy bien”*

- *“No escatiman en hacer **pruebas diagnósticas** por ejemplo.”*
- *“Le dan broncoespasmos [...] nos venimos aquí y maravilloso...**aquí es que sales nuevo**, y entonces pues siempre ha ido todo muy bien.”*

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES:



## TIEMPO DE ESPERA

- Valoración global: RAZONABLE
- VALORACIÓN MUY POSITIVA DEL TRIAGE (**Priorización pacientes urgentes**)

• “Yo es que cuando entra con eso **tiene prioridad**, entonces **no hemos tenido que esperar**. De hecho, de triaje te meten directamente a urgencias”

- “Me encantan los **protocolos para** que con **los bebés** salgas antes de una hora”
- “En contadas ocasiones **he tardado más** pero en días muy muy muy fastidiados de **invierno**, de un **sábado** que esto está hasta arriba”

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES: EFECTIVIDAD



- **INEXPERIENCIA** de los MIR
- **VALORAN MUY POSITIVAMENTE LA SUPERVISIÓN.**

• *“Solamente una vez que, no sé, si notaba un cierto grado de **inexperiencia**...se me ocurrió decirle a la doctora, ¿pero no le vas a medir la saturación? [...]”*

- *“Algunas veces sí que he es cierto que hay **gente joven con poca experiencia** pero normalmente, **si no tienen claro lo que es, buscan a alguien que sí que contraste lo que está diciendo.** Y yo la verdad es que no tengo queja”*
- *“Entiendo que en urgencias estén **residentes muy jóvenes** pero siempre está el jefe [...] en mi caso por lo menos siempre ha **revisado los diagnósticos**”*

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES

## ■ RIESGO DE ERRORES POR FATIGA



- “A ver, yo también entiendo que es que no somos infalibles y eso también nos remite a que **hay guardias a veces muy largas** que están **cansados**.”
- “Yo si les he notado bastantes ocasiones **muy cansados** con jornadas muy muy largas. Y no, ya están **medio aturcidos**”
- “Pero es que vas **a planta** y está el médico, bajas **a urgencias** y está el médico...”

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES



## ORGANIZACION

### ▪ SENSACIÓN DE DESCONTROL EN CAMBIOS DE TURNO

- *“Hombre yo veo que hay **un poco más de descontrol en lo que es los cambios de turno**. Llegar el momento en los cambios de turno...hay que mirar el reloj y decir, prefiero esperarme una hora o intentar venir antes porque eso sí que es un descontrol. Entre que le dice la enfermera al médico, que **te toca otro médico pero la enfermera anterior todavía no se ha marchado y no ha pasado...**”*

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES



## ▪ RETRASO EN ADMINISTRACION DE ANTITERMICOS

- *“Otro día cuando llegué tenía 39 de fiebre y eran las 6 de la tarde. No se lo dieron hasta las 12 de la noche. Entonces yo pienso que **no se debería esperar tanto para eso** y menos teniendo lo que tenía la niña”*
- *“La última vez que yo vine **no les dejaban administrar el paracetamol sin consentimiento del médico**, con lo cual si tú estabas en urgencias con el niño con 40 de fiebre y había dos horas de espera el niño seguía con 40 de fiebre”.*

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES

## ▪ VALORACIÓN DEL TRATO: EXCEPCIONAL

- ❖ AMABILIDAD Y CERCANÍA DE LOS PROFESIONALES
- ❖ “NO ETIQUETADOS” por haber acudido “varias veces” a UP
- ❖ “NO JUZGADOS” por acudir con cuadros “no urgentes”



- *“Yo he venido por tonterías [...] y **nunca me han echado la bronca...** Ellos no valoran, y al no entrar a valorar eso, yo por lo menos eso es algo que **me hace sentir tranquila [...]** eso **lo valoro mucho positivamente.**”*
- *“O que vas con él y dices no sé, **a ver si es importante o no y me van a decir...y nunca...al revés.**”*

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES



## ▪ FALTA DE ATENCIÓN A LAS OPINIONES DE LOS PADRES

- ❖ Interpretación de síntomas → Asignación de diagnóstico erróneo
- ❖ Respuesta a tratamiento (protocolos / broncodilatador en cámara)

- *“La niña se cayó y del dolor fuerte creían que tenía crisis en vez del dolor y entonces no me escuchaban...**conozco a mi hija**...Yo sabía que no era una crisis”*
- *“Que tienen que **escuchar más las sensaciones de los padres** sí que es verdad. [...] mi hija con el puff no vale para nada porque necesita oxígeno.”*
- *“Yo sé que lo que mi hija necesita, porque es mi hija [...] para determinados niños a lo mejor el procedimiento pues no se tiene que basar en el protocolo general”*

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES



- INFORMACION VERBAL / ESCRITA: **CORRECTA Y SUFICIENTE**
- Valoración muy positiva de la **RESOLUCION DE DUDAS**

- *“Sí que es bastante **completa**. Además, luego te dan el **informe todo escrito** pues en principio **te vas sin dudas**.”*
- *“Sí porque como **ya te lo han explicado en consulta y en principio tú ya has preguntado**, todo lo que se te ocurría en el momento”*
- *“**Siempre me han explicado mucho**, yo hablo mucho y pregunto mucho por **deformación profesional y nunca han tenido ningún problema**”*

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES

## ■ INFORMACION DE CUIDADOS EN LA UO

### ❖ GRUPO B: Valoración **MUY POSITIVA**



- “En la sala de observación otra cosa que **valoro mucho es la información y la ayuda** que me han dado las enfermeras”

### ❖ GRUPO A: **DISCREPANCIAS** en las instrucciones de técnica de inhalación MDI con cámara (respecto a Consulta Neumología)

- “Nosotros vamos a **neumología** y [...] una enfermera nos enseña la **técnica de darle los puff** a los niños. En **urgencias esa técnica** se la pasaban por donde te...[...] y no es una vez sino varias.

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES

- **SALA DE ESPERA: Riesgo de contagio**
  - ❖ Limitación de ESPACIO
  - ❖ ENTRETENIMIENTO (TV, mesitas bajas)



- *“Ha quedado un poco **pequeña para los días agobiados** [...] Uno vomitando, el otro tosiendo...**Nos vamos a llevar mogollón de neumonías**”*
- *“Y la sala de espera pues sí que se nota cuando hay mucha gente. [...] **debería ser un poquito más amplio**. Y la **tele** pues, es lo único que tienen para **entretenerse**”*
- *“Que hubiera alguna **mesita baja** donde, pues yo que se con su propia cosa que traiga tu niño que haga lo que quiera, y que tenga su espacio...”*

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES



## U.O.: PREOCUPACION POR RIESGO CONTAGIO

- ❖ Limitación de ESPACIO / Separar patologías
- ❖ ENTRETENIMIENTO (Limpieza de juguetes)

- *“Bueno y luego **los juguetes** [...] dicen que al terminar el día **los limpian**, pero claro, entre niño y niño...eso quizás la única cosa.”*
- *“**Nos parece bien que haya juguetes**, pero [...] si algún niño tiene algo contagioso pues que ese juguete **se pueda limpiar**.”*
- *“Pero ¿cuándo es al final del día?, porque yo he venido por la mañana, a medio día y por la noche y **no los he visto limpiar**.”*

# EXPERIENCIAS / PERCEPCIONES

## CUIDADOS AL ALTA

- En ambos grupos **valoran muy positivamente:**
  - ❖ ENTREGA DE MEDICACION AL ALTA
  - ❖ SEGUIMIENTO ambulatorio en la Unidad de UP



- *“Desde hace un tiempo sales con el medicamento, que antes tenías que ir a comprarlo [...] yo lo **valoro muchísimo el no tener que parar en la farmacia**”*

- *“Hay cosas que antes de que vayas al especialista ellos te han hecho **seguimiento.**”*
- *“En algunos casos me han hecho un **seguimiento como de ambulatorio** [...] es una cosa que también valoro mucho”*

# NECESIDADES / BARRERAS: CONTINUIDAD ASISTENCIAL



- Mejorar COORDINACIÓN ENTRE NIVELES ASISTENCIALES (**Historia Clínica compartida**)
- Mejorar el acceso y la comunicación con sus **ESPECIALISTAS** (Grupo A)

• *“Yo es que como no le tengo como hospital de referencia, luego **no le pueden ver los informes de aquí** [...] a nivel de comunidad, tendrían que ser un poco más*

• *“Yo con lo que me he podido encontrar alguna vez es con que haya coincidido que se le ha ingresado en esa urgencia y [...] **he perdido la cita**”*

• *“**cuando vas por la noche, ¿a quién llamas?** [...] te quedas un poco perdida”*



## NECESIDADES / BARRERAS: CONTINUIDAD ASISTENCIAL

- Acceso rápido a los **ANTECEDENTES RELEVANTES** (Grupo A)

- *“Cuando entre que le salga **un aviso**, porque tienes que soltar todo el rollo [...]”*
- *“El problema es que si le das al botón le salen 10 hojas y **no tiene un pequeño resumen que le informe en dos segundos** de lo que le puede pasar a tu hijo.”*
- *“Lo más importante es eso que **sean capaces de localizar lo que le ocurre y cómo actuar** y para eso necesitan tener la información anterior.”*

# NECESIDADES / BARRERAS: CUIDADOS EN DOMICILIO

- **FORMACION EN PRIMEROS AUXILIOS**



- *“Hay que fomentar hacer **cursos de primeros auxilios en los hospitales**”*
- *“Por lo menos **saber en cada caso, qué hacer**”*

# LIMITACIONES

- Poca experiencia de los investigadores en el campo de la metodología cualitativa.
- El número de asistentes en el Grupo sin patología crónica no alcanzó el tamaño muestral previsto en el diseño del estudio.

# CONCLUSIONES

- La investigación cualitativa nos ha permitido analizar las motivaciones de los pacientes hiperfrecuentadores para acudir a nuestro servicio de urgencias pediátricas
- Es una herramienta útil para IDENTIFICAR LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES de nuestras unidades.
- Nuestros resultados han servido como punto de partida para poner en marcha acciones de mejora.

# MUCHAS GRACIAS

EXPERIENCIAS Y MOTIVACIONES DE  
HIPERFRECUENTADORES EN URGENCIAS PEDIÁTRICAS:  
ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD ASISTENCIAL