

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

**SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA**



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

COMUNICACIÓN ORAL

**Elaboración del mapa de experiencia del
paciente en el servicio de Urgencias Pediátricas**

REQUES COSME, RESURRECCIÓN ; RUIZ DIAZ, ANA ISABEL; BLUMENFELD OLIVARES, JAVIER ANDRÉS; MARTINEZ ARMAS, ALEJANDRA;
PERAMO CEGRI, ANA; ALFONSO MARTINEZ, PEPA

Autores

Colaboración: COMISIÓN CALIDAD PERCIBIDA DEL HOSPITAL EL ESCORIAL

Centros de trabajo HOSPITAL EL ESCORIAL (SAN LORENZO DE EL ESCORIAL)



XXVI REUNIÓN SEUP



SEUP
SOCIETY OF PLANT PATHOLOGY
PAMPLONA
14 AL 18 DE JUNIO DE 2022



XXVI REUNIÓN SEUP



SEUP
Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología
PAMPLONA
14 AL 18 DE JUNIO DE 2022

OBJETIVOS

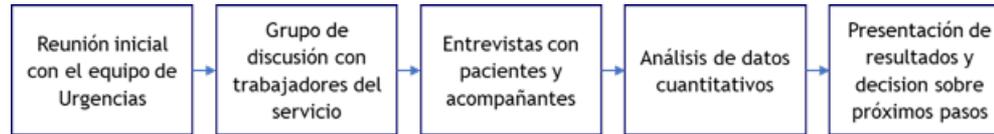
- Conocer mejor la experiencia del paciente en el Servicio de Urgencias del Hospital El Escorial para identificar áreas de mejora
- Elaborar un mapa de la experiencia con las diferentes fases, aportando información sobre tipo de necesidades (no médicas) que tiene en cada fase y su estado emocional

MARCO DE REFERENCIA

- Tradicionalmente, para evaluar la calidad del rendimiento de los servicios, se han utilizado indicadores internos, dejando en un segundo plano la perspectiva de los usuarios.
- Analizar la experiencia del paciente mediante un modelo que permite profundizar en este conocimiento: la realización del **mapa de la experiencia del paciente**
- Este trabajo se centra en el servicio de urgencias. Suele recibir las valoraciones más bajas entre los usuarios de la sanidad pública frente al resto de servicios asistenciales

METODOLOGÍA

- Identificar la secuencia de momentos de la experiencia del paciente en los que se registra interacciones (puntos de contacto o *touchpoints*)
- Diferentes fases y utilización de diferentes tipos de técnicas de investigación



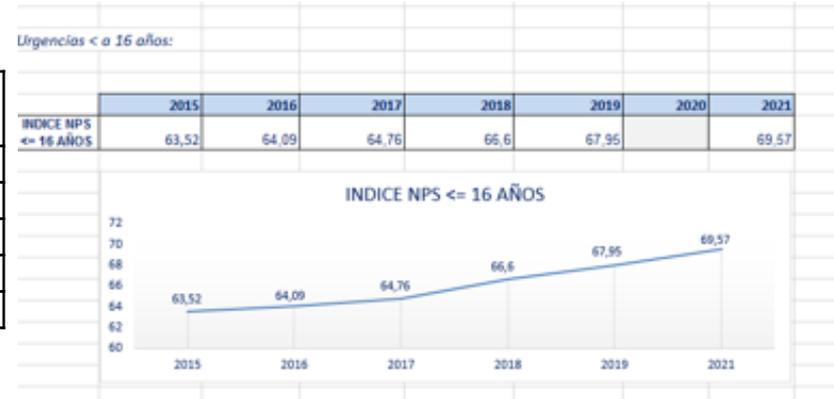
Análisis de datos:

- ✓ Los datos de actividad proceden del sistema de información del hospital
- ✓ Los indicadores de satisfacción proceden de las encuestas realizadas a usuarios del servicio de urgencias por el propio hospital (NPS) y datos de la encuesta de satisfacción que realiza anualmente la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid

INDICADORES DE SATISFACCIÓN

- Los niveles de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias del HEE son altos.

Índice de satisfacción (*) HEE	2015	2016	2017	2018	2019
General HEE (ISG)	90.98	94.08	91.93	88.99	94.40
Servicio de Urgencias	80.00	94.38	87.58	82.28	92.55
Consultas externas	79.83	90.57	90.68	90.08	91.82
Cirugía Ambulatoria	90.63	96.89	99.38	92.56	97.50
Hospitalización	87.88	94.48	90.06	91.03	95.73

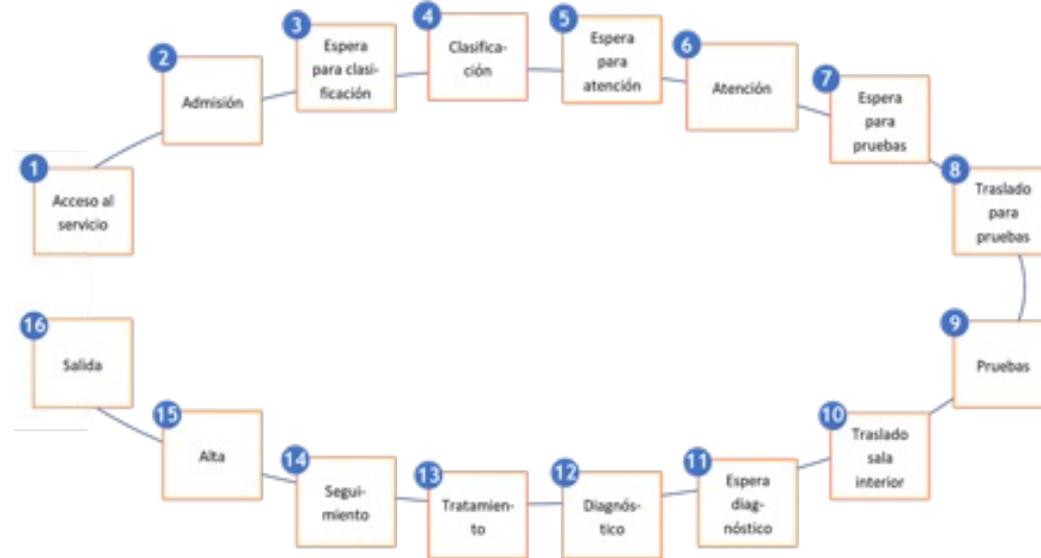


RESULTADOS

- Diversidad de pacientes que se atienden en un servicio de urgencias y la dificultad para definir un mapa de experiencia tipo
- Secuencia de fases por las que atraviesa el paciente
- Profundizar en los dos temas que se configuran como los protagonistas en la atención en los servicios de urgencias: la comunicación y las esperas

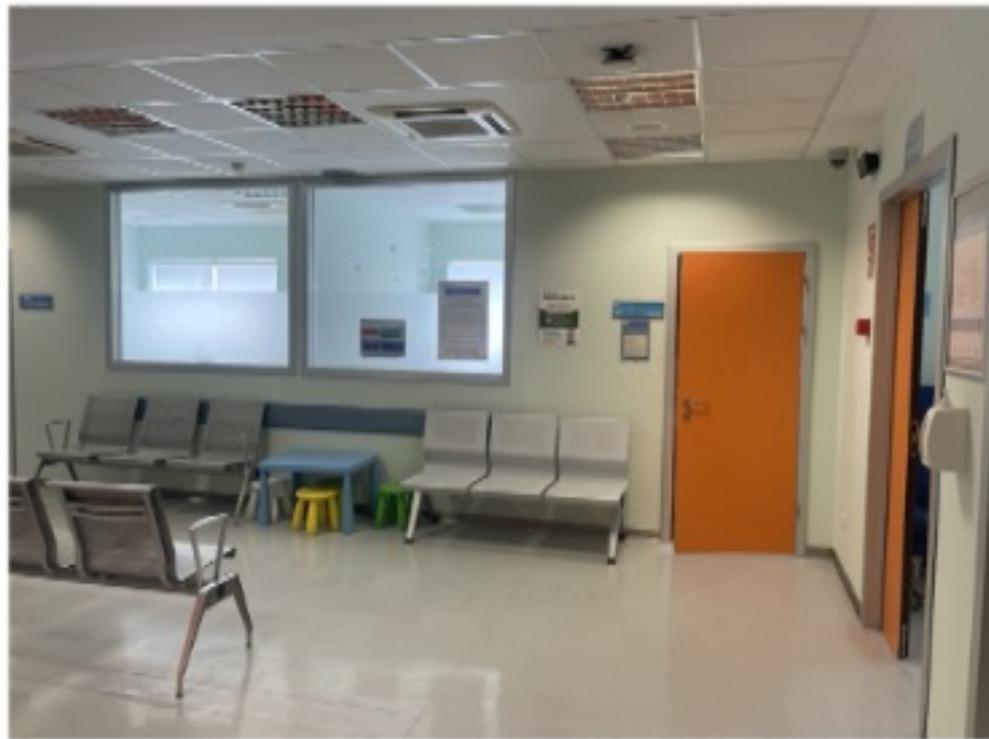
RESULTADOS

- El análisis de los procesos ha permitido establecer hasta 16 momentos en el proceso de atención
- Espera media hasta el alta: 49,89 minutos



CONCLUSIONES

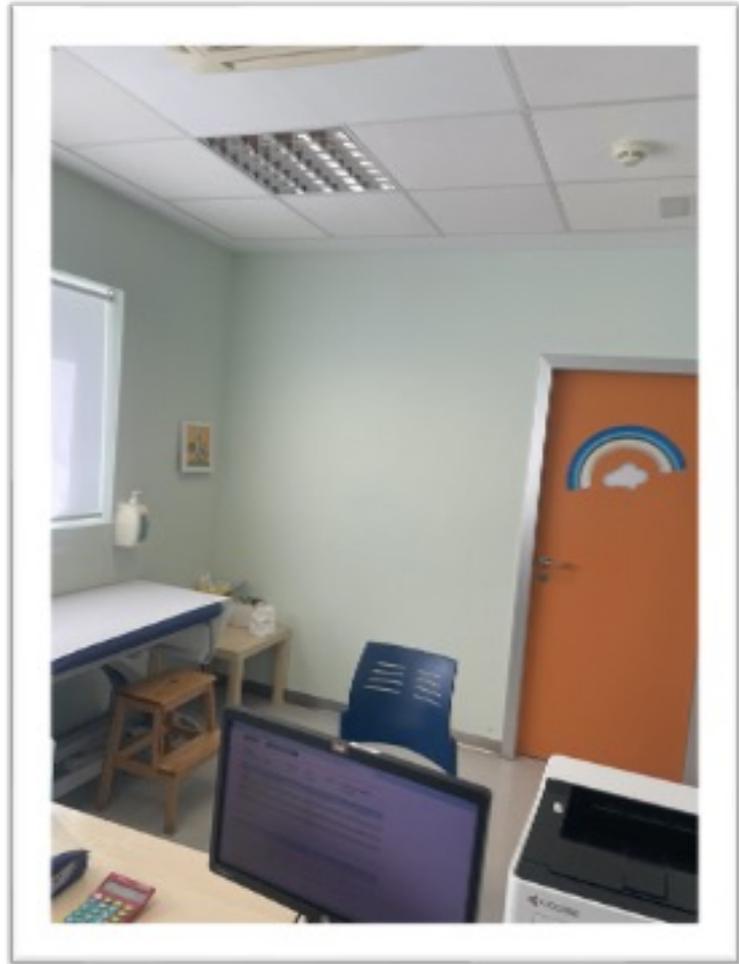
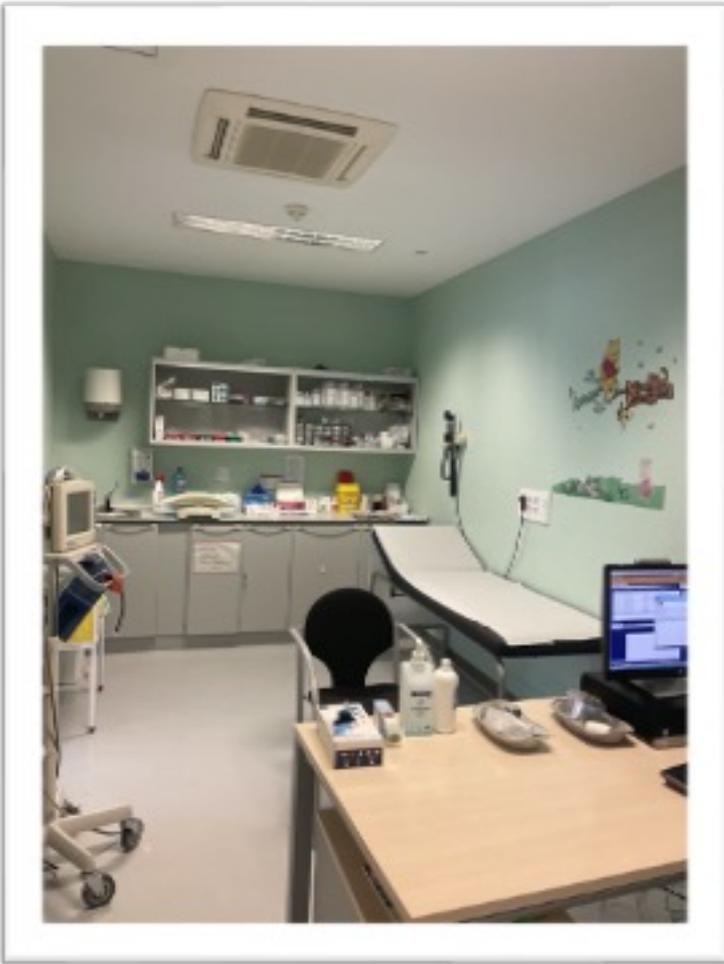
- Dos temas configuran la estancia en urgencias: la comunicación y la espera, ambas estrechamente relacionadas
- La forma de establecer la información a los pacientes depende de cada profesional
- Los informadores desempeñan una ayuda fundamental
- Dado que la percepción del tiempo es subjetiva, la actuación proactiva hace que mejore la espera
- Las esperas marcan el desarrollo de la asistencia y los usuarios la aceptan mejor si disponen de información
- Cada profesional debe asumir que la información forma parte de su trabajo



XXVI REUNIÓN SEUP



SEUP
Sociedad Española de
Pediatría
PAMPLONA
16 AL 18 DE JUNIO DE 2022



XXVI REUNIÓN SEUP



SEUP
SOCIETY OF PEDIATRIC UROLOGY
PAMPLONA
16 AL 18 DE JUNIO DE 2022



XXVI REUNIÓN SEUP



SEUP
Sociedad Española de Geriátrica
PAMPLONA
16 AL 18 DE JUNIO DE 2022

MUCHAS GRACIAS

XXVI REUNIÓN SEUP



SEUP
Sociedad Española de Ultrasonido
PAMPLONA
16 AL 18 DE JUNIO DE 2022