

**XXVI** | **REUNIÓN** PAMPLONA | 16 AL 18 DE JUNIO DE 2022

**SOCIEDAD ESPAÑOLA DE  
URGENCIAS DE PEDIATRÍA**



**SUPERVIVENCIA SIN EVIDENCIA:  
Aprendiendo para el futuro**

**PÓSTER CON DEFENSA**

**CALIDAD PERCIBIDA EN UN SERVICIO DE  
URGENCIAS**

**Saiz Alía, Julia; Martín Espín, Irene; de Miguel Cáceres, Cristina; González Bertolín, Isabel; García Sánchez, Paula; Ceano-Vivas La Calle, María**

*Hospital Universitario La Paz*

## METODOLOGÍA

Se trata de un estudio **observacional descriptivo prospectivo** llevado a cabo mediante encuestas. Se diseñó una encuesta con **setenta preguntas cerradas**, respondidas de forma telemática, por teléfono o en formato papel. Los 150 participantes del estudio conforman una **cohorte consecutiva voluntaria** de los usuarios atendidos en dos periodos de 2021.

## RESULTADOS

65% pacientes ♀

96% acompañantes padres

40% < 3 años

### GRADO DE SATISFACCIÓN

|            |                 | %     |
|------------|-----------------|-------|
| Médicos    | Amabilidad      | 96.67 |
|            | Claridad        | 93.33 |
|            | Profesionalidad | 96.00 |
|            | Global          | 96.67 |
| Enfermeros | Amabilidad      | 92.14 |
|            | Claridad        | 93.38 |
|            | Profesionalidad | 93.57 |
|            | Global          | 90.65 |
| Auxiliares | Global          | 87.40 |
| Celadores  | Global          | 86.44 |

|                  |                            | %     |
|------------------|----------------------------|-------|
| Tiempo de espera | Hasta clasificación        | 93.33 |
|                  | Hasta primera valoración   | 73.33 |
|                  | Desde atención al alta     | 82.00 |
|                  | Total                      | 75.33 |
| Instalaciones    | Limpieza sala de espera    | 90.67 |
|                  | Limpieza lugar atención    | 96.67 |
|                  | Comodidad y confort        | 82.67 |
|                  | Intimidad                  | 82.22 |
| Información      | Durante la atención        | 91.33 |
|                  | Al alta                    | 93.33 |
|                  | Acceso a los profesionales | 89.33 |

Los resultados en relación a los tiempos de espera y la valoración del personal médico han sido **significativamente ( $p < 0.05$ ) superiores** en el periodo **estival** frente a la **primavera**.

*\* Los resultados se expresan como porcentaje muestral con respuesta "satisfecho" o "muy satisfecho" en relación a cada parámetro.*

- El **55%** de los casos fueron considerados por los propios acompañantes como **leves** y el **35%** subsidiarios de ser resueltos en **Atención Primaria**.
- En el 85% de las asistencias la cantidad de pruebas complementarias fue percibida como correcta.
- El 95% de los pacientes estuvo acompañado en todo momento.
- El **90%** de los usuarios acudiría nuevamente en caso de precisar atención.

La valoración global fue  
8.39 puntos sobre 10