

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES EN LA URGENCIA PEDIÁTRICA

M Furones García, B de Miguel Lavisier

Servicio de Pediatría del Hospital Infanta Cristina

**Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos que acuden al servicio de Urgencias

**Material y método:** Estudio prospectivo, descriptivo. Se entregó una encuesta en papel a los familiares de los pacientes que acudieron a Urgencias entre enero y abril de 2016.

## Resultados:

- 243 participantes.
- Nº medio hijos 1,6.
- Edad media 4 años.
- 90% origen español.
- 91% había acudido previamente .
- Horario más frecuente: 14:00 a 22:00.
- 9% derivado por médico.



- T espera 15-30 min, lo que un 63,2% consideraba adecuado.
- 98% habían permanecido siempre con el paciente.
- 34% conocían el nombre del médico.
- La mayoría de los pacientes consideraban que el médico les había escuchado (93%), dado explicaciones claras (95%), resuelto dudas (92%) y sido amable (97%).

## Conclusión:

La calidad percibida de los familiares de los pacientes pediátricos usuarios del servicio de Urgencias fue buena, con una valoración global muy positiva. Como área de mejora se establece la presentación del médico previa a la atención, que solo se realiza en un porcentaje pequeño de casos.