

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

**SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA**



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

COMUNICACIÓN LARGA

Experiencia del paciente adolescente en el Servicio de Urgencias

Anna Rojas Roig, Agustina Pallache Ferreira, Monica Boada Farras, Cristina Parra Cotanda, Victoria Trenchs Sainz de la Maza, Carles Luaces Cubells

Servicio de Urgencias. Hospital Sant Joan de Déu Barcelona

INTRODUCCIÓN

La **experiencia del paciente** es la suma de todas las **interacciones**, producidas por la **cultura** de una organización, que influyen en las **percepciones** del paciente a lo largo de todo el **proceso asistencial**



INTRODUCCIÓN

Muchos estudios infieren la experiencia del paciente pediátrico a partir de la de sus cuidadores

Los adolescentes pueden aportar su experiencia vivida

OBJETIVOS

- ✓ Describir la **experiencia de pacientes adolescentes** atendidos en el Servicio de Urgencias Pediátricas (**SUP**) de un hospital terciario
- ✓ Definir los **factores condicionantes** de la experiencia del paciente adolescente en el SUP

METODOLOGÍA

- ✓ **Tipo de estudio:** estudio descriptivo cualitativo
- ✓ **Período:** Septiembre 2021 – Enero 2022
- ✓ **Lugar:** Servicio de Urgencias (SUP) del Hospital Sant Joan de Déu

- ✓ En el momento del alta de urgencias, se realizó una **entrevista semiestructurada** a los pacientes

METODOLOGÍA

- ✓ **Criterios de inclusión:** Pacientes 12-17 años atendidos y dados de alta del SUP
- ✓ **Criterios de exclusión:**
 - Patología psiquiátrica
 - Ingreso en la Unidad de Cuidados Intensivos
 - Incapacidad para contestar la entrevista
- ✓ **Muestreo por cuotas** (edad, sexo, nivel de triaje, especialidad, estancia en SUP)

Datos de filiación

- ✓ Identificación del paciente
- ✓ Edad
- ✓ Sexo

Datos sobre la visita en Urgencias

- ✓ Día de la semana y hora de llegada
- ✓ Servicio de visita: PED/COT/CIR
- ✓ Nivel de triaje
- ✓ Estancia en Urgencias: <2h / >2h

METODOLOGÍA

Entrevista semiestructurada sobre el viaje del paciente en Urgencias

- Preguntas generales
- Preguntas específicas sobre:



1. Obtención de la información
2. Captura, transcripción y clasificación
3. Codificación de las respuestas
4. Integración de la información

METODOLOGÍA

Análisis cualitativo de las respuestas

1. Obtención de la información

Entrevistas semiestructuradas

1. Obtención de la información

2. **Captura, transcripción y clasificación**

- Grabación en audio
- Transcripción literal de las entrevistas
- Organización de la información
- Eliminación de observaciones repetidas

METODOLOGÍA

Análisis cualitativo de las respuestas

1. Obtención de la información
2. Captura, transcripción y clasificación

3. Codificación de las respuestas

Categorías y subcategorías
Positivas, neutras y negativas

METODOLOGÍA

Análisis cualitativo de las respuestas

1. Obtención de la información
2. Captura, transcripción y clasificación
3. Codificación de las respuestas
4. **Integración de la información**

Pizarras con observaciones
Creación de arquetipos

METODOLOGÍA

Análisis cualitativo de las respuestas

4. Integración de la información

Pizarras con observaciones

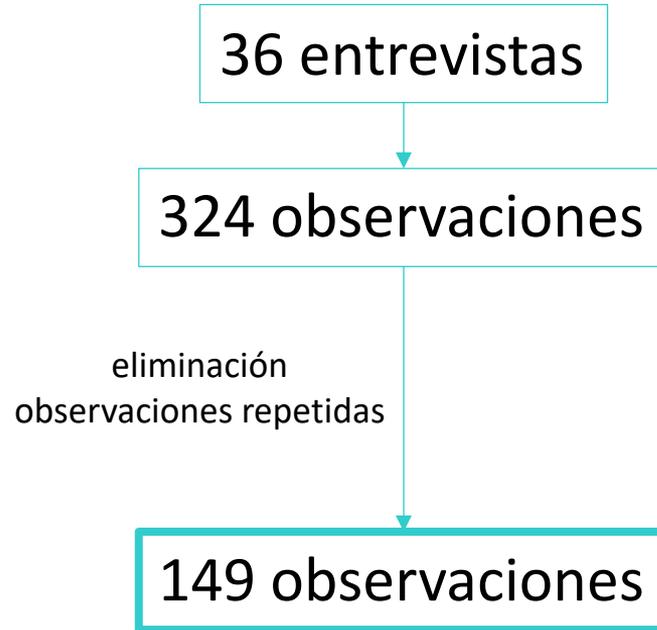


4. Integración de la información

Creación de arquetipos

- Selección:
 - 10 pacientes con más observaciones (+)
 - 10 pacientes con más observaciones (-)
- Análisis de características epidemiológicas
- Creación de arquetipos de pacientes:
 - Experiencia positiva
 - Experiencia negativa

RESULTADOS



RESULTADOS

149 observaciones

5 categorías

ENTORNO (46)

TIEMPO (41)

COMUNICACIÓN (29)

EMOCIONES (20)

EVALUACIÓN GLOBAL (13)

RESULTADOS

149 observaciones

ENTORNO (46)

- Espacio físico (24)
- Equipamientos (15)
- Paciente en movimiento (7)

El parking
estaba
muy lleno

La sala de
espera es
muy
acogedora

Me han dado
una silla de
ruedas en el
traje

Estaría bien una sala
de espera separada
para mayores y
pequeños, así
hubiera estado más
tranquila

He consultado
las pantallas,
la información
está bien y es
útil

RESULTADOS

149 observaciones

TIEMPO (41)

- Tiempo de espera (34)
- Rapidez de atención (7)

La recogida de datos en admisiones ha sido fácil y rápida

Hemos esperado pero al final, han sabido lo que me pasaba y me han dado un tratamiento

No me han informado sobre el tiempo de espera, lo hubiera necesitado

Durante la espera tenía mi móvil

Me han puesto el youtube en el ordenador

RESULTADOS

149 observaciones

COMUNICACIÓN (29)

- Información (18)
- Trato recibido (11)

El triaje se realiza para saber si es muy grave o más leve

Los médicos han utilizado un vocabulario para que yo lo entendiera

Lo más importante es el trato, siempre es excelente

la atención es genial, 10 de 10

Enfermería han sido agradables y divertidos

RESULTADOS

149 observaciones

EMOCIONES (20)

- Agradables (12)
- Desagradables (8)

He esperado unos 25 minutos, se me ha hecho largo

Cuando he visto mi numero me he puesto contento

He llegado a Urgencias con miedo

Estaba un poco nervioso, pero me han cuidado y entonces me he sentido mejor

Me he sentido escuchado

RESULTADOS

149 observaciones

EVALUACIÓN GLOBAL (13)

El servicio
está bien
organizado
y en calma

Recomendaría
el servicio por
el personal, el
trato y las
instalaciones

Con el covid no
hemos encontrado
mucho cambio, todo
igual aunque con las
medidas de higiene,
mascarillas...

El servicio
es muy
acogedor

El servicio es un
lugar seguro
aunque a veces
los niños se
mueven

RESULTADOS

149 observaciones

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	POSITIVAS	NEUTRAS	NEGATIVAS	TOTALES
Entorno (46)	Espacio físico	12	3	9	24
	Equipamientos	9	3	3	15
	Paciente en movimiento	4	1	2	7
Tiempo (41)	Tiempo de espera	19	6	9	34
	Rapidez de atención	4	1	2	7
Comunicación (29)	Información	7	7	4	18
	Trato recibido	8	2	1	11
Emociones (20)	Agradables	12	x	x	12
	Desagradables	x	x	8	8
Evaluación global (13)		7	5	1	13
RECUENTO TOTAL		82	28	39	149

RESULTADOS

PACIENTE CON EXPERIENCIA POSITIVA

10 pacientes con más observaciones (+)



RESULTADOS

PACIENTE CON EXPERIENCIA POSITIVA

10 pacientes con más observaciones (+)

GERARD



- Niño, 13 años, acompañado por su madre
- Motivo de consulta poco prioritario (traje 4)
- Tiempo de espera corto (< 1 hora)
- Servicio: PED o COT

GERARD



- Niño, 13 años, acompañado por su madre
- Motivo de consulta poco prioritario (traje 4)
- Tiempo de espera corto (< 1 hora)
- Servicio: PED o COT

ASPECTOS POSITIVOS:

- **ESPERA:**
 - Tiempo de espera corto, adecuado
 - Sala de espera cómoda
 - Entretenimiento: televisión, teléfono móvil, hablando con su acompañante
- **TRIAJE:**
 - Sabe por qué se hace el triaje
 - Comprende su nivel
- **TRATO y COMUNICACIÓN:**
 - Amabilidad del personal y explicaciones dadas
 - “se han preocupado por mí”, “me he sentido cuidado”, “me han escuchado”

RESULTADOS

PACIENTE CON EXPERIENCIA NEGATIVA

10 pacientes con más observaciones (-)



RESULTADOS

PACIENTE CON EXPERIENCIA NEGATIVA

10 pacientes con más observaciones (-)

NORA



- Niña, 14 años, acompañada por su madre
- Motivo de consulta poco prioritario (traje 4)
- Tiempo de espera largo (> 1 hora)
- Servicio: PED

RESULTADOS

PACIENTE CON EXPERIENCIA NEGATIVA

10 pacientes con más observaciones (-)

NORA



- Niña, 14 años, acompañada por su madre
- Motivo de consulta poco prioritario (triaje 4)
- Tiempo de espera largo (> 1 hora)
- Servicio: PED

ASPECTOS NEGATIVOS:

- **TRIAJE**
 - Desconocimiento del significado del triaje, del nivel del triaje
- **ESPERA**
 - Tiempo de espera largo
 - Poco entretenimiento
 - Información poco actualizada
 - Demasiada gente , no distancia social, miedo al contagio, ruido
- **TIEMPO**
 - Circuitos poco rápidos/ágiles

LIMITACIONES

- ✓ La experiencia del paciente adolescente descrita representa la realidad de nuestro SUP, pudiendo ser distinta en otros centros
- ✓ La adolescencia comprende una franja de edad amplia; la etapa de los adolescentes más mayores puede estar menos representada

**¡MUCHAS
GRACIAS!**

